

تأثير إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء
بالتطبيق على شركات الاتصالات في المدينة المنورة

اسم الطالب

بسمه ناصر صالح الكبودي

2021206025

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	11
قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

مفهوم كفاءة الأداء Performance Efficiency هي الطريقة المثلى في استثمار الموارد المتاحة بأفضل طريقة ممكنة، وبأقل التكاليف، في أقل وقت، وبأقل جهد، أي الفرق بين المدخلات والمخرجات مما يعمل على تحقيق الأهداف (المعموري 2015)

ويعرف إجرائياً: الطريقة الأمثل التي يراها الموظفون الإداريين في شركات الاتصالات بمنطقة المدينة المنورة لاستثمار الموارد المتاحة بأقل وقت وجهد وتكاليف من أجل تحقيق اهداف المنظمة بشكل فعال (حسين & د. فيصل، 2022).

دراسة السرحان بعنوان (أثر تطبيقات معايير الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي على تحسين الأداء الفردي والمؤسسي للجامعات الحكومية الأردنية): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة والإعتماد الأكاديمي وأثر ذلك على تطوير الأداء الفردي والمؤسسي وتجويد مخرجات التعليم في الجامعات الحكومية الأردنية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لعرض البيانات ومناقشتها وتحليلها واستخلاص النتائج منها، واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية الذين تم اختيارهم بصورة عشوائية حيث بلغ عدد أفراد العينة (230) فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الحكومية الأردنية تولي اهتماماً أكثر واضحاً لثلاثة عناصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي الثقافة التنظيمية للجامعات الحكومية الأردنية والتركيز على تطوير وتحسين العملية التعليمية، وتتبنى الإدارة العليا مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وقد أوصى الباحث بضرورة تبني الجامعات الحكومية الأردنية لجميع عناصر إدارة الجودة الشاملة في كل مكونات النظام التعليمي الجامعي (السرحان، 2021).

دراسة مومني وتربيش بعنوان (تقنيات إدارة الجودة الشاملة الداعمة للأداء): سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أساليب وأدوات إدارة الجودة الشاملة (المقارنة بالأفضل، وحلقات الجودة، والتمكين) ودورها في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسات، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المقارنة بالأفضل أحد أسرع التقنيات التي يمكن استخدامها لقياس الجودة وذلك من خلال اللجوء للمؤسسات المتميزة، وأن حلقات الجودة تساهم في تحقيق الكفاءة الإنتاجية من خلال الوصول إلى صيغ مثلى وأفكار إنتاجية، وأن التمكين أساس اللامركزية في اتخاذ القرارات وزيادة فاعلية الاتصالات بين العاملين (مومني & تربيش، 2021).

وهناك بعض الفجوات التي وجدت نتيجة لقلة الدراسات السابقة ومنها محدودية النماذج النظرية لأن غالباً ما تعتمد الدراسات الحالية على عدد محدود من النماذج النظرية لإدارة الجودة الشاملة، مما قد يقيد الفهم الشامل للموضوع، وايضاً العوامل الوسيطة والمتغيرة، فهناك نقص الدراسات التي تدرس دور العوامل الوسيطة والمتغيرة التي قد تؤثر على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء (Hoang, legl & Leosirihongthon, 2006).

وعدم وجود دراسات كافية تأخذ في الاعتبار الاختلافات الثقافية وتأثيرها على فعالية إدارة الجودة الشاملة في مختلف البيئات التنظيمية، والتركيز القطاعي ايضاً بسبب ان معظم الأبحاث تركز على قطاعات معينة مثل التصنيع، مع تجاهل القطاعات الأخرى مثل الخدمات والصحة والتعليم (Oakland, 2003).

ولدينا نوع آخر من الفجوات العملية أحدها التنفيذ العملي، وجود فجوة بين النظرية والتطبيق في كيفية تنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال في المؤسسات (Curkovic, Melnyk, Handfield, & Calantone, 2000).

وعند تقييم الأداء نقوم بنقص الأدوات والمنهجيات العملية لتقييم تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء بشكل دقيق، والحاجة إلى تطوير برامج تدريبية فعالة لنشر ثقافة الجودة الشاملة بين الموظفين، وهناك الكثير من التحديات المتعلقة بمقاومة الموظفين للتغيير وكيفية إدارة هذه المقاومة لتحقيق النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتؤثر قلة الدراسات حول كيفية ضمان استدامة تحسينات الجودة على المدى الطويل في المؤسسات (Nair, 2006).

لمعالجة هذه الفجوات، يمكن اقتراح دراسات مستقبلية تتناول هذه النقاط بشكل أكثر تفصيلاً وتقديم حلول عملية لتحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق أقصى استفادة منها في تحسين كفاءة الأداء.

تعد شركات الاتصالات من الوسائل المساعدة على تحقيق التنمية المستدامة في كل مستوياتها من خلال توجيه القدرات، ونشر المعرفة، ورفع المستوى للمجتمعات؛ لذا نجد أن معظم الدول اليوم تعمل على تطوير هذه الشركات وتحديث نظمها من خلال دعوة الكثير من الباحثين إلى النظم، وإعادة النظر فيها من حيث الهدف والمحتوى.

وقد شهدت بعض شركات الاتصالات تسارعاً حاداً في التوسع الكمي نتيجة لارتفاع عدد مستخدمي الشبكات؛ لذا أدركت الدراسة أهمية إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصال، الأمر الذي اقتضى ضرورة البحث في هذا الموضوع، بغية التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة وتحسين الأداء وتطويره (فاطمة، 2022).

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 (حسين & د. فيصل، 2022).

1.2. مشكلة الدراسة

المشكلة توجد في فهم مدى تأثير تطبيق مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة على تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات، مع أن هناك توجهًا متزايدًا نحو اعتماد إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية لتحسين الأداء، لكن الأدلة العملية على فعاليتها وتأثيرها المحدد على مختلف جوانب الأداء المؤسسي غير واضحة ومحدودة، لذا يهدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء وتحديد العوامل التي تساهم في تحقيق أقصى فائدة من تطبيق هذه الإدارة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

في ضوء ما لاحظ الباحث عند البدء في بحثه وجود فجوات نظرية عديدة في دراسة تأثير الجودة الشاملة على كفاءة الأداء مثل أنها تفتقر إلى الأبحاث المحلية في موقع التطبيق الذي سوف تتم دراسته وايضًا تقييم الأداء غالبًا لا يكون شاملاً، وتتجاهل الدراسات تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية والتحديات العملية في تطبيق الجودة الشاملة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ومع تطور التكنولوجيا لاحظ الباحث ان هناك نقص في الدراسات حول تأثير التكنولوجيا الحديثة واستخدام منهجيات بحثية مبتكرة في شركات الاتصالات. بالإضافة إلى ذلك، تفتقر الأبحاث إلى مقارنات بين الشركات المختلفة ودور القيادة والإدارة في نجاح تطبيق الجودة الشاملة.

وبناء على الأسباب والفجوات النظرية والتطبيقية أستنتج الباحث سؤال البحث كالتالي:

ما تأثير إدارة الجودة الشاملة على تحسين كفاءة الأداء في شركات الاتصالات؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

يساهم البحث في إثراء المعرفة الأكاديمية من خلال توسيع الفهم حول العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء، وتطوير نماذج ونظريات جديدة، وتوضيح العلاقات السببية بين مكونات الجودة والأداء المؤسسي. كما يساعد في تحديد العوامل الثقافية والبيئية التي تؤثر على فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فإن البحث يقدم فوائد عملية للمؤسسات مثل تحسين الأداء المؤسسي من خلال زيادة الإنتاجية والجودة وتقليل التكاليف وتوجيه السياسات الإدارية نحو تبني وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال، بالإضافة الى ذلك يساهم البحث في تطوير برامج تدريبية تستهدف تحسين فهم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة بين العاملين، ويقدم حلولاً عملية للتحديات التي تواجه المؤسسات، فضلاً عن تعزيز الممارسات الناجحة من خلال توثيق ونشر الحالات الدراسية الناجحة التي يمكن أن تستفيد منها المؤسسات الأخرى.

1.4. أسئلة الدراسة

- الى أي مدى يؤثر التحسين المستمر على كفاءة الأداء
- ما مدى تأثير تحفيز العاملين على كفاءة الأداء
- كيف يؤثر تثقيف المنظمة على كفاءة الأداء

1.5. أهداف الدراسة

- قياس مدى تأثير التحسين المستمر على كفاءة الأداء
- تقييم مدى تأثير تحفيز العاملين على كفاءة الأداء
- دراسة تأثير تثقيف المنظمة على كفاءة الأداء

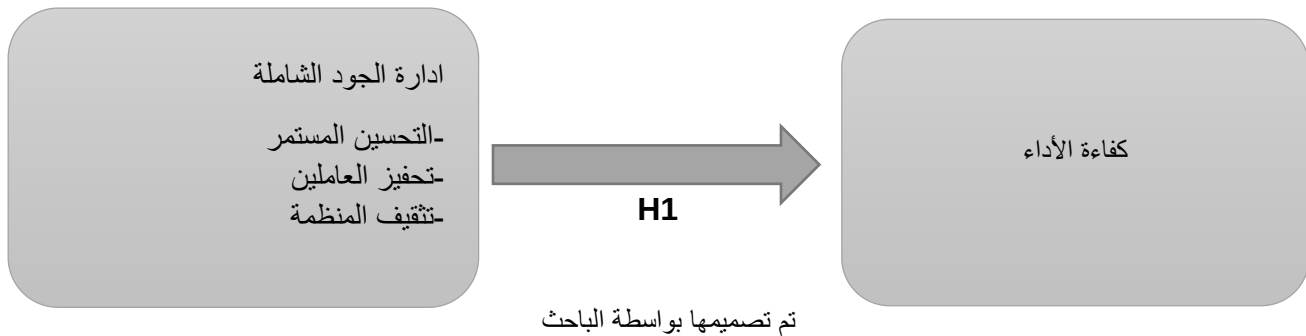
1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين ادارة الجودة الشاملة وكفاءة الأداء

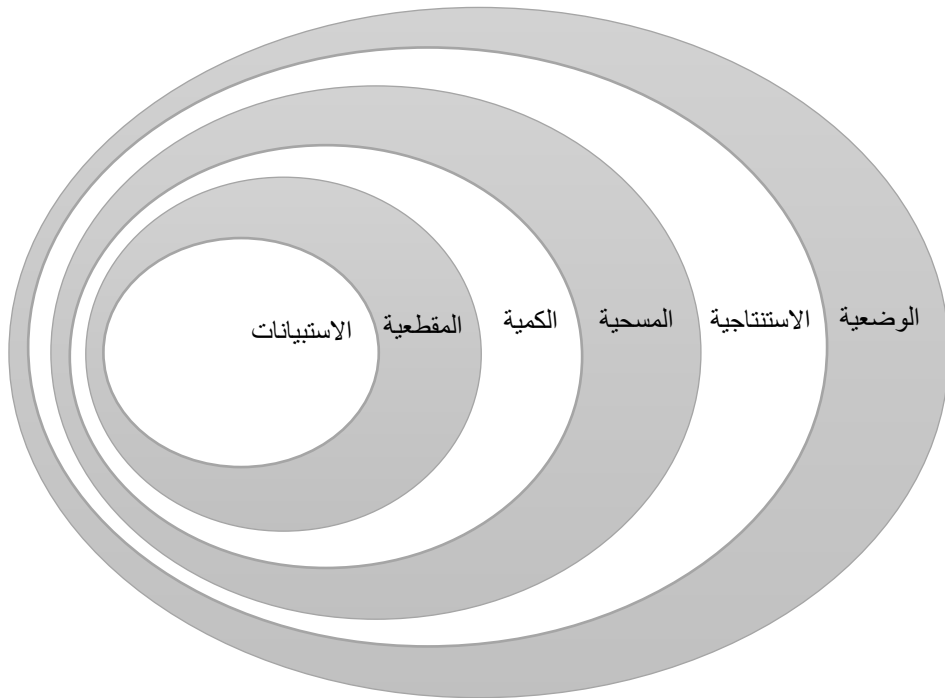
1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي::



1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة الدراسة: الوضعية
- منهج الدراسة: الاستنتاجية
- استراتيجية الدراسة: المسحية
- خيارات الدراسة: الكمية
- الأفق الزمني: المقطعية
- التقنيات وجمع المعلومات: الاستبيانات



تم تصميمها بواسطة الباحث

1.9. الدراسة الميدانية

قطاع الاتصالات هو أحد القطاعات الحيوية في الاقتصاد الحديث، ويشمل جميع الأنشطة والخدمات التي تتعلق بنقل المعلومات من خلال وسائل مثل الهواتف، الإنترنت، الراديو، والتلفزيون. يلعب هذا القطاع دورًا أساسيًا في ربط الأفراد والشركات، وتوفير البنية التحتية للتواصل، وتسهيل تبادل المعلومات على المستويات المحلية والعالمية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الإطار العام للدراسة
الإطار النظري
منهجية الدراسة
التحليل الإحصائي
مناقشة النتائج والخاتمة

تم تصميمها بواسطة الباحث

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- القحطاني, ح. ح., حسين حسن, شعبي & فيصل احمد. (2022). أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء. *المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية*, 6(24), 181-226.
- رزيق كمال. (2009). أبعاد إدارة الجودة الشاملة.
- السرحان (2021). "أثر تطبيقات معايير الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي على تحسين الأداء الفردي والمؤسسي للجامعات الحكومية الأردنية".
- Hoang, D. T. Iegl, B., & Laosirihongthong, T. (2006). The impact of total quality management on innovation: Findings from a developing country. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 23(9), 1092-1117.
- Oakland, J. S. (2003). *Total quality management: Text with cases* (3rd ed.) Butterworth-Heinemann.
- Curkovic, S., Melnyk, S. A., Handfield, R. B., & Calantone, R. J. (2000). Investigating the linkage between total quality management and environmentally responsible manufacturing. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 47(4), 444-464.
- Nair, A. (2006). Meta-analysis of the relationship between quality management practices and firm performance—implications for quality management theory development. *Journal of Operations Management*, 24(6), 948-975.
- Elmawi, F. A. (2022). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودورها في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة مؤسسات التعليم العالي: "مراجعة نظرية". *Journal of Human Sciences*, 21(2), 199-205.