

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال



عنوان البحث

مدى التزام الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية و تطبيق الجودة لمواكبه الرؤية والرقابة عليها

إعداد الطالب/ سميح أحمد المغربي

رقم الطالبة/ 241001199

إشراف/

د. شيماء منصور

د. رهاب الصحفي

د. الاء احمد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

في مشهد الأعمال التنافسي اليوم، تواجه الشركات تحديًا مستمرًا في مواكبة رؤيتها مع الحفاظ على السيطرة على عملياتها. أحد الجوانب الحاسمة التي تمكّن المنظمات من تحقيق هذا التوازن الدقيق هو التزامها بتطبيق الجودة في جميع جوانب عملياتها. تُعد الجودة مبدأً توجيهيًا يضمن توافق المنتجات والخدمات والعمليات مع رؤية وأهداف الشركة مع الحفاظ على السيطرة على النتائج. يعكس مدى التزام الشركة بالجودة تفانيها في تحقيق التميز، ورضا العملاء، والتحسين المستمر. من خلال الالتزام بمعايير الجودة الصارمة، يمكن للمنظمات تعزيز سمعتها، وبناء ثقة العملاء، واكتساب ميزة تنافسية في السوق. علاوة على ذلك، يمكن نظام إدارة الجودة القوي الشركات من تحديد أوجه القصور، واكتشاف المخاطر المحتملة، وتنفيذ التدابير التصحيحية لضمان الأداء الأمثل.

لمواكبة رؤيتها، يجب على الشركات إنشاء ثقافة الجودة التي تتغلغل في جميع مستويات المنظمة. يتطلب ذلك دمج الجودة في كل جانب من جوانب عملياتها، بدءًا من تصميم المنتج وتطويره وصولاً إلى الإنتاج والتوزيع وخدمة العملاء. من خلال القيام بذلك، يمكن للشركات التعرف بشكل استباقي على أي مشكلات تتعلق بالجودة ومعالجتها، ومنع العيوب، وتقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية ومتسقة تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء. علاوة على ذلك، يمكن للشركات الحفاظ على السيطرة على عملياتها من خلال تطبيق عمليات موحدة، ومراقبة مقاييس الأداء، وتعزيز ثقافة المساءلة. تضمن هذه السيطرة تحديد ومعالجة الانحرافات عن المعايير المحددة بسرعة، مما يقلل من خطر الأخطاء والعيوب وعدم الامتثال. من خلال الحفاظ على السيطرة، يمكن للمنظمات تخفيف الاضطرابات المحتملة، وتحسين تخصيص الموارد، وتحقيق كفاءة التشغيل.

في هذا السياق، يهدف هذا التقرير إلى استكشاف مدى التزام الشركات بتطبيق الجودة كوسيلة لمواكبة رؤيتها والحفاظ على السيطرة على عملياتها. سيتناول التقرير جوانب مختلفة مثل أنظمة إدارة الجودة، وممارسات التحسين المستمر، ومشاركة الموظفين، واستخدام التكنولوجيا لدفع مبادرات الجودة. من خلال تحليل هذه العوامل بشكل نقدي، سيوفر التقرير رؤى قيمة حول أفضل الممارسات والاستراتيجيات التي يمكن للمنظمات اعتمادها لتعزيز التزامها بالجودة ومواءمة رؤيتها بفعالية مع السيطرة. في النهاية، من خلال إعطاء الأولوية للجودة، يمكن للشركات ليس فقط تلبية الطلبات المتغيرة لعملائها، ولكن أيضًا تحقيق النمو المستدام والنجاح في بيئة الأعمال المتزايدة التنافسية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من أهمية تطبيق الجودة لمواكبة الرؤية والحفاظ على السيطرة، تواجه العديد من الشركات تحديات كبيرة في تنفيذ والالتزام الفعال بالجودة عبر جميع عملياتها. تعوق هذه التحديات قدرتها على تحقيق الأداء الأمثل، وتلبية توقعات العملاء، والحفاظ على ميزة تنافسية في السوق. تتمثل إحدى المشكلات الرئيسية في عدم وجود نظام شامل لإدارة الجودة يغطي جميع جوانب المنظمة. بدون إطار عمل واضح للجودة، تكافح الشركات لإرساء عمليات موحدة، ومراقبة مقاييس الأداء، وضمان التناسق في منتجاتها وخدماتها وعملياتها. يؤدي ذلك إلى تباين في الجودة، وزيادة خطر العيوب، وصعوبات في الحفاظ على السيطرة على النتائج. تكمن مشكلة أخرى في التركيز المحدود على ممارسات التحسين المستمر. الشركات التي تفشل في إعطاء الأولوية للتحسين المستمر تفوت فرصًا لتحديد ومعالجة أوجه القصور، وتبسيط العمليات، وتعزيز الأداء العام. ينتج عن هذا الافتقار إلى الالتزام بالتحسين المستمر الركود، مما يمنع الشركات من التكيف مع ديناميات السوق المتغيرة واحتياجات العملاء المتطورة.

تشكل مشاركة الموظفين واهتمامهم أيضًا تحديات كبيرة في الالتزام بتطبيق الجودة. بدون المشاركة النشطة ودعم الموظفين على جميع المستويات، غالبًا ما تواجه مبادرات الجودة مقاومة، وعدم الالتزام بالمعايير المحددة، وافتقارًا إلى الشعور بالمسؤولية. وهذا يقوض قدرة الشركة على الحفاظ على السيطرة ويعيق تنفيذ العمليات والممارسات المعتمدة على الجودة. علاوة على ذلك، فإن الاستخدام الفعال للتكنولوجيا في إدارة الجودة يمثل تحديًا للعديد من الشركات. الفشل في استغلال الأدوات والأنظمة المتقدمة يعيق إدارة البيانات، وتحليلها، واتخاذ القرارات بكفاءة. قد تواجه الشركات صعوبات في جمع وتحليل بيانات الجودة ذات الصلة. في ضوء هذه التحديات، من الضروري معالجة مشكلة التزام الشركات المحدود بتطبيق الجودة، حيث يؤثر ذلك بشكل مباشر على قدرتها على التماشي مع رؤيتها والحفاظ على السيطرة على عملياتها. من خلال فهم هذه العقبات وتجاوزها، يمكن للمنظمات تعزيز قدراتها في إدارة الجودة، وتحسين الأداء، وضمان النجاح المستدام في بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

يكتسب هذا البحث أهمية نظرية من خلال مساهمته في إثراء المعرفة الحالية حول أهمية تطبيق الجودة لمواكبة الرؤية والحفاظ على السيطرة في المنظمات. من خلال استكشاف الجوانب المختلفة لإدارة الجودة وتأثيرها على الأداء، يساهم البحث في سد الفجوات في الفهم ويقدم رؤية شاملة للموضوع. كما يساهم في تطوير الإطار والنماذج النظرية المتعلقة بإدارة الجودة، والتحسين المستمر، ومشاركة الموظفين، واستخدام التكنولوجيا في دفع مبادرات الجودة. يمكن أن تُشكل نتائج هذا البحث أساسًا للدراسات الأكاديمية والنقاشات المستقبلية في مجال إدارة الجودة وتأثيراتها على نجاح المنظمات.

الأهمية العملية:

تتجلى الأهمية العملية لهذا البحث في تأثيره المحتمل على ممارسات المنظمات في العالم الواقعي. من خلال تحديد التحديات والعقبات التي تواجهها الشركات في الالتزام بالجودة، يقدم البحث رؤى عملية يمكن أن توجه المنظمات في تطوير استراتيجيات وحلول فعالة. يمكن أن تُفيد نتائج البحث في عمليات اتخاذ القرارات ومساعدة الشركات في تصميم وتنفيذ أنظمة إدارة جودة قوية تتماشى مع رؤيتها وتمكنها من الحفاظ على السيطرة على عملياتها. علاوة على ذلك، يبرز البحث أفضل الممارسات والنهج العملية للتحسين المستمر، ومشاركة الموظفين، واستغلال التكنولوجيا لتعزيز الجودة. يمكن للمنظمات الاستفادة من هذه الرؤى لتعزيز برامج الجودة الخاصة بها، وتحقيق التميز التشغيلي، والحصول على ميزة تنافسية مستدامة في صناعاتها المختلفة.

علاوة على ذلك، يمتلك هذا البحث تداعيات عملية على صانعي السياسات والهيئات التنظيمية. يمكن أن تُستخدم نتائج البحث في تطوير المبادئ التوجيهية، والمعايير، واللوائح المتعلقة بإدارة الجودة، مما يعزز ثقافة الجودة عبر قطاعات مختلفة. يمكن لصانعي السياسات استخدام نتائج البحث لتصميم سياسات فعالة تشجع المنظمات على إعطاء الأولوية للجودة، مما يؤدي إلى تحسين المنتجات والخدمات ورضا العملاء. من خلال معالجة التحديات المحددة وتعزيز الممارسات المعتمدة على الجودة، يهدف هذا البحث في النهاية إلى المساهمة في تحسين أداء المنظمات، وتجارب العملاء، ورفاهية المجتمع.

أهداف الدراسة:

يهدف البحث الى التعرف على

1. التعرف على واقع تطبيق معايير الجودة في تحقيق رؤية الشركة وأهدافها الاستراتيجية
2. فهم كيف تعزز معايير الجودة رؤية الشركة وأهدافها الاستراتيجية.
3. التعرف على التحديات الرئيسية التي تواجه الشركات في تنفيذ وإدارة أنظمة الجودة

4. فحص تأثير عدم الالتزام بالمعايير على سمعة الشركة ونجاحها.

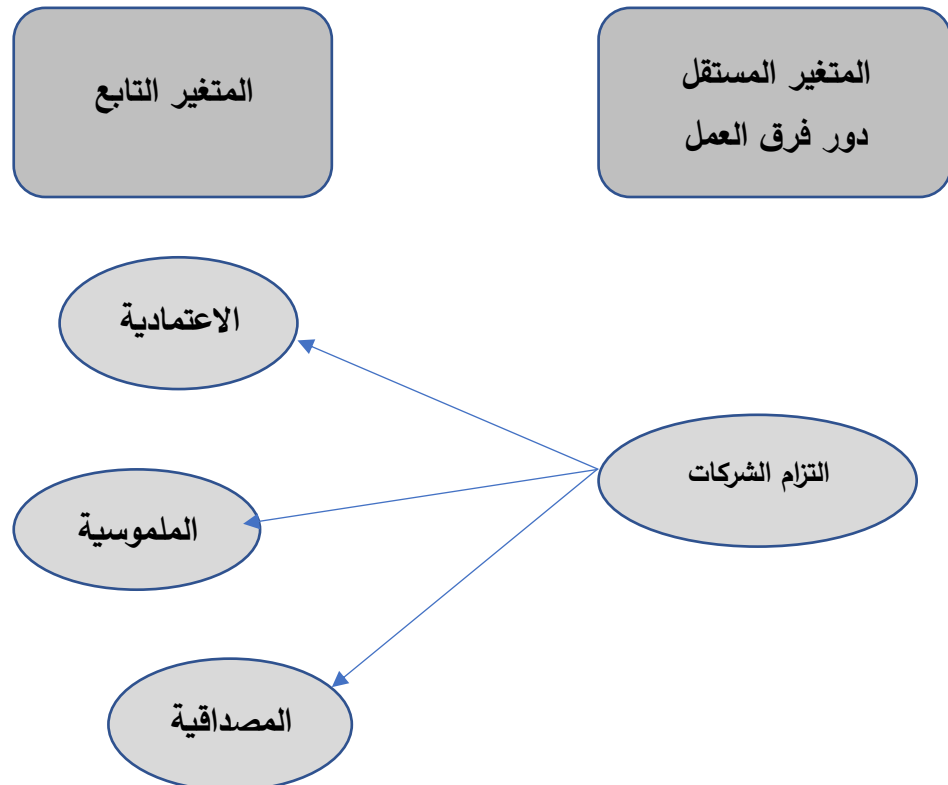
تساؤلات الدراسة

1. ما واقع تطبيق معايير الجودة في تحقيق رؤية الشركة وأهدافها الاستراتيجية؟
2. ما مدى أهمية تطبيق معايير الجودة في تحقيق رؤية الشركة وأهدافها الاستراتيجية؟
3. كيف يؤثر عدم الالتزام بمعايير الجودة على السمعة والنجاح الطويل الأمد للشركة؟
4. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه الشركات في تنفيذ وإدارة أنظمة الجودة؟

فروض الدراسة:

المتغيرات في مدى التزام الشركات في تطبيق الجودة لمواكبه الرؤية والرقابة عليها هي

- المتغير المستقل : التزام الشركات
- المتغير التابع : الجودة بأبعادها (الاعتمادية ، الملموسية ، المصدقية)



ومن ثم فإن البحث الحالي يقوم علي الفرضيات التالية:

- يوجد تأثير دالة إحصائية لمدى التزام الشركات في تطبيق الجودة من خلال بعد الاعتمادية لمواكبه الرؤية والرقابة عليها.
- يوجد تأثير دالة إحصائية لمدى التزام الشركات في تطبيق الجودة من خلال بعد الملموسية لمواكبه الرؤية والرقابة عليها.
- يوجد تأثير دالة إحصائية لمدى التزام الشركات في تطبيق الجودة من خلال بعد المصدقية لمواكبه الرؤية والرقابة عليها.

الدراسات السابقة:

تهدف الدراسة التي أجراها أحمد وحسن (2010)، بعنوان "أنظمة إدارة الجودة والأداء التنظيمي: دراسة تجريبية"، إلى التحقيق في تأثير أنظمة إدارة الجودة (QMS) على الأداء العام للمنظمات. تسعى الدراسة بشكل محدد إلى فحص العلاقة بين تطبيق أنظمة إدارة الجودة وأبعاد الأداء التنظيمي المختلفة. من خلال التركيز على هذه العلاقة، يهدف المؤلفون إلى توفير فهم أوضح لكيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة على نجاح المنظمة. لتحقيق هذا الهدف، توفر الدراسة أدلة تجريبية حول كيفية تأثير ممارسات أنظمة إدارة الجودة على مقاييس الأداء في المنظمات. يستخدم المؤلفون بيانات من مجموعة متنوعة من المصادر لتحليل والتحقق من الفرضية التي تقول بأن هناك علاقة إيجابية بين تطبيق أنظمة إدارة الجودة وتحسن نتائج الأداء التنظيمي. يتيح هذا النهج التجريبي للباحثين تقديم أمثلة ملموسة ودعم ادعاءاتهم برؤى مستندة إلى البيانات. علاوة على ذلك، تسعى الدراسة إلى تحديد الممارسات الرئيسية لأنظمة إدارة الجودة التي لها التأثير الأكبر في تعزيز الأداء التنظيمي. من خلال تحديد هذه الممارسات، يهدف المؤلفون إلى تقديم توصيات عملية للمنظمات التي تسعى إلى تحسين أدائها من خلال تطبيق أنظمة

إدارة الجودة الفعالة. يبرز هذا الجانب من البحث الآثار العملية لأنظمة إدارة الجودة بالنسبة للقادة والمديرين التنظيميين. وأخيراً، تقيم الدراسة الأداء عبر أبعاد متعددة، بما في ذلك الكفاءة والفعالية ورضا العملاء. من خلال النظر في هذه المقاييس المتنوعة، يقدم المؤلفون رؤية شاملة لكيفية تأثير أنظمة إدارة الجودة على المنظمة بطرق مختلفة. يضمن هذا النهج متعدد الأبعاد أن تتناول الدراسة الطبيعة المعقدة للأداء التنظيمي والعوامل المختلفة التي تسهم فيه.

تهدف الدراسة التي أجراها سينغ، ر.، وسينغ، ج. (2012) بعنوان "تأثير إدارة الجودة على أداء الشركات: دراسة لصناعات التصنيع الهندية" إلى التحقيق في تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء الشركات في قطاع التصنيع الهندي. تسعى الدراسة بشكل محدد إلى تحديد العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة وأداء الشركات، وتوفير رؤى حول كيفية تأثير هذه الممارسات على الأداء في سياق صناعات التصنيع الهندية. من خلال استخدام البيانات التجريبية، تقوم الدراسة بالتحقق من آثار إدارة الجودة على مقاييس الأداء وتحديد ممارسات إدارة الجودة الرئيسية التي تساهم بشكل كبير في تحسين أداء الشركات. في النهاية، تهدف الدراسة إلى توفير فهم مفصل لكيفية تعزيز إدارة الجودة لأداء الشركات التصنيعية، من خلال تقديم أدلة قائمة على البيانات وتوصيات عملية للممارسين في الصناعة.

تهدف الدراسة التي أجراها الشمري، ب.، والمشاري، م. (2014) بعنوان "أنظمة إدارة الجودة والثقافة التنظيمية: دراسة تجريبية" إلى التحقيق في تأثير أنظمة إدارة الجودة على الثقافة التنظيمية في المنظمات. تسعى الدراسة إلى فهم العلاقة بين تطبيق أنظمة إدارة الجودة والجوانب المختلفة للثقافة التنظيمية، تقديم أدلة تجريبية حول كيفية تأثير أنظمة إدارة الجودة على مكونات الثقافة التنظيمية، تحديد ممارسات إدارة الجودة التي تساهم بشكل كبير في تعزيز أو تغيير الثقافة التنظيمية. تهدف الدراسة إلى

توفير فهم شامل لكيفية تأثير أنظمة إدارة الجودة على الثقافة التنظيمية، مما يساعد المنظمات على تبني ممارسات الجودة بشكل أكثر فعالية لتحسين بيئة العمل والثقافة الداخلية.

تهدف الدراسة التي أجراها زين، م.، ونغ، س. (2016) بعنوان "تأثير إدارة الجودة على الابتكار التنظيمي: دراسة للشركات التصنيعية الماليزية" إلى التحقيق في تأثير ممارسات إدارة الجودة على الابتكار داخل الشركات التصنيعية في ماليزيا. يسعى الباحثون من خلال هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين تطبيق أنظمة إدارة الجودة ومستوى الابتكار التنظيمي في هذه الشركات، مسلطين الضوء على الكيفية التي يمكن أن تؤثر بها ممارسات الجودة على قدرة الشركات على تطوير منتجات وخدمات جديدة وتحسين العمليات الداخلية. تركز الدراسة على تقديم أدلة تجريبية تدعم الفرضية القائلة بأن إدارة الجودة تسهم بشكل إيجابي في تعزيز الابتكار التنظيمي. يستخدم الباحثون بيانات مستمدة من الشركات التصنيعية الماليزية لتحليل مدى تأثير أنظمة إدارة الجودة على مختلف جوانب الابتكار، بما في ذلك تطوير المنتجات الجديدة وتحسين العمليات والتكيف مع التغيرات في السوق. بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى تحديد الممارسات الرئيسية لإدارة الجودة التي تعتبر الأكثر تأثيراً في تعزيز الابتكار. من خلال تحديد هذه الممارسات، يسعى الباحثون إلى تقديم توصيات عملية للشركات التصنيعية حول كيفية تحسين استراتيجياتها في إدارة الجودة لتحقيق مستويات أعلى من الابتكار التنظيمي.

تهدف الدراسة التي أجراها كومار، ف.، وكومار، يو. (2018) بعنوان "أنظمة إدارة الجودة وأداء سلسلة التوريد: دراسة تجريبية" إلى التحقيق في تأثير أنظمة إدارة الجودة على أداء سلسلة التوريد في المنظمات. تسعى الدراسة بشكل محدد إلى فهم العلاقة بين تطبيق أنظمة إدارة الجودة وأداء سلسلة التوريد، بما في ذلك الكفاءة والفعالية. من خلال تحليل هذه العلاقة، يأمل الباحثون في تقديم رؤى عملية تساعد المنظمات على تحسين أداء سلسلة التوريد عبر تبني ممارسات إدارة الجودة الفعالة. تركز الدراسة

على تقديم أدلة تجريبية لدعم فرضية أن ممارسات إدارة الجودة تؤثر بشكل إيجابي على مقاييس أداء سلسلة التوريد. يستخدم الباحثون بيانات مستمدة من مختلف المنظمات لتحليل مدى تأثير أنظمة إدارة الجودة على الأداء العام لسلسلة التوريد. تتضمن هذه الأدلة التجريبية أمثلة ملموسة توضح كيف يمكن لإدارة الجودة تحسين الكفاءة والفعالية داخل سلسلة التوريد. علاوة على ذلك، تهدف الدراسة إلى تحديد الممارسات والعوامل الرئيسية لأنظمة إدارة الجودة التي تساهم بشكل كبير في تحسين أداء سلسلة التوريد. من خلال تحديد هذه الممارسات والعوامل، يسعى الباحثون إلى تقديم توصيات عملية للمنظمات حول كيفية تطبيق هذه الممارسات لتعزيز الأداء العام لسلسلة التوريد وضمان التميز التشغيلي. تهدف هذه التوصيات إلى مساعدة الشركات في تحسين استراتيجياتها التشغيلية وضمان تحقيق أقصى استفادة من أنظمة إدارة الجودة.

تهدف الدراسة التي أجراها سينغ، ج.، وسينغ، ر. (2020) بعنوان "تأثير إدارة الجودة على رضا العملاء: دراسة عن صناعات الخدمات الهندية" إلى التحقيق في كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا العملاء في صناعات الخدمات في الهند. يسعى الباحثون إلى فهم العلاقة بين تطبيق أنظمة إدارة الجودة ومستوى رضا العملاء، مما يتيح للشركات تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء. تركز الدراسة على تقديم أدلة تجريبية لدعم الفرضية القائلة بأن إدارة الجودة تؤدي إلى تحسين رضا العملاء. باستخدام بيانات من مختلف شركات الخدمات الهندية، يحلل الباحثون كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة على تجارب العملاء ومعدلات رضاهم. تتضمن هذه الأدلة أمثلة ملموسة وتوضيحات تدعم العلاقة الإيجابية بين جودة الإدارة ورضا العملاء. تهدف الدراسة إلى تحديد الممارسات الرئيسية لإدارة الجودة التي تساهم بشكل كبير في تعزيز رضا العملاء. من خلال تحديد هذه الممارسات، يقدم الباحثون توصيات عملية للشركات حول كيفية تحسين استراتيجياتها في إدارة الجودة لتحقيق مستويات أعلى من

رضا العملاء. تسعى هذه التوصيات إلى مساعدة الشركات في تطوير سياسات وإجراءات تضمن تقديم خدمات تتماشى مع توقعات العملاء وتفوقها.

التعقيب على الدراسات السابقة

الدراسات التي تناولت تأثير أنظمة إدارة الجودة على مختلف جوانب الأداء التنظيمي في الشركات المختلفة تقدم رؤى قيمة وتوصيات عملية يمكن أن تكون مفيدة للمنظمات التي تسعى إلى تحسين أدائها. هذه الدراسات توفر أدلة تجريبية وتحليل شامل لعلاقة تطبيق أنظمة إدارة الجودة مع تحسين الأداء التنظيمي. دراسة أحمد وحسن (2010) تبرز أهمية أنظمة إدارة الجودة في تحسين الأداء التنظيمي من خلال تقديم أدلة تجريبية وتحليل شامل. تعتبر هذه الدراسة مفيدة لأنها توضح العلاقة الإيجابية بين تطبيق أنظمة إدارة الجودة وتحسين نتائج الأداء التنظيمي. توصي الدراسة بتبني ممارسات إدارة الجودة كأداة استراتيجية لتحقيق الكفاءة والفعالية ورضا العملاء. إلا أن التنوع في مصادر البيانات يمكن أن يكون تحديًا، حيث يجب أن تكون البيانات موثوقة وشاملة لتعكس الواقع الفعلي للمنظمات المختلفة. دراسة سينغ وسينغ (2012) تركز على قطاع التصنيع الهندي، مما يوفر رؤى محددة للسياق الصناعي في الهند. تسلط الضوء على كيفية تأثير ممارسات إدارة الجودة على أداء الشركات التصنيعية، وتقديم توصيات مبنية على أدلة تجريبية. يعتبر هذا التركيز المحدد قيمة مضافة، ولكنه قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على قطاعات صناعية أخرى أو بيئات تنظيمية مختلفة. دراسة الشمري والمشاري (2014) تقدم فهمًا عميقًا لتأثير أنظمة إدارة الجودة على الثقافة التنظيمية، وهو جانب مهم لتحسين بيئة العمل الداخلية. تعتبر هذه الدراسة مفيدة للمنظمات التي تسعى إلى تعزيز أو تغيير ثقافتها التنظيمية من خلال تطبيق ممارسات إدارة الجودة. ومع ذلك، قد يتطلب تحقيق تأثيرات ملموسة في الثقافة التنظيمية جهودًا مستمرة وشاملة تتجاوز تطبيق أنظمة الجودة فقط.

دراسة زين ونغ (2016) تركز على العلاقة بين إدارة الجودة والابتكار في الشركات التصنيعية الماليزية، مما يبرز أهمية الجودة في تعزيز الابتكار التنظيمي. تقدم الدراسة أدلة على أن ممارسات إدارة الجودة يمكن أن تسهم في تطوير منتجات وخدمات جديدة وتحسين العمليات. إلا أن الاعتماد على البيانات من بيئة محددة (الشركات الماليزية) قد يحد من تعميم النتائج على بيئات أخرى. دراسة كومار وكومار (2018) تهدف إلى فهم تأثير أنظمة إدارة الجودة على أداء سلسلة التوريد، وتقدم رؤى عملية حول كيفية تحسين الكفاءة والفعالية في سلسلة التوريد. تقدم هذه الدراسة أدلة تجريبية تدعم الفرضية القائلة بأن ممارسات إدارة الجودة تؤثر بشكل إيجابي على أداء سلسلة التوريد، مع تقديم توصيات مفيدة للشركات. إلا أن التركيز على جوانب محددة من سلسلة التوريد قد يتطلب تكامل مع مجالات أخرى من إدارة الأعمال لتحقيق تحسينات شاملة. توفر هذه الدراسات رؤى وتوصيات قيمة حول أهمية أنظمة إدارة الجودة في تحسين الأداء التنظيمي، سواء في التصنيع، الخدمات، الثقافة التنظيمية، الابتكار، أو سلسلة التوريد. توصي الدراسات بتبني ممارسات إدارة الجودة بشكل استراتيجي لتحقيق الأداء الأمثل. إلا أنه يجب مراعاة السياق التنظيمي والبيئي الخاص بكل دراسة عند تطبيق النتائج والتوصيات.

المنطلقات النظرية للدراسة:

جودة الخدمات.

أساس التسويق هو تبادل المنافع بين البائع والمشتري، وأن التسويق الفعال لا يقوم على خداع المستهلك بشعار أن الغاية تبرر الوسيلة وأن البائعين لا يجبرون أحداً على الشراء، لكن توجه بعض أصحاب المصالح إلى تحقيق الأرباح، وزيادة النمو دون النظر إلى حاجات المجتمع والتفاعل الإيجابي مع البيئة المحيطة، أدى إلى انتقادات اجتماعية للتسويق، والضغط باتجاه تبني المسؤولية الاجتماعية، والتي تشير إلى التزام المنظمة بزيادة أثرها الإيجابي في المجتمع وأصبحت المسؤولية الاجتماعية في وقتنا الحاضر

جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجية المنظمات للتفاعل مع البيئة المحيطة بكل متغيراتها، فهي تواجه تحدياً كبيراً في مسيرة عملها لتحقيق احتياجات المجتمع ورغباته وتحقيق الاستجابة لهذه التوجهات إضافة لتحقيق مصالحها في الربح والبقاء والنمو (زديرة & خليل، 2016).

ولم يعد مؤشر أداء منظمات الرعاية الصحية مقتصرًا فقط على الأداء المالي والاقتصادي للمنظمة وجهودها لمواءمة أهدافها مع أهداف المجتمع وإدارة رغباته، بالإضافة إلى النظرة لدور التسويق داخل المنظمة فإن الأساس الاجتماعي هو خلق التوازن بين احتياجات العميل ورغبات وأرباح المنظمة ورفاهية المجتمع. هذا وإن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية ليس بعيداً عن عقيدة الإسلام التي تحث الناس على التعاون من أجل خير المجتمع وحماية البيئة، وتركز على أهمية الاهتمام بالاستخدام السليم للموارد، وعدم الإسراف والتبذير، مع عدم إهمال البيئة وحقوق الأجيال القادمة وغيرها من المبادئ التي نجدها واضحة في تعاليم الدين (قصابوي، 2022). تعتبر جودة الخدمات أحد أهم العوامل الأساسية التي تسعى إليها جميع منظمات الأعمال بسبب التنافس الكبير بين المنشآت الصناعية والسعي إلى كسب ولاء الزبون من خلال تقديم أفضل الخدمات، وهذا ما سوف نتناوله في هذا المطلب:

➤ مفهوم جودة الخدمة:

إن مصطلح الجودة يعد من المصطلحات الحديثة نوعاً ما في علم الإدارة والذي يشير إلى قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن، أو تلك التي تزيد عن توقعاتهم فهي تعبر عن التوافق والاعتمادية مع السوق بغض النظر عن الاختلاف في التكلفة (أبو النصر، 2008م، ص 21).

الجودة لغة: كلمة جودة أصلها الاشتقاقي: "(جود) وهو أصل يدل على التمسح بالشيء وكثرة العطاء". والجود: المطر الغزير. والجواد: الفرس الذريع والسريع، والجمع جواد". (أبو الحسن، 1979م، ص 493) وعرف الفراهيدي (الجود) بأنه: "جاد الشيء يجود جودة فهو جيد، وجاد الفرس يجود جودة فهو جواد، وجاد الجواد من الناس يجود جوداً، وقوم أجواد". (الفراهيدي، 1431هـ، ص 169)

وعرفت الجودة بأنها: "تطابق بين المواصفات المختبرة، وبين المواصفات المحددة لوحدة معينة". (فروانة، 2021م، ص23)

وتعرف الجودة أيضًا بأنها: "مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية مميزة تقترب من الكمال لتلبي احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة، وبما يتناسب مع حالة العرض والطلب في السوق والعمل على تحقيق أرباح مالية كبيرة". (فروانة، 2021م، ص4).

أما الخدمة فقد عرفها (المسعودي) بأنها: "مجموعة من النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو يتم طرحها على أنها ترتبط بسلعة معينة. (المسعودي، 2010م، ص31)

وتعرف جودة الخدمة على "أنها تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع الزبائن فجودة الخدمة تنتج عن تفاعل بعدين إجرائي وآخر شخصي" (زهران، 2020، ص13).

حيث عرف الكرخي (2015) (197) أن جودة الخدمات "هي حصول العملاء على خدمات أفضل مما كانوا يتوقعون"، وغالباً ما يشار إليها بالفجوة التي يدركها الزبون، أي الفجوة بين ما يتوقعه العملاء وبين ما يحصلون عليه" (النعيمات، 2018، ص17).

تعرف جودة الخدمات على "أنها مجموعة من الخواص ومواصفات الخدمات المتعلقة بقدرتها على تلبية المتطلبات الموجودة أو المفترض وجودها في الخدمة المقدمة، وتعتبر عن مستوى التطابق بين جودة الأداء وتوقعات المستفيدين" (الورافي، 2020، ص17).

عرف ويليامسون (williamson) جودة الخدمة "بأنها قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستوى هذه الخدمة، وذلك بناءً على نتائج قياس مستوى هذه الخدمة" (أبو سعدة، 2019، ص15).

في حين وجد Cassia, et al 2015, 250 أن جودة الخدمة "هي عبارة عن تقييم مركز يعكس تصور العميل للأبعاد المحددة للخدمة وهي الموثوقية والاستجابة والتأكيد والتعاطف والملموسية، واستنادًا إلى تقييم جودة الخدمة المقدمة للعملاء يمكن لمشغلي الأعمال تحديد المشكلة بسرعة، تحسين خدمتهم وتقييم توقعات العملاء بشكل أفضل" (الشمري، 2020، ص12).

وتعرف جودة الخدمة بأنها "هي المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة على تلبية حاجات معينة وهي أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد والتي تتمحور حول خلو المنتج من العيوب والاختفاء بما يطابق توقعات الزبون إذ أن مفتاح النجاح لأي مؤسسة مهما كان مجال عملها أو طبيعة النشاط التي تؤديه هو تقديم منتجات ذات جودة عالية سواء كانت سلعة أو خدمة وما ويرتبط بهما من إرضاء للعملاء" (محمد، 2020، ص10).

وفيما يتعلق بجودة الخدمة فلم يتفق الباحثين وعلماء الإدارة في تحديد تعريف خاص لجودة الخدمة فمنهم من عرفها بأنها:

"عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الأشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة بمعنى أن تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة لهذه المواصفات لذا فإن الذي يحكم على جودة الخدمة هو الطرف المستفيد". (Kotler. 1997.p: 224) ونجد أن من بين أهم المعاني الشائعة للجودة يوجد مفهومان غاية في الخطورة، وهما: (فروانة، 2021م، ص13).

أحدهما:

تعرف الجودة بأنها: "عبارة عن مجموعة من خصائص المنتج، والتي تلبي متطلبات العميل، وفي نفس الوقت تحقق رضائه".

ويرى الباحث أن هذا المفهوم للجودة موجه ناحية تحقيق أعلى عائد، والغرض في مثل هذه الجودة العالية هو تحقيق رضا العملاء، وإرضاء توقعاته لزيادة الدخل، ولكسب عملاء جدد. وذلك وعلى الرغم من أن هذه الجودة ذات السمات العالية تتطلب زيادة في الاستثمار، وكذلك ارتفاع في التكلفة، وتحقق الجودة العالية في هذا التوجه بالتكلفة الأكثر.

الثاني:

الجودة تعني التحرر من المعجزات أو التحرر من الأخطاء والتي تتطلب عمل زائد أو إعادة تصنيع أو تلك الناتجة عن الانهيارات الناشئة عن عدم رضا العميل وعن عدم الوفاء بمتطلباته وهكذا. وهنا يرى الباحث أن هذا المفهوم للجودة يكون موجه ناحية خفض التكلفة بعكس المفهوم الأول، وتحقق الجودة العالية في هذا التوجه بالتكلفة الأقل.

مقارنة بين المفهومين:

جدول 1 مقارنة بين المفهومين:

مفهوم متطلبات العميل	مفهوم التحرر من المعجزات
تمكن الجودة العالية المؤسسات من:	الجودة العالية تمكن المؤسسات من:
- تأمين أسعار ممتازة	- تحسين أداء تسليم السلع
- التأثير الأعظم يكون على المبيعات	- خفض إعادة الأعمال

- تحقيق رغبات العملاء	- خفض الفحص والاختبار
- زيادة العملاء	- خفض حالات الفشل
- زيادة دخل المبيعات	- خفض عدم رضا العملاء
- زيادة نسبة المشاركة التسويقية	- خفض معدل الأخطاء
- صنع منتج قابل للرجوع	- زيادة المحصلات والسعة
- مقابلة توقعات العملاء	- وقت أقل لطرح منتجات جديدة بالأسواق

1.8. أهمية جودة الخدمات:

تحقق جودة الخدمة باتباع بعض الممارسات التي تساهم في تحسين تجربة العملاء وتعزيز العلاقة معهم. وفيما يلي بعض الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحقيق جودة الخدمة، تتمثل أهمية جودة الخدمات في الآتي (محمد، 2020، ص15):

- تحليل احتياجات العملاء: قم بفهم احتياجات وتوقعات العملاء من خلال الأبحاث والدراسات والتواصل المباشر معهم. استخدم ملاحظات العملاء واستبيانات الرضا لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.
- تدريب الفريق: قم بتوفير التدريب المناسب للفريق العامل على المهارات اللازمة لتقديم خدمة عالية الجودة. ضع خطط تدريبية لتحسين مهارات الاتصال، وفهم احتياجات العملاء، وحل المشكلات.
- تطوير عملية الخدمة: قم بتحليل وتحسين عملية تقديم الخدمة. حدد الخطوات التي يجب اتخاذها لتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال وتحسين تجربتهم. ابحث عن الفجوات أو العقبات التي يمكن أن تؤثر على جودة الخدمة وعمل على تصحيحها.

- توفير معلومات واضحة وشفافة: قدم المعلومات اللازمة للعملاء بشكل واضح وشفاف، بدءًا من الخدمات المقدمة وحتى سياسات الشركة وإجراءاتها. ضمن التواصل مع العملاء، اشرح بوضوح المزايا والفوائد التي سيحصلون عليها.
- استخدام تقنية المعلومات: استعد من التقنيات المتاحة لتحسين جودة الخدمة. قد تشمل ذلك نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)، والتواصل عبر الإنترنت، وتقديم الدعم الذاتي عبر الإنترنت، وغيرها من الأدوات التكنولوجية التي تعزز تجربة العملاء.
- تقييم رضا العملاء: أجر استطلاعات رضا العملاء بانتظام لتقييم أداء الخدمة وجودتها. استعد من الملاحظات والتعليقات التي يقدمها العملاء لتحسين العملية وتلبية احتياجاتهم.
- معالجة الشكاوى والمشكلات: اتبع إجراءات فعالة للتعامل مع الشكاوى وحل المشكلات بسرعة وفعالية. استخدم الشكاوى كفرصة لتقديم خدمات أفضل للعملاء.
- تشجيع التفاعل والتواصل: قم بتشجيع العملاء على تقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم. استخدم وسائل التواصل المختلفة مثل البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والدردشة المباشرة لتسهيل التواصل مع العملاء والاستماع إلى ما لديهم.
- قياس أداء الخدمة: حدد مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس جودة الخدمة وتحسينها. قد تشمل هذه المؤشرات معدل الرضا، وزمن الاستجابة، ومعدل التحويل إلى مبيعات، وغيرها. قم بتحليل البيانات واستخدامها لاتخاذ قرارات لتحسين الخدمة.
- تحفيز الفريق: قدم المكافآت والتعريفات للفريق العامل على تقديم خدمة ممتازة. قم بتشجيعهم وتقديرهم عند تحقيقهم أهداف جودة الخدمة.

- ضمان الجودة: يتعين على المؤسسة وضع عمليات لضمان الجودة في جميع مراحل الإنتاج والتصنيع. يمكن تحقيق ذلك من خلال تحديد معايير الجودة وإجراء اختبارات وفحوصات للمنتجات للتأكد من توافقها مع هذه المعايير.
- مراقبة الجودة: يجب على المؤسسة أن تقوم بمراقبة دورية لعمليات الإنتاج والتصنيع للتأكد من التزامها بمعايير الجودة المحددة. يمكن استخدام أدوات مثل رقابة الجودة الإحصائية والمراجعات المنتظمة لضمان استمرارية الجودة.
- التدقيق الداخلي: يمكن للمؤسسة تنفيذ عمليات تدقيق داخلي للتحقق من تطبيق معايير الجودة والامتثال للمتطلبات. يساعد التدقيق الداخلي في اكتشاف الثغرات والتحسينات الممكنة في نظام إدارة الجودة.
- مراجعة العملاء: يجب على المؤسسة أن تستمع إلى ملاحظات واحتياجات العملاء وتتفاعل معها بشكل فعال. يمكن تنفيذ استطلاعات رضا العملاء واستخدام التعليقات والشكاوى المستلمة لتحسين الجودة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.
- التحسين المستمر: يجب أن تكون المؤسسة ملتزمة بتحسين جودة منتجاتها وخدماتها بشكل مستمر. يمكن استخدام أدوات إدارة الجودة مثل دورة PDCA (التخطيط والتنفيذ والتحقق والتحسين) لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها وتنفيذ إجراءات التحسين الملائمة.
- المسؤولية القانونية: يجب أن تلتزم المؤسسة بالمعايير القانونية والتشريعات المتعلقة بجودة المنتجات وسلامتها. يتعين على المؤسسة أن تعمل وفقاً للمعايير الصناعية واللوائح الحكومية المعمول بها لحماية الزبائن وضمان سلامة المنتجات.

- التوعية والتثقيف العملاء: يمكن للمؤسسة تعزيز الثقافة المتعلقة بالجودة وتوفير المعلومات اللازمة للعملاء حول المنتجات والخدمات التي تقدمها. يساعد ذلك العملاء على فهم الجودة المتوقعة والاستفادة الأمثل من المنتجات (بن ساعد، 2023، ص15).

ازداد الاهتمام بجودة الخدمات في الوقت الحاضر ويرجع ذلك إلى العديد من الأسباب ومن أهمها:

-نمو مجال الخدمة:

حيث تزايدت في الآونة الأخيرة اعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات أكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ، فعلى سبيل المثال نجد أن نصف منظمات الاعمال في الوقت الحاضر يتعلق نشاطها بالخدمات، بالإضافة الى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات لا تزال تتوسع بشكل مستمر. (الطائي؛ وآخرون، 2009، ص48، 49)

-زيادة حدة المنافسة:

إذ من المعلوم أن بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل اساسي على امكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه فإن توافر جودة الخدمة في المنتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسية عديدة.

-المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:

حيث اصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر ما يعني انها لم تعد تهدف فقط الي جذب الزبائن والعملاء الجدد، ولكن يجب عليها أن تحافظ على هؤلاء العملاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف.

ولكن يجب عليها ان تحافظ على هؤلاء العملاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي ومن هنا تظهر الاهمية القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف.

-السعي لفهم العملاء :

تسعى مؤسسات الأعمال دائماً لفهم طبيعة عملائها ومعاملتهم بشكل جيد. فبعض العملاء غالباً ما يكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على تقديم الخدمة. إذ لا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول دون توفير معاملة جيدة وفهم أعمق لاحتياجات العملاء.

دالة الجودة الشاملة

معنى إدارة الجودة الشاملة

يتم تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة الإدارة الشاملة التي تمكن كل عضو في المنظمة من السعي للتحسين المستمر في جميع وظائف المنظمة لتوفير قيمة متفوقة للعملاء وتلبية احتياجات العملاء من حيث الجودة والابتكار (Prajogo, 2005).

تعريفات إدارة الجودة الشاملة كثيرة. ومع ذلك، فإن التعريف الأكثر استخداماً هو تعريف أوكلاند (2014)، الذي وصف إدارة الجودة الشاملة بأنها "منهج شامل لتحسين القدرة التنافسية والمرونة من خلال تخطيط وتنظيم وفهم كل نشاط، وإشراك الجميع على كل مستوى". فهو يسمح للسلطة التنفيذية بتنفيذ مخطط استراتيجي للجودة ويؤكد على الوقاية بدلاً من التفتيش. بالإضافة إلى ذلك، فإن الفشل في التركيز على التخطيط الاستراتيجي وعدم الالتزام من قبل الإدارة يؤدي أيضاً إلى الفشل.

وتعرف إدارة الجودة الشاملة (TQM) أيضاً بأنها مجموعة من الآراء والأفكار لتحسين جودة المنتجات أو الخدمات، والتي يطلق عليها على نطاق واسع "فلسفة الإدارة". أهدافها الرئيسية هي إرضاء العملاء والبقاء في السوق. نيستاني ب. (2017، فبراير).

يمكن أيضاً تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة المنظمة، وأداة أو طريقة للقيام بالأعمال التجارية من خلال التطوير المستمر لكل شيء مرتبط بتحقيق التميز التجاري في خدماتها وعملياتها وموظفيها

(جميع المستويات) والبيئات.(العون، تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأولويات التنافسية لشركات الاتصالات في قطر، 2018).

يمكن أيضاً تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها نهج يركز على العملاء ويسعى إلى التحسين المستمر لعمليات الشركة. ويؤكد أن جميع المهام المرتبطة (خاصة عمل الموظفين) موجهة نحو الهدف المشترك المتمثل في زيادة جودة المنتج أو الخدمة، وكذلك تحسين عملية التصنيع أو تقديم الخدمة. ومع ذلك، ينصب التركيز على اتخاذ القرارات القائمة على الحقائق، مع استخدام مؤشرات الأداء لتتبع التقدم.

يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأنها استراتيجية إدارية تهدف إلى تحقيق نجاح طويل المدى من خلال توفير رضا العملاء الاستثنائي من خلال تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات عالية الجودة باستمرار. ولتنفيذ إجراءات إدارة الجودة الشاملة بنجاح، يجب على المنظمة بأكملها أن تعمل كوحدة موحدة سعياً لتحقيق التميز، (ستيفن واتس، 2020).

ومن وجهة نظري فإن التعريف الأكثر ملاءمة وشمولاً لإدارة الجودة الشاملة هو تعريف أوكلاند لعام 2014، والذي عرف أوكلاند إدارة الجودة الشاملة بأنها النهج الشامل لتطوير المرونة والقدرة التنافسية من خلال التنظيم والتخطيط وفهم كل نشاط.

إدارة الجودة الإستراتيجية

للجودة تأثير على الاستراتيجية التنافسية، حيث تعتبر الجودة عنصراً أساسياً في نجاح أي منظمة. منتج يجب على المنشأة إنتاجه من أجل بيعه والحصول على أكبر حصة محتملة من السوق. يعد التخطيط الاستراتيجي جزءاً مهماً من تنظيم التميز فهو الطريقة المخططة والمنهجية لتحقيق رؤية الإدارة ورسالتها وأهدافها. تتضمن هذه العملية، التي تسمى الإعداد الاستراتيجي أو الإدارة التكتيكية، إعداد خطة تكتيكية تمزج بين التميز كعنصر أساسي (ASQ، 2022).

إدارة الجودة الشاملة وستة سيجما

هناك العديد من أوجه التشابه بين ستة سيجما وإدارة الجودة الشاملة:

- يتم استخدام كلا الاستراتيجيتين لتقييم جودة المخرجات.
- كلاهما يسعى إلى تقليل كمية العيوب والأخطاء.
- التأكيد على أهمية إشراك الجميع في الشركة.
- كلاهما موجه نحو العملية.

ومن ناحية أخرى، هناك اختلافات ملحوظة بين التقنيتين:

- تركز إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات، بينما تركز Six Sigma على تقليل التباين مع الأخذ في الاعتبار أن كلاهما يهدف إلى نتيجة مماثلة، وهي تحسين الإنتاج.
- تتطلب ستة سيجما تدريبًا واختبارًا مكثفًا. هناك عدة مستويات: الحزام الأخضر، الحزام الأسود، الحزام الأسود الرئيسي، وهكذا. في حين أن إدارة الجودة الشاملة لا تحتاج عمومًا إلى شهادة. ومع ذلك، يجب تدريب جميع الموظفين.
- ستة سيجما: الخطأ المركز يبحث عن مصادر الأخطاء ويغير الإجراءات عند الضرورة. الاعتماد هو السائد.
- فيما يتعلق بإدارة الجودة الشاملة، فإن الإجراء هو الملك. وهو يسعى إلى تحسين العمليات، ويتوقع أن تؤدي الإجراءات المحسنة إلى أخطاء أقل. يتم إعطاء الأولوية لتدريب الموظفين.

أهمية وفوائد إدارة الجودة الشاملة والتكلفة

أهمية إدارة الجودة الشاملة

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم الاستراتيجيات التي تتنافس بها المؤسسات وتظهر قوتها وتميزها من أجل جذب أكبر عدد ممكن من العملاء والمستهلكين، واكتشاف وسائل ناجحة لتزويدهم بخدمات وبيع عالية الجودة، مثل:

❖ زيادة الحصة السوقية والإيرادات: ولأن إدارة الجودة الشاملة تمكن المنظمة من إنتاج منتجات وخدمات ذات جودة متميزة، فقد تحقق الشركة زيادة في الطلب، مما يؤدي إلى نمو الإيرادات والحصة السوقية.

❖ تقليل التكاليف: تم إجراء دراسات حول تأثير الجودة على التكاليف. فإذا كان المنتج عالي الجودة، يتم تقليل النفقات، وتساعد إدارة الجودة الشاملة على تقليل حدوث عدم تطابق معايير المنتج، مما يؤدي إلى زيادة أرباح الشركة.

❖ زيادة رضا العملاء والمستهلكين: الهدف الأسمى لإدارة الجودة الشاملة هو إسعاد العميل وتقديم ما يلبي احتياجاته وتوقعاته. عندما يحصل المستهلك على الجودة، ينمو إيمانه بالمنظمة، وتكتسب الشركة ولاء العملاء، مما يسمح للمنظمة بالنجاح في الترويج لبضائعها، والاحتفاظ بالعملاء، واكتساب عملاء جدد.

❖ التحسين المستمر: تحاول إدارة الجودة الشاملة إرضاء وجذب العملاء والمستهلكين إلى المنظمة، مما يستلزم أن تكون المنظمة أكثر كفاءة واستجابة. إن بحث المنظمة المستمر عن الأفضل في سلعها يدفع المنظمة إلى الأمام في عملها، ويفتح لها فرص البحث والتطوير، ويشجع الابتكار، ويميز نفسها عن المنافسين.

❖ تقليل المخزون الخاص بك: من خلال التعامل مع عدد كبير من العملاء والمستهلكين، سوف تصبح على دراية برغبات المستهلك في وقت واحد. وبمجرد أن تدرك ذلك، فإن عملية التصنيع لن تتطلب الكثير من الجهود أو الاختبارات لأنك قمت بذلك مرات عديدة من قبل.

فوائد إدارة الجودة الشاملة

- موقع متواضع معتمد.
- المرونة في التعامل مع ظروف السوق المتغيرة أو النامية والقواعد البيئية وغيرها من القواعد الإدارية.
- ارتفاع الناتج.
- تحسين صورة السوق.
- فعالية أعلى.
- زيادة السلامة الوظيفية.
- تحسين قيمة المساهمين والمستثمرين.

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتعرف على واقع تطبيق معايير الجودة في تحقيق رؤية الشركة وأهدافها الاستراتيجية ، فهم كيف تعزز معايير الجودة رؤية الشركة وأهدافها الاستراتيجية، التعرف على التحديات الرئيسية التي تواجه الشركات في تنفيذ وإدارة أنظمة الجودة، فحص تأثير عدم الالتزام بالمعايير على سمعة الشركة ونجاحها.

أدوات الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة، سيتم استخدام استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. يهدف هذا الاستبيان إلى جمع معلومات مفصلة من المشاركين حول آرائهم وتجاربهم المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، ستشمل الدراسة استخدام عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات المستمدة من الاستبيان. من بين هذه الأساليب، سيتم استخدام معامل ألفا كرو نباخ لقياس مدى موثوقية وثبات الاستبيان، وهو مؤشر مهم لقياس الاتساق الداخلي للمقياس المستخدم. كما سيتم حساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لفهم توزيع البيانات وتحديد الاتجاهات العامة في الردود. وأخيراً، سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي لفحص العلاقات بين المتغيرات المختلفة وتحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع. ستساعد هذه الأساليب الإحصائية في تقديم فهم أعمق وأكثر دقة للبيانات المجمعة، وبالتالي تعزيز موثوقية وفعالية النتائج المستخلصة من الدراسة.

حدود الدراسة :

- ✓ **الحدود الزمانية :** سوف يتم إجراء هذه الدراسة خلال 2024 م.
- ✓ **الحدود المكانية :** في الشركات الخاصة .
- ✓ **الحدود الموضوعية :** يهدف البحث الحالي إلى على واقع تطبيق معايير الجودة في تحقيق رؤية الشركة وأهدافها الاستراتيجية ، فهم كيف تعزز معايير الجودة رؤية الشركة وأهدافها الاستراتيجية، التعرف على التحديات الرئيسية التي تواجه الشركات في تنفيذ وإدارة أنظمة الجودة، فحص تأثير عدم الالتزام بالمعايير على سمعة الشركة ونجاحها.
- ✓ **الحدود البشرية :** سوف يتم التطبيق على عدد من العاملين في إدارة الجودة في الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

1. (تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات التعليمية دراسة حالة: مستشفى الجامعة المحمدية التعليمي في مدينة مالانج-إندونيسيا (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
2. إبراهيم النجار, ح., ثابت احمد, س. & رمضان عبد الحميد, ه. ا. (2022). دور جودة الخدمة المدركة كمتغير وسيط بين التسويق الحسي وولاء العميل: بالتطبيق على قطاع مطاعم الوجبات السريعة في جمهورية مصر العربية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية* 4(4), 101-160.
3. إبراهيم عبد السلام أحمد عبد المطلب & محمد بن إبراهيم السكيتي. (2021). أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة: بالتطبيق على عينة لآراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة. *المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات* 41-11, 6(2).
4. إبراهيم، أسامة عبد الوهاب محمد. (2020). أثر إدارة الوقت على الأداء المؤسسي، *المجلة العربية للنشر العلمي*، (21).
5. أبو النصر، مدحت محمد (2008)، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، مطبعة النيل العربية، ط1، القاهرة.
6. أبو سميحة، عادل علي نويران. (2014). أثر عمليات إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية: البنوك العاملة في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء التطبيقية.
7. أبوزيد, ح. ف. ث & حمادة فوزي ثابت. (2016). قياس أثر توافر مقومات فاعلية فرق العمل في الأداء التنظيمي في ظل توسط دور دعم المنظمة وجاهزية قائد الفريق. *التجارة والتمويل*، 36(1).

8. أحمد، س.، وحسن، م. (2010). أنظمة إدارة الجودة والأداء التنظيمي: دراسة تجريبية. المجلة الدولية لإدارة الجودة والموثوقية، 27(6)، 641-655.
9. بحيري، سعد (2009)، أعمال ملتقيات وندوات، قياس وتقييم الأداء كمدخل لتحسين جودة الأداء المؤسسي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
10. بخبازي، ي.س.م.م (2023). أثر استخدام منهج Six Sigma في تحسين أداء وجودة الخدمات المدرسية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا (رسالة دكتوراه، جامعة الإسلام نيجري مولانا مالك إبراهيم).
11. البركي، فتحية علي محمود، (2016)، دراسة سردية لواقع التخطيط الإستراتيجي، مجلة الاقتصاد والإدارة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة الزيتونة، ليبيا، ع9.
12. البكري، ثامر ياسر، (1998)، إدارة المستشفيات، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة.
13. بلقايد، براهيم؛ بوري، شوقي (2017)، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن لوجه وهران، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع17.
14. بن حليمة، حميدة (2017)، تقييم جودة الخدمات الصحية، دراسة تطبيقية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالبوني، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، ع50.
15. بوفاتح كلتومة & حوالف رحيمة. (2017). أثر تبني الحوكمة على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العمومية الجزائرية *Algerian Journal of Environmental Science & Technology*, 3(2).
16. د. أحمد حسين زغب. (2015). دور القيادة الإدارية في مستشفيات مدينة نابلس في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها من وجهة نظر موظفيها. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية. 1(4) ،

17. زان. (2010). *الجودة الشاملة وتطبيقاتها في إدارة المستشفيات* (Doctoral dissertation, جامعة الجزائر).
18. زغب & د. أحمد حسين. (2018). دور القيادة الإدارية في مستشفيات مدينة نابلس في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها من وجهة نظر موظفيها.
19. زين، م.، ونغ، س. (2016). تأثير إدارة الجودة على الابتكار التنظيمي: دراسة للشركات التصنيعية الماليزية. *مجلة إدارة العمليات*، 43، 34-45.
20. سويلم النوافعة، س.، سلامة، عزات الحلالمة & محمد. (2009). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة. *مجلة بحوث التربية النوعية*. 92-73، (13) 2009 ،
21. السيد وفاء التميمي & السيد سيد حاج عيسى. (2014). تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية عن المستشفيات الجزائرية الخاصة. *مجلة جامعة الشارقة للعلوم الانسانية والاجتماعية*. 70-31، (1) 11 ،
22. سينغ، ج.، وسينغ، ر. (2020). تأثير إدارة الجودة على رضا العملاء: دراسة عن صناعات الخدمات الهندية. *مجلة إدارة الخدمة*، 31(3)، 341-355.
23. سينغ، ر.، وسينغ، ج. (2012). تأثير إدارة الجودة على أداء الشركة: دراسة الصناعات التحويلية الهندية. *مجلة إدارة العمليات*، 30(7-8)، 541-553.
24. الشمري، ب.، والمشاري، م. (2014). أنظمة إدارة الجودة والثقافة التنظيمية: دراسة تجريبية. *المجلة الدولية لإدارة الجودة والموثوقية*، 31(6)، 651-665.
25. الضمري، أ. ع. م.، أيمن عبد الرحمن محمد، الجفري & د. علي عمر. (2024). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كلّ من رضا المستفيدين والولاء التنظيمي للموظفين: دراسة ميدانية

للمستشفيات الحكومية بمدينة جدة .المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية , 16(1) ,

278-306.

26. عبد الرحمن، عادل محمد. (2017). إطار مقترح لقياس أثر جودة الخدمات الصحية على رضا

المرضى: دراسة تطبيقية، المجلة الاجتماعية الوطنية، 54(2).

27. كومار، ف.، وكومار، يو. (2018). أنظمة إدارة الجودة وأداء سلسلة التوريد: دراسة تجريبية.

المجلة الدولية لإدارة الإنتاج والعمليات، 38(10)، 2315-2332.

28. مهدي، م.، ممدوح، العتيبي &، شاهر صقر. (2017). تقييم إثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على

جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفيات الحكومية السعودية .المجلة العلمية للبحوث والدراسات

التجارية. 501-533، 31(3) ,