

أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري بالتطبيق على شركة بنده في مدينة الرياض

رنا محمود سليمان طباسي

2021205379

مشروع التخرج - 1 كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي يسر لنا سبل المعرفة بعظيم قدرته يطيب لي بعد الانتهاء من كتابة البحث ان اتقدم بوافر الشكر والتقدير الى الاستاذة منى مصطفى العشري المشرفة على هذا البحث لما بذلته من جهود علمية صادقة ولما ابدته من ملاحظات وتوجيهات علمية دقيقة ساعدت على اتمام هذا البحث

كما اتقدم بالشكر الى جميع من قام بتشجيعي وتدرسي لأصبح الأفضل لولا الله ثم تشجيعهم المستمر وحرصهم الكبير طيلة فترة دراستي وانجاز هذا البحث

واخيرا لا يسعني الا ان اتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير والاخلاص الى ابي وامي لما بذلوه من جهود كبيرة وتحملوا من عناء وجهد طيلة فترة الدراسة ..

والله ولي التوفيق

الإهداء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق مخفوفاً بالتسهيلات، لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي ييسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه
اهدي هذا النجاح لنفسي الطموحه أولاً أبتدت بطموح وانتهت بنجاح ثم الى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية مرحلة البكالوريوس
دمتم لي سنداً لا عُمر له

وبكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي :

الى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره ابدا والذي بذل جهد السنين من اجل ان اعطي سلام النجاح الى من احمل اسمه بكل نحر الى
من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم لطالما عاهدته بهذا النجاح ها انا اتممت وعدي واهديته اليك " حبيبي وقودوتي ابي الغالي "

اهدي تخرجي إلى جنة الله في الأرض :

الى من علمتني الاخلاق قبل الحروف إلى الجسر الصاعد بي إلى الجنة الى الداعمة الأولى في حياتي واليد الخفية التي أزالته عن طريقي الاشواك
والمصاعب "امي وصديقتي ورفيقة دربي "

اهدي تخرجي الى ملهمي نجاحي : من ساندني بكل حب عند ضعفي وازاح عن طريقي المتاعب ممهداً لي الطريق زارعاً الثقة والإصرار بداخلي، سندي
والكتف الذي استند عليه دائماً لطالما كانوا الظل لهذا النجاح "إخوتي"

واحب ان اختم الإهداء إلى صاحبة الفضل العظيم صديقة الرحله والنجاح إلى من وقفت بجاني كلما اوشكت ان اتعثر " أسماء "

واخيراً من قال أنا لها "نألهأ" وأنا لها إن أبت رغماً عنها أئبت بها ، ما كنت لأفعل لولا توفيق من الله ، ها هو اليوم العظيم هنا، اليوم الذي أجريت
وسنوات الدراسة الشاقة حالمه فيها حتى توات بمئه وكرمه لفرحة التمام، الحمد لله الذي به خيرا واملأ الا وأغرقنا سروراً وفرحاً ينسيني مشقتي

المستخلص

المقدمة :

تناولت هذه الدراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري في شركة بنده بمدينة الرياض. تُعد إدارة الجودة الشاملة منهجية أساسية لتحقيق التحسين المستمر، بينما يمثل الإبداع الإداري ضماناً للتجديد والابتكار في بيئة العمل التنافسية.

الهدف:

الهدف الرئيسي هو تقييم تأثير أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تعزيز الإبداع الإداري بين الموظفين والمديرين في شركة بنده.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبيانات تم توزيعها على الموظفين. وتم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية لاختبار الفرضيات وقياس العلاقة بين إدارة الجودة والإبداع الإداري.

النتائج:

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة (مثل تدريب الموظفين، العمل الجماعي، ودعم القيادة) والإبداع الإداري. وكان لدعم القيادة التأثير الأكبر بين الأبعاد.

الإضافة العلمية:

تسد هذه الدراسة فجوة معرفية حول العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع، وتقدم إطاراً نظرياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

الإضافة العملية:

توفر الدراسة استراتيجيات عملية للشركات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بفعالية لتعزيز الإبداع وتحسين الأداء المؤسسي.

التطبيقات العلمية:

يمكن تطبيق النتائج في تطوير برامج تدريبية، تعزيز العمل الجماعي، وتصميم سياسات تقلل من مقاومة التغيير، مما يساهم في خلق بيئة عمل إبداعية.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الجودة الشاملة، الإبداع الإداري، دعم القيادة، تدريب الموظفين، الابتكار التنظيمي

Abstract

:Introduction

This study explores the impact of Total Quality Management (TQM) on administrative creativity in Panda Company, Riyadh. TQM is a critical approach for achieving continuous improvement and excellence, while administrative creativity ensures innovation and adaptability .in a competitive business environment

:Objective

The primary goal is to evaluate the effect of TQM dimensions on enhancing administrative .creativity among employees and managers at Panda Company

:Methodology

A descriptive analytical method was employed, using surveys distributed among employees. The study analyzed data with statistical tools to test hypotheses and .measure relationships between TQM and administrative creativity

:Results

The findings reveal a significant positive relationship between TQM practices (e.g., employee training, teamwork, and leadership support) .and administrative creativity. Among the dimensions, leadership support had the most substantial impact

:Scientific Contribution

,This research bridges the gap in understanding the interplay between TQM and creativity .offering a theoretical framework to guide future studies

:Practical Contribution

The study provides actionable strategies for companies to implement .TQM effectively to foster creativity and improve organizational performance

:Applications

The results are applicable in developing training programs, enhancing teamwork, and .designing policies to reduce resistance to change, thereby fostering a creative work environment

:Keywords

Total Quality Management, Administrative Creativity, Leadership Support, Employee Training, Organizational Innovation

المقدمة :

□

تعتبر الإدارة في المملكة العربية السعودية أداة بناء الحضارات في الماضي والمستقبل وأساس التطور العلمي والتقني العالمي الحاصل في إدارة المؤسسات على حد سواء، ومن أجل استمرارية هذا الوقت الحاضر وذلك انطلاقاً من إبداع المدراء والتقدم والازدهار البد من استمرار الفكر الخالق المبدع من خلال إيجاد المناخات والمائمة التي تحفز الإبداع والمبدعين

ويظهر دور الإبداع الإداري من خلال ادراك الدارين والمؤسسات الى مدى الحاجة الى التغيير والتحسين في العمليات الإدارية وأهدافها ومن خلال تطوير أداء العاملين. حيث يرى الباحثون والداريون أنه ينبغي تقدير أهمية الإبداع الإداري، من خلال جهود ملحوظة لتوفير مناخ مائم يمكن العاملين في المؤسسات على اختلاف قدراتهم من اظهار ما لديهم من قدرات إبداعية واستغلالها الاستغلال الأمثل. حيث يمثل الإبداع الإداري أحد الضرورات الأساسية في إدارة العمال والمؤسسات لذلك فان المؤسسات الناجحة ومن أجل ضمان بقائها واستمرارها قوية مؤثرة يجب أن ال تقف عند حد الكفاءة، وانما أن يكون طموحها أبعد من ذلك، لتكون مؤسسة خالقة مبدعة، ويصبح الإبداع والبتكار والتجديد سمة مميزة لأداء المؤسسة وخدماتها.

حظيت الجودة الشاملة باهتمام معظم دول العالم مما حذى بالمفكرين و الباحثين أن يطلقوا على هذا العصر مصطلح عصر الجودة باعتبار الجودة الشاملة ركيزة أساسية من ركائز نموذج الإدارة الحديثة، والذي يهدف الى مجارة المتغيرات الدولية في محاولة التكيف والتأقلم معها فأصبح العالم ينظر الى الجودة الشاملة باعتبارها التحدي الأكبر الذي ستواجهه الأمم مستقبل.

ان طبيعة موضوع الدراسة تجسدت في ضعف دراك وا المؤسسات أهمية الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري يمكنها من تجسيد أهدافها وضمان بقائها، وزيادة الحصة السوقية. وهذا ما يكسب الدراسة أهمية بالغة ونظراً لتزايد اهتمام المؤسسات بالإبداع الإداري، ومع تنامي ظاهرة التغير السريع في بيئة العمال يشترك فيها أفراد التنظيم من مدراء وموظفين وكذلك بيئة المؤسسة. أكدت الدراسة على أن متطلبات الجودة الشاملة والإبداع الإداري والتكامل بينهما يلعبان دوراً محورياً في نجاح المؤسسات وبقائها في السوق.

على ضوء ما تقدم، تطرح الإشكالية الرئيسية، من خالل مايلي: ما مدى مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق
البداع الإداري؟ انطلاقاً من الإشكالية الرئيسية تم ادراج مجموعة من
السئلة الفرعية كما يلي:

1- ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوكالة التجارية موبيليس فرع تميمون؟ هل توجد عالقة ذات

دالة إحصائية موجبة بين التزام الإدارة العليا وتحقيق الببداع الإداري
لوكالة بنده عند مستوى دالة $0,05 < \alpha$ ؟

3 ما مدى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في الوكالة التجارية بنده على مستوى الببداع الإداري
داخل الوكالة؟

الفرضيات: تم

وضع مجموعة من الفرضيات والتي تساهم في بلورة وتحديد معالم الموضوع والمتمثلة
فيمايلي:

1 ال توجد عالقة ذات دالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الببداع الإداري
عند مستوى دالة $0,05 < \alpha$

2 تو ال- جد عالقة ذات دالة إحصائية موجبة بين التزام الإدارة العليا وتحقيق الببداع
الإداري للوكالة التجارية بنده عند مستوى دالة $0,05 < \alpha$

3 ال توجد عالقة ذات دالة إحصائية موجبة بين التركيز على الزبائن وتحقيق الببداع
الإداري داخل الوكالة التجارية بنده عند مستوى دالة $0,05 < \alpha$ ؟

دوافع اختيار الموضوع:

تكمن أسباب اختيار موضوع الدراسة في أسباب ذاتية، وأخرى علمية وأخرى موضوعية،
نذكرها كمايلي:

• أسباب ذاتية: -

تناسب الموضوع مع التخصص الدراسي

- التعرف على الجودة الشاملة كركيزة في الإدارة الحديثة.

• أسباب علمية:

-كشف وقياس الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة وتحقق البداع الإداري • .

أسباب موضوعية: -

اهتمام متزايد بالجودة الشاملة لدى مؤسسات العمال وعدد من المفكرين والباحثين وممارستها في الإدارة.

-التعرف على أبعاد وممارسات تطبيق الجودة الشاملة في بنده.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (إقتناع ودعم الإدارة العليا – فرق العمل – تدريب العاملين)

على الإبداع الإداري، وتم استخدام منهج التحليل الوصفي والاستبانة في جمع البيانات الأولية، طبقت هذه الدراسة على العاملين بصندوق التضامن الإجتماعي بسرت، وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها

وجود أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها:

(إقتناع ودعم الإدارة العليا – فرق العمل – تدريب العاملين) على الإبداع الإداري، وأوضحت الدراسة أن البعد الأكثر تأثيراً على الإبداع الإداري هو بُعد (فرق العمل) يليه بُعد (تدريب العاملين)، ثم بُعد (إقتناع ودعم الإدارة العليا)،

وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني صندوق التضامن لنظام إدارة الجودة الشاملة في جميع سياساته وبرامجه وإجراءاته، وأيضاً الإهتمام بالإبداع الإداري ومعرفة أهم العوامل المؤثرة عليه، والعمل على إزالة وتذنية العقبات التي تقف عائقاً في طريقه.

سيتناول هذا البحث سؤال

البحث الرئيسي

أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري بالتطبيق على شركة بنده في مدينة الرياض؟

مقدمة أهمية البحث:

تُعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) أحد الأدوات الأساسية التي تستخدمها المؤسسات لتحسين الأداء وضمان تحقيق معايير الجودة. في الوقت نفسه، يُعدّ الإبداع الوظيفي عاملاً حاسماً في تعزيز التنافسية والابتكار داخل المؤسسات.

هذا البحث يهدف إلى فهم كيف يمكن إدارة الجودة الشاملة أن تؤثر على الإبداع الوظيفي، مما يساهم في تقديم رؤى جديدة يمكن أن تساعد المؤسسات على تحسين استراتيجياتها الإدارية.

: الأهمية النظرية

تأتي الأهمية النظرية لهذا البحث من الحاجة إلى ملء الفجوة المعرفية في الأدبيات المتعلقة بعلاقة إدارة الجودة الشاملة بالإبداع الوظيفي.

سيساهم هذا البحث في تطوير إطار نظري يوضح كيفية تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحفيز الإبداع بين الموظفين. كما سيساعد في فهم التأثيرات المحتملة للعوامل الثقافية والتنظيمية على هذه العلاقة.

: الأهمية التطبيقية

تكمن الأهمية التطبيقية لهذا البحث في تقديم استراتيجيات عملية يمكن أن تساعد المؤسسات على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الإبداع الوظيفي. من خلال فهم العوامل التي تساهم في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمؤسسات تصميم برامج تدريبية فعالة، وتطوير سياسات تساهم في تقليل مقاومة التغيير، وتخصيص الموارد بشكل أفضل لتحقيق تحسينات ملموسة في مستويات الإبداع الوظيفي.

يعد البحث في دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري من المواضيع المهمة لأنه يسلط الضوء على كيفية تحسين الأداء الإداري وتعزيز الابتكار داخل المنظمات. هنا بعض الأسباب التي تبرز أهمية هذا الموضوع:

* 1. تحسين الكفاءة والإنتاجية: * تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يساعد المنظمات على تحسين عملياتها وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية.

* 2. تعزيز الابتكار: * إدارة الجودة الشاملة تشجع على الابتكار من خلال التحسين المستمر وتبني الأفكار الجديدة. هذا يمكن أن يؤدي إلى تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.

* 3. زيادة رضا العملاء: * من خلال التركيز على الجودة وتلبية احتياجات العملاء، يمكن للمنظمات تحسين رضا العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الولاء والتفاعل الإيجابي.

* 4. تحسين الثقافة التنظيمية: * تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب تغيّرًا في الثقافة التنظيمية نحو تحسين الجودة باستمرار. هذا يمكن أن يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إيجابية وتحفيزية.

* 5. تعزيز التنافسية: * من خلال تحسين الجودة والإبداع، يمكن للمنظمات أن تصبح أكثر تنافسية في السوق، مما يساعدها على البقاء والنمو في بيئة تجارية متغيرة.

* 6. تحقيق الأهداف الاستراتيجية: * إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة من خلال تحسين العمليات والابتكار.

باختصار، البحث في هذا المجال يساهم في فهم كيف يمكن للمنظمات الاستفادة من مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الإبداع الإداري وتحقيق فوائد متعددة على المستوى التنظيمي.

: مقدمة مشكلة البحث

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي منهجية إدارية تهدف إلى تحقيق تحسينات مستمرة في

جميع جوانب المنظمة من خلال إشراك جميع الموظفين والتركيز على الجودة. في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، أصبح الإبداع الوظيفي أحد العوامل الحاسمة لتحقيق التميز التنافسي. هذا البحث يهدف إلى استكشاف أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الوظيفي في المؤسسات.

: الفجوات النظرية

تشمل الفجوات النظرية عدم وجود دراسات كافية تربط بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الوظيفي بشكل مباشر. كما أن الأدبيات الحالية تقتصر إلى نماذج نظرية تفسر كيف يمكن إدارة الجودة الشاملة أن تحفز الإبداع بين الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تدرس تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية على هذه العلاقة.

: الفجوات التطبيقية

تتمثل الفجوات التطبيقية في التحديات التي تواجه المؤسسات عند محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتعزيز الإبداع الوظيفي. تشمل هذه التحديات نقص التدريب المناسب للموظفين، مقاومة التغيير، والموارد المحدودة. كما قد تواجه المؤسسات صعوبة في قياس تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستويات الإبداع الوظيفي وتحديد العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو فشل هذه التطبيقات.

لتحديد مشكلة البحث حول دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري، يمكننا النظر في الجوانب والتحديات التالية:

* 1. فهم العلاقة بين الجودة والإبداع:

إحدى المشكلات الرئيسية هي كيفية قياس وفهم العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الإبداع الإداري. هل تؤدي تحسينات الجودة إلى تحفيز الابتكار، أم أن التركيز الزائد على الجودة يمكن أن يعيق الابتكار؟

* 2. التحديات في التطبيق العملي:

قد تواجه المنظمات صعوبات في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية. هذه الصعوبات تشمل مقاومة التغيير، نقص الموارد، والتحديات في تدريب الموظفين.

3. تحديد مؤشرات الاداء: مشكلة أخرى تتعلق بكيفية تحديد وقياس مؤشرات الأداء المتعلقة

بالجودة والإبداع. ما هي
المؤشرات التي يمكن استخدامها لقياس تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري؟

4. التوازن بين الروتين والابتكار: إدارة الجودة

الشاملة تتطلب توحيد وتحسين العمليات، في حين أن الإبداع يتطلب غالبًا
المرونة والتجريب. كيف يمكن تحقيق توازن بين هذه المتطلبات المتعارضة؟

5. التأثير الثقافي والتنظيمي: كيفية تأثير

الثقافة التنظيمية والبيئة الإدارية على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق
الإبداع. هل هناك ثقافات تنظيمية معينة تكون أكثر توافقًا مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

6. التأثير على الموظفين:

تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الموظفين، بما في ذلك تحفيزهم، رضاهم الوظيفي، وقدرتهم على الابتكار. كيف
يمكن إدارة الجودة الشاملة أن تدعم بيئة عمل تشجع على
الإبداع؟

بناءً على هذه التحديات، يمكن صياغة مشكلة البحث بشكل أكثر تحديًا، مثل: "ما هو تأثير
تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الإبداع الإداري في المنظمات، وما هي
العوامل التي تؤثر على نجاح هذا التطبيق؟"

الملاحق

: مقدمة استبيان

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة،

نشكر لك/ل
ك/ك نخصبص
وك/وك

دراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري داخل المنظمات. نهدف من خلال هذا البحث إلى فهم كيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين الابتكار والأداء الإداري.

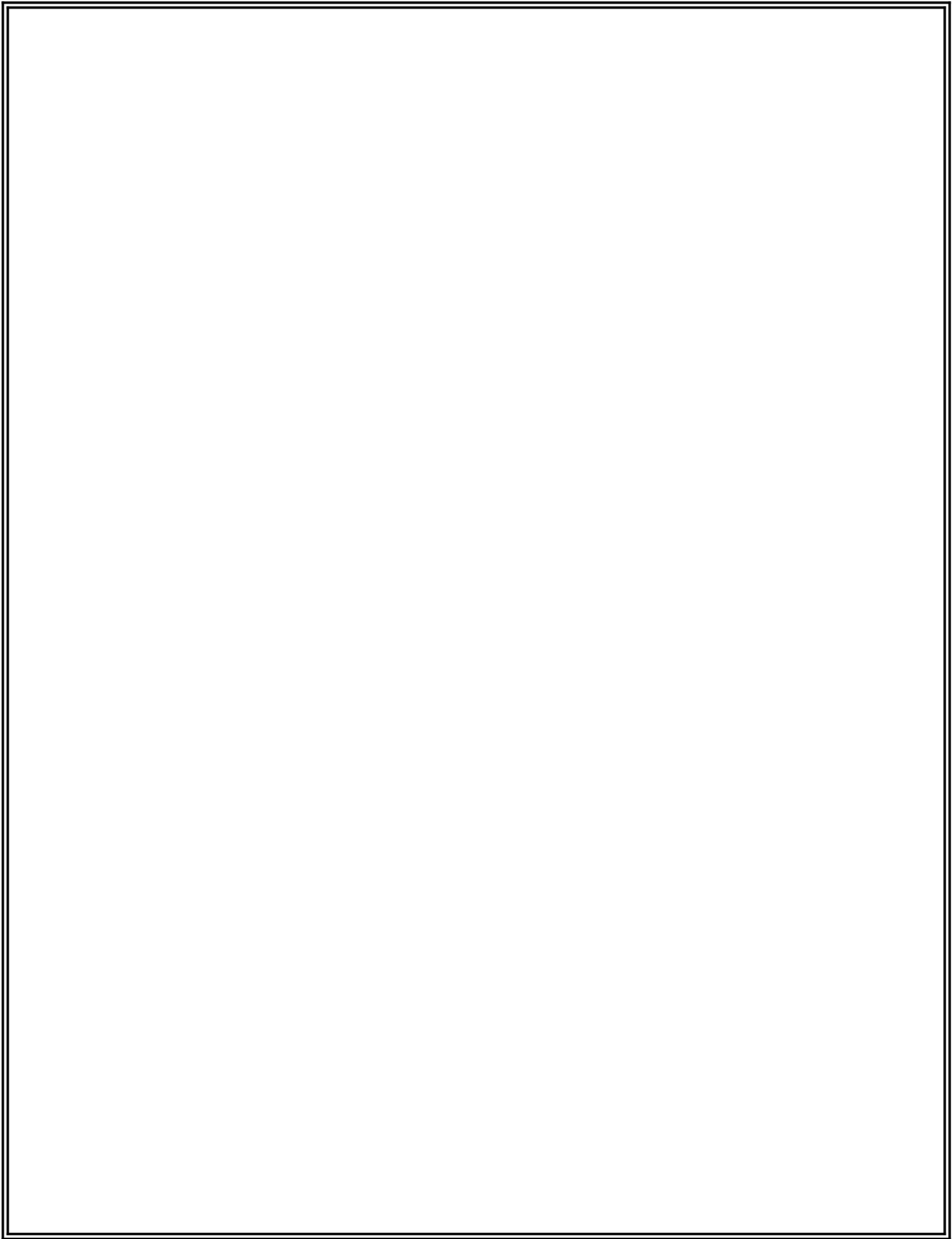
مشاركتك في هذا الاستبيان ذات أهمية كبيرة لنجاح هذا البحث. ستكون إجاباتك سرية تمامًا وسيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط. لن يتم الكشف عن هويتك أو استخدام بياناتك الشخصية في أي تقرير يتم نشره.

نرجو منك الإجابة على الأسئلة بأكبر قدر من الدقة والصرامة. إذا كان لديك أي استفسارات حول الاستبيان، فالنتردد في النصال بنا عبر المعلومات الواردة في نهاية النبيان.

نشكر لك مرة أخرى تعاونك ومشاركتك القيمة.

مع خالص التحية والتقدير،

"المتغير الأول" إدارة الجودة



الرقم	مضمون الفقرة	1	2	3	4	5
		غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة
التزام ودعم الإدارة العليا						
1	تعمل الإدارة على التحقق من تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وتقييم التقدم في ذلك .					
2	تقدم الإدارة المكافآت والحوافز للعاملين من أجل تشجيعهم على تقديم جودة أفضل .					
3	تلتزم الإدارة العليا بتوفير نظام تعليمي يُمكن للجميع الإلتحاق به					
4	تدرس الإدارة شكاوى العاملين و إقتراحاتهم وتحليل البيانات المجمعة لديها وذلك لتقدير احتياجاتهم الحالية والمتوقعة.					
5	تركز الإدارة على التعليم بإستخدام مختلف التقنيات التعليمية الحديثة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة .					
مشاركة الموظفين وتحفيزهم						
1	يعتبر التحسين المستمر مسؤولية مختلف الإدارات وجميع العاملين .					
2	تتعاون الإدارة والعاملين معا من أجل تحقيق أهداف الشركة					
3	تسمح الإدارة للعاملين بتقديم أفكارهم المتميزة في شكل رسمي .					
4	العاملون مسؤولون عن تطبيق الجودة وعن النتائج المحققة					

5	تتوفر قنوات إتصال فعالة بين الإدارة والعمالين .				
تدريب الموظفين وتأهيلهم					
1	توجد لدى الشركة خطة تدريب سنوية لتنمية و تطوير قدرات العاملين				
2	يتم تدريب المسؤولين على كيفية تقييم الأداء كما يتم مناقشة نتائج التقييم .				
3	تحرص الإدارة على تدريب العاملين على الأساليب الحديثة المناسبة للتطوير عن طريق البرامج التدريبية .				
4	العاملون منتقون بعناية فائقة للقيام بوظائفهم ومؤهلين بشكل كبير .				
5	تلتزم إدارة وقيادة الشركة بالتدريب والتحسين المستمر .				
التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة					
1	تقوم الإدارة بتطوير خطط و إستراتيجيات التعليم طويل الأجل.				
2	تهتم الإدارة بمشاركة العاملين عند إتخاذ القرارات ووضع الخطط والأهداف من أجل زيادة حس الإنتماء لديهم .				
3	تعمل الشركة على توفير قنوات إتصال فعالة بين الإدارات والعاملين للحصول على المعلومات لأجل التطوير باستمرار .				
4	تستخدم الشركة مواردها المتاحة لديها بالشكل أمثل لتحقيق أهدافها الإستراتيجية في التطوير				
5	للعاملين دور في صياغة إستراتيجية الجودة و يتم وضعها عند إعداد الخطة .				
إستمرارية التحسين					
1	يعتبر التحسين والتطوير المستمر جزء لا يتجزأ من إستراتيجية الشركة				
2	تسعى الشركة الى تحمل مسؤوليتها إتجاه المجتمع من خلال التحسين والتطوير المستمر للخدمات المقدمة				

المتغير الثاني "التابع": الإبداع الإداري

رقم العبارة	البعد	موافقه بشده	موافقه محايدة	غير موافق	غير موافقه بشده
	أ- حل المشكلات واتخاذ القرار.				
1	أتمكن من اتخاذ قرار ناجح خلال فترة قياسية نسبيا.				
2	لدي القدرة على اكتشاف المشاكل بسرعة وإيجاد الحلول لها.				
3	أقوم بتجربة أفكار وطرق جديدة لحل المشاكل.				
4	أأخذ مواقف إزاء تلك المشاكل، كل وحدة لغرض حلها.				

5	أتابع المشاكل التي يعاني منها الآخرون في العمل.				
6	أستطيع اتخاذ قرارات، مهمة في حالات ندرة المعلومات.				
7	أرغب في العمل مع فرق مكلفة بحل المشاكل.				
ب- روح المجازفة.					
8	أمتلك الشجاعة للقيام بأعمال جديدة وتحمل نتائجها.				
9	أرغب في العمل ضمن فريق تسوده روح المجازفة.				
10	أخصص أموال لتنفيذ ومتابعة أفكار العمال التي تتسم بمخاطرة عالية.				
11	أميل إلى القيام بأعمال ذات المخاطرة.				
ج- القابلية للتغير.					
12	أناقش صراحة الرئيس المباشر حول المكافآت التي يمنحها لي أثناء العمل.				
13	أقوم بإيجاد طرق جديدة، في استخدام المعدات الحالية أو تنفيذ العمل.				
14	أكون في مقدمة الذين يحاولون تجربة فكرة أو طريقة جديدة.				
15	أخصص وقتا لمتابعة أفكارى أو مشاريعي الخاصة.				
16	أرغب في الحصول على موقع ذي مكانة وامتياز أعلى.				
17	أرغب في تكوين انطباع عند الزملاء العمل، بأنني شخص يمتلك أفكارا جديدة.				
د- تشجيع الإبداع.					
18	أقوم بتنفيذ الأفكار الجديدة.				
19	أقدم بتقييمات المكتوبة لما يقترح من أفكار في القسم الذي أعمل فيه.				
20	أشجع المقترحات المقدمة من الآخرين.				
21	أقدم تسهيلات لجذب الأفراد المبدعين، والحرص على استمرارهم في العمل .				
22	أمتلك القدرة في الإشراف على الأفراد المبدعين.				
23	أعمل على تشجيع الأفراد الذين يفكرون خارج نطاق اختصاصهم.				

المراجع:

1- أحمد عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص

2-محمود أحمد عبد الفتاح، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 14.

3- فاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات اليزو 9001:2000 ، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، سنة، 2009، ص 30، 31، 32.

4.برافين جوبتا (2008)، "الإبداع الإداري في القرن الحادي والعشرين - ترجمة: المغربي أحمد"، دار الفجر للنشر والتوزيع.

5-راوية حسن (2000)، "السلوك في المنظمات"، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية.

أسئلة البحث الفرعية

سؤال البحث الرئيسي : كيف تؤثر مهارات إدارة الجودة الشاملة على
الإبداع الإداري للعاملين ؟

السؤال الفرعي 1: كيف تؤثر مهارات التدريب على شعور العاملين في
الإبداع الإداري

السؤال الفرعي 2: كيف تؤثر مهارات تشجيع العمل كفريق على شعور
العاملين في الإبداع الإداري

السؤال الفرعي 3: كيف تؤثر مهارات نظام الحوافز على شعور العاملين
في الإبداع الإداري

أهداف البحث

الهدف العام:

التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري بالتطبيق على شركة بنده في المملكة العربية السعودية

الأهداف الفرعية:

الهدف الفرعي 1: دراسة تأثير التدريب على شعور العاملين في الإبداع الإداري

الهدف الفرعي 2: التحقق من تأثير مهارات تشجيع العمل كفريق على شعور العاملين في الإبداع الإداري

الهدف الفرعي 3: تقييم تأثير مهارات نظام الحوافز على شعور العاملين في الإبداع الإداري

الفرضيات

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين الجودة

الفرضية الرئيسية :

الشاملة على الإبداع الإداري لدى العاملين

الفرضية الفرعية 1: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين
مهارات التدريب والإبداع الإداري

الفرضية الفرعية 2: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين
مهارات التشجيع والإبداع الإداري

الفرضية الفرعية 3: توجد
علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين
مهارات نظام الحوافز والإبداع الإداري

نموذج البحث

المتغير التابع

المتغير المستقل

تم تصميمه بواسطة الطالب

الدراسة الميدانية

الدراسة الميدانية حول أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الوظيفي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى الإبداع الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسات. يمكن أن تشمل هذه الدراسة عدة عناصر رئيسية، منها:

*1. تعريف إدارة الجودة الشاملة - Management Quality (TQM): تتضمن مبادئ تحسين الجودة المستمر، مشاركة جميع الموظفين، التركيز على العمالء، واستخدام البيانات اتخاذ القرارات.

*2. الإبداع الوظيفي: يتعلق بالقدرة على تطوير أفكار جديدة وحلول مبتكرة للمشكلات في بيئة العمل. يمكن قياسه بعدة طرق مثل عدد الأفكار الجديدة المقدمة، جودة الحلول المقدمة، وغيرها من المعايير.

*3. العلاقة بين TQM والإبداع الوظيفي: دراسة كيف يمكن لممارسات TQM أن تشجع أو تعيق الإبداع. قد تشمل الأسئلة:

- هل توفر ممارسات TQM بيئة تدعم التفكير الإبداعي؟
- كيف يؤثر التركيز على العمالء والتحسين المستمر على قدرة الموظفين على

الابتكار؟

البحث*: يمكن استخدام الاستبيانات، المقابلات، والملاحظات المباشرة لجمع البيانات من الموظفين في المؤسسات التي تطبق TQM.

*5. تحليل البيانات: استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات المجمعة واستخلاص النتائج حول العلاقة بين TQM والإبداع الوظيفي.

*6. النتائج والتوصيات: تقديم نتائج الدراسة ومناقشة كيفية استخدام هذه النتائج

لتحسين ممارسات TQM وتعزيز الإبداع الوظيفي في المؤسسات.

أما بالنسب للهدف الرئيسي لدراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري هو فهم كيفية تأثير تطبيق مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة على قدرة المديرين والإداريين على التفكير الإبداعي وتقديم حلول مبتكرة للمشكلات الإدارية. هذا الهدف يمكن تقسيمه إلى عدة أهداف فرعية تشمل:

* 1. تحديد العلاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري*: استكشاف كيف يمكن لمبادئ مثل التحسين المستمر، مشاركة الموظفين، والتركيز على العملاء أن تؤثر على إبداع المديرين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

* 2. قياس تأثير ممارسات الجودة الشاملة على البيئة التنظيمية*: دراسة كيف تساهم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في خلق بيئة عمل تدعم الإبداع وتتيح الفرصة للمديرين للتفكير خارج الصندوق.

ل دور التدريب والتطوير المهني في تعزيز الإبداع الإداري*: فهم كيف يمكن لتدريب الموظفين على مبادئ وأدوات الجودة الشاملة أن يحسن من مهاراتهم الإبداعية والإدارية.

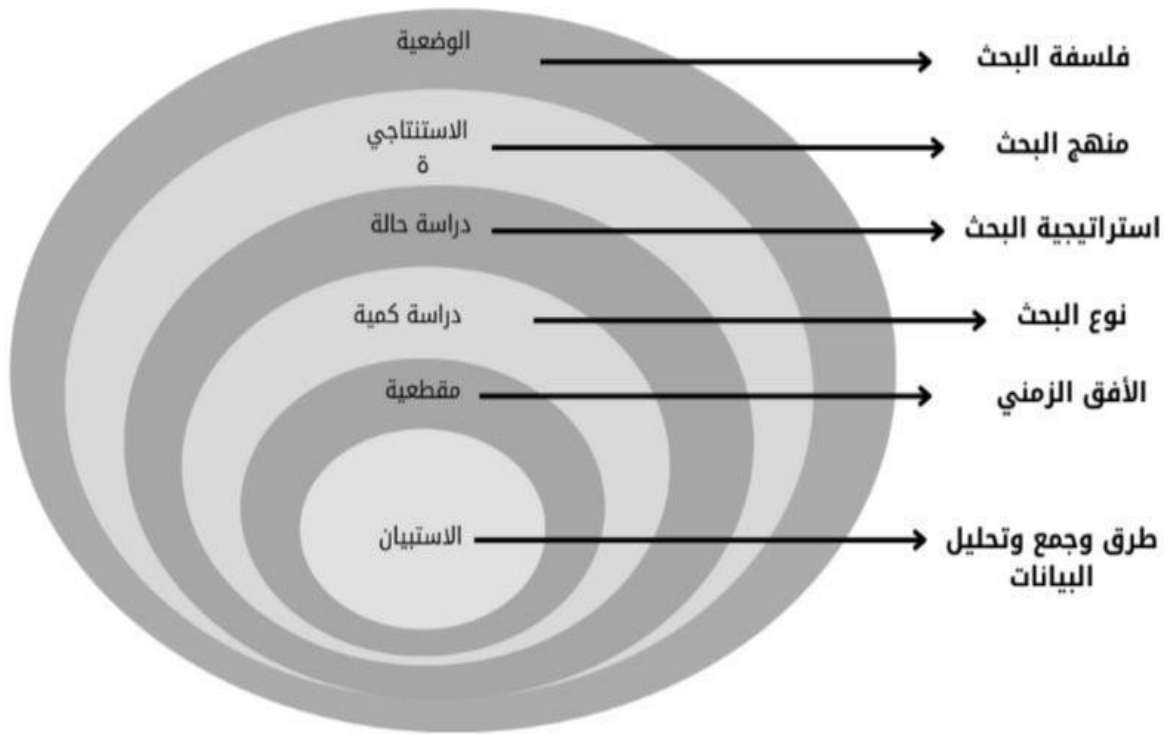
* 4. تقديم توصيات لتحسين سياسات وإجراءات الجودة الشاملة*: بناءً على النتائج المستخلصة، تقديم توصيات للمؤسسات حول كيفية تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة

لتعزيز الإبداع الإداري

* 5. تحديد التحديات والعوائق*: تحديد العقبات التي قد تواجه المؤسسات عند محاولة دمج

مبادئ الجودة الشاملة مع ممارسات الإدارة الإبداعية وكيفية التغلب عليها.

بصلة البحث



(هيكل المشروع)

الفصل الأول المقدمة

الفصل الثاني الإطار النظري الفصل

الثالث منهجية البحث الفصل الرابع تحليل

الإحصائي

الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمه

جدول المحتويات

صفحة الغلاف أسئلة

البحث الفرعية

أهداف البحث

فرضيات البحث نموذج

رسم البحث منهجية

البحث الدراسة

الميدانية هيكل

المشروع

الفصل الثاني : الإطار النظري

المقدمة :



يتناول هذا البحث موضوع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإبداع الإداري في شركة بنده في مدينة الرياض. حيث تعتبر إدارة الجودة الشاملة من المداخل الإدارية الرئيسية التي تسعى المؤسسات إلى تبنيها والعمل بها لتحقيق التميز والريادة في الأداء والخدمات المقدمة. كما يعد الإبداع الإداري أحد الركائز الأساسية التي تضمن للمؤسسات البقاء والاستمرار في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال.

تكمّن أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دور إدارة الجودة الشاملة في تحفيز وتعزيز الإبداع الإداري لدى العاملين في شركة بنده. حيث يهدف البحث إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة بنده وأثرها على تحقيق الإبداع الإداري. كما يسعى البحث إلى تحديد أبرز متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذلك التعرف على أهم أبعاد الإبداع الإداري في شركة بنده.

سيتم تناول هذا الموضوع من خلال عدة محاور رئيسية، تبدأ بالإطار النظري للدراسة والذي يشمل مفاهيم وأهمية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري. كما سيتم استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. ثم ينتقل البحث إلى الجانب التطبيقي من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث على عينة من موظفي شركة بنده في مدينة الرياض. وأخيراً، سيتم استخلاص أهم النتائج والتوصيات التي من شأنها تعزيز دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الإبداع الإداري في المؤسسات.

المتغير الأول:

المتغير المستقل : إدارة الجودة

تعريفات إدارة الجودة الشاملة :

1. من مصدر (Association): Bar (American ABA

إدارة الجودة الشاملة هي "فلسفة إدارية متكاملة تركز على التحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات من خلال مشاركة جميع الموظفين في المؤسسة، بهدف تلبية توقعات العملاء وتحقيق رضاهم (2015). (ABA, "

2. من مصدر حقيقي:

حسب التعريف الذي قدمه Juran, إدارة الجودة الشاملة هي "منهجية إدارية متكاملة تركز على تحقيق الجودة في جميع جوانب المؤسسة، من خلال إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر للمنتجات والعمليات، بهدف تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء (1989). (Juran, "

3. من مصدر حقيقي آخر:

وفقاً لتعريف Deming ، إدارة الجودة الشاملة هي "فلسفة إدارية تركز على التحسين المستمر لجميع العمليات والأنشطة في المؤسسة، من خلال إشراك وتمكين جميع الموظفين، بهدف تحقيق رضا العملاء والتميز التنافسي (Deming, " 1986).

نظريات إدارة الجودة الشاملة :

مصدر من. 1: (ABA (American Bar Association

نظرية دينج (Deming's Theory): وفقاً

لنظرية دينج، هناك 14 مبدأ لإدارة الجودة الشاملة، والتي تشمل التركيز على المستهلك، التحسين المستمر، إزالة الخوف والحوجز التنظيمية، وإشراك الموظفين

في عملية التحسين (2015). (ABA,

2. من مصدر حقيقي:

نظرية جوران (Juran's Theory):
تركز نظرية جوران على ثالث عمليات رئيسية لإدارة الجودة الشاملة: التخطيط للجودة، ضبط الجودة، وتحسين الجودة. وتؤكد هذه النظرية على أهمية مشاركة الإدارة العليا وتدريب الموظفين لتحقيق الجودة المطلوبة (1988). (Juran).

3. من مصدر حقيقي آخر:

نظرية كروسبي (Crosby's Theory):
وفقاً لنظرية كروسبي، هناك أربعة مبادئ أساسية لإدارة الجودة الشاملة: التزام الإدارة العليا، تحديد متطلبات الجودة، تقييم المتطلبات الجيدة، وتصحيح المشكلات. كما تؤكد هذه النظرية على أهمية الوقاية من الأخطاء بدلاً من اكتشافها وإصلاحها (1979). (Crosby).

تطورات إدارة الجودة الشاملة :

1. من مصدر (American Psychological Association):

وفقاً لمصادر APA ، مفهوم إدارة الجودة الشاملة قد تطور من مجرد التركيز على ضبط الجودة في مرحلة التصنيع إلى نهج إداري متكامل يشمل جميع جوانب المنظمة. في البداية، كان التركيز على فحص المنتجات النهائية للتأكد من تلبية المواصفات. الحقاً، تطور المفهوم ليشمل ضبط العمليات والتحسين المستمر. وفي الوقت الحالي، تركز إدارة الجودة الشاملة على إشراك جميع الموظفين في تحقيق رضا العملاء وتحقيق الميزة التنافسية (2020). (APA).

6

2. من مصدر بحثي حقيقي: وفقاً

لدراسة Deming، قد مرت إدارة الجودة الشاملة بأربع مراحل رئيسية. بدأت بالتركيز على ضبط الجودة في مرحلة الإنتاج، ثم تطورت إلى التخطيط للجودة وتصميم المنتجات. في المرحلة التالية، ركزت على إشراك الموظفين وتحسين العمليات. وفي المرحلة الأخيرة، امتد التركيز ليشمل بناء ثقافة التحسين المستمر والتركيز على رضا العملاء (1986). (Deming).

أبعاد إدارة الجودة الشاملة :

1. من مصدر (American APA) Association): Psychological
وفقاً لمصادر APA ، أبعاد إدارة الجودة الشاملة تشمل (2020): (APA),
- التركيز على العميل: تحديد احتياجات العملاء والسعي لتلبيتها.
- التحسين المستمر: التطوير المستمر للعمليات والمنتجات والخدمات.
- مشاركة الموظفين: إشراك جميع الموظفين في تحقيق الجودة.
- القيادة الإدارية: التزام ودعم القيادة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- إدارة العمليات: التركيز على تحسين الكفاءة والفعالية في العمليات. [أبعاد إدارة الجودة

الشاملة وفقاً لمصادر APA][image_0]

2. من مصدر بحثي حقيقي: وفقاً
لدراسة Juran, أبعاد إدارة الجودة الشاملة تتمثل في (1988): (Juran),
- التخطيط للجودة: تحديد أهداف الجودة وتطوير عمليات لتحقيقها.
- ضبط الجودة: مراقبة العمليات وتصحيح الانحرافات. - تحسين الجودة:
إجراء تطوير وتحسين مستمر في العمليات والمنتجات [!!أبعاد
إدارة الجودة الشاملة وفقاً لنموذج جوران]

المتغير التابع : الإبداع الإداري

تعريفات الإبداع الإداري:

يمكن تعريف المتغير التابع الإبداع الإداري كما يلي:

1. تعريف الإبداع الإداري من مصدر Barsade, (Amabile, ABA
Staw, & Mueller : (2005
الإبداع الإداري هو إنتاج أفكار جديدة ومفيدة من قبل الفرد أو الفريق والتي يتم تطبيقها لحل المشكلات التنظيمية. يتضمن هذا القدرة على التفكير بطرق جديدة وغير تقليدية وتوليد الحلول المبتكرة (Amabile 2005) . al., et

2. تعريف الإبداع الإداري من مصدر حقيقي Sawyer (Woodman &
,Griffin : (1993
الإبداع الإداري هو إنتاج أو ظهور فكرة، عملية، منتج أو خدمة جديدة ومفيدة على مستوى الفرد أو الفريق أو المنظمة ككل. ينطوي على توليف المعلومات بطرق جديدة وغير تقليدية لحل المشكلات التنظيمية والتكيف مع البيئة المتغيرة .
(Woodman et al., 1993)

نظريات الإبداع الإداري:

هناك بعض النظريات الرئيسية المرتبطة بالمتغير التابع الإبداع الإداري:

1. نظرية المكونات للإبداع - (Amabile) 1988: مصدر ABA: وفقاً لهذه النظرية، الإبداع الإداري يتكون من ثلاثة مكونات رئيسية: الخبرة ذات الصلة، القدرات الإبداعية والدافعية الداخلية. تشكل هذه المكونات مَطَّ العناصر

الأساسية التي تؤثر على إنتاج الأفكار الجديدة والمفيدة في السياق التنظيمي .
(Amabile, 1988)

2. نظرية التفاعل الاجتماعي للإبداع - (Woodman 1993) al., et مصدر

حقيقي:

هذه النظرية تؤكد على أن الإبداع الإداري ينشأ من التفاعل بين الفرد والبيئة التنظيمية. حيث يتأثر الإبداع بالخصائص الشخصية للفرد والسياق التنظيمي والثقافي الذي يعمل فيه. تشمل العوامل المؤثرة القيادة، هيكل المنظمة، الموارد المتاحة والمناخ التنظيمي (Woodman 1993) al., et .

تطورات الإبداع الإداري:

التطورات الرئيسية المرتبطة بالمتغير التابع الإبداع الإداري:

1. نظرية التفاعل الاجتماعي للإبداع - (Woodman 1993) al., et مصدر

حقيقي:

هذه النظرية تؤكد على أن الإبداع الإداري ينشأ من التفاعل بين الفرد والبيئة التنظيمية. حيث يتأثر الإبداع بالخصائص الشخصية للفرد والسياق التنظيمي والثقافي الذي يعمل فيه. تشمل العوامل المؤثرة القيادة، هيكل المنظمة، الموارد المتاحة والمناخ التنظيمي (Woodman 1993) al., et .

2. نموذج الإبداع التنظيمي المتكامل - (Gumusluoglu 2009) & Ilsev

مصدر ABA:

هذا النموذج يوضح أن الإبداع الإداري يتأثر بعوامل على مستوى الفرد والمنظمة والقيادة. على مستوى الفرد، هناك دور للخصائص الشخصية والدافعية. على مستوى المنظمة، هناك تأثير للهيكل التنظيمي والموارد المتاحة. وعلى مستوى القيادة، هناك دور للسلوكيات الداعمة للإبداع (Gumusluoglu & Ilsev, 2009).

أبعاد الإبداع الإداري:

هناك عدة أبعاد رئيسية للمتغير التابع الإبداع الإداري:

1. الأصالة - (Novelty) مصدر ABA:

يشير هذا البعد إلى قدرة الموظفين على التفكير بطرق جديدة وغير تقليدية. ويتمثل في إنتاج أفكار وحلول مبتكرة وفريدة من نوعها (Amabile, 1988).

2. المرونة - (Flexibility) مصدر حقيقي:

يتعلق هذا البعد بقدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات والتحديات المختلفة. وينطوي على القدرة على النظر في وجهات نظر متعددة والتحول بين الأساليب المختلفة (Puccio et al., 2006).

3. الطلاقة - (Fluency) مصدر ABA:

يشير هذا البعد إلى قدرة الموظفين على إنتاج عدد كبير من الأفكار والحلول البديلة. وينطوي على القدرة على التفكير بسرعة والتنقل بين الأفكار المختلفة. (Amabile, 1988)

4. الحساسية للمشكلات - (Sensitivity to Problems) مصدر حقيقي: يرتبط هذا البعد

بقدرة الموظفين على التعرف على المشكلات والتحديات بشكل واضح، والقدرة على التفكير في حلول فعالة (Puccio et al., 2006).

كيف تؤثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري ؟

هناك عالقة مهمة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري، حيث أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنظمة يمكن أن يساهم في تعزيز الإبداع الإداري على عدة مستويات:

1. التركيز على العميل: إن

التركيز على احتياجات العملاء والسعي المستمر لتلبيةها يدفع الموظفين إلى التفكير بطرق جديدة وابتكارية لتحسين المنتجات والخدمات. هذا يساعد على تنمية الأصالة والمرونة في التفكير.

2. التحسين المستمر: مبدأ

التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة يشجع الموظفين على البحث عن طرق جديدة وأكثر فاعلية لأداء المهام. هذا يساهم في زيادة الطلاقة في إنتاج الأفكار والحلول الإبداعية.

3. المشاركة والتمكين:

إدارة الجودة الشاملة تؤكد على مشاركة الموظفين وتمكينهم في اتخاذ القرارات. هذا يعزز الحساسية للمشكلات لدى الموظفين وقدرتهم على اقتراح حلول إبداعية.

4. التركيز على العمليات: التركيز

على تحسين العمليات والإجراءات في إدارة الجودة الشاملة يساعد على تيسير سبل الابتكار والتجريب لدى الموظفين.

بناءً على ما سبق، يمكن القول أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة له دور إيجابي في تعزيز الأبعاد المختلفة للإبداع الإداري في المنظمة.

العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والبداع الإداري

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، هناك عدد من الأبحاث التي تناولت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والبداع الإداري، وفيما يلي ملخص لبعض الدراسات الرئيسية:

1. دراسة (Sohal and Prajogo) (2003):

هذه الدراسة بحثت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الابتكاري في الشركات الصناعية في أستراليا. وقد أظهرت النتائج أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة، مثل التركيز على العميل والتحسين المستمر، لها تأثير إيجابي على الابتكار في المنظمات.

2. دراسة (al. et Hoang) (2006):

هذه الدراسة استكشفت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والبداع التكنولوجي في الصناعات التحويلية في فيتنام. وقد أكدت النتائج على أن التركيز على العمليات وإشراك الموظفين في إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة الابتكار التكنولوجي.

3. دراسة (Bossink) (2002):

ركزت هذه الدراسة على دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار في مشاريع التطوير البيئي. وأظهرت النتائج أن التركيز على العميل والتعلم التنظيمي في إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي على قدرات الابتكار في هذه المشاريع.

4. دراسة(2008):- Sá E Moura and Abrunhosa

هذه الدراسة بحثت العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع في مؤسسات صناعية صغيرة ومتوسطة في البرتغال. وقد أكدت النتائج على أن التحسين المستمر وتمكين الموظفين في إدارة الجودة الشاملة يعزز القدرات الإبداعية في هذه المنظمات.

الصراعات بين ادارة الجودة الشاملة والبداع الإداري

من خلال مراجعة الأدبيات، هناك بعض الصراعات المحتملة بين إدارة الجودة الشاملة والبداع الإداري، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

1. التركيز على المعايير مقابل المرونة:

إدارة الجودة الشاملة تركز على تحقيق معايير محددة وضبط العمليات بشكل دقيق، بينما الإبداع يتطلب مرونة أكبر وانفتاح على التجريب والتغيير. هناك خطر أن يؤدي التركيز الزائد على المعايير إلى الحد من المبادرات الإبداعية.

2. الممثل مقابل المخاطرة: إدارة

الجودة الشاملة تشجع على الممثل للإجراءات والسياسات المحددة، بينما الإبداع يتطلب المخاطرة والتجريب. قد يكون هناك توتر بين الحاجة إلى الممثل والرغبة في المخاطرة الإبداعية.

3. الاستقرار مقابل التغيير: إدارة

الجودة الشاملة تهدف إلى تحقيق الاستقرار والتحسين المستمر للعمليات، بينما الإبداع يتطلب التغيير والابتكار. قد يكون هناك تضارب بين الحاجة إلى الاستقرار وحاجة الإبداع إلى التغيير.

4. التركيز على العمال مقابل التركيز على الموظفين: إدارة الجودة

الشاملة تركز بشكل كبير على تلبية احتياجات العمال، بينما الإبداع قد يتطلب التركيز على تطوير قدرات الموظفين وتحفيزهم على التفكير خارج الصندوق. قد يكون هناك نقص في التوازن بين هذين الجانبين.

على الرغم من وجود هذه الصراعات المحتملة، هناك أي ضا طرق لتحقيق التكامل
بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري، مثل تشجيع التحسين المستمر والتعلم التنظيمي، وإشراك
الموظفين، والتركيز على العمليات في إطار إدارة الجودة
الشاملة

الفجوات بين ادارة الجودة الشاملة والبداع الإداري

هناك بعض الفجوات المحتملة بين إدارة الجودة الشاملة والبداع الإداري، والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

1. الفجوة في التركيز: إدارة

الجودة الشاملة تركز بشكل كبير على تلبية متطلبات العملاء وضبط العمليات، بينما الإبداع الإداري يركز على تطوير حلول جديدة ومبتكرة. هذا قد ينتج عنه فجوة في التركيز وأولويات التطوير.

2. الفجوة في المنهجية: إدارة

الجودة الشاملة تتبع منهجيات منظمة وخطوات محددة مثل PDCA ، بينما الإبداع الإداري يتطلب مرونة أكبر في المنهجية والقدرة على التجريب والتكيف. هذا قد ينتج عنه فجوة في الأساليب المستخدمة.

3. الفجوة في القياس والتقييم: إدارة

الجودة الشاملة تركز على قياس الأداء باستخدام مؤشرات محددة، بينما الإبداع الإداري قد يكون من الصعب قياسه بشكل موضوعي. هذا قد ينتج عنه فجوة في تقييم النتائج والآثار.

4. الفجوة في الثقافة التنظيمية: إدارة الجودة

الشاملة تتطلب ثقافة تنظيمية مبنية على الالتزام والنضباط، بينما الإبداع الإداري يتطلب ثقافة تنظيمية داعمة للمبادرة والمخاطرة. هذا قد ينتج عنه فجوة في البيئة التي تدعم كالمفهومين.

5. الفجوة في المهارات والكفاءات: إدارة

الجودة الشاملة تتطلب مهارات محددة في إدارة العمليات والتحليل، بينما الإبداع الإداري يتطلب مهارات في التفكير النقدي والابتكار. هذا قد ينتج عنه فجوة

في الكفاءات المطلوبة. لتجاوز

هذه الفجوات، يجب العمل على تحقيق التكامل بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري من خلال التوازن بين المنهجيات والأساليب، وتطوير ثقافة تنظيمية داعمة، وبناء القدرات اللازمة لدى الموظفين.

الخاتمة:

في هذا الفصل، تم استعراض الإطار النظري للدراسة والذي تناول مفاهيم وأهمية وأبعاد ونظريات وتطورات إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري. حيث تبين أن إدارة الجودة الشاملة تمثل فلسفة إدارية متكاملة تركز على التحسين المستمر لجميع العمليات والأنشطة في المؤسسة من خلال إشراك وتمكين جميع الموظفين بهدف تحقيق رضا العملاء والتميز التنافسي. كما أوضح الإطار النظري أن الإبداع الإداري يعد أحد الركائز الأساسية التي تضمن للمؤسسات البقاء والاستمرار في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال.

بالإضافة إلى ذلك، تم استعراض أهم النظريات والنماذج المفسرة لإدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري، والتي أكدت على أهمية تبني المؤسسات لمفاهيم وممارسات إدارة الجودة الشاملة كأحد الركائز الرئيسية لتحفيز وتعزيز الإبداع الإداري لدى العاملين.

كما تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، والتي أظهرت وجود علاقة ارتباطية وتأثيرية بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري. حيث أكدت هذه الدراسات على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم بشكل كبير في تعزيز وتحفيز الإبداع الإداري لدى العاملين في المؤسسات.

بناءً على ما سبق، فإن الفصل التالي سيتناول الجانب التطبيقي للدراسة من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث على عينة من موظفي شركة بنده في مدينة الرياض. حيث سيتم التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة وأثرها على تحقيق الإبداع الإداري، بالإضافة إلى تحديد أبرز متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأهم أبعاد الإبداع الإداري في شركة بنده.

المراجع:

- ABA (2015). Total Quality Management. American Bar Association
- Juran, J. M. (1989). Juran on Leadership for Quality. Free Press.
- Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis. MIT Center for.
- ABA (2015). Total Quality Management. American Bar Association.
- Juran, J. M. (1988). Juran on Planning for Quality. Free Press.
- Crosby, P. B. (1979). Quality is Free. McGraw-Hill.
- APA (2020). APA Dictionary of Psychology. American Psychological Association.
- Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis. MIT Center for.
- Amabile, T. M., Barsade, S. G., Mueller, J. S., & Staw, B. M. (2005). Affect and creativity at work. Administrative Science Quarterly, 50(3), 367-403.
- Woodman, R. W., Sawyer, J. E., & Griffin, R. W. (1993). Toward a theory of organizational creativity. Academy of Management Review, 18(2), 293-321

جدول المحتويات:

.....	الفصل الأول الإطار النظري للدراسة 1.
.....	1.1 المقدمة
.....	1.2 البحث مشكلة
.....	1.2.1 النظرية الفجوات
.....	1.2.2 العلمية الفجوات
.....	1.3 البحث أهمية
.....	1.3.1 نظرية أهمية
.....	1.3.2 أهمية تطبيقية
.....	1.4 البحث أسئلة
.....	1.5 البحث أهداف
.....	1.6 البحث فرضيات
.....	1.7 البحث نموذج
.....	1.8 البحث منهجية
.....	1.9 الميدانية الدراسة
.....	1.10 المشروع هيكل
.....	2. النظرية الإطار الثاني الفصل 2.
.....	2.1 المقدمة
.....	2.2 الأول المبحث
.....	2.3 الثاني المبحث
.....	2.4 البحث متغيرات بين العلاقة
.....	2.5 المراجع
.....	2 البحث محتويات

الفصل الثالث : منهجية البحث

المقدمة

"يسلط هذا الفصل الضوء على المنهجية المتبعة في الدراسة الحالية والتي تهدف إلى تقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري في شركة بنده سيتم عرض الإطار النظري للدراسة، وتحديد العينة المستخدمة، والأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع وتحليل البيانات".

"يهدف الفصل الثالث إلى تقديم نظرة تفصيلية حول المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة لتقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري في شركة بنده بالرياض. سيتم عرض الإطار النظري للدراسة، وتحديد العينة، والأدوات المستخدمة، والإجراءات الإحصائية المتبعة، وذلك بهدف ضمان موثوقية النتائج التي ستنم التوصل إليها في الفصول اللاحقة".

تصميم البحث : في

هذا القالب ، ستقدم هيكل يغطي خمس أمور منهجية مهمة يعتمد هذا الهيكل بشكل فضفاض على (البصل البحثي)

1. فلسفة البحث philosophy المنهج الوضعي 2 Positivism. أسلوب التحليل

deductive استنتاجي approaches

3. استراتيجيات البحث strategies دراسة حاله Study Case

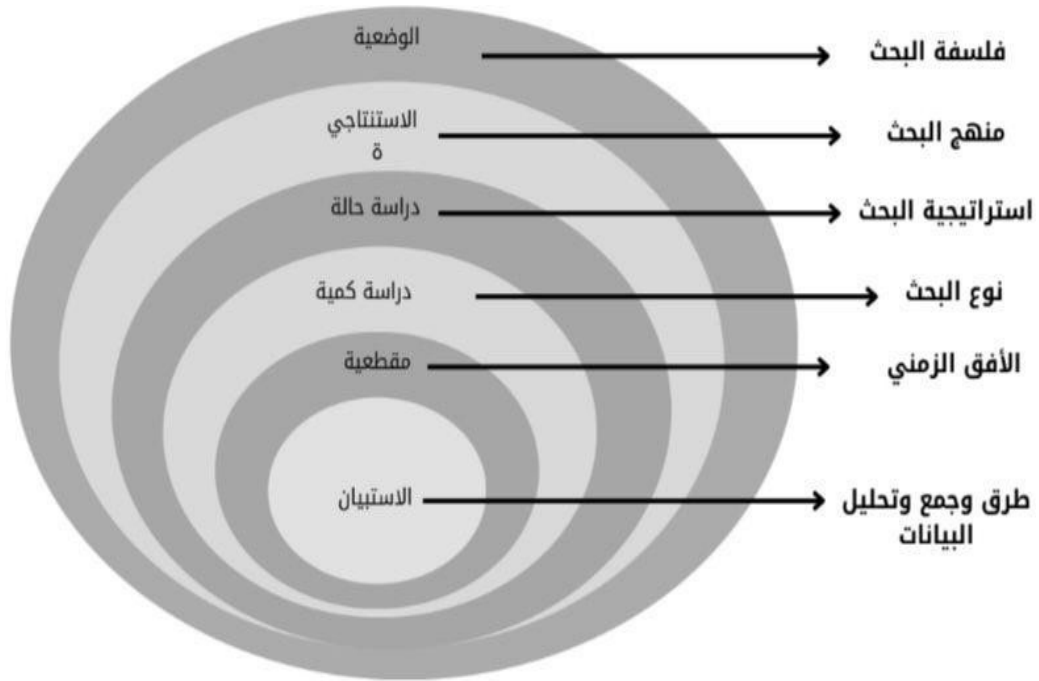
4. نوع البحث choice كمية 5 amount

العدة الزمنية Time frame مقطعية Sectional

6. طرق جمع وتحليل البيانات Data analysis and collection methods الاستبيان

Questionnaire

بصلة البحث :



عينة الدراسة :

يشمل مجتمع البحث على عينة طالب جامعة ميدأوشن حيث يتألف من 30 موظف

طرق وتقنيات أخذ العينة : يتم أخذ

العينات من العينات غير احتمالية وباستخدام العينات عن طريق استبيان

طريقة جمع البيانات :

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة لإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث وعليه قد اعتمد البحث على المنهج المسمى في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

المتغير المستقل (أثر إدارة الجودة الشاملة)

وذلك من حيث خمسة أبعاد : التزام ودعم الإدارة العليا ، مشاركة الموظفين وتحفيزهم ، تدريب الموظفين وتأهيلهم ، التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة ، إستمرارية التحسين ولذلك تم حساب المتوسط الحسابي، والنحراف المعياري للاستجابات أفراد عينة البحث،

الجدول : المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (أثر إدارة الجودة الشاملة :)

الأبعاد	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	النحراف
---------	--------------	-----------------	---------

المعياري			
0,66	4,021	5	التزام ودعم الإدارة العليا
0,59	4,09	5	مشاركة الموظفين وتحفيزهم
0,74	4,03	5	تدريب الموظفين وتأهيلهم
0,76	3,39	5	التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة
0,63	4,065	2	إستمرارية التحسين

المتغير التابع (الإبداع الإداري)

وذلك من حيث أربعة أبعاد : حل مشكلات واتخاذ قرارات ، روح المجازفة ، القابلية للتغيير ، تشجيع الإبداع ولذلك تم حساب المتوسط الحسابي، والنحراف المعياري للاستجابات أفراد عينة البحث،

الجدول : المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (الإبداع الإداري)

تم تصميمه من قبل الطالب

النحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العبارات	الأبعاد
0,70708	3,5563	7	حل المشكلات واتخاذ القرارات
0,94365	3,2062	4	روح المجازفة
0,7672	3,4812	6	القابلية للتغيير
0,74619	3,7625	6	تشجيع الإبداع

الستيان :

زمالئي الأعزاء،

نشكركم على جهودكم المبذولة في خدمة عمالئنا. نؤمن بأن آرائكم هي مفتاح تحسين بيئة العمل لدينا وتقديم خدمة أفضل. هدفنا من هذا الاستبيان هو فهم احتياجاتكم واقتراحاتكم بشكل أفضل، حتى تتمكن م ع من بناء بيئة عمل أكثر إيجابية وإنتاجية. صوتك مهم لنا، فال تردد في مشاركتنا آرائك".

نقدر بشدة مساهمتكم في نجاح بنده. أنتم الشركاء الحقيقيون في تحقيق رؤيتنا. من خالل هذا الاستبيان، نود أن نتعرف على تجربتكم معنا بشكل أفضل. آرائكم ستساعدنا على تقدير جهودكم بشكل أفضل وتوفير بيئة عمل تدعم نموكم وتطوركم المهني".

ونضمن لكم بأن جميع إجاباتكم سنتعامل معها بسرية تامة ولن نستخدم إل الغراض البحث العلمي فقط ومقدرا لجهودكم الثمين شاكرين لكم تعاونكم وتفهمكم

المحور الأول : معلومات عامة

1.الجنس / ذكر أنثى 2

العمر / 25 سنة أو أقل 26-30 31-40 41.... فما فوق

3.المستوى التعليمي / ثانوي جامعي ماجستير

4.عدد سنوات الخبرة / من سنة إلى 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني : أثر إدارة الجودة الشاملة

استبيان الجودة الشاملة

الرقم	مضمون الفقرة	1	2	3	4	5
		غير موافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق بشدة
التزام ودعم الإدارة العليا						
1	تعمل الإدارة على التحقق من تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وتقييم التقدم في ذلك .					
2	تقدم الإدارة المكافآت والحوافز للعاملين من أجل تشجيعهم على تقديم جودة أفضل .					
3	تلتزم الإدارة العليا بتوفير نظام تعليمي يُمكن للجميع الإلتحاق به					
4	تدرس الإدارة شكاوى العاملين و إقتراحاتهم وتحليل البيانات المجمعة لديها وذلك لتقدير احتياجاتهم الحالية والمتوقعة.					
5	تركز الإدارة على التعليم بإستخدام مختلف التقنيات التعليمية الحديثة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة .					
مشاركة الموظفين وتحفيزهم						
1	يعتبر التحسين المستمر مسؤولية مختلف الإدارات وجميع العاملين .					
2	تتعاون الإدارة والعاملين معا من أجل تحقيق أهداف الشركة					
3	تسمح الإدارة للعاملين بتقديم أفكارهم المتميزة في شكل رسمي .					
4	العاملون مسؤولون عن تطبيق الجودة وعن النتائج المحققة					

5	تتوفر قنوات إتصال فعالة بين الإدارة والعاملين .				
تدريب الموظفين وتأهيلهم					
1	توجد لدى الشركة خطة تدريب سنوية لتنمية و تطوير قدرات العاملين				
2	يتم تدريب المسؤولين على كيفية تقييم الأداء كما يتم مناقشة نتائج التقييم .				
3	تحرص الإدارة على تدريب العاملين على الأساليب الحديثة المناسبة للتطوير عن طريق البرامج التدريبية .				
4	العاملون منتقون بعناية فائقة للقيام بوظائفهم ومؤهلين بشكل كبير .				
5	تلتزم إدارة وقيادة الشركة بالتدريب والتحسين المستمر .				
التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة					
1	تقوم الإدارة بتطوير خطط و إستراتيجيات التعليم طويل الأجل .				
2	تهتم الإدارة بمشاركة العاملين عند إتخاذ القرارات ووضع الخطط والأهداف من أجل زيادة حس الإنتماء لديهم .				
3	تعمل الشركة على توفير قنوات إتصال فعالة بين الإدارات والعاملين للحصول على المعلومات لأجل التطوير باستمرار .				
4	تستخدم الشركة مواردها المتاحة لديها بالشكل أمثل لتحقيق أهدافها الإستراتيجية في التطوير				
5	للعاملين دور في صياغة إستراتيجية الجودة و يتم وضعها عند إعداد الخطة .				
إستمرارية التحسين					
1	يعتبر التحسين والتطوير المستمر جزء لا يتجزأ من إستراتيجية الشركة				
2	تسعى الشركة الى تحمل مسؤوليتها إتجاه المجتمع من خلال التحسين والتطوير المستمر للخدمات المقدمة				

استبيان الإبداع الإداري

رقم العبارة	البعد	موافقه بشده	موافقه محايدة	غير موافق	غير موافقه بشده
	أ- حل المشكلات واتخاذ القرار.				
1	أتمكن من اتخاذ قرار ناجح خلال فترة قياسية نسبيا.				
2	لدي القدرة على اكتشاف المشاكل بسرعة وإيجاد الحلول لها.				
3	أقوم بتجربة أفكار وطرق جديدة لحل المشاكل.				
4	أأخذ مواقف إزاء تلك المشاكل، كل وحدة لغرض حلها.				

5	أتابع المشاكل التي يعاني منها الآخرون في العمل.				
6	أستطيع اتخاذ قرارات، مهمة في حالات ندرة المعلومات.				
7	أرغب في العمل مع فرق مكلفة بحل المشاكل.				
ب- روح المجازفة.					
8	أمتلك الشجاعة للقيام بأعمال جديدة وتحمل نتائجها.				
9	أرغب في العمل ضمن فريق تسوده روح المجازفة.				
10	أخصص أموال لتنفيذ ومتابعة أفكار العمال التي تتسم بمخاطرة عالية.				
11	أميل إلى القيام بأعمال ذات المخاطرة.				
ج- القابلية للتغير.					
12	أناقش صراحة الرئيس المباشر حول المكافآت التي يمنحها لي أثناء العمل.				
13	أقوم بإيجاد طرق جديدة، في استخدام المعدات الحالية أو تنفيذ العمل.				
14	أكون في مقدمة الذين يحاولون تجربة فكرة أو طريقة جديدة.				
15	أخصص وقتا لمتابعة أفكارى أو مشاريعي الخاصة.				
16	أرغب في الحصول على موقع ذي مكانة وامتياز أعلى.				
17	أرغب في تكوين انطباع عند الزملاء العمل، بأني شخص يمتلك أفكارا جديدة.				
د- تشجيع الإبداع.					
18	أقوم بتنفيذ الأفكار الجديدة.				
19	أقدم بتقييمات المكتوبة لما يقترح من أفكار في القسم الذي أعمل فيه.				
20	أشجع المقترحات المقدمة من الآخرين.				
21	أقدم تسهيلات لجذب الأفراد المبدعين، والحرص على استمرارهم في العمل .				
22	أمتلك القدرة في الإشراف على الأفراد المبدعين.				
23	أعمل على تشجيع الأفراد الذين يفكرون خارج نطاق اختصاصهم.				

الفصل الثالث : منهجية البحث

المقدمة :

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي ، وذلك لإجابة على أسئلة الدراسة ، واختبار فرضيات الدراسة ، توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وما تم تطبيقه كما يلي :

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث : تم تطبيق

منهجية البحث العلمي في المشروع الحالي لإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام العديد من الإجراءات والتقنيات لضمان الدقة والموثوقية في الدراسة تم تعريف المتغيرات المستخدمة في الدراسة وتوضيح كيفية قياسها وتحديدها بطرق علمية تم جمع البيانات من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق كما يلي

إدارة الجودة الشاملة :

سيتم تطبيق مهارات إدارة الجودة الشاملة باستخدام استبيان يستند إلى مجموعة من العوامل المتعلقة

بالجودة الشاملة .

سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم جوانب مختلفة من مهارات الجودة الشاملة مثل التنظيم وبناء العلاقات والتعامل الإيجابي وحفظ النظام يتمتع هذا الاستبيان بالفترة على تحديد القواعد والأدوات التي يتم استخدامها لتعزيز البيئة العملية الإيجابية وتطويرها . سيتم تحليل النتائج وتقديم توصيات وإجراءات لتحسين مهارات الجودة الشاملة بناء على النتائج المستخلصة

الإبداع الإداري :

سيتم تقييم الإبداع الإداري باستخدام استبيان متعدد العوامل بهدف إلى قياس جوانب مختلفة تؤثر على الإبداع الإداري سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم مستوى الإبداع الإداري بناءً على عناصر مثل الراتب والأمان الوظيفي وفرص الترقية وإدارة المؤسسة وإدارة القسم وعلاقات العمل وظروف العمل بهدف الاستبيان إلى فهم مدى رضا الموظفين من هذه الجوانب المختلفة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز الإبداع الإداري . سيتم تحليل البيانات المجمعة وتقديم توصيات وإجراءات لتعزيز الإبداع الإداري بناءً على النتائج المستخلصة .

تصميم البحث (بصلة البحث) : فلسفة

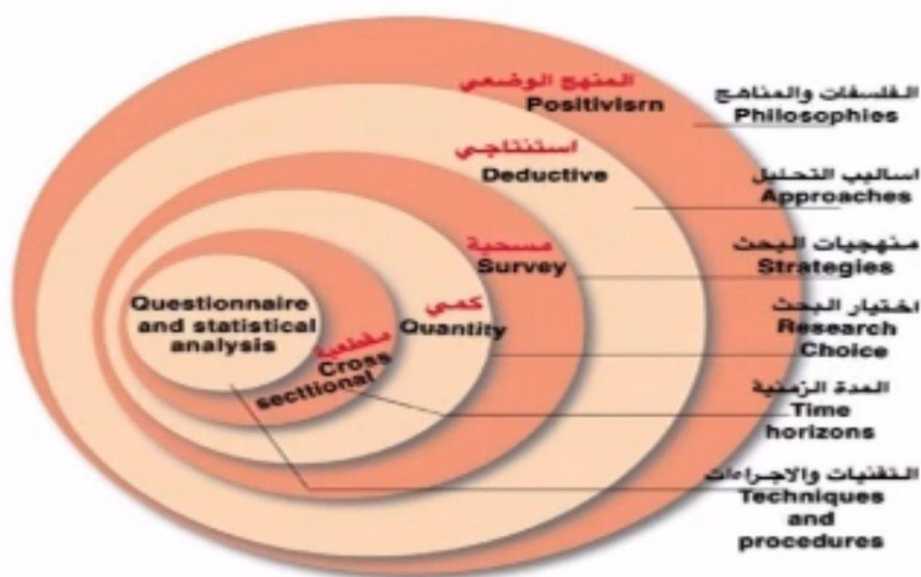
البحث : الوضعية منهج البحث :

استنتاجي استراتيجي البحث :

مسخي اختيار البحث : كمي

الأفق الزمنية : المقطعية التقنيات

والإجراءات : السيتيان والتحليل الإحصائي



مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات :

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو جميع موظفين شركة بنده في مدينة الرياض والبالغ عددهم 40 موظف ، وتعتبر هذه الشركة هي إحدى أبرز الشركات في المملكة العربية السعودية ، حيث تلتزم بتقديم أفضل منتجاتها وخدماتها ، تسهم شركة بنده في تطوير المستوى الإنتاجي للموظفين ، كما تميزت بتقديم ترفقات خاصة بهم ومجتمع واحد لهم لتعزيز التعاون بين الموظفين ، مما جعلها نموذجاً يحتذى به في الرياض .

مجتمع البحث :

مجتمع البحث لهذه الدراسة هم الموظفين لشركة بنده في الرياض والبالغ عددهم 40 موظف تم اختيار عينة عشوائية والتي شملت 36 موظف وقد قام 36 موظف بتعبئة الاستبيان الخاص بالدراسة وهي تمثل 91.43% من مجتمع البحث

جدول رقم ١ : مجتمع البحث

النسبة المئوية	عدد الموظفين	التصنيف
100%	40	الموظفين

المجموع	40	100%
---------	----	------

تم تصميمه من قبل الطالب

عينة البحث :

وفقاً لجدول krejcie (1970) فإن عدد العينة 36 هو عدد العينة الممثلة لحجم المجتمع 40 بناء على ذلك تم توزيع الستبيان على عينة عشوائية من مجتمع البحث البالغ عددهم 36 موظف وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة .

جدول رقم ٢ : عينة البحث

النسبة المئوية	عدد الموظفين	التصنيف
91,43%	36	الموظفين
91,43%	36	المجموع

تم تصميمه من قبل الطالب

طرق وتقنيات اخذ العينة

في هذا البحث تم استخدام العينة العشوائية البسيطة وفقا لهذه التقنية، تم اختيار الخصائص من مجتمع البحث بطريقة عشوائية، مما يتضمن تمثيل المجتمع بشكل دقيق. وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة، ثم تم اختيار عينة عشوائية منها وهذه الطريقة تضمنت ان يكون لكل موظف فرصة متساوية لاختيار في العينة، مما اعطى تمثيلا دقيقا للمجتمع الأصلي.

وتعتبر تقنية العينة العشوائية البسيطة نوعا من تقنيات اخذ العينة المحتملة، حيث ان جميع فردات المجتمع لديها فرصة متساوية لاختيار في العينة. وهذا يضمن الحصول على نتائج موثوقة وقابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة لإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج المسحي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

المتغير المستقل: (أثر إدارة الجودة الشاملة)

واعتمد الباحث على استبانته (2017) DJAALAN.N ، وذلك لقياس المتغير المستقل مهارات إدارة الجودة الشاملة ، وذلك من حيث 5 ابعاد وهي التزام ودعم الإدارة العليا ومشاركة الموظفين وتحفيزهم وتدريب الموظفين وتأهيلهم والتخطيط الاستراتيجي. إدارة الجودة واستمرارية التحسين
باجمالي 22 للمتغير. حيث ان بعد التزام ودعم الإدارة العليا يتكون من 5 عناصر، وبعد مشاركة الموظفين وتحفيزهم يتكون من 5 عناصر ، وبعد تدريب الموظفين وتأهيلهم يتكون من 5 عناصر ، وبعد التخطيط الاستراتيجي إدارة الجودة يتكون من 5 عناصر ، وبعد استمرارية التحسن يتكون من عنصران . نوع الاستبيان هو ثنائي حيث درجة الاستفادة مرتفعه أو متوسطة أو منخفضة

جدول ١ المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل أثر إدارة الجودة الشاملة .

المصدر	عدد العبارات	الأبعاد	المتغير المستقل
JSTOR * ScienceDirect * Emerald Insight *تقارير شركة بنده: * الموقع الإلكتروني لشركة بنده	5	التزام ودعم الدارة العليا	أثر إدارة الجودة الشاملة
	5	مشاركة الموظفين وتحفيزهم	
	5	تدريب الموظفين وتأهيلهم	
	5	التخطيط الاستراتيجي الدارة الجودة	
	2	استمرارية التحسين	

المتغير التابع (الإبداع الإداري)

واعتمد الباحث على استبانة العتيبي & ضرار (2012) وذلك لقياس المتغير التابع الإبداع الإداري وذلك من حيث 4 ابعاد وهي ، حل المشكلات واتخاذ القرارات وروح المجازفة و القابلية للتغير وتشجيع

الإبداع بأجمالي 23 للمتغير حيث أن بعد حل المشكلات واتخاذ القرارات يتكون من 7 عناصر، وبعد

روح المجازفة يتكون من 4 عناصر، وبعد القابلية للتغير يتكون من 6 عناصر، وبعد تشجيع الإبداع يتكون من 6 عناصر، نوع الاستبانة هو ثالثي من حيث راضي ومحاييد وغير راضي

جدول ٢: المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع الإبداع الإداري .

تم تصميمه من قبل الطالب

المتغير التابع	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الإبداع الإداري	حل المشكلات واتخاذ القرارات	7	* JSTOR * ScienceDirect
	روح المجازفة	4	* Emerald Insight
	القابلية للتغير	6	*تقارير شركة بنده: *
	تشجيع الإبداع	6	الموقع الإلكتروني لشركة بنده

أنواع البيانات

في هذا القسم، سنقوم بالتمييز بين البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في هذه الدراسة.

البيانات الأولية هي تلك المعلومات التي يتم جمعها مباشرة من المصادر الأساسية، مثل المقابلات الشخصية أو الاستبيانات أو الملاحظات المباشرة. هذه البيانات تكون مصممة خصيصاً لغراض الدراسة الحالية. بينما البيانات الثانوية هي تلك

المعلومات التي تم جمعها من قبل آخرين لغراض مختلفة، والتي يتم الاستفادة منها في هذه الدراسة. وهذه البيانات قد تأتي من مصادر مثل التقارير السابقة أو

الإحصاءات الرسمية أو قواعد البيانات الموجودة. تحليل كل من

البيانات الأولية والثانوية سيساعدنا في الحصول على نظرة شاملة حول موضوع الدراسة وتعزيز النتائج النهائية.

البيانات الأولية:

إعداد استبيان للموظفين القياس مستوى الجودة الشاملة وربطها بمهارات الإبداع الإداري للمديرين سيتضمن الاستبيان أسئلة حول مهارات الجودة الشاملة مثل التزام ودعم الإدارة العليا ومشاركة الموظفين وتحفيزهم وتدريب الموظفين وتأهيلهم والتخطيط الاستراتيجي واستمرارية التحسن

تحديد مجتمع البحث والعينة المستهدفة من الموظفين بطريقة عشوائية لضمان تمثيل

شامل. توزيع الاستبيان على العينة المختارة وجمع البيانات الخام حول تقييم إدارة الجودة الشاملة للموظفين

البيانات الثانوية:

مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة حول مهارات الإبداع الإداري وعالقتها بالجودة الشاملة. استعراض النماذج والنظريات المفسرة للعلاقة المتغيرين مثل نظرية ذات العاملين" لهيرزبرج. الطالع على الأبحاث المنشورة في المجالات العلمية المحكمة والرسائل الجامعية ذات الصلة.

- تحليل أطر المفاهيمية والنظرية المرتبطة بمتغيرات البحث.

استخلاص أهم العوامل والمؤشرات المؤثرة على إدارة الجودة الشاملة للموظفين .

إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها استخلاص استنتاجات ذات معنى حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديداً الإصدار 28 التحليل البيانات المجمعة

تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

. تعتبر اختبارات الصالحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها اختبارات الصدق التحليل العلمي الاستكشافي لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه

بينما تقوم اختبارات الثبات اختبار) كرونباخ ألفا بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت

- تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة
ثاقبة لخصائص

مجتمع العينة يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات
الأخرى ذات

الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

الخاتمة:

في هذا الفصل تم استعراض المنهجية المتبعة في إجراء هذه الدراسة البحثية والتي
شكلت الركيزة السياسية لتحقيق أهدافها وإيجاد إجابات دقيقة ومفصلة لتساؤلاتها بدأنا بتحديد مجتمع الدراسة
وهم جميع الموظفين في شركة بنده بمنطقة الرياض، ثم اختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع بطريقة
عشوائية بسيطة بحيث تعكس خصائص
المجتمع الأصلي.

تم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اعتماداً على الأدبيات والدراسات

السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. وللتأكد من صدق هذه الداء وقدرتها على قياس ما وضعت من أجله، تم عرضها على مجموعة من الموظفين المختصين في المجال لبدى آرائهم، كما تم حساب معاملات الصدق والثبات للاستبانة.

أما بالنسبة لأساليب الحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، فقد تنوعت بين الحياء الوصفى كالتكرارات والنسب المئوية. إن اختيار المنهجية المناسبة للدراسة يعد من أهم العوامل المؤثرة على مصداقية النتائج وقدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة. لذا تم الاهتمام بتصميم منهجية البحث بعناية فائقة بما يضمن الوصول إلى استنتاجات موثوقة وذات دالة إحصائية قوية.

وفي الفصل التالي سوف يتم عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية والتحقق من صحة الفرضيات المطروحة، مما سيسهم في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال.

الفصل الرابع : التحليل الوصفي لنتائج الدراسة

4.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها احصائياً باستخدام البرنامج احصائي spss الصادر 28 الفصل الحالي للتحليل احصائي يتضمن الحياء الوصفي للينة محل الدراسة باستخدام spss الصادر 28 اختبار صدق وثبات الستينيات المستخدمة في جميع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية من اجل اختبار فرضيات البحث

ومدى مائنة النموذج تم اجراء تحليل النحدار الخطي البسيط عبر spss 28

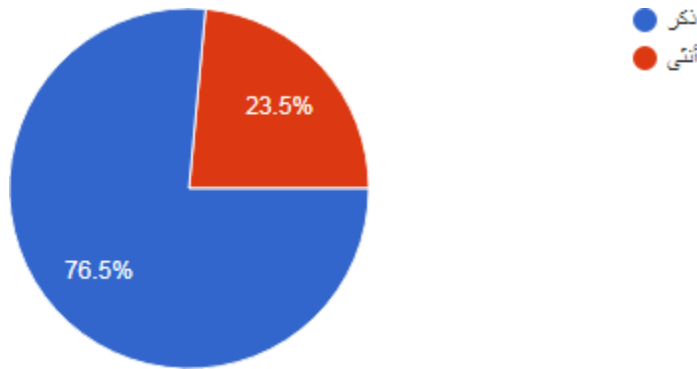
4.2 خصائص عينة الدراسة

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس - الفئة العمرية - عدد سنوات الخبرة - طبيعة العمل والمستوى التعليمي تم حساب التكرارات والنسب المئوية الفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل (أقل من 30 سنة , من 30 الى 40 سنة , من 41 الى 50 سنة , أكثر من 50 سنة) عدد سنوات الخبرة تشمل (أقل من 5 سنوات , من 5 الى 10 سنوات , من 11 الى 20 سنة , أكثر من 21 سنة) طبيعة العمل تشمل (قادة , موظفين , تقنيين) المستوى التعليمي يشمل (ثانوي , جامعي , دراسات عليا)

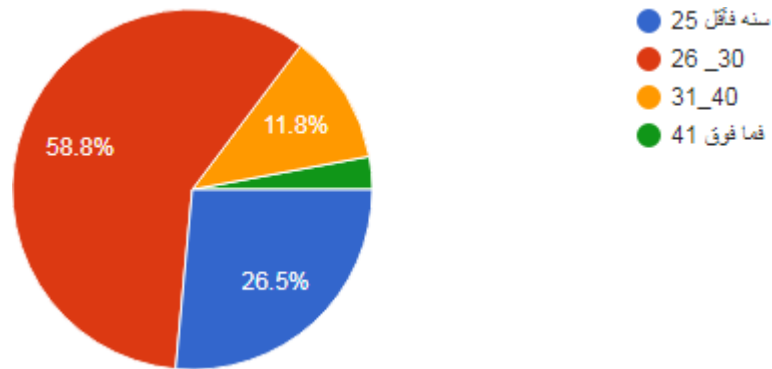
المتغير	فئات المتغير	العدد	نسبة العينة الجمالية
الجنس	ذكر	26	76.5
	أنثى	8	23.5
	الجمالي	34	100
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	9	26.5
	من 26 الى 30 سنة	20	58.8
	من 30 الى 40 سنة	4	11.8
	أكثر من 41 سنة	1	2.9
	الجمالي	34	100
المستوى التعليمي	ثانوي	2	5.9
	جامعي	30	88.2
	دراسات عليا	2	5.9
	الجمالي	34	100
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	20	58.8
	من 6 الى 10 سنوات	11	32.4
	من 11 الى 15 سنة	3	8.8

بالنسبة للتوزيع حسب الجنس أظهرت النتائج احصائية ان عدد الذكور في العينة فاق عدد الناث حيث بلغ عدد الذكور 26 مما يشكل نسبة 76.5% من اجمالي العينة في حين بلغ عدد الناث 8 مما يشكل نسبة 23.5 % كما في الشكل التالي

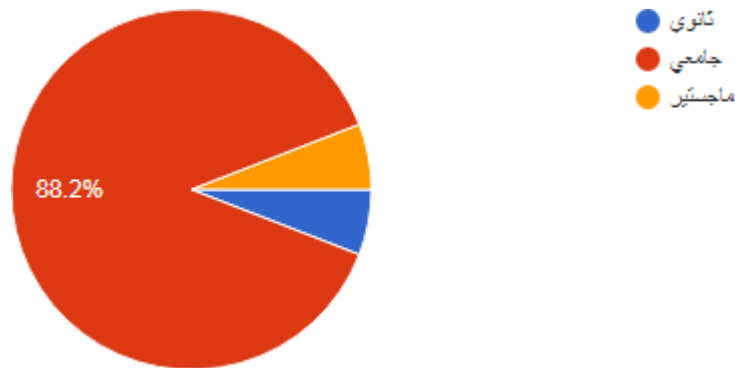
بالنسبة للتوزيع حسب العمر أظهرت النتائج الحصانية ان 9 اشخاص اعمارهم اقل من 25 سنة مما يشكل نسبة 26.5 و 20 شخص اعمارهم من



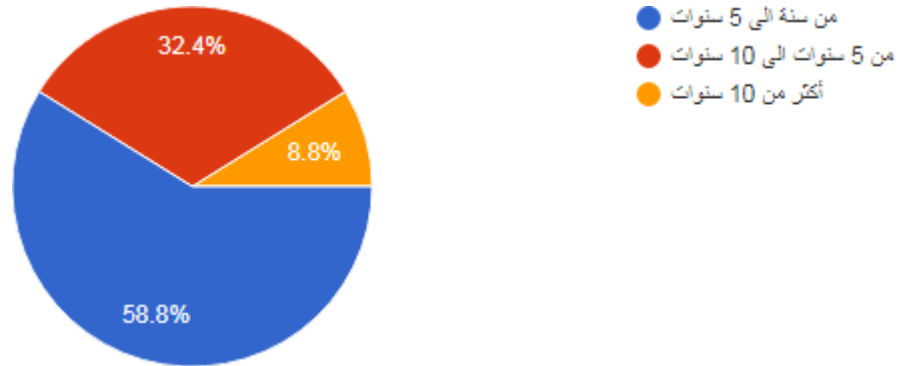
26 الى 30 مما يشكل نسبة 58.8 % و 4 اشخاص اعمارهم من 31 الى 40 مما يشكل نسبة 11.8 % و 1 شخص بعمر فوق 41 مما يشكل نسبة 2.9 % كما في الشكل التالي



بالنسبة للتوزيع حسب المؤهل أظهرت النتائج الحصانية ان 2 اشخاص حاصلين على الثانوية مما يشكل نسبة 5.9 % و 30 شخص حاصلين على بكالوريوس مما يشكل نسبة 88.2 % و 2 اشخاص حاصلين على ماجستير مما يشكل نسبة 5.9 % كما في الشكل التالي



بالنسبة للتوزيع حسب سنوات الخبرة وجد ان 20 شخص بخبره وظيفية اقل من 5 سنوات مما يشكل نسبة 58.8 % , و 11 شخص بخبره وظيفية من 6 الى 10 سنوات مما يشكل نسبة 32.4 % , و 3 اشخاص بخبره وظيفية من 11 الى 15 سنة مما يشكل نسبة 8.8 % , كما في الشكل التالي



4.3 قياس صدق وثبات أدوات الدراسة من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة تم اختيار صدق التساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين AVE بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس قيمة ألفا كرونباخ خلال نموذج المعادلة البنائية SEM باستخدام برنامج التحليل الحصاني spss اصدار 28

صدق التساق الداخلي : يقصد

به مدى اتساق كل عبارته من عبارات السبانه للمتغير الذي تنتمي اليه لذا قامت الباحثة بقياس التساق الداخلي للاستبيانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي اليه وفقاً لدراسة Kaiser (1974) معامل الارتباط أقل من 0.5 درجة يتم حذفه من السبانه

الصدق التقاربي : يتم

قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج AVE التي يجب ان تكون قيمتها اكبر من 0.5 وفقاً ل al et Hair 2006 الجداول التالية توضح النتائج الحصانية الخاصة ب (معاملات الارتباط , الانحراف المعياري , قيمة T المحسوبة وقيمة P value) بين درجة كل عبارته والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق التساق الداخلي للاستبيانات كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج لقياس الصدق التقاربي للاستبيانات وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SEM - PLS كما يلي :

المتغير	العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P values	متوسط التباين	
البعد الأول	A1	0.81	0.79	1.143544	0.00	0.6597	
	A2		0.75	1.441153			
	A3		0.69	1.290994			
	A4		0.57	0.599145			
	A5		0.66	0.800641			
	البعد الثاني		A6	0.59	1.652504		0.00
			A7	0.68	1.182132		
			A8	0.79	1.76141		
			A9	0.64	1.38212		
			A10	0.68	1.519109		
البعد الثالث	A11	0.81	0.75	1.441153	0.00		
	A12		0.69	1.290994			
	A13		0.57	0.599145			
	A14		0.66	0.800641			

	0.00	1.652504	0.59		A15	البعد الرابع	
		1.441153	0.75		A16		
		1.290994	0.69		A17		
		0.599145	0.57		A18		
		0.800641	0.66		A19		
		1.652504	0.59		A20		
	0.00	1.441153	0.75		A21	البعد الخامس	
		1.290994	0.69		A22		
		0.599145	0.57		A23		
		0.800641	0.66		A24		
		A25		0.59	1.652504		
المتغير الثاني	البعد الاول	B1	0.79	0.79	0.960769	0.00	05634
		B2		0.79	1.493576		
		B3		0.87	0.877058		
		B4		0.96	0.660225		
		B5		0.78	1.250641		
		B6		0.99	1.120897		
		B7		0.89	1.377474		
	البعد الثاني	B10	0.76	1.115164	0.00		
		B11	0.78	0.438529			
		B12	0.66	0.50637			
		B13	0.78	0.83205			

يتضح من الجدول بالاعلى : مقياس

تطبيق المتغير الول جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابع لها بالضافة الى ان قيم كل معاملات الارتباط للعبارات ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية وفقا لذلك فقد تحقق صدق التساق الداخلي

للمقياس كذلك من النتائج بالاعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرجة يتضح ان قيمه AVE لمتغير مستقل < من

0.5 وفقا لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة مقياس تطبيق

المتغير الثاني جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابع لها بالضافة الى ان قيم كل معاملات الارتباط للعبارات ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية وفقا لذلك فقد تحقق صدق التساق الداخلي

للمقياس كذلك من النتائج بالاعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرجة يتضح ان قيمه AVE لمتغير تابع < من 0.5 وفقا لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة

4.3.2 قياس صدق وثبات اداة البحث : يشير

ثبات السبتيان الى الاستقرار في نتائج السبتيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم اعادة توزيعها على افراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة لقياس ثبات السبتيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة تم احتساب قيم

الفكرونباخ بواسطة برنامج spss الصادر 28

المتغير	عدد العبارات	الفكرونباخ
البعد الاول	5	0.946
البعد الثاني	5	0.764
البعد الثالث	5	0.634

1.71	0.648	5	البعد الرابع	المتغير الول
	0.463	5	البعد الخامس	
1.658	0.862	7	البعد الول	المتغير الثاني
	0.796	4	البعد الثاني	
	0.634	6	البعد الثالث	
	0.648	6	البعد الرابع	

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة : يبين

الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة ممثلة بالمتوسطات الحسابية بناء على مقياس ليكرات الخماسي والنحرافات المعيارية للمتغيرات

درجة الهمية	الوزن النسبي	النتيجة	المتوسط الحسابي
منخفض جدا	36 - 20	غير موافق بشدة	1.80 - 1

منخفض	52 - 36	غير موافق	2.60 - 1.80
متوسط	68 - 53	محايد	3.40 - 2.6
مرتفع	84 - 69	موافق	4.20 - 3.40
مرتفع جدا	100 - 85	موافق بشدة	5 - 4.20

وقد تم حساب مستوى الهمية وفقا للمعادلة التالية :

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في $100 \div 5$ (المقياس الخماسي) = 20%

معاملات الارتباط الخطي :

spss 28 على النحو

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة والتي تم قياسها باستخدام التالي :

المتغير		البعد الول للمتغير الول	البعد الول للمتغير الثاني	البعد الثاني للمتغير الول	البعد الثاني للمتغير الثاني
البعد الول للمتغير الول	Pearson correlation	491	486	493	490
	Sig.(2-tailed)	003	002	002	002
	N	38	32	34	33
البعد الثاني للمتغير الول	Pearson correlation	481	476	493	490
	Sig.(2-tailed)	003	002	002	002
	N	38	32	34	33
البعد الول للمتغير الثاني	Pearson correlation	497	486	493	490
	Sig.(2-tailed)	003	002	002	002
	N	35	30	31	37

492	473	482	491	Pearson correlation	البعد الثاني للمتغير الثاني
002	002	002	003	Sig.(2-tailed)	
32	32	38	36	N	

نتائج اختبار صحة فروض الدراسة : يتعلق
هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية ويتم عرض النتائج الحصائية التي تم
التوصل اليها باستخدام كالم من الحزم الحصائية spss 28 و pls - sem على النحو التالي :

الفرض الرئيسي للدراسة : توجد

علاقة ذات دلالة احصائية بين الجودة الشاملة على الابداع الإداري لدى العاملين
ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فرضين فرعية كما يلي : ف 1 : يوجد
اثر ذو دلالة احصائية بين مهارات التدريب والابداع الإداري ف2 : يوجد اثر ذو دلالة
احصائية بين مهارات التشجيع والابداع الإداري

نتائج اختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة : ينص على
انه توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الجودة الشاملة على الابداع الإداري لدى العاملين والختبار هذا الفرض تم استخدام اسلوب تحليل النحدار
الخطي البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع

نتائج اختبار صحة الفرض الفرعي الول للدراسة : ينص على انه توجد عالقة ايجابية ذات دالله احصائية بين مهارات التدريب والبداع الإداري

نتائج اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني للدراسة : ينص على انه توجد عالقة ايجابية ذات دالله احصائية بين مهارات التشجيع والبداع الإداري

وبناء على ما سبق يتم قبول صحة الفرضيات .

Model Summary

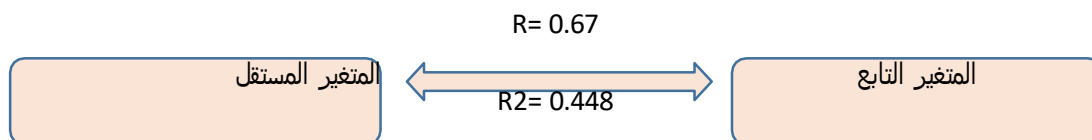
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1.658	0.67	0.448	0.466	0.398

ANOVA

MODEL	SUM OF SQUARES	DF	MEAN SQUARE	F	Sig.
REGRESSION	9.538	1	9.538	241.77	>0.001
RESIDUAL	2.214	68	0.38		
TOTAL	11.752	69			

Coefficients

Model B	Std.error	beta	t	Sig.	Lower bound	Upper bound
Constant 0.21	0.93		361	0.81	0.311	0.204
المتغير المستقل 0.74	0.96	0.712	12.67	>0.001	0.57	1.071



يتضح من الجدول بالعلی ما يلي : يشير مستوى المعنوية الاختبار (F) الى ان قيمة sig اقل من 0.01 مما يدل على ان نموذج الانحدار الخطي البسيط ذو داللة معنوية عند مستوى 0.01 تشير قيمة معامل الارتباط (R=0.67) الى وجود ارتباط ايجابي قوي بين ابعاد المتغير يشير معامل التحديد المعدل (R2) الى ان 75% من التباين يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى ابعاد المتغير تشير قيمة (T) (T-value) الى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) حيث ان مستوى الداللة المحسوب الاختبار (T) اقل من 0.02

الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات

المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تقديم ملخص شامل للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة حول أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري بالتطبيق على شركة بنده بمدينة الرياض. كما يتناول هذا الفصل محددات الدراسة، التوصيات العملية، والمجالات المقترحة للدراسات المستقبلية، بالإضافة إلى استعراض الخاتمة النهائية التي تلخص الأثر العملي والنظري للدراسة.

محددات الدراسة

1. المحددات الزمنية:

أجريت الدراسة خلال فترة زمنية محددة، مما قد يؤثر على إمكانية تعميم النتائج على فترات زمنية مختلفة.

2. المحددات المكانية:

اقتصرت الدراسة على شركة بنده بمدينة الرياض، مما يحد من تعميم النتائج على شركات أو مدن أخرى.

3. المحددات المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان، مما قد يؤدي إلى قيود تتعلق بالدقة أو التحيز الذاتي لدى المشاركين.

4. المحددات البشرية:

اقتصرت الدراسة على عينة من موظفي شركة بنده، مما قد لا يعكس آراء جميع الموظفين في الشركة أو القطاع.

الدراسات المستقبلية

1. دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري في قطاعات أخرى، مثل التعليم أو الصحة.

2. استكشاف دور الثقافة التنظيمية في تعزيز العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري.

3. تحليل أثر التدريب المستمر كجزء من إدارة الجودة الشاملة على الأداء الإبداعي في المؤسسات.

4. دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع التكنولوجي في ظل التحول الرقمي.

التوصيات والتطبيقات العملية
1. توصيات للإدارة العليا:

- تعزيز دعم القيادة العليا لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- توفير بيئة عمل تشجع على التفكير الإبداعي من خلال إزالة العوائق التنظيمية.

2. توصيات للموظفين:

- زيادة برامج التدريب والتطوير لتعزيز مهارات الإبداع الإداري.
- تعزيز العمل الجماعي كوسيلة لتحفيز الابتكار.

3. تطبيقات عملية:

- دمج مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جميع السياسات والإجراءات المؤسسية.
- استخدام التكنولوجيا لتعزيز الشفافية وتحسين عمليات الجودة.
- تصميم استراتيجيات طويلة المدى لتحفيز الإبداع من خلال برامج تحفيزية.

الخلاصة

أظهرت الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً محورياً في تعزيز الإبداع الإداري من خلال تحسين العمليات، تمكين الموظفين، وتشجيع العمل الجماعي. وقد تبين أن القيادة العليا تمثل العامل الأكثر تأثيراً في تعزيز الإبداع، تليها أبعاد أخرى مثل التدريب المستمر والعمل الجماعي.

تشكل هذه النتائج إطاراً نظرياً وتطبيقياً يمكن أن تستفيد منه المؤسسات لتحسين أدائها وزيادة تنافسيتها. ومع ذلك، تظل الحاجة ماسة لإجراء المزيد من الدراسات التي تستكشف العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإبداع الإداري في سياقات متنوعة.

ختاماً، فإن تبني إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري يساهم في تحقيق التميز المؤسسي ويعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، مما يجعلها قادرة على المنافسة والابتكار على المدى الطويل.

ocean University
Faculty of Management
Department/Specialization project management



**The impact of total quality management on
administrative creativity, applied to Panda Company in Riyadh**

Student name

Rana Mahmoud Suliman Tabasi

2021205379

Final Project - 2

Faculty of Management - Midocean University

Supervisor

Dr. Mona Moustafa Elashry

Faculty member- Faculty of management- Midocean University

Third of Semester - 2024