

اثر إدارة الجودة في تحسين أداء المورد البشري بالتطبيق على شركة سدا فكو في مدينة الدمام

أسم الطالب:

عماد عبد الله العتيبي

الرقم الجامعي:

232000603

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	قائمة الاشكال
3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
5	1.2. مشكلة البحث
6	1.2.1. الفجوات على المستوى النظري:
6	1.2.2. الفجوات على المستوى التطبيقي:
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. الأهمية على المستوى النظري:
8	1.3.2. الأهمية على المستوى التطبيقي:
9	1.4. اسئلة الدراسة
9	1.5. اهداف الدراسة
10	1.6. فرضيات الدراسة
10	1.7. نموذج الدراسة
11	1.8. منهجية الدراسة
12	1.9. الدراسة الميدانية
13	1.10. مخطط المشروع المقترح
14	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
15	2.1. المقدمة
15	2.3. مفهوم المتغير التابع
16	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
16	2.5. الخاتمة
17	قائمة المراجع
19	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

تعد إدارة الجودة من المفاهيم الإدارية المعاصرة التي اكتسبت أهمية متزايدة في ظل التحولات الاقتصادية والتنافسية التي تشهدها بيئة الأعمال الحديثة، حيث أصبحت المنظمات مطالبة بتحقيق مستويات عالية من الكفاءة والفاعلية لضمان الاستمرارية والبقاء. ويقوم مفهوم إدارة الجودة على مجموعة من المبادئ والأساليب التي تهدف إلى ضبط العمليات وتحسينها بصورة مستمرة، اعتمادًا على التخطيط المنظم، والرقابة الدقيقة، وقياس الأداء، وفق معايير واضحة. ولم يعد الاهتمام بالجودة مقتصرًا على المنتج النهائي، بل امتد ليشمل جودة العمليات الإدارية والتنظيمية كافة، بما في ذلك إدارة المورد البشري الذي يمثل حجر الأساس في تحقيق الأهداف المؤسسية (Evans & Lindsay, 2017).

إن المورد البشري يُعد العنصر الأكثر تأثيرًا في نجاح أي نظام إداري، إذ تعتمد جودة المخرجات النهائية على مستوى كفاءة الأفراد، ومدى التزامهم بالمعايير التنظيمية، وقدرتهم على أداء مهامهم بفعالية. ومن هذا المنطلق، فإن إدارة الجودة تسهم في خلق بيئة عمل منظمة تقوم على وضوح الإجراءات، وتحديد المسؤوليات، وتبني معايير أداء دقيقة، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل الأخطاء وتحسين مستوى الانضباط والالتزام الوظيفي. كما أن تطبيق نظم الجودة يرسّخ ثقافة التحسين المستمر، مما يدفع الموظفين إلى تطوير مهاراتهم وتعزيز قدراتهم المهنية بشكل دائم (Oakland, 2014).

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن إدارة الجودة تُعد إطارًا داعمًا لتطوير أنظمة إدارة الموارد البشرية، حيث تؤثر بشكل مباشر في عمليات الاستقطاب والاختيار، والتدريب، وتقييم الأداء والتحفيز. فعندما تعتمد المنظمة معايير جودة واضحة في تقييم الأداء، يصبح الموظف أكثر وعيًا بمستوى أدائه، وأكثر قدرة على تحديد نقاط القوة والضعف لديه، مما يعزز عملية التطوير الذاتي ويرفع مستوى الكفاءة الإنتاجية. كما أن ربط مؤشرات الأداء بمعايير الجودة يسهم في تحقيق العدالة والشفافية داخل المنظمة، وهو ما ينعكس إيجابًا على الرضا الوظيفي والانتماء المؤسسي (Goetsch & Davis, 2016).

ومن ناحية أخرى، فإن إدارة الجودة لا تقتصر على الجانب الإجرائي أو الفني، بل تمتد لتؤثر في الثقافة التنظيمية والسلوك الوظيفي للعاملين. إذ تؤدي ممارسات الجودة إلى تعزيز العمل الجماعي، وتدعيم التواصل الفعال بين الإدارات، وإشراك الموظفين في عمليات اتخاذ القرار المرتبطة بالتحسين والتطوير. وقد أثبتت الدراسات التطبيقية أن المؤسسات التي تتبنى نظم إدارة الجودة تحقق مستويات أعلى من أداء الموارد البشرية مقارنة بالمؤسسات التي تفتقر إلى نظام جودة واضح، وذلك نتيجة لوجود بيئة عمل قائمة على النظام والانضباط والمساءلة (الأحمري وبرشيد، 2022).

كما أن تطبيق إدارة الجودة يساهم في رفع كفاءة المورد البشري من خلال الاهتمام بالتدريب المستمر وتنمية المهارات، إذ تُعد عملية التدريب أحد المحاور الرئيسية لضمان تحقيق معايير الجودة المطلوبة. فكلما استثمرت المنظمة في تطوير قدرات موظفيها وفق منهجية جودة واضحة، انعكس ذلك على قدرتهم في الابتكار وتحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال بكفاءة أعلى. ويؤكد الباحثون أن الجودة تمثل مدخلًا استراتيجيًا لإدارة الأداء، حيث تدمج بين التخطيط والتقويم والتحسين في إطار متكامل يهدف إلى تحقيق التميز المؤسسي (Evans & Lindsay, 2017).

1.2. مشكلة البحث

في ظل التنافسية المتزايدة التي تشهدها بيئة الأعمال الحديثة، أصبحت المنظمات مطالبة بتحقيق مستويات مرتفعة من الكفاءة والجودة في مختلف عملياتها، بما في ذلك إدارة المورد البشري. ورغم تبني العديد من المؤسسات لممارسات إدارة الجودة، إلا أن مستوى أداء الموارد البشرية لا يزال يتباين من منظمة لأخرى، مما يثير تساؤلات حول مدى فاعلية تطبيق إدارة الجودة في تحسين الأداء البشري بشكل ملموس. كما أن بعض المؤسسات قد تطبق معايير جودة شكلية دون دمجها فعليًا في سياسات إدارة الموارد البشرية، الأمر الذي قد يحد من انعكاسها الإيجابي على أداء الموظفين. ومن هنا تبرز مشكلة البحث في محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة وأداء المورد البشري، وقياس مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسينه داخل المنظمة.

1.2.1. الفجوات على المستوى النظري:

- تركز العديد من الدراسات السابقة على إدارة الجودة من منظور العمليات والإنتاج، مع اهتمام أقل ببحث تأثيرها المباشر على المورد البشري بوصفه متغيرًا تابعًا مستقلًا بالدراسة.
- وجود تداخل مفاهيمي في بعض الأدبيات بين "إدارة الجودة" و"إدارة الجودة الشاملة"، دون توضيح دقيق للفروق بينهما وأثر كل منهما على الأداء البشري.
- قلة الدراسات التي تناولت أثر إدارة الجودة على أداء المورد البشري في إطار متكامل يجمع بين أبعاد الجودة المختلفة (التخطيط، الرقابة، التحسين المستمر) ومؤشرات الأداء الوظيفي.
- محدودية النماذج النظرية التي تفسر آلية تأثير إدارة الجودة في تحسين أداء المورد البشري بصورة سببية واضحة.

1.2.2. الفجوات على المستوى التطبيقي:

- ضعف التطبيق الفعلي لمبادئ إدارة الجودة في بعض المؤسسات، حيث يتم تبنيها بصورة شكلية دون دمجها في ممارسات الموارد البشرية اليومية.
- قلة الدراسات الميدانية التي تقيس أثر إدارة الجودة على أداء المورد البشري في بيئات تنظيمية عربية، مما يستدعي مزيدًا من البحوث التطبيقية.
- غياب أدوات قياس دقيقة تربط بين مؤشرات الجودة ومؤشرات أداء الموظفين بشكل مباشر داخل المؤسسات.
- عدم وضوح أثر بعض أبعاد إدارة الجودة (مثل التحسين المستمر أو الرقابة الإدارية) على جوانب محددة من الأداء البشري مثل الإنتاجية أو الالتزام الوظيفي.

سؤال البحث الرئيسي: كيف يمكن ان تأثر إدارة الجودة في تحسين أداء المورد البشري بالتطبيق على شركة سداكو في مدينة الدمام؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من الدور المحوري الذي تمثله إدارة الجودة في تطوير الأداء المؤسسي بشكل عام، وأداء المورد البشري بشكل خاص، حيث أصبح العنصر البشري يمثل رأس المال الحقيقي للمنظمات في ظل التغيرات المتسارعة والمنافسة الشديدة في بيئة الأعمال. كما أن تحسين أداء المورد البشري لم يعد خيارًا إداريًا، بل ضرورة استراتيجية لضمان الاستمرارية وتحقيق الميزة التنافسية. ومن هنا تأتي أهمية دراسة أثر إدارة الجودة في تحسين أداء المورد البشري، لما لها من إسهام في توضيح العلاقة بين الممارسات الإدارية القائمة على الجودة ومستوى كفاءة الأداء الوظيفي داخل المنظمة.

1.3.1. الأهمية على المستوى النظري:

- يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الجودة من خلال ربطها بأداء المورد البشري باعتباره متغيرًا أساسيًا في تحقيق التميز المؤسسي.
- يدعم الإطار النظري الذي يوضح طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة وتحسين الأداء الوظيفي، ويساعد في بناء تصور علمي يفسر آلية التأثير بين المتغيرين.
- يضيف إلى الدراسات السابقة من خلال التركيز على إدارة الجودة بمفهومها العام، وليس حصرها في إدارة الجودة الشاملة فقط، مما يوسع نطاق التحليل النظري.
- يوفر أساسًا علميًا يمكن للباحثين الاعتماد عليه في إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مرتبطة بإدارة الجودة والموارد البشرية.

1.3.2. الأهمية على المستوى التطبيقي:

- يزود القيادات الإدارية بنتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات وإجراءات الجودة بما ينعكس إيجابًا على أداء الموظفين.
- يساعد إدارات الموارد البشرية في تحسين آليات تقييم الأداء، والتدريب، والتحفيز من خلال دمج معايير الجودة في ممارساتها اليومية.
- يدعم صناع القرار في تبني استراتيجيات قائمة على الجودة لتحقيق كفاءة أعلى في استثمار المورد البشري.
- يساهم في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تساعد المنظمات على رفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة الأداء الوظيفي.

1.4. اسئلة الدراسة

1.5. اهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة

2.2. مفهوم المتغير المستقل

2.3. مفهوم المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- الأحمرى، م. ي. م.، & برشيد، س. ب. ع. (2022). أثر تطبيق إدارة الجودة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية.

المراجع الأجنبية:

- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2017). *Managing for quality and performance excellence* (10th ed.). Cengage Learning.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (8th ed.). Pearson.
- Oakland, J. S. (2014). *Total quality management and operational excellence: Text with cases* (4th ed.). Routledge.

قائمة الملاحق