

التكليف الثاني / لمادة دراسات نقدية

بإشراف الدكتور :

عادل عصام

نقد الباحثة :

رحاب آل نملآن

المطلوب : نقد ورقة بحثية من حيث مصطلحات الدراسة والدراسات السابقة

سيتم تطبيق النقد على ورقة بحثية بعنوان ((تأثير إدارة الجودة على الأداء الوظيفي)) سوف ارفق رابط البحث، وهنا جزء من المطلوب نقدة

الأول الفصل:

الإطار العام للدراسة

أي أن المنتجات والخدمات المقدمة تحمل مجموعة من الخصائص الرئيسية، المحددة لتلبية احتياجات العملاء الضرورية فقط. بغض النظر عن المعايير العالمية للجودة.

فيما يعرفها "تايلور" بأنها: "مجموعة من الإجراءات التي تتوفر في المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات معينة بذاتها. وهذا يعني أن الجودة تعني أداء العمل وفق معايير صحيحة من أول مرة من دون أخطاء، أو أنها المثانة والأداء المهني للمنتج".¹

بمعنى أن هناك إجراءات وأساليب يتم وفقها تقديم المنتج أو الخدمة لإشباع حاجات معينة على أساس معايير صحيحة من المحاولة الأولى ويتون أخطاء.

ويرى Evans: "أن الجودة هي تلبية توقعات العميل أو ما يتوقع عليها".²

بمعنى أن الجودة تتعلق بمنظور العميل، فالخدمات والمنتجات تكون حسب متطلبات ورغبات وتوقعات العميل فقط.

ج-إجمالاً:

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الجودة هي مجموعة من الخصائص التي تتوفر في المنتج أو الخدمة، لتلبية احتياجات وطلبات العملاء بأقل تكلفة ممكنة، ووفق معايير عالمية.

3/ مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

أ-اصطلاحاً:

تعرفها "المواصفة البريطانية 1991: BS4778 الجزء الثاني" بأنها: "فلسفة إدارية تعتنقها جميع النشاطات لتحقيق احتياجات وتوقعات الزبون والمجتمع وإرضاء أهداف المنظمة بأسلوب وتكلفة أكثر فاعلية من خلال تعظيم إمكانيات جميع العمال في القيادة المستمرة للتحسن".³

تؤكد المواصفة البريطانية في تعريفها إدارة الجودة الشاملة بأنها نشاط إداري يتميز عن مختلف النشاطات الأخرى وتسير وفقها، من أجل تلبية احتياجات الزبون والإبقاء بأهداف المنظمة، حسب أسلوب وتكلفة أكثر فاعلية، وذلك من خلال العمل على قدرات وإمكانيات العمال في القيادة.

¹ - مصنف على عتبة: الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج، عمان، الأردن، 2015، ص21.

² - رعد عبد الله الطائي وعيسى فادة: إدارة الجودة الشاملة، دار الفارابي، عمان، 2008، ص29.

³ - رعد الصن: إدارة الجودة الشاملة، دار مؤسسة رسلان، سوريا، 2016، ص26.

خامساً: تحديد المفاهيم:

تعتبر المفاهيم التي يبنى عليها البحث العلمي، من أهم الخطوات المنهجية التي ينبغي على الباحث أن يخطوها، فهي تساعد على فهم موضوع البحث وتعطي نظرة علمية لموضوع الدراسة. وعلى هذا الأساس قننا بتحديد المفاهيم على النحو التالي:

1/ مفهوم الإدارة:

أ-لغة:

"الإدارة من الفعل أدار بمعنى حرك، أي احتوى على الحركة والتشغيل ومن ثم تحقيق النتيجة".¹

ب-إصطلاحاً:

عرف "آرثر ديك تاييلور" الإدارة بأنها: "تعرف بالضغط ماذا تريد، ثم تتأكد من أن الأفراد يؤدونه بأحسن طريقة ممكنة وأرخصها".²

¹ - بالقاسم سلاتونية وآخرون: الفعالية الإدارية في المؤسسة، منخل سوسيولوجي - دار الفجر، مصر، 2013، ص 11.

² - أحمد بن عبد الرحمن الشامي وآخرون: مبادئ الإدارة الأعمال، ط 10، مكتبة الحبيكان، الرياض، 2014، ص 20.

الأول الفصل:

الإطار العام للدراسة

ركز "تايلور" في تعريفه للإدارة على المستويات التشغيلية في المنظمة. ويرى أن الإدارة هي معرفة ما هو مطلوب عمله من الأفراد والتأكد بأنهم يقومون به بالفضل طريقة وأرخصها.

يقول "هنري فايول" في تعريفه للإدارة بأنها: "أن تقوم بالإدارة معناه أن تتنبأ وأن تخطط وأن تنظم وأن تصدر الأوامر وأن تتسق وأن تراقب".¹

يركز فايول في تعريفه هذا على الوظائف الإدارية والقواعد الرسمية لكنه أغفل العلاقات غير الرسمية.

أما "هولت" عرف الإدارة بأنها: "عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد البشرية والمالية والمعلوماتية في بيئة المنظمة".²

ركز "هولت" في تعريفه هذا على الوظائف الإدارية، وأهميتها في تسيير موارد المنظمة لتحقيق أهدافها.

الأول الفصل:

الإطار العام للدراسة

- ما نوع العلاقة بين أداء الموظف وابتكار العمليات؟
- وللإجابة عن هذه التساؤلات تم صياغة الفرضيات التالية:
- هناك علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الموظف.
- هناك ارتباط يجمع بين أداء الموظف وابتكار العمليات.
- العلاقة بين أداء الموظف وابتكار العمليات علاقة ارتباطية إيجابية.
- ثم إختيار العينة العشوائية الممثلة في 102 موظف من أصل مجتمع الدراسة للكمي 315.
- وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي لجمع البيانات والمعلومات والاستعانة بالاستبيان كأداة لجمع البيانات.

حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- التركيز على العملاء لأهم أكثر العوامل نجاحاً في ممارسات إدارة الجودة الشاملة، فهم أهم جزء في الإنتاج.
- يعد رضا الموظفين أمر بالغ الأهمية لنجاح أداء الموظفين وتور مهم في تحقيق أهداف المنظمة.
- هناك علاقة ارتباطية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وعمل الموظفين.
- العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والابتكار العلمي مرتبط بشكل إيجابي، لأن كليهما نفس الدور في تحسين جودة المنتج وتحسين القدرة التنافسية بين الشركات.

2/ الدراسات العربية:

أ - الدراسة الأولى: دراسة محمد الشهري وسعد عايض الشهري أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي.¹

- سعت هذه الدراسة إلى بلوغ هدف رئيسي وهو التعرف على مدى تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة على أداء الموظفين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.
- وتسحورت هذه الدراسة حول السؤال المركزي التالي:
- ما هو أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي؟

¹ - محمد حسن الشهري وسعد عايض شهري: أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 4، العدد 10، المملكة العربية السعودية، سبتمبر 2020، ص 122.

سادساً: الدراسات السابقة:

تلعب الدراسات السابقة دوراً كبيراً في إثراء الجانب النظري والميداني للدراسة، حيث تجلت هذه الدراسات فيما يلي:

1/ الدراسات الأجنبية:

- أ - الدراسة الأولى: دراسة نوحياتي زكوان وسيتي أمين تحليل تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظف مع دوره في ابتكار العمليات، مذكرة لليل شهادة الماجستير، كلية التكنولوجيا، جامعة جوهور باهرو، ماليزيا، 2016.
- Norhayati Zakuan, Siti Zaleha Oman: An Analysis of the Impact of Total Quality Management on Employee Performance with mediating role of Process Innovation Aimie', Moster's Thesis, Universiti Teknologi Johor Bahru, in Malaysia, 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأداء الموظف

تسحورت هذه الدراسة حول السؤال المركزي التالي:

- هل هناك علاقة بين ممارسات إدارة الجودة وأداء الموظفين؟
- ويتفرع هذا السؤال إلى الأسئلة الفرعية التالية:
- هل هناك علاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الموظف؟
- هل هناك ارتباط يجمع بين أداء الموظف وابتكار العمليات؟

¹ - هلال محمد عبد الغاني حسن: مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء، القاهرة مصر، 1996، ص 48.

الأول الفصل:

الإطار العام للدراسة

- ما نوع العلاقة بين أداء الموظف وابتكار العمليات؟
- وللإجابة عن هذه التساؤلات تم صياغة الفرضيات التالية:
- هناك علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الموظف.

أولاً: نقد مصطلحات البحث :

- 1- ذكرت الباحثتان 5 مصطلحات (مفهوم الإدارة - مفهوم الجودة الشاملة - مفهوم إدارة الجودة الشاملة - مفهوم الأداء - مفهوم الأداء الوظيفي) بدأت من العام الى الخاص بشكل مختصر وواضح وسلس ومختصر
- 2- أوضحت الباحثتان تعريف الاصطلاحات بشكل لغوي وإجرائي
- 3- مما قد يعاب على البحثتان أنهما لم تذكر مصطلحات لأبعاد الأداء الوظيفي
- 4- كان التعبير عن شخصيتهما واضحة في المصطلح الإجرائي
- 5- التعريف اللغوي والاجرائي لمفهوم الجودة الشاملة تعود الى 2004 أي قبل الدراسة بما يقارب 20 سنة تاريخ قديم كان الأفضل انتقاء دراسة بتاريخ حديث
- 6- الدراسة سليمة لغوياً في الكلمات والجمل
- 7- كانت الباحثتان دقيقتان في توثيق المراجع



الدراسات السابقة في البحث العلمي



نقد الدراسات السابقة:

- شملت الدراسات السابقة على المتغير المستقل وهو إدارة الجودة والمتغير التابع (أداء الموظفين)
- الباحثان وضعتا دراسة أجنبية حديثة تشمل مجال دراسة البحث قد يعيب على الباحثان قلة الدراسات الأجنبية
- وضعتا اربع دراسات عربية واثنين جزائريه تشمل مجال الدراسة
- الدراسات حديثة ومرتبئة من الاحداث للأقدم
- إستخدمت الباحثان أسلوب موحد في عرض الدراسات حيث أنهما عرضوا (الهدف من الدراسة ثم المشكلة ثم فرضيات الدراسة للإجابة عن مشكلة البحث ثم منهج البحث وأخيراً نتائج الدراسة)
- أوضحتا الباحثان بيانات الدراسات السابقة كاملة
- الدراسات السابقة كانت مرتبطة بشكل واضح بموضوع الدراسة (تأثير الجودة على الأداء الوظيفي)
- عقبنا الباحثان على الدراسات السابقة وأوضحنا أهم جوانب الاتفاق والإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
- يستحسن وضع الفجوة البحثية مابين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
- ختمت الفقرة بملخص أوضحت بما تطرقت له الدراسة

شكراً لأستماعكم

Thank you