

أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الاداء في شركة مسك في الرياض

The Impact Of Total Quality Management on Performance Efficiency At MESC Company In Riyadh

اسم الطالب

مكي عبدالحميد النخلي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

1.1. المقدمة:

تتسم بيئة المنظمات بالتعقيد، وارتفاع وتيرة المنافسة بين المنظمات لضمان استمرارها في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية نظراً لكثرة وسرعة التغيرات والتطورات التي طالت جوانب العملية الإدارية سواء كانت تكنولوجية أم معرفية أم إنتاجية أم سلوكية. الأمر الذي دفع المنظمات الى مواكبة هذه التطورات التي فرضتها التغيرات البيئية وقد تجلّى هذا بظهور العديد من المفاهيم والأساليب والتقنيات الحديثة لمواكبة هذا

التطور. ومن أجل تعزيز قدرة هذه المنظمات على المنافسة في تقديم أفضل السلع والخدمات لعملائها حرصت على تحقيق الجودة، وتقليل التكاليف وزيادة العوائد، إضافة الى الحرص على الإنتاج بالوقت المحدد، ومواكبة التطورات الحديثة في مجال التعليم في البيئة الخارجية لضمان التغيير في البيئة الداخلية، فتحسين كفاءة الأداء تؤدي إلى تحقيق الأهداف بالوقت والكلفة والجودة المحددين مسبقاً، فالأداء الجيد يمثل النتيجة النهائية (للإنجاز الكفؤ داود. والمواشي، ٢٠١٦).

هذه التغيرات ومن أجل تحسين الأداء تعمل المنظمات على مع تطوير أساليبها الإدارية ومن هذه الأساليب اعتماد مبادئ الجودة الشاملة كأسلوب في الإدارة وذلك من أجل الارتقاء بالعمل واعتماد التحسين والتطوير لمهاراتها وعملياتها لتحقيق أهدافها وإرضاء جمهور المستفيدين من سلعتها وخدماتها وتخفيض كلفتها التشغيلية.

ونظراً لأن العمل في عصرنا الحاضر أصبح أكثر وعياً ومعرفة بمصطلح الجودة مما أوجب على المنظمات العمل على تقديم سلع وخدمات تتسم بمستوى الجودة الذي يرتقي الى تطلعات العميل، ولتحقيق الميزة التنافسية لبقائها واستمرارها (جبالي، ٢٠٢٠)

تعتبر إدارة الجودة الشاملة سلاح تنافسي لتحقيق التميز بالمنتجات وإرضاء لرغبات العملاء (داؤود ، ٢٠١٦ ؛ خنشور ، وجمعة، ٢٠١٧).

وتتسم إدارة الجودة الشاملة كعملية إدارية بالشمولية، أي مشاركة كافة الموظفين في تطبيق معايير الجودة في جميع أنحاء المنظمة، ويتمثل الهدف العام لإدارة الجودة الشاملة في ضمان التحسين المستمر لأفراد المنظمة، وأنظمتها، وعملياتها، وبيئتها لتقديم سلع وخدمات تتسم بالجودة العالية (Albuhisi and Abdallah, 2018)

تواجه المنظمات التعليمية في محافظة جدة تحدياً كبيراً في الاستمرار والبقاء وضعف في الأداء جراء تنامي حدة المنافسة المحلية والدولية، وهذه التغيرات فرضت على هذه المنظمات تبني فكر جديد في التعامل مع هذه المستجدات، فقد أجريت العديد من الدراسات الميدانية في المجال التعليمي مثل دراسة (السرхан، ٢٠٢١)، دراسة (أبو العنين وحافظ، ٢٠١٩)، ودراسة (Al-Basher, 2016)

والتي اهتمت بآثار الجودة على كفاءة الأداء داخل المنظمات التعليمية، وأكدت على ضرورة إدارة الجودة بصفة عامة لما لها من أثر في عملية الأداء ، لأن ذلك يؤدي إلى وجود المنتج الجيد الذي تحتاجه العملية التعليمية لأن يكون مخرجاً يحتاج إليه السوق الفعلي في الواقع الاجتماعي. وعلى الرغم من أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة إلا ان نتائج الدراسات قد تباينت في بيان الأثر ، فبعض الدراسات بينت وجود أثر لإدارة الجودة الشاملة على الأداء (علي. وعبد الرزاق، ٢٠٢٠ ؛ بدر والمدهون، ٢٠١٧) و (2017)

(Sutrinio, 2019 ; Al-Damen, 2014. Jong, et al., 2019; Barad and Raz) ، في حين بينت بعضها تأثير إدارة الجودة الشاملة تأثيراً جزئياً بالأداء .

يتطلب تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاته جهوداً كبيرة وطويلة المدى تشمل عادة على إعادة التركيز على رغبات وطموحات منظمات الأعمال والتجارة والمنظمات الأخرى في المجتمع بالإضافة إلى التطوير المستمر في أنظمة المدخلات والعمل بروح الجماعة وتعميق روح الفريق بدلاً من اتباع الهيكلية الفردية. إضافة إلى ذلك، العمل بمنظور الرؤية الطويلة الأمد بدلاً من الإصلاحات والحلول الفورية ذات الأمد القصير. إذ يهدف نظام الجودة الشاملة إلى تجديد الأعمال التي لها علاقة مباشرة بالجودة مع تحديد المسؤوليات والصلاحيات للأفراد ذات العلاقة وإقامة علاقات تعاونية بينهما وكذلك إلى تأسيس آلية منظمة لتكامل الوظائف داخل المنظمة كلها. (Prybutok & Ramasesh, 2005)

أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية حسين محمد العزب وتكمن العلاقة بين الجودة الشاملة والأداء المؤسسي من خلال قدرة المنظمات على أن تربط بين الأهداف التنظيمية المنشودة والأداء المؤسسي بجميع مكوناته ومحاوره من إنتاجية، وربحية، وولاء تنظيمي، ورضا وظيفي، وغيرها، وبالتالي الوقوف على جميع نواحي التنظيم الفنية والتشغيلية والتعرف على مواطن الضعف والقصور ومحاولة التوصل للحلول السليمة والمناسبة بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة، وقد بذلت العديد من الجهود للوصول لأساليب واضحة ومنطقية في قياس وتقويم الأداء ألا أن هذه الجهود المبذولة لم تتمخض عن رؤية واضحة لقياس وتقويم الأداء (Al-Shkawi, 2002).

تتضح أهمية محور الجودة ومدى ارتباطه ومساهمته الوثيقة بالأهداف المالية، العملاء، العمليات الداخلية العاملين، النمو والإبداع، البيئة، ويمكن توضيح قوة الارتباط من خلال المثال التالي: من أهداف عملية الجودة تحسين العمليات والأنشطة، دون التأثير على هيكل التكاليف قدر الإمكان، وتحتاج عملية التحسين إلى ابتكار أو تطوير على المنتج، ولتحقيق ابتكار يتطلب توفر عاملين مؤهلين علمياً وعملياً ومدرّبين، ولهم القدرة والكفاءة على جميع الأعمال المختلفة، حتى يتمكن الشركة على إنتاج أعمال متميزة عن الآخرين لتعزيز المركز التنافسي، وهذه الإجراءات تتطلب من الشركة أن يوفر قسم مختص بعملية البحث والتطوير والتدريب، وهذه الإجراءات تبين بوضوح مدى ارتباط هذا المحور بجميع محاور الأداء المؤسسي.

يعد تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة مطلباً أساسياً للمنظمات في هذا العصر، كونها تدعم قوة أي منظمة في تمييزها عن المنظمات الأخرى، مما يتطلب توظيف أبعادها من خلال عدد من السياسات والاستراتيجيات التي لا بد من اتباعها والعمل بها بما يساعد على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة للمنظمة في أنشطتها وأعمالها بالشكل المناسب للوصول إلى مجموعة من الأفكار المتميزة والحلول الفريدة والملائمة، وبالتالي النهوض بأداء هذه المنظمة إلى مستويات مرتفعة.

1.2. مشكلة الدراسة

لقد أصبحت حاجة المنظمات لتطبيق الجودة مطلباً ملحاً ومهماً مما أنتج قدراً كبيراً من الصراع بين كثير من المنظمات والشركات العالمية في محاولتها للتطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة بهدف الاستغلال الأمثل في عملياتها وأنشطتها ، ألا انه على الصعيد المحلي تعاني كثير من المنظمات من مشكلة عدم أدراك الأهمية الحيوية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وما لها من آثار على الأداء، نتيجة ضعف الإدراك من قبل هذه المنظمات لأهمية إدارة الجودة الشاملة في حياة المنظمات حيث تؤثر على نجاح المنظمة ومدى قدرتها على الاستمرار والتطور خاصة في ضوء تسارع التغيرات المعاصرة والمؤثرة في مستقبل المنظمات الإدارية، فقد فرض عليها، تحديات جديدة مضافة، تتجلى في سعيها الحثيث نحو استدراك واستيعاب وإدخال النظم المتطورة، والتأمل الأفكار والتوجهات الحديثة، التي تكسب المنظمات صفة الحداثة والتطوير. والشركة كغيره من المنظمات الإدارية عانى من هذه التغيرات، والتي تتمثل في مدى جدوى تطبيق برامج تطوير الجودة في شركة مسك من ناحية اقتصادية والعلاقة بين الفوائد التي يمكن أن نجنيها من تطبيق برنامج تطوير الجودة والتكاليف المترتبة على تحقيقه أو تطبيقه، وفي عدم أدراك الأهمية الحيوية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وما لها من آثار على الأداء.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تفتقر بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، مثل "التركيز على العملاء" و"التحسين المستمر"، إلى تعريفات محددة وواضحة، مما قد يؤدي إلى صعوبة في تطبيقها. (جوزيف جوران ويوسف أبو خليل)
قد يكون من الصعب قياس بعض نتائج إدارة الجودة الشاملة، مثل "تحسين رضا العملاء" و"زيادة الإنتاجية"، مما قد يجعل من الصعب تقييم فعالية تطبيقها

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

قد يقاوم بعض أفراد المنظمة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، خوفاً من التغيير أو نقصاً في الفهم. (مروان القوازي وأحمد المناصرة)
قد تفتقر بعض المنظمات إلى الموارد اللازمة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مثل الموارد المالية والبشرية. (مروان القوازي وأحمد المناصرة)
قد لا يلتزم قادة المنظمة بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مما قد يؤدي إلى فشل تطبيقها. (مروان القوازي وأحمد المناصرة)

"هل يختلف تقدير أثر إدارة الجودة على كفاءة الاداء في شركة مسك ؟"

1.3. أهمية الدراسة

تشكل مبادئ إدارة الجودة الشاملة واحداً من أهم الأساليب الإدارية التي تضمن للمنظمة البقاء والتقدم، فقد اتضح من خلال مراجعة الأدبيات السابقة في هذا المجال أن هنالك وفرة من الدراسات التي بحثت في دور إدارة الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي لدى كافة القطاعات سواء كانت خدمية أم صناعية ولكن التركيز على كفاءة أداء المنظمات لم يكن كافياً، فتعزيز كفاءة الأداء يسهم في رفع الحصة السوقية للمنظمات عن طريق استغلال الفرص المتاحة في السوق وبالتالي رفع مستوى الربحية لديها.

1.3.1. على المستوى النظري:

تعزيزاً لانطلاق مزيد من الدراسات اللاحقة في المعرفة المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي، لاعتمادها على منهجية علمية تقوم على الجمع بين أسلوب الدراسة المكتبية بهدف توضيح الأبعاد النظرية المتعلقة بالموضوع وذلك من خلال استقراء.

تُساعد الدراسات النظرية في بناء نماذج نظرية جديدة تفسر العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء.

تساهم الدراسات النظرية في تعميق فهمنا لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وآليات عملها، مما يُتيح لنا تحليلها بشكل نقدي وتطويرها بشكل مستمر.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

الإثراء العلمي لموضوع المعرفة المتعلقة بمبادئ الجودة الشاملة وتطبيقاتها تم استخدام طريقة المسح الميداني للوقوف على أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء في شركة مسك مما يساعد في توفير معرفة تطبيقية حول أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الأداء المؤسسي وبالتالي يعزز من قدرة المديرين لاتخاذ قرارات سليمة .

تُساعد الدراسات التطبيقية في تحديد أفضل ممارسات إدارة الجودة الشاملة التي تؤدي إلى تحسين كفاءة الأداء في مختلف المنظمات.

تُقدم الدراسات التطبيقية معلومات قيمة للمديرين تُساعدهم في اتخاذ قرارات إدارية أفضل فيما يتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

تُساهم الدراسات التطبيقية في نشر ثقافة الجودة بين أفراد المنظمة وتحفيزهم على المشاركة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة .

قائمة المراجع

- المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية ، مج (٦) - ع (٢٤) أكتوبر ٢٠٢٢ م
- Amer, N. (2023). Impacts of self-efficiency teachers Work at Home on Employees Interceding Roles of Institutional Heads and Moderating. 530. 7(25), 513
- Prybutok, R. & Ramasesh, R. (2005). An action research based instrument for monitoring continuous quality improvement. European Journal of Operational Research, 166 (2): 293-309
- Al-Shakawi, A. (2002). Towards Better Performance in the Government Sector in Saudi Arabia, a working paper presented at the symposium held at the Saudi Ministry of Planning under the title "The Future Vision of the Saudi Economy up to 1440H, the axis of public-private partnership, held in Riyadh 19 - 23 October 2002
- مؤتة للبحوث والدراسات سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد الخامس والثلاثون العدد الثاني، 2020.
- كتاب إدارة الجودة الشاملة لمؤلفيه (جوزيف جوران ويوسف أبو خليل)
- بحث "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي: دراسة تحليلية مقارنة" لمؤلفيه (مروان القواضي وأحمد المنصورة
- موقع المعهد الأمريكي للجودة/asq.org/ (ASQ)
- دراسة "أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة" لمؤلفيه سعدية بن أحمد وشمة ونوال نوال وأبو بكر حنصال
https://ajahs.journals.ekb.eg/article_266190.html
- دراسة "تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية (دراسة تطبيقية على جامعة الجوف)" لمؤلفيه مها بنت محمد الفحطاني وعبد الرحمن بن محمد آل منصور
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/81559>

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It`s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck ☺ Dr. Mona Moustafa Elashry