

عنوان المشروع

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات في مدينة الرياض

اسم الطالبة: شادن محمد عبدالله العيدان

الرقم الجامعي: ٢٣٢٠٠٢٠٣٤

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

التاريخ: ٢٠٢٦/٠٢/٢٦ | الفصل الدراسي: السنة الثالثة - الفصل الثالث

جدول المحتويات :

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- الفجوة النظرية
- الفجوة التطبيقية
- أهمية الدراسة
- الأهمية النظرية
- الأهمية التطبيقية
- قائمة المراجع

١-المقدمة

شهدت بيئة الأعمال خلال العقود الأخيرة تحولات جوهرية نتيجة التطورات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة، واشتداد حدة المنافسة بين الشركات على المستويين المحلي والدولي. ولم يعد نجاح الشركات يعتمد فقط على امتلاك الموارد أو رأس المال، بل أصبح مرتبطاً بقدرتها على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي توقعات العملاء وتتجاوزها. وفي هذا السياق برز مفهوم إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري حديث يسعى إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال التركيز على التحسين المستمر، وإشراك جميع العاملين، وتطوير العمليات، وتعزيز ثقافة الجودة داخل المنظمة.

وتُعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية متكاملة تهدف إلى تحقيق رضا العملاء عبر تحسين جميع جوانب العمل داخل الشركة، بدءاً من التخطيط الاستراتيجي، مروراً بإدارة العمليات، وانتهاءً بقياس الأداء وتقييم النتائج. فهي لا تقتصر على فحص جودة المنتج النهائي، بل تمتد لتشمل تحسين العمليات الداخلية، وتقليل الأخطاء، ورفع كفاءة استخدام الموارد، وتطوير مهارات العاملين، بما يضمن تحقيق نتائج مستدامة على المدى الطويل. ومن هذا المنطلق أصبحت الجودة عنصراً استراتيجياً رئيسياً في بناء الميزة التنافسية للشركات.

وفي ظل رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي تركز على رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز تنافسية القطاع الخاص، ازدادت أهمية تبني ممارسات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحسين الإنتاجية وتحقيق الاستدامة. ويُعد القطاع الخاص في مدينة الرياض من أكثر القطاعات حيويةً ونموًا، مما يفرض على الشركات العاملة فيه ضرورة تبني أساليب إدارية حديثة تضمن رفع مستوى الأداء المالي والتشغيلي والسوقي، ومواكبة المتغيرات السريعة في بيئة الأعمال.

ويرتبط أداء الشركات بمجموعة من المؤشرات التي تعكس مدى قدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، مثل الأداء المالي، وكفاءة العمليات التشغيلية، والحصة السوقية، ومستوى رضا العملاء، ومعدل الإنتاجية. ويُنظر إلى الأداء المؤسسي بوصفه مقياساً شاملاً لنجاح الشركة واستمراريتها في السوق. ومن هنا تظهر أهمية دراسة العوامل التي تسهم في تحسين هذا الأداء، وفي مقدمتها تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة.

وعلى الرغم من الانتشار الواسع لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، إلا أن درجة تطبيقه ومدى تأثيره الفعلي على أداء الشركات قد يختلف من منظمة إلى أخرى تبعاً لعدة عوامل، مثل التزام الإدارة العليا، ومستوى مشاركة العاملين، ووجود أنظمة واضحة لقياس الأداء، وتبني ثقافة التحسين المستمر. فبعض الشركات قد

تطبق مبادئ الجودة بصورة شكلية دون تحقيق نتائج ملموسة، بينما تتمكن شركات أخرى من تحويل الجودة إلى ثقافة تنظيمية متكاملة تنعكس إيجاباً على أدائها العام.

ومن هنا تنبع أهمية دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات في القطاع الخاص بمدينة الرياض، من أجل تحليل طبيعة العلاقة بين تطبيق ممارسات الجودة ومستوى الأداء المحقق، وتحديد مدى إسهام مبادئ مثل دعم الإدارة العليا، والتركيز على العميل، وتمكين العاملين، والتحسين المستمر في تعزيز نتائج الشركات. كما تسعى الدراسة إلى تقديم إطار تحليلي يساعد في فهم كيفية توظيف إدارة الجودة الشاملة كأداة استراتيجية لتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة القدرة التنافسية.

وعليه، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تسليط الضوء على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات، من خلال تحليل المفاهيم النظرية المرتبطة بالجودة والأداء، ودراسة واقع تطبيقها في القطاع الخاص بمدينة الرياض، وصولاً إلى استخلاص نتائج يمكن أن تسهم في دعم صناع القرار داخل الشركات لتبني ممارسات إدارية أكثر فاعلية واستدامة.

٢- مشكلة الدراسة

تسعى شركات القطاع الخاص إلى تحسين أدائها باستمرار في ظل المنافسة المتزايدة وتغير توقعات السوق، حيث يُعد الأداء المؤسسي مؤشراً مهماً يعكس قدرة الشركة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. ومن الأساليب الإدارية التي يُتوقع أن تسهم في رفع الأداء إدارة الجودة الشاملة؛ لما تتضمنه من مبادئ مثل التحسين المستمر، وتطوير العمليات، وزيادة كفاءة استخدام الموارد، ورفع مستوى الالتزام التنظيمي. ورغم أهمية هذا المدخل، إلا أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يختلف من شركة إلى أخرى؛ فبعض الشركات قد تطبقها بصورة جزئية أو شكلية، أو تواجه تحديات مثل ضعف التزام الإدارة العليا، أو نقص التدريب، أو غياب آليات قياس واضحة للأداء. وهذا قد يؤدي إلى عدم وضوح الأثر الحقيقي لإدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات، خاصة في بيئة الأعمال المحلية. وبناءً على ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وضوح مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات في القطاع الخاص بمدينة الرياض، مما يستدعي دراسة هذه العلاقة بصورة علمية لتحديد حجم هذا الأثر وتقديم نتائج تساعد في توجيه قرارات التحسين داخل الشركات.

➤ الفجوة النظرية

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأبعادها المختلفة، مثل دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على العميل، إلا أن النتائج المتعلقة بأثرها المباشر على أداء الشركات جاءت متفاوتة تبعاً لاختلاف البيئات والقطاعات محل الدراسة. كما أن بعض الدراسات ركزت على جانب واحد من الأداء، كالأداء المالي أو التشغيلي، دون النظر إلى الأداء المؤسسي بصورة شاملة.

إضافة إلى ذلك، فإن معظم الأدبيات ركزت على تطبيق إدارة الجودة في قطاعات صناعية أو في سياقات دولية، بينما ما زالت الحاجة قائمة لدراسات تحليلية تركز على القطاع الخاص في البيئة المحلية بمدينة الرياض، وتأخذ بعين الاعتبار خصوصية السوق وطبيعة المنافسة فيه. ومن هنا تبرز فجوة نظرية تتمثل في الحاجة إلى دراسة متكاملة تربط بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات الأداء المختلفة في إطار واحد.

➤ الفجوة التطبيقية

على المستوى التطبيقي، يلاحظ أن بعض الشركات في القطاع الخاص بمدينة الرياض تواجه تفاوتاً في تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة؛ إذ تركز بعض الشركات على إجراءات شكلية مثل توثيق العمليات أو الحصول على شهادات جودة، دون أن ينعكس ذلك بشكل واضح على تحسين الأداء الفعلي. كما قد تواجه بعض الشركات تحديات في تطبيق مبادئ الجودة مثل ضعف متابعة التحسين المستمر، أو محدودية تدريب الموظفين على أدوات الجودة، أو غياب مؤشرات أداء واضحة لقياس أثر تطبيق الجودة على النتائج.

إضافة إلى ذلك، فإن اختلاف طبيعة الشركات من حيث الحجم والقطاع ونضج العمليات يجعل من الصعب تحديد الممارسات الأكثر تأثيراً على الأداء دون قياس منهجي. لذلك تبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تقيس أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات في القطاع الخاص بمدينة الرياض، وتساعد على تحديد مجالات التحسين ذات الأولوية بما يدعم رفع الكفاءة وتحقيق نتائج أفضل.

٣- أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع إدارة الجودة الشاملة بوصفها أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للشركات، خاصة في ظل بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر والمنافسة المتزايدة.

➤ الأهمية النظرية

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة من خلال تحليل علاقتها بأداء الشركات في القطاع الخاص بمدينة الرياض، كما تقدم إطاراً مفاهيمياً يوضح طبيعة التأثير بين متغيرات الجودة ومؤشرات الأداء المختلفة، مما يدعم الفهم العلمي لهذه العلاقة في البيئة المحلية.

➤ الأهمية التطبيقية

تكمّن الأهمية التطبيقية في مساعدة الشركات على التعرف إلى مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أدائها الفعلي، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير أو تعزيز، بما يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة القدرة التنافسية وتحقيق نتائج أفضل.

٤- قائمة المراجع

- ❖ [كتاب ويليام إدواردز ديمينغ أحد رواد إدارة الجودة الحديثة](#)
- ❖ [Total Quality Management impact in Saudi health sector](#)
- ❖ [إدارة الجودة الشاملة. بهجت عطية راضي, هشام يوسف العربي](#)