

إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق رضا العملاء في شركة أرامكو بالمملكة
العربية السعودية

إعداد الطالبة: سماهر حسين احمد العقيل
الرقم الجامعي: 233001201
إسم الكلية: بكالوريوس الإدارة

مشروع تخرج - ١
كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

إشراف
د/ عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

تاريخ التقديم
2026/6/26

1447-2026

جدول المحتويات

3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1 المقدمة.....
5	1.2 مشكلة الدراسة
5	1.2.1 الفجوة على المستوى النظري (المعرفي)
6	1.2.2 الفجوة على المستوى التطبيقي (العملي)
6	1.3 أهمية الدراسة
6	1.3.1 الأهمية على المستوى النظري (العلمي).....
6	1.3.2 الأهمية على المستوى التطبيقي (العملي).....
7	1 قائمة المراجع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تعد إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) واحدة من أبرز الفلسفات الإدارية الحديثة التي أحدثت ثورة في فكر المؤسسات المعاصرة وقدرتها على البقاء والاستمرار في بيئة أعمال شديدة التنافسية؛ فلم تعد الجودة مجرد خيار استراتيجي للمنظمات، بل تحولت إلى ركيزة أساسية لتحديد مدى نجاح المنظمة أو إخفاقها في تلبية تطلعات أصحاب المصلحة. وتتجاوز هذه الفلسفة المفهوم التقليدي القائم على مجرد فحص المنتج النهائي واستبعاد المعيب، لتشمل تحسيناً مستمراً وشاملاً لكافة العمليات، والأنشطة، والخدمات داخل المنظمة بمشاركة فعالة من جميع العاملين على اختلاف مستوياتهم الإدارية (القحطاني، 2021). وتستند هذه الفلسفة إلى أبعاد جوهرية مترابطة، يبدأ أولها من التزام الإدارة العليا وتوجيهها للموارد، مروراً بالتحسين المستمر للعمليات التشغيلية، ووصولاً إلى تمكين ومشاركة العاملين، حيث تصب هذه الأبعاد مجتمعة في بوتقة واحدة تهدف إلى تحقيق التميز المؤسسي المستدام.

وفي ظل التحولات الاقتصادية المتسارعة التي تشهدها المملكة العربية السعودية ودورها الريادي المحوري في أسواق الطاقة العالمية، تبرز شركة أرامكو السعودية كنموذج رائد للمؤسسات الوطنية العملاقة التي تسعى دوماً إلى تبني أعلى معايير الكفاءة، والإنتاجية، والتميز التشغيلي. إن التزام شركة أرامكو بتطبيق مبادئ وآليات إدارة الجودة الشاملة ينعكس بشكل مباشر وعميق على قدرتها الإمدادية والتشغيلية، مما يسهم بفعالية في تعزيز مكانتها الاستراتيجية على الصعيدين المحلي والدولي.

وترتبط إدارة الجودة الشاملة ارتباطاً وثيقاً وعضوياً بـ "رضا العملاء"، حيث يمثل العميل -في الفكر الإداري الحديث- المحور الأساسي والهدف الأسمى الذي توجه إليه كافة الجهود التحسينية والعملياتية داخل المنظمة. فالمنظمات الحديثة لم تعد تقيس نجاحها وتوقعها بحجم الإنتاج أو العوائد المالية الفورية فحسب، بل بمدى مطابقة هذا الإنتاج لتوقعات العملاء المتجددة وتجاوزها (العنبي، 2023). وفي قطاع النفط، والغاز، والبتروكيماويات، يتسع مفهوم العميل ويتشعب بشكل معقد ليشمل شركات صناعية دولية، وحكومات، وهشاشة أسواق، ومستهلكين محليين. هذا التنوع الفريد يفرض على المنظمة الحفاظ على معايير جودة صارمة وثابتة، مما يجعل دراسة أبعاد الجودة الشاملة وأثرها في رضا هؤلاء العملاء ضرورة بحثية ملحة لفهم آليات استدامة التميز المؤسسي في كبرى شركات الطاقة العالمية.

1.2 مشكلة الدراسة

تواجه الشركات الكبرى العاملة في قطاع الطاقة والنفط تحديات ديناميكية مستمرة تتعلق بالحفاظ على مستويات مرتفعة ومستدامة من رضا العملاء، لا سيما في ظل تقلبات الأسواق العالمية، والأزمات الاقتصادية، وتزايد حدة المنافسة بين الدول المنتجة. وعلى الرغم من أن شركة أرامكو السعودية تمتلك بنية تحتية تكنولوجية متطورة للغاية وأنظمة جودة متقدمة تضاهي أعلى المعايير العالمية، إلا أن الحفاظ على استدامة هذه الجودة وتطويرها يتطلب تقييماً علمياً مستمراً ومواكبةً دقيقةً لمتغيرات بيئة الأعمال الحديثة، ورصداً دقيقاً لمدى انعكاس هذه الممارسات الإدارية على الشركاء والعملاء.

تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في رصد وتقييم الفجوات التي قد تنشأ بين الممارسات الفعلية والتطبيقية لإدارة الجودة الشاملة داخل أروقة الشركة، وبين توقعات العملاء المتزايدة والمستمرة في التصاعد. ويمكن تصنيف وتحديد هذه الفجوات البحثية على مستويين رئيسيين:

1.2.1 الفجوة على المستوى النظري (المعرفي):

يلاحظ شح واضح في الدراسات الأكاديمية المحلية الحديثة -في حدود علم الباحثة- التي ركزت على الربط بين أبعاد الجودة الشاملة (مثل: التزام القيادة، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، والتركيز على العميل) وبين رضا العملاء في قطاع الصناعات النفطية الثقيلة والطاقة بالمملكة العربية السعودية. حيث اتجهت أغلب الأدبيات والبحوث العربية السابقة إلى دراسة وتطبيق فلسفة الجودة الشاملة في القطاعات الخدمية، والمصرفية، والتعليمية، والصحية، مما يترك فجوة معرفية في كيفية إسقاط هذه الفلسفة على قطاع الطاقة الذي يتميز بخصوصية تشغيلية وإنتاجية عالية.

1.2.2 الفجوة على المستوى التطبيقي (العملي):

تتمثل الفجوة في حاجة شركة أرامكو السعودية المستمرة لتقييم وفحص كفاءة قنوات التواصل المباشرة والذكية مع عملائها الدوليين والمحليين، ومدى سرعة استجابة العمليات التشغيلية واللوجستية لملاحظات هؤلاء العملاء، ومقترحاتهم، وشكاواهم وفقاً للمقاييس العالمية المعتمدة في إدارة الجودة الشاملة (TQM). إن عدم المتابعة الدقيقة لهذا الأثر قد يؤدي إلى فجوة بين ما تقدمه الأنظمة الداخلية وما يدركه العميل الخارجي فعلياً. 1.3 أهمية الدراسة

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 الأهمية على المستوى النظري (العلمي):

المساهمة في إثراء المكتبة الأكاديمية العربية ومراكز البحوث بإطار نظري ومعرفي حديث يربط بين فلسفة الجودة الشاملة ورضا العملاء في قطاع الطاقة والنفط، وهو قطاع حيوي قليل الدراسات الإدارية المقارنة.

تقديم نموذج بحثي مؤصل علمياً، وأداة قياس (استبيان) تتمتع بالصدق والثبات، يمكن للباحثين والمهتمين مستقبلاً الاعتماد عليها وتطويرها لدراسة شركات صناعية ومصادر طاقة أخرى في المنطقة.

فتح آفاق بحثية جديدة للباحثين لربط الجودة الشاملة بمتغيرات أخرى كـ (الولاء المؤسسي، والسمعة الذهنية للشركات النفطية).

1.3.2 الأهمية على المستوى التطبيقي (العملي):

تزويد متخذي القرار، والمديرين، ومخططي الاستراتيجيات في شركة أرامكو السعودية بمؤشرات علمية، وبيانات دقيقة، وتوصيات إجرائية حول مدى فاعلية ممارسات الجودة الحالية وأثرها المباشر على العميل الخارجي.

تسليط الضوء على الأبعاد الأكثر تأثيراً وحيوية في رضا العملاء (مثل: جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، والتحسين المستمر) لمساعدة إدارة الشركة في التركيز عليها وتوجيه الموارد نحوها في الخطط المستقبلية.

المساهمة في دعم وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تركز في مضامينها على رفع كفاءة الأداء المؤسسي، والتميز التشغيلي، وتعزيز تنافسية الشركات الوطنية عالمياً.

1.4 قائمة المراجع

العنبي، خالد (2023). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على رضا العملاء. المجلة العربية للإدارة، 43(2)، 115-135.

القحطاني، محمد (2021). مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في الشركات الوطنية. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

أرامكو السعودية (2025). التقرير السنوي لكفاءة الأداء والتميز التشغيلي. الظهران، المملكة العربية السعودية.