LJAST
Libyan Journal of Applied Science and Technology
مجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

Volume 12 Issue 02
December 2024
ISSN 2958-6119

أهمية الجودة الشاملة كدعم لتنافسية المؤسسات

((دراسة ميدانية لعدد من الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس))

د. فهيمة زكري سعيد أحمد[1]، أ. خالد الصادق معتوق[2]

[2،1] كلية التقنية الهندسية جنزور

الملخص :

تهدف هذه الدراسة للتعرف على الجودة الشاملة والكشف عن معاييرها، وتحديد أهدافها وأهميتها كدعم لتنافسية المؤسسات، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تكونت عينة هذه الدراسة بطريقة عشوائية من العاملين في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس ، والذين بلغ عددهم (200) عامل وعاملة، واستخدمت هذه الدراسة أداة الاستبيان، وتوصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الجودة الشاملة وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التركيز على العملاء وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة ومشاركة العاملين وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الأساليب العلمية وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات، وأوصت هذه الدراسة بأنه يجب على الجامعات الخاصة الاستمرار في تحسين خدماتها التعليمية وتلبية احتياجات الطلاب وأولياء الأمور لضمان ميزاتهم التنافسية.

الكلمات المفتاحية : الجودة الشاملة، تنافسية المؤسسات، الجامعات الخاصة.

المقدمة

مجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

تشهد بيئة الأعمال اليوم تغيرات سريعة ومتلاحقة، حيث تمثل هذه التطورات السريعة في مختلف المجالات، خاصة في ظل العولمة وتكنولوجيا المعلومات والمنافسة الحادة، تحديات كبيرة تواجه المؤسسات الحكومية والخاصة بمختلف أنواعها، لذا يتعين على المؤسسات التي تسعى للبقاء والنمو والتفوق أن تتخذ مجموعة من الإجراءات والتدابير لمواجهة هذه التحديات المعقدة، ومن أبرز الاستراتيجيات الإدارية التي تهدف إلى تحقيق هذا التحول هو تبني إدارة الجودة الشاملة، التي تعتبر فلسفة إدارية حديثة ترتكز على مجموعة من المفاهيم التنظيمية التي تجمع بين الأساليب الإدارية والابتكارات والمهارات الفنية، حيث تشمل جميع الجوانب والعمليات بدءًا من جودة المواد الأولية وصولًا إلى جودة الموارد البشرية، مع التركيز على تلبية احتياجات ورغبات العملاء بكفاءة وفعالية، من

Copyright © LJAST

حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

خلال تقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجات المستهلكين الحالية والمستقبلية، مما يساهم في زيادة الربحية وتعزيز موقعها التنافسي، وضمان بقائها في الأسواق المحلية، بالإضافة إلى فتح آفاق لدخول الأسواق العالمية وتعزيز قدرتها التنافسية مقارنة بمنافسيها[1].

لهذا أصبح اعتماد نهج الجودة الشاملة أمراً أساسياً لمعظم المؤسسات، حيث تتعلق مسألة الجودة بتحسين أداء هذه المؤسسات بشكل فعّال، لذلك، تسعى العديد من المؤسسات الاقتصادية إلى تنفيذ برامج الجودة الشاملة لتعزيز قدرتها التنافسية، وخصوصاً بعد حصولها على شهادات الجودة، كما يُسهم تطبيق نظم الجودة الشاملة في رفع تنافسية المؤسسات وتمييزها عن أقرانها في السوق، حيث يتحقق ذلك من خلال التركيز على مدخلات الإنتاج وتنظيم العمليات والرقابة عليها بما يتماشى مع معايير الجودة، مما يؤدي إلى تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، وبالتالي تحسين أداء المنظمة وتحقيق مزايا تنافسية واضحة[2].

فلا يمكن لأي مؤسسة البقاء بشكل دائم إذا لم تسعى للاكتساب قدرة تنافسية تمكنها من مواجهة المؤسسات الأخرى، وذلك من خلال أداء منسجم حتى تكون في مستوى عملائها وتحسين العوائد الخاصة بها ومنه تحقق دفاع عن موقعها وتواجد فعال وقوي في السوق المنافس، ويمكن القول أن المؤسسات قامت نتيجة لتلك الضغوط بالسعي نحو بناء إستراتيجيتها التي تمكنها من استخدام أساليب الجودة الشاملة . **ومن هنا ظهرت أهمية البحث الحالي في التعرف على أهمية الجودة الشاملة كدعم لتنافسية المؤسسات.**

1-1- أبعاد تطبيق الجودة:

1-1-1- الجودة الشاملة comprehensive quality:

تعد الجودة أداة فعالة لتطبيق التحسين المستمر على جميع جوانب النظام في المؤسسة، ويقدم معهد الجودة الفيدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية تعريفًا للجودة الشاملة وهي القيام بالعمل بشكل سليم ومن الخطوة الأولى مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء، وتعرف الجودة بأنها إستراتيجية العمل الأساسية التي تساهم في تقديم السلع والخدمات التي ترضي العملاء بشكل كبير في الداخل والخارج، من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة، وتستخدم هذه الإستراتيجية مهارات العمال وقدراتهم لصالح المؤسسة على وجه الخصوص، والمجتمع بشكل عام، كما يساهم في دعم الوضع المالي للمساهمين،وحدد جوتشر وزميله كوفي مفهوم الجودة بأنها تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة ممكنة[3].

[1] غريسي، مريم وبوشريبشة، عديلة (2019). **دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية دراسة ميدانية لمطاحن عمر بن عمر الفجوج- قالمة** (رسالة ماجستير، تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات). جامعة 8 ماي 1945 قالمة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص 1.

[2] بغداد، زيان (2021). واقع وأهمية إدارة الجودة الشاملة كدعم لتنافسية المؤسسات الاقتصادية في الجزائر: دراسة قياسية. **مجلة دفاتر اقتصادية**، 12 (1)، 146- 156.

[3] القرني، شريفة سعدوالبيشي، أماني علي (2023). أهمية الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 7(1) ،23- 39.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

وتعرف الجودة بأنها عملية تلبية احتياجات ومتطلبات العميل المشروعة إلى المدى المطلوب الذي قد تمتد الجودة فيه إلى جميع الأنشطة داخل المؤسسة بالإضافة إلى جودة المنتج نفسه، والتي تشمل جودة الخدمة، جودة المعلومات والتشغيل، جودة الاتصالات، جودة الموظفين، جودة الأهداف، جودة الإشراف والإدارة[4].

2-1-1- التنافسية للمؤسساتcompetitive enterprises:

وهي قدرة المؤسسة على استخدام الإمكانيات من معرفة، ومهارات لتحقيق التقدم المنشود، وإجرائيًا تنافسية المؤسسة جزء لا يتجزء من تنافسية الدولة، وتعني الاستغلال الأفضل لقدرات المؤسسة البحثية، وإنتاج المعرفة، التي تسهم في تنمية المجتمع، وإعداد لموارد البشرية على مستوى عالٍ بشكل متميز عن المؤسسات الأخرى[5].

وهكذا يتداخل مفهوم التنافسية مع مفاهيم النمو والتنمية وازدهار الدولة، حيث يشير مفهوم التنافسية إلى موازنة الميزان التجاري للدولة، حيث يشير الفائض إلى قوة تنافسية للدولة والعجز يعني تدهورًا في القدرة التنافسية للدولة، بالإضافة إلى تحقيق هذا التوازن، وتحسين مستوى معيشة الناس، وزيادة دخلهم الحقيقي، ونمو الناتج المحلي الإجمالي للفرد.

والتنافسية على مستوى المؤسسة هي عملية يهدف القطاع من خلالها إلى الحفاظ على استمرارية نتائجه مع مرور الوقت أو زيادة حصته في السوق، دون خفض الأسعار أو تحمل الخسارة ولكن من خلال استراتيجيات تركز على المنافسة إما عن طريق الإنفاق، أو من حيث تمايز المنتجات والجودة، والقطاع التنافسي هو القطاع الذي تعمل مؤسساته على تحسين أدائها من خلال زيادة الإنتاجية عبر الابتكارات التكنولوجية والإدارية وتوفير جودة أو منتجات وخدمات أفضل بأسعار أقل[6].

2-1- الخلفية عن الموضوع:

يتعين على المؤسسات التي ترغب في البقاء والقيادة في بيئة تحويلية وتنافسية أن تمتلك مجموعة من الكفاءات التنظيمية والإدارية والتكنولوجية... إلخ، وتلك الكفاءات ضرورية لتمكينها من تحقيق أهدافها المتمثلة في تلبية احتياجات ورغبات العملاء المستهلكين والتأكد من رضاهم بفعالية وكفاءة، مما يعكس قدرتها التنافسية وتنافسيتها، لكن السؤال هنا هو كيف نحكم على هذه المؤسسات بأنها قادرة على المنافسة؟ ويتم ذلك من خلال مؤشرات الجودة الشاملة للمؤسسات، وهنا يكمن **التساؤل الرئيسي لباحثان** وهو ما **أهمية الجودة الشاملة كدعم لتنافسية_المؤسسات؟**

ويتفرع من التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية وهي:

[4]إشتاوه، عبد الكريم إمحمد (2017). أهمية تطبيق نظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.مجلة الأستاذ، (12)،122- 150.

[5]عبد العزيز، ريهام أنسي محمود (2024). الثقافة التسويقية وأثرهاعلى الميزة التنافسية بتوسيط جودة الخدمة الالكترونية "دراسة ميدانية على العاملين بشركات تكنولوجيا المعلومات بمصر". المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 5(1)، 1045-1074.

[6] زرزور،سهتال (2016). دور استراتيجيات التنافسية في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل- فرع جنزال كابل بسكرة" (رسالة ماجستير). جامعة محمد خيضر – بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

- ما مفهوم الجودة الشاملة؟
- ما أهمية الجودة الشاملة لدعم تنافسية المؤسسات؟
- ما مفهوم التنافسية؟
- ماهي الميزة التنافسية للمؤسسات؟

1-3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى معرفة أهمية إدارة الجودة الشاملة في دعم تنافسية المؤسسات ويتم ذلك من خلال:

- التعرف على مفهوم الجودة الشاملة.
- تحديد أهمية الجودة الشاملة كدعم لتنافسية المؤسسات.
- تحديد أهداف الجودة الشاملة.

1-4- فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضيات الدراسة الحالية، **فيما يلي:**

- **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الجودة الشاملة وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية، **وهما كما يلي:**

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التركيز على العملاء وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة ومشاركة العاملين وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الأساليب العلمية وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات.

1-5- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث في إلقاء الضوء على مفهوم يتسم بالحداثة والجدية منذ ظهوره في الولايات المتحدة الأمريكية، وهو مفهوم الجودة الشاملة، وبخاصة أن ضمان الجودة أصبح وسيلة إلى التأكد من تحقيق النظام لأهدافه المرسومة، ومن مصداقية جهود المؤسسات وارتباطها برسالتها وغاياتها، ومتكسب ثقة المستفيدين من الخدمة والممولين لها والتأكد من رضاهم عنها.

وتنبثق أهمية الدراسة الحالية من قلة الدراسات والبحوث التي تناولت تطبيق الجودة الشاملة في البلاد العربية، مما يجعل هذه الدراسة تثري المكتبة العربية بما تضيفه من معرفة علمية في هذا المجال، كما يؤمل أن تستفيد الإدارة من بعض الأساليب الإدارية الحديثة، وأبرزها إدارة الجودة الشاملة باعتبارها إحدى الفلسفات الإدارية الحديثة التي تهتم بالتركيز على الجودة والإتقان باعتبارهما ضروريين للوصول الى التميز في الأداء.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

1-5-1- الأهمية النظرية:

- المساهمة في تسليط الضوء على المفاهيم الإدارية الحديثة كمفهوم الجودة الشاملة.
- تناول مفهوم الجودة الشاملة.
- تناول المفاهيم المرتبطة بالتنافسية.
- تعكس هذه الدراسة العلاقة بين الجودة الشاملة والتنافسية للمؤسسات.

1-5-2- الأهمية التطبيقية:

- تقديم دراسة نظرية عن أهمية الجودة الشاملة كدعم لتنافسية المؤسسات.
- مساعدة التربويين والمختصين في تنمية التنافسية وتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات العمل.

1-6- متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: الجودة الشاملة.

المتغير التابع: تنافسية المؤسسات.

2- الدراسات السابقة:

. دراسة (الصيداوي،2024)[7]هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز القدرة التنافسية للشركات من خلال توضيح المفهوم الذي تقوم عليه والمزايا التي تتحقق عند تطبيقها بالإضافة إلى متطلبات تطبيقها والأهداف التي يتم السعي لتحقيقها عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما تم التطرق إلى التعريف بمفهوم التنافسية والميزة التنافسية وتوضيح دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين القدرة التنافسية للشركات. ويتضمن مجتمع البحث كافة المحاسبين والمدراء في الأقسام المحاسبية والمالية بالإضافة إلى رؤوسا وعمال الو رشات في شركة فلاح لإنتاج الآلات الصناعية وتجارتها المحدودة المسؤولية، وتم تصميم استبانه مؤلفة من 10 فقرات تتعلق بكل من محاور البحث وهي معلومات عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودورها في تخفيض التكاليف ومعلومات عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة المنتج ومعلومات عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودورها في كسب رضا العملاء وولائهم، حيث تمّ توزيع الاستبيان على عينة عشوائية مؤلفة من 44 شخص من العاملين في الشركة، وتمّ الحصول على 37 استبيانًا صالحًا وبنسبة استرداد بلغت 84.8% من العدد الكلي للاستبيانات الموَّزعة. أجريت كل التحاليل الإحصائية باستخدام برنامج ال SPSS الإصدار الخامس والعشرين وعند مستوى دلالة 0.05. وقد خلصت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تعزيز القدرة التنافسية للشركة، حيث يؤدي تطبيقها إلى تخفيض تكاليف الإنتاج وتحسين جودة المنتج،

[7] الصيداوي، أمل (2024). دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعزيز القدرة التنافسية للشركات (دراسة ميدانية). مجلة جامعة البعث–سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية، 46(7)، 35– 72.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

كما يؤدي إلى كسب رضا العملاء وولائهم للشركة، كما خلصت إلى أن تخفيض التكاليف هو البعد الأكثر توفرًا الذي تم الحرص على تطبيقه من قبل الشركة المدروسة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

. دراسة (أباشعر والعلفي،2024)[8]هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (التركيز على العميل، التحسين المستمر، التدريب، دعم الإدارة العليا، التدريب)، في تحسين القدرات التنافسية بأبعادها: (الزيادة في تخفيض التكاليف، التركيز على الإبداع والابتكار، تقديم خدمات متميزة، التسليم في الوقت المحدد) في شبكات الصرافة في الجمهورية اليمنية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، شملت عينة الدراسة (167) مفردة، وكان مجتمع الدراسة (363) مفردة. واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن: مستوى إدارة الجودة الشاملة والقدرات التنافسية في شبكات الصرافة اليمنية كان عاليًا. وكشفت النتائج وجود علاقة إيجابية ومهمة إحصائيًا بين ممارسة إدارة الجودة الشاملة والقدرات التنافسية لقادة وموظفي شبكات الصرافة المدروسة وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: يجب على شبكات الصرافة الاهتمام الكبير بالبرامج الخاصة بتثقيف الموظفين بخصوص نشر ثقافة الجودة الشاملة، وعقد ورش عمل وندوات؛ لفهم كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة. كما ينبغي على إدارة شبكات الصرافة إنشاء وحدة خاصة بالتطوير؛ لتنمية برامجها وخدماتها بناءً على معايير الجودة، وكذلك الاهتمام بتقييم رضا العملاء؛ لأهميته في تحسين الخدمات وتطويرها.

. دراسة (الجرادي والشامي،2024)[9]هدفت الدراسة إلى تحديد دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية في شركات تصنيع الأدوية اليمنية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث جرى استهداف الوظائف القيادية والإشرافية وموظفي إدارة الجودة في شركات تصنيع الأدوية اليمنية، العاصمة صنعاء، وتكون مجتمع الدراسة من (2160) فردًا يعملون في مواقع قيادية وإشرافية في (8) شركات أدوية، اختيرت عينة كلية مكونة من (220) فردًا باستخدام أسلوب العينة العشوائية، وطورت استبانه خاصة لجمع البيانات وتوزيعها على العينة المستهدفة، وجمعت (210) استبانه مستجابة استبعد منها (12) استبانه غير صالحة، فكانت (198) استبانه صالحة للتحليل، وحللت البيانات باستخدام برنامج (SPSS) النسخة (28)، وأظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الجودة لها دور إيجابي قوي على الأسبقيات التنافسية، كما بينت النتائج أن هناك علاقة ارتباطيه إيجابية قوية بين الأسبقيات التنافسية والأبعاد الخمسة لإدارة الجودة.

. دراسة (بلحاج،2023)[10].هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية بالمراكز الصحية الخاصة بمدينة الزاوية، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيت استخدمت الدراسة أداة

[8]أباشعر، عدنان حمود يحيىوالعلفي، نبيل محمد (2024). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين القدرات التنافسية دراسة ميدانية على شبكات الصرافة في الجمهورية اليمنية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، 3(3)، 117– 144.

[9] الجرادي، خديجة محمد محمد والشامي، أحمد محمد (2024). دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الاسبقيات التنافسية دراسة ميدانية في شركات تصنيع الادوية اليمنية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، 2(1)، 112–136.

[10]بلحاج، إبراهيم بلقاسم (2023). أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في المراكز الصحية الخاصة بمدينة الزاوية.مجلة أبحاث، 15(2)، 69– 93.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

الاستبيان لجمع البيانات، وقد تم توزيع الاستبيان على (112) موظفًا من مديري ورؤساء الأقسام وعدد من العاملين بالمراكز الصحية الخاصة، وبلغت الاستبيانات المستردة (107) استمارة، بنسبة استرداد قدرها (95%)، ولتحليل بيانات الدراسة تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من حزمة البرمجيات الواردة في (SPSS)، وفقًا للنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار الخطي وتحليلات إحصائية أخرى، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ومن أهم هذه النتائج أن مستوى أبعاد إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في (تدريب العاملين، تمكين العاملين، التركيز على التحسين المستمر، والتركيز على المستفيد) في المراكز الصحية الخاصة بمدينة الزاوية كان متوسطًا، وكذلك يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومستوى الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في المراكز الصحية الخاصة قيد الدراسة، وفي ضوء هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات.

. دراسة (صلاح،واحمد،2022)[11]. هدفت الدراسة إلى دراسة دور إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في التركيز على العملاء، والعمل الجماعي، ودعم الإدارة العليا، والبحث والتطوير، والتدريب في تعزيز الأولويات التنافسية المتمثلة في الإنتاجية، والجودة، وسرعة التوصيل والمرونة، والأمان والسلامة، والروح المعنوية، ورضا الموظفين، وقد اعتمدت الدراسة في تصميمها على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقات بين المتغيرات، وفيما يخص المجتمع وعينة الدراسة، تم تطبيق دراسة ميدانية على شركة إنرجايزر مصر كحصر شامل للعاملين بالشركة من خلال توزيع قوائم استقصاء ثم تجميعها وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS 26 للوصول للنتائج، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأولويات التنافسية بشركة إنرجايزر مصر.

. دراسة (الفكيكي & حبيب، 2021)[12].يهدف هذا البحث إلى توضيح الدور الذي تمارسه إدارة الجودة الشاملة متمثلة بمتغيراتها التزام الإدارة العليا والعاملين لفلسفة إدارة الجودة الشاملة التخطيط الاستراتيجي للجودة، التركيز على الزبون التحسين المستمر، مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، تدريب وتأهيل وتشجيع العاملين، في تحقيق الميزة التنافسية لاسيما وإن الألفية الجديدة تتسم بالتنافس في المجالات (الوقت، جودة التصميم، جودة المطابقة، الكلفة، المرونة، التمييز، السعر المنافسة على تشكيلة المنتجات وخدمات ما بعد البيع) من خلال المنهج الوصفي والذي يعتمد على الدراسات النظرية،إذ قدم الباحثان مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات النظرية وأهم هذه الاستنتاجات كان أن إدارة الجودة الشاملة دور مهم في تحقيق الميزة التنافسية، ووجود علاقة متداخلة بين إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية. أما بخصوص التوصيات فقد أوصى الباحثان بمجموعة من التوصيات المناسبة، كالتأكيد

[11] صلاح، إنجي أحمد يحيى وأحمد، محمود سامح أحمد (2022). دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الأولويات التنافسية: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، 42(3)، 131–150.

[12]الفكيكي، علي فرحان عبد اللهوحبيب، اثمار ظاهر (2021). دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية البحوث الاقتصادية، 17(عدد خاص)، 173– 187.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

على أهمية تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في الشركات باعتبارها مدخلاً ومصدرًا فعالًا لتحقيق الميزة التنافسية، وضرورة اعتماد إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري حديث بدلًا من الأسلوب التقليدي في الإدارة مناجل تحقيق الأهداف .

وباستعراض الدراسات السابقة، تتضح أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، يمكن إجمالها،على النحو التالي:

أولا: أوجه التشابه: تتفق الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة من حيث منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي.

ثانيا: أوجه الاختلاف: اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث هدف الدراسة فقد سعت الدراسة الحالية إلى التعرف على أهمية الجودة الشاملة في دعم تنافسية المؤسسات واختلفت أيضا مع الدراسات السابقة من حيث نوع المؤسسة المستهدفة، بعكس الدراسات السابقة التي استهدف بعضها مؤسسات التعليم العام والبعض الأخر استهدف مؤسسات التعليم العالي (الجامعات).

ثالثا: أوجه الاستفادة: استفادت الدراسة الحالية بشكل كبير من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، وفي بناء الإطار النظري والمنهجي للدراسة.

3- محددات الدراسة:

تتجلى محددات الدراسة الحالية فيما يلي:

3-1- المنهج: تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة وأهداف الدراسة، فالمنهج هو عبارة عن مجموعة من الخطوات التي يتبعها الباحثان من أجل الوصول إلى الهدف الذي يرموا إليه، ومن هنا يتضح لنا المنهج المحدد للخطوات المتبقية للبحث، وتتعدد أنواع المناهج المستخدمة في العلوم الاجتماعية على وجه الخصوص، ومن أبرزها المنهج الوصفي التحليلي ولقد اعتمدنا على هذا الأخير في هذه الدراسة باعتباره منهجًا يستند إلى وصف الظواهر الطبيعية والاجتماعية كما هي وجمع الحقائق حولها وتحليلها تحليلًا علميًا وتفسيرها للوصول إلى النتائج التي يمكن أن تسهم في تحقيق أهداف البحث الموجودة، أي التعبير عن النتائج كميًا وكيفيًا.

3-2- مجتمع وعينة البحث: اختاره هذا الدراسة العينة العشوائية الطبقية، وذلك لاختلاف فئات المجتمع البحثي واختلاف المؤسسات التي سيتم اختيارها للتطبيق، وستشرح معادلة ستيفنك تومسون طريقة حساب عينة البحث.

3-2-1- المجتمع: يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من المؤسسات التي تنطبق عليها معايير إدارة الجودة الشاملة.

3-2-2- حجم العينة: واستنادا إلى حجم المجتمع، بالتالي يكون حجم العينة للمجتمع المختار(200) عينة عشوائية

3-3- محددات زمنية: العام الدراسي (2025-2024).

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

الإطار النظري

1 .مفهوم الجودة الشاملة:

هي إستراتيجية تهدف الى تعزيز قدرة المنظمة على المنافسة من خلال تحسين جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، وكذلك تحسين أداء الموظفين والعمليات والبيئة التي تعمل بها.

وتأسيسًا على ما سبق، يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة هي نظام إداري متكامل داخل المؤسسة أو المنظمة يتعاون من خلاله المديرين والموظفين. حيث يتم تطبيق إستراتيجية واضحة تركز على نشر ثقافة الجودة داخل أفراد المؤسسة، من خلال الدقة في ممارسة الأعمال والتخطيط المسبق لتجنب الوقوع في المشكلات، وهو ما يقود المؤسسة نحو الريادة أشارت منظمة الجودة البريطانية إلى أن تعريف الجودة الشاملة هي الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تساعد في تحقيق كل احتياجات العملاء وأهداف المؤسسة[13].

1. مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يتطلب التحول إلى الجودة الشاملة إتباع عدة مراحل من قبل المؤسسة، حتى نضمن نجاح العملية وتحقيق الأهداف المرجوة منها. وفيما يلي أبرز مراحل تطبيق الجودة الشاملة[14]:

1-2- مرحلة الإعداد: يعد الهدف الأساسي من هذه المرحلة فهم أن الجودة الشاملة هي جزء من ثقافة المؤسسة، ولذلك يجب القيام بالخطوات التالية:

- تعزيز الوعي بأهمية التطوير المستمر، وذلك من خلال التشخيص العلمي لمشاكل المؤسسة والمخاطر التي تواجهها.
- تحديد رغبات العملاء ومراعاتها، واعتبارها أحد أهم أهداف المؤسسة، وقد يتم الاستعانة بالخبراء والمستشارين إذا لزم الأمر.
- تبني الإدارة لمبادئ الجودة الشاملة والتميز الإداري.

2-2- مرحلة التخطيط: تهدف هذه المرحلة إلى التخطيط وتكريس جميع جهود المؤسسة من أجل تحقيق الجودة الشاملة، وذلك من خلال الخطوات التالية:

- تعريف العاملين في المؤسسة بالجودة الشاملة، وأهميتها.
- تعيين مدير للجودة الشاملة من بين رؤساء أقسام الوحدات التنظيمية، والتي تتوفر لديهم الخبرات والمهارات التنظيمية والقيادية.
- إعداد خطة شاملة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمشاركة جميع العاملين، وذلك لضمان تنوع الآراء والخبرات، وفقًا للأهداف الموضوعة.
- وضع خطة لتطوير نظم المعلومات لمواكبة التطور التكنولوجي المستخدم في معالجة البيانات.

[13]شريف، ندوى محمد محمد ومحي الدين، سرمد صلاح محيي (2021). تطوير الفلسفة التربوية وفق معايير الجودة الشاملة. **مجلة الآداب**، (137)، 215-234.

[14]عابد، لمياء توفيق عبد الحميد (2017). بناء مقياس لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومقياس لتقنين مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة فى مراكز الإرشاد الزراعى. مجلة الاقتصاد الزراعي والعلوم الاجتماعية، 8(12)، 931- 939.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

Volume 12 Issue 02
December 2024
ISSN 2958-6119

2-3- مرحلة التقويم: تهدف هذه المرحلة لتوفير المعلومات المتعلقة بالمؤسسة، وأولويات تطويرها، وتتضمن هذه الخطوة التالي:

- تحديد معايير لقياس الجودة الشاملة، ويمكن تحديدها من خلال المعايير العالمية، بشرط أن تتوافق مع طبيعة وأهداف المؤسسة.
- تلخيص الوضع الحالي للمؤسسة، لمعرفة أبرز نقاط القوة والضعف.
- مراجعة ثقافة المؤسسة في ضوء الجودة الشاملة، والعمل لتطوير هذه الثقافة وفقًا لمتغيرات السوق والعملاء.

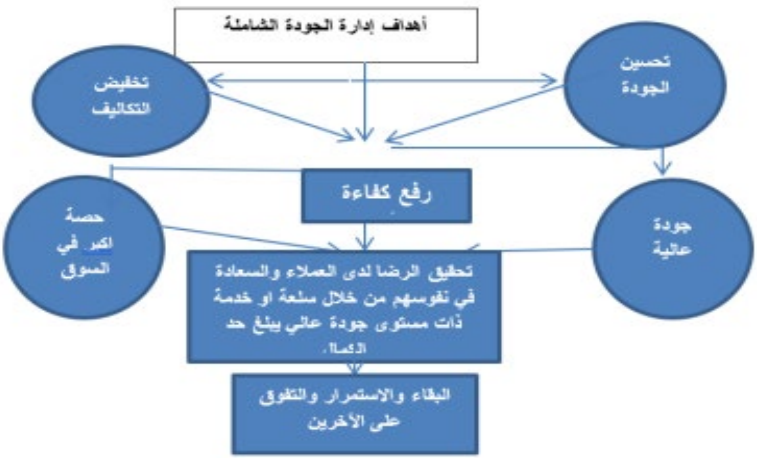
2-4- مرحلة التطوير: تختص هذه المرحلة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومعالجة القصور في المراحل السابقة، وتشمل هذه الخطوة التالي:

- تفعيل دور فريق عمل الجودة الشاملة.
- تعريف جميع العاملين بأدوارهم في عملية التغيير.
- المراجعة لخطوات تطبيق الجودة الشاملة، والوقوف على المشاكل والأخطاء وحلها.

2-5- مرحلة التحسين المستمر: تستهدف التعرف على أفضل الممارسات في الأداء وتطبيقها في عمليات التطوير القادمة، وهي تشمل التالي:

- الاستعانة بخبراء الجودة الشاملة في عملية التطبيق القادمة.
- دعوة جميع الأطراف المعنية في عمليات التطبيق.
- تزويد العاملين بنتائج عملية التقويم، ثم الرجوع لمرحلة التخطيط للاستمرار بعملية التحسين المستمر.

2. أهداف إدارة الجودة الشاملة:[15]



شكل 1 أهمية الجودة الشاملة

[15] أباشعر، عدنان حمود يحيى والعلفي، نبيل محمد، مرجع سابق، ص124.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

ووفقاً لما سبق تتمثل أهداف الجودة الشاملة فيما يلي[16]:

- ضبط مستوى جودة الخدمات والسلع المقدمة، وهذا الهدف يتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسات والشركات في المحافظة عليها.
- تطوير المنتجات والسلع وفقًا لرغبات العملاء، والحد من الأخطاء، أي توفير منتجات وخدمات خالية من العيوب لكسب ثقة جميع العملاء.
- خفض التكاليف والمصروفات من خلال توفير دفع النفقات لإعادة الإنتاج ودفع التعويضات للعملاء.
- إدارة الوقت بطريقة صحيحة، وهو ما يعد توفيرًا للنفقات أيضًا.

3. معايير الجودة الشاملة[17]:

4-1- الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة: يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على زيادة الوعي بقيمة الجودة والدقة في العمل، وجعلها معياراً لتقديم الخدمات والسلع بأفضل صورة، بما يحقق رغبات العملاء، بالإضافة إلى التأكيد على أهمية العمل الجماعي.

4-2- التركيز على العملاء: رضا العملاء وثقتهم هي المقياس الحقيقي لنجاح أي مؤسسة، لأن العميل هو الذي يحدد جودة المنتجات والخدمات، بغض النظر عن عمليات التطوير التي تقوم بها المؤسسة، لذلك، فإن الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة، هو كسب ثقة العملاء من خلال تلبية رغباتهم وتوقعاتهم للمستقبل، والتي يمكن قياسها من خلال إدارة الاتصالات الدورية مع العملاء.

4-3- التخطيط الاستراتيجي: يجب وضع خطة استراتيجية تتضمن التكامل وتطوير الجودة والمنتجات والخدمات، كما تتضمن هذه الخطة رؤية محددة للمستقبل وأهداف قريبة وبعيدة المدى عند تطبيق الجودة الشاملة، كما تتضمن الخطة تحديد أهم المراحل والخطوات الأساسية لتحقيق هذه الأهداف، وكذلك الخطوات التي تساعد المنظمة على البقاء وفق عمليات التنبؤ، لذا فإن التخطيط الاستراتيجي يعد من أهم أساسيات إدارة الجودة الشاملة.

4-4- دعم الإدارة ومشاركة العاملين: إن إدراك الإدارة لأهمية الجودة الشاملة هو أهم مبادئها في عملية التطوير، ويتحقق ذلك من خلال دعم كافة العاملين وتشجيع مشاركتهم في اتخاذ القرارات وتنفيذها، كما أن توفير بيئة عمل صحية يرفع من معنويات العاملين، الأمر الذي ينعكس على أداء العمل والإنتاجية في العمل.

---

[16] سموم، عبد كاطع (2021). إمكانية تطبيق أهداف إدارة الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم الأقسام العلمية في الجامعات العراقية (جامعة بغداد أنموذج).مجلة كلية التربية بجامعة واسط، (24)، 371- 404.

[17] زكي، أمير محمد (2018). دور معايير الجودة الشاملة في تنمية المؤسسات التعليمية.مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات،1(28)، 171- 202.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

4-5- التواصل: لا يمكن تنفيذ القرارات المتعلقة بالجودة والتطوير دون وجود معلومات موضوعية، لذا لابد من وجود معيار لتنظيم المعلومات والاتصال مع كافة العناصر داخل وخارج المنظمة، ولابد أن يعتمد هذا النظام على الموارد البشرية القادرة على فهم الحقائق والمعلومات بشكل أفضل، ولا يمكن تطبيق الجودة الشاملة وتحقيقها دون وجود أنظمة اتصال موضوعية وشفافة[18].

4-6- القياس والتحليل: وهي المعايير التي يتم من خلالها قياس جودة الخدمات والسلع المقدمة من خلال تحقيق أفضل أداء للموظفين مع مراعاة الدقة والتنظيم في الوقت وكذلك تقديم الخدمات والسلع المتوافقة مع رغبات العملاء وكذلك تطوير المعالجات للمهام التي تتطلب أعمال أكثر تعقيداً وهذه العملية مكملة لعملية الاتصال السابقة حيث يتم جمع المعلومات من خلال نظام المعلومات والاتصالات (ICS).

4-7- تطبيق الأساليب العلمية: إن الطريقة العلمية في تنفيذ واتخاذ القرارات الفنية والإدارية تعد من أهم مبادئ الجودة الشاملة وخاصة فيما يتعلق بالإنتاج، فلابد أن يكون هناك تكامل بين تصميم المنتج والأداء المتحقق ولذلك هناك العديد من المعايير والمواصفات العلمية للمنتجات التي يجب تطبيقها أثناء عملية الإنتاج، ومن أكثر الطرق شيوعاً في إدارة الجودة الشاملة هي الطرق الإحصائية التي تساهم في مراقبة الجودة وكذلك التحسين والتطوير[19].

4-8- منع الأخطاء: تعتمد إدارة الجودة الشاملة على منع الأخطاء، لأن تكلفة منع الخطأ قبل حدوثه أقل بكثير من تكلفة معالجته، وبالتالي، تعتمد الجودة الشاملة على مراقبة الأداء المستمر لتجنب الخطأ، وهذا يتطلب معايير مقبولة لقياس جودة الخدمات والمنتجات أثناء الإنتاج، بدلاً من تطبيق هذه المعايير بعد حدوث الأخطاء.

4-9- تحفيز العاملين وتدريبهم: تعتمد إدارة الجودة الشاملة على إطلاق كافة الطاقات وتحفيز العاملين على العمل وزيادة مشاعر الولاء لديهم للمؤسسة من خلال منح العاملين بعض الامتيازات مثل الضمان الاجتماعي والأمان الوظيفي والتأمين الصحي وكذلك توفير مناخ عمل تنظيمي قائم على الثناء والتقدير وحرية التعبير والمشاركة والتطوير والتركيز على توجيه وتدريب العاملين لمنع الأخطاء فالجودة عملية جماعية شاملة والتدريب والتطوير أمران أساسيان لتطوير عملية الإنتاج.

4-10- التطور الدائم: يمكن القول إن الاستمرارية في التحسين والتطوير هي أساس النجاح وتحقيق أعلى جودة، فهناك علاقة بين الجودة والسرعة واستمرارية الاستجابة للتطوير[20].

لذلك فإن تطبيق قواعد وأدوات الجودة، وكذلك تبسيط الإجراءات وفعالية التشغيل، يؤدي إلى تحسين مستوى العمل وأداء المنظمة، مما يساهم في تطوير المؤسسة إلى مستوى أعلى من الجودة.

4. أهمية الجودة الشاملة في دعم تنافسية المؤسسات[21]:

[18] البيريني، ريم صبري (2024). تقويم كتاب الرياضيات على ضوء معايير الجودة الشاملة في سورية. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (23)، 1-29.

[19] جودة، منال علي الشحات علي (2022). أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة علي تحسين أداء العاملين بالتضامن الاجتماعي "دراسة اجتماعية". مجلة كلية الآداب- جامعة المنصورة، 71(71)، 743- 788.

[20] الزيدي، جلال رسم يونس (2020). تقويم اداء المشرفين التربويين في ضوء معايير الجودة الشاملة. **مجلة كلية التربية الأساسية**، 107(26)، 351- 373.

[21] بن زهية، محمد (2023). دور تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية-دراسة حالة شركة الاسمنت بعين الكبيرة-سطيف. **دراسات اقتصادية** 17(2)، 79-90.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

تبرز أهمية إدارة الجودة الشاملة كأحد المداخل الأساسية لتحسين أداء المؤسسات **من خلال ما يلي:**

- انخفاض شكاوى الزبائن من جودة الخدمة المقدمة لهم.
- تبني نمط إداري فعال مع العمال ومع زبائن المنظمة.
- انخفاض تكاليف إنتاج المنتج أو تقديم الخدمة بصورة ملحوظة نتيجة قلة الأخطاء واحتمال إعادة الخدمة ثانية للزبون[22].
- تفعيل عملية الاتصالات والعلاقات على مستوى المنظمة ووحداتها التنظيمية المختلفة.
- زيادة إنتاجية المنظمة من خلال تحسين أداء العمال ومن ثم أداء المنظمة ككل.
- تحفيز العمال بسبب وجود اتجاهات إيجابية لديهم نحو بيئة العمل في المنظمة.
- زيادة ربحية المنظمة نتيجة جذب زبائن جدد لديهم الرغبة في دفع أكبر مقابل للحصول على خدمة أو منتج ذو جودة متميزة.
- القيام بالأعمال بالصورة الصحيحة من المرة الأولى؛ تشجع العمال في صنع القرارات المتعلقة بالعمل من حيث المشاركة في تقديم المعلومات واقتراح الحلول المناسبة.
- زيادة الحصة السوقية للمنظمة.

ومن خلال مما سبق تتم الفرص التنافسية للمؤسسة، وذلك من خلال التحسين المستمر، والوصول إلى الإتقان في العمل، والوصول إلى تلبية احتياجات ورغبات العملاء، وتحسين العملية الإنتاجية، وتشجيع الابتكار، والوصول إلى رضا العملاء.

الجانب التطبيقي

منهجية وإجراءات الدراسة ونتائجها.

تمهيد:

يتناول الباحثان هنا الدراسة الميدانية وذلك من خلال التعرف على منهجية الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، ومصادر جمع البيانات وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، والتعرف على الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، وتحليل خصائص عينة الدراسة، والتأكد من صدق فرضيات الدراسة.

أولا: طريقة وأداة الدراسة.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قاما الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُقصد به أنه طريقة في البحث يتم تناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحثان في مجرياتها، وتهدف هذه الدراسة من خلاله إلى التعرف على أهمية الجودة الشاملة كدعم لتنافسية المؤسسات.

[22] القرني، شريفة سعدوالبيشي، أماني علي، مرجع سابق.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها.

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من العاملين في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس، وجاءت عينة الدراسة بطريقة عشوائية من العاملين في الجامعات الخاصة والذين بلغ عددهم (200) عامل وعاملة.

ثالثاً: أدوات الدراسة.

لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صدق فرضياتها قاما الباحثان بتصميم الاستبيان كأداة للدراسة، والذي تكون من العناصر **التالية:**

- **الهدف العام من الاستبيان:** التحقق من أهمية الجودة الشاملة كدعم لتنافسية المؤسسات.
- **مصادر محتوى الاستبيان:** تم بناؤه في ضوء أهداف وفرضيات الدراسة، وبعد مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت الأساليب الحديثة في الجودة الشاملة وأهميتها بدعم تنافسية المؤسسات في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس.
- **محتوى الاستبيان:** تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج من خمس درجات؛ لقياس البنود المختلفة وطريقة تصحيح مقياس ليكرت وفق الجدول التالي:

جدول 1 طريقة تصحيح مقياس ليكرت.

التدريج	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1
قيمة المتوسط الحسابي	5-4.20	4.19 – 3.4	3.39 – 2.60	2.59 – 1.80	1.79 – 1
مستوى درجة التأثير	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا

- **مكونات الاستبيان:** يتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء، **وهما كما يلي:**

- **الجزء الأول:** معايير الجودة الشاملة (متغير مستقل) ويتكون من (24) عبارة وأربعة معايير وهما: (التركيز على العملاء، التخطيط الاستراتيجي، دعم الإدارة ومشاركة العاملين، تطبيق الأساليب العلمية).
- **الجزء الثاني:** تنافسية المؤسسات (متغير تابع) ويتكون من (10) عبارات.

رابعاً: صدق وثبات حجم العينة المناسب لأداة الدراسة.

قاما الباحثان بتقنين فقرات الاستبيان وذلك من خلال قياس صدق وثبات الاستبيان، **وهو كما يلي:**

- **صدق فقرات الاستبيان:**

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

Volume 12 Issue 02
December 2024
ISSN 2958-6119

تم حساب الصدق لفقرات الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي لأداة الدراسة، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط لسبيرمان بين محاور الاستبيان والتي جاءت النتائج **كما يلي:**

1. **المحور الأول: معايير الجودة الشاملة.**

قياس مستوى صدق أبعاد ومحاور الاستبيان، **وهو كما بالجدول التالي:**

جدول 2 معاملات الارتباط لأبعاد ومحاور الاستبيان.

م	العنصر	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
1	**المحور الأول: الجودة الشاملة**	**0.927** **	**0.000**
2	بُعد التركيز على العملاء	0.699**	0.000
3	بُعد التخطيط الاستراتيجي	0.779**	0.000
4	بُعد دعم الإدارة ومشاركة العاملين	0.708**	0.000
5	بُعد تطبيق الأساليب العلمية	0.737**	0.000
6	**المحور الثاني: تنافسية المؤسسات**	**0.446** **	**0.000**

** **ذات دلالة إحصائية عند 0.01**

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل أبعاد ومحاور الاستبيان جاءت دالة عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، مما يبين أن جميع الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه، فجاء المحور الأول بمعدل صدق بلغ (0.927**) مما يدل على نسبة صدق عالية جدًا، بينما جاءت أبعاد المحور الأول بمستويات صدق عالية حيث جاء بُعد التخطيط الاستراتيجي بالمرتبة الأولى وبمعامل ارتباط بلغ (0.779**)، ثم يليه بُعد تطبيق الأساليب العلمية والذي جاء بالمرتبة الثانية وبمعامل ارتباط بلغ (0.737**)، ويليه بُعد دعم الإدارة ومشاركة العاملين والذي جاء بالمرتبة الثالثة وبمعامل ارتباط بلغ (0.708**)، ويليه بُعد التركيز على العملاء والذي جاء بالمرتبة الرابعة وبمعامل ارتباط بلغ (0.699**)، بينما جاء المحور الثاني أيضًا بمستوى صدق عالي بلغ (0.446**)، مما يدل على أن أداة الدراسة ذات مستوى صدق عالي جدًا ولا يمكن حذف أي عبارة من عباراته.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

جدول 3 معاملات الثبات الإحصائي للاستبيان وفقًا لطريقة ألفا كرونباخ.

م	البُعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ
1	**المحور الأول: الجودة الشاملة**	24	0.846
2	بُعد التركيز على العملاء	6	0.739
3	بُعد التخطيط الاستراتيجي	6	0.806
4	بُعد دعم الإدارة ومشاركة العاملين	6	0.800
5	بُعد تطبيق الأساليب العلمية	6	0.830
6	**المحور الثاني: تنافسية المؤسسات**	**10**	**0.705**
الاستبيان ككل (الثبات العام)		**34**	**0.813**

يتضح من نتائج الجدول السابق أن معامل الثبات العام للاستبيان ككل بلغ (0.813)، مما يدل على أن أداة الدراسة (الاستبيان) تتصف بالثبات الكبير بما يحقق أغراض الدراسة، ويجعل التحليل الإحصائي سليمًا ومقبولاً.

مجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

خ لي حئ ى آ ز ك ف ى أ ح س ؤ ب ط ص ح ئ ت ل ب ك ث ض ز ب.

- **اختبار اعتدالية البيانات:**

قاما الباحثان بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات لتحديد الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها بهذه الدراسة، وهي كما بالجدول التالي:

جدول 4 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
الجودة الشاملة	statistic	Df	Sig	Statistic	Df	sig
	0.098	200	0.000	0.975	200	0.001

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

دعم تنافسية المؤسسات	0.138	200	0.000	0.956	200	0.000

ويتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة الدلالة لمتغيرات الدراسة أقل من (0.05)، مما يؤكد على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وعدم اعتداليتها وأنها بيانات لابرامتري. **لذلك سيعتمد الباحثان بهذه الدراسة على الأساليب_الإحصائية التالية:**

1-معامل ارتباط سبيرمان لحساب صدق الاستبانة.

2-معامل ألفا كرو نباخ لحساب الثبات لعبارات الاستبانة.

3-اختبار الانحدار الخطي Regression Analysis ليقايس مدى التأثير أو ما هي نسبة التغير التي تحدث في المتغيرات.

زئيخ زئيبك ئآف لك شذبظف صكبذة.

- **الفرضية الرئيسية للدراسة:**

تنص الفرضية الرئيسية للدراسة على أنه: "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الجودة الشاملة وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات**"، وللتأكد من صدق هذه الفرضية قام الباحثان بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Correlation Analysis للتأكد من دلالة الأثر بين الجودة الشاملة وبين تحقيق تنافسية المؤسسات في الجامعات الخاصة بدولة ليبيا، **وهو كما بالجدول التالي:**

جدول 5 اختبار الانحدار الخطي البسيط للتأكد من صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

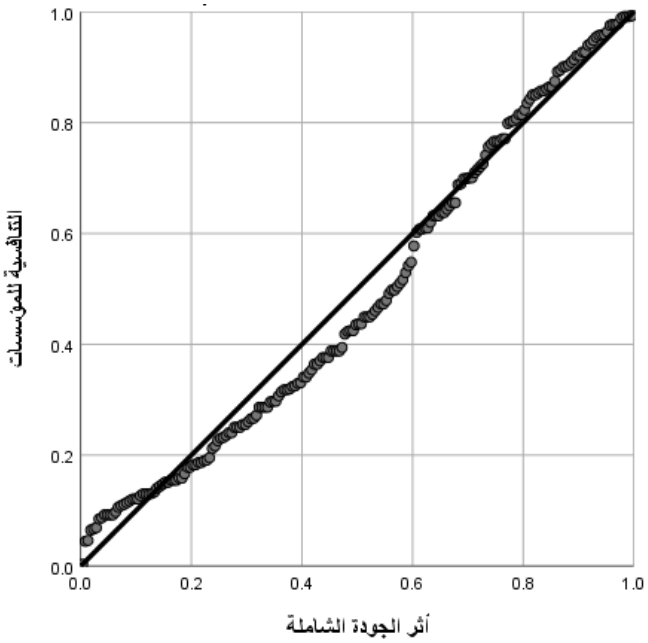
أثر الجودة الشاملة	قيمة R	قيمة R^2	قيمة B	قيمة (T)	Sig.
التنافسية للمؤسسات	0.943	0.889	0.738	39.855	.000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية يساوي (0.943)، وأن قيمة الارتباط بين الجودة الشاملة والتنافسية للمؤسسات في الجامعات الخاصة بدولة ليبيا جاء بمقدار (39.855)، وجاء بمستوى دلالة (0.000) وكان أقل من (0.05)، مما يدل على أنه دال إحصائيًا، لذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل بالفرض البديل والذي ينص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الجودة الشاملة وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات"، فيدل على أنه يوجد تأثير طردي ذي دلالة إحصائية بين الجودة الشاملة والتنافسية للمؤسسات عند مستوى 0.01، وتبين أن كلما أزداد مستوى الجودة الشاملة بمقدار 1%، ازدادت تنافسية الجامعات الخاصة في مدينة طرابلس بمقدار 94.3%.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

واتفقت مع هذه النتيجة **دراسة (ألجرادي والشامي، 2024)** والتي ترى أن إدارة الجودة الشاملة لها دور إيجابي قوي على الأسبقيات التنافسية للمؤسسات، وأن هناك علاقة ارتباطيه إيجابية قوية بين أبعاد الجودة الشاملة وبين الأسبقيات التنافسية للمؤسسات، **ودراسة (صلاح وأحمد، 2022)** والتي ترى أن هناك علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأولويات التنافسية للمؤسسات، واتفقت مع ذلك أيضًا **دراسة (الفكيكي وحبيبي، 2021)** والتي ترى أن إدارة الجودة الشاملة لها دور مهم جدًا في تحقيق الميزة التنافسية، وأنه يوجد علاقة إيجابية متداخلة بين إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية.



شكل 2 معامل الانحدار الخطي لأثر الجودة الشاملة على تنافسية المؤسسات.

- **الفرضية الفرعية الأولى:**

تنص الفرضية الفرعية الأولى للدراسة على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التركيز على العملاء وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات"، وللتأكد من صدق هذه الفرضية قام الباحثان بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Correlation Analysis للتأكد من دلالة الأثر بين التركيز على العملاء وبين تحقيق تنافسية المؤسسات في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس ، وهو كما بالجدول التالي:

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

جدول 5 اختبار الانحدار الخطي البسيط للتأكد من صحة الفرضية الفرعية الأولى.

أثر التركيز على العملاء	قيمة R	قيمة R^2	قيمة B	قيمة (T)	Sig.
التنافسية للمؤسسات	0.679	0.462	0.460	13.031	0.000

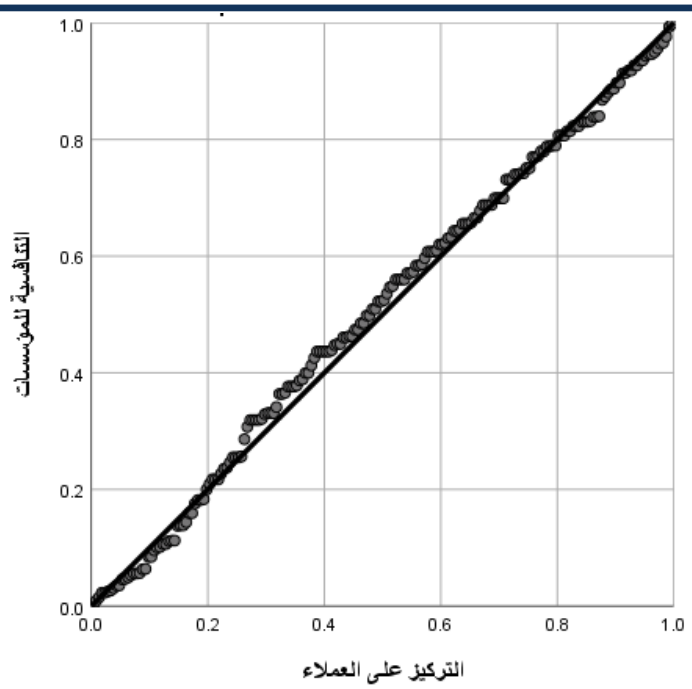
المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى يساوي (0.679)، وأن قيمة الارتباط بين التركيز على العملاء والتنافسية للمؤسسات في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس جاء بمقدار (13.031)، وجاء بمستوى دلالة (0.000) وكان أقل من (0.05)، مما يدل على أنه دال إحصائيًا، لذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل بالفرض البديل والذي ينص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التركيز على العملاء وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات"، فيدل على أنه يوجد تأثير طردي ذي دلالة إحصائية بين التركيز على العملاء والتنافسية للمؤسسات عند مستوى 0.01، وتبين أن كلما أزداد مستوى التركيز على العملاء بمقدار 1%، ازدادت تنافسية الجامعات الخاصة في مدنية طرابلس بمقدار 67.9%.

مجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

واتفقت مع ذلك **دراسة (الصيداوي، 2024)** وترى أن الاهتمام بكسب رضا العملاء وولائهم للمؤسسة والتركيز عليهم يؤدي إلى تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، ودراسة **(أباشعروالعنفي، 2024)** والتي ترى أن هناك علاقة إيجابية ومهمة بين الاهتمام بتقييم رضا العملاء والتركيز عليهم يعزز من القدرات التنافسية لقادة وموظفي المؤسسات .

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية



شكل 3 معامل الانحدار الخطي لأثر التركيز على العملاء على التنافسية للمؤسسات.

- **الفرضية الفرعية الثانية:**

تنص الفرضية الفرعية الثانية للدراسة على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات"، وللتأكد من صدق هذه الفرضية قام الباحثان بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Correlation Analysisللتأكد من دلالة الأثر بين التخطيط الاستراتيجي وبين تحقيق تنافسية المؤسسات في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس ، وهو كما بالجدول التالي:

جدول 6 اختبار الانحدار الخطي البسيط للتأكد من صحة الفرضية الفرعية الثانية.

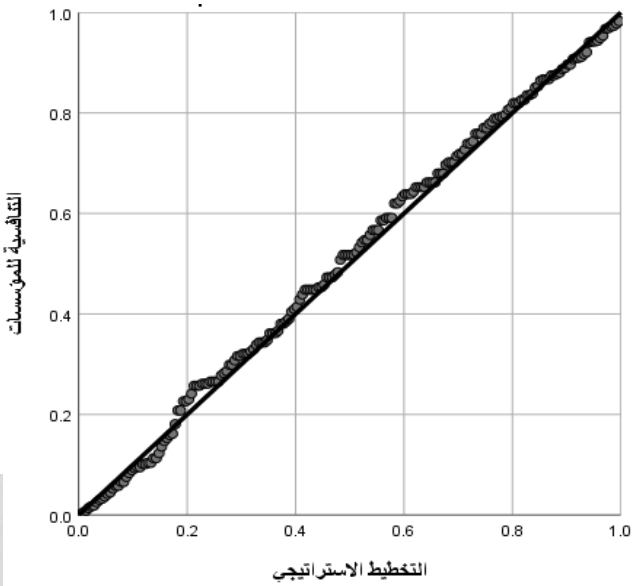
أثر التخطيط الاستراتيجي	قيمة R	قيمة R^2	قيمة B	قيمة (T)	Sig.
التنافسية للمؤسسات	0.756	0.571	0.416	16.242	.000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى يساوي (0.756)، وأن قيمة الارتباط بين التخطيط الاستراتيجي والتنافسية للمؤسسات في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس جاء بمقدار (16.242)، وجاء بمستوى دلالة (0.000) وكان أقل من (0.05)، مما يدل على أنه دال إحصائيًا، لذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل بالفرض البديل والذي ينص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات"، فيدل على أنه يوجد تأثير

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

طردي ذي دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي والتنافسية للمؤسسات عند مستوى 0.01، وتبين أن كلما أزداد مستوى التخطيط الاستراتيجي بمقدار 1%، ازدادت تنافسية الجامعات الخاصة في مدينة طرابلس بمقدار 75.6%.



شكل 4 معامل الانحدار الخطي لأثر التخطيط الاستراتيجي على التنافسية للمؤسسات.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:**

تنص الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة ومشاركة العاملين وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات"، وللتأكد من صدق هذه الفرضية قام الباحثان بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط Simple Linear CorrelationAnalysis للتأكد من دلالة الأثر بين دعم الإدارة ومشاركة العاملين وبين تحقيق تنافسية المؤسسات في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس ، وهو كما بالجدول التالي:

جدول 7 اختبار الانحدار الخطي البسيط للتأكد من صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

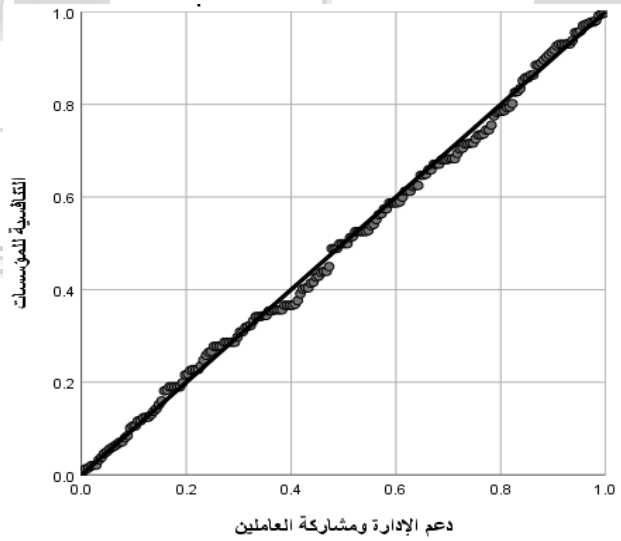
أثر دعم الإدارة ومشاركة العاملين	قيمة R	قيمة R^2	قيمة B	قيمة (T)	Sig.
التنافسية للمؤسسات	0.687	0.472	0.390	13.307	.000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة يساوي (0.687)، وأن قيمة الارتباط بين دعم الإدارة ومشاركة العاملين والتنافسية للمؤسسات في الجامعات الخاصة بمدية طرابلس جاء بمقدار (13.307)، وجاء بمستوى دلالة (0.000) وكان أقل من (0.05)، مما يدل على أنه دال إحصائيًا، لذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل بالفرض البديل والذي ينص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة ومشاركة العاملين وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات"، فيدل على أنه يوجد تأثير طردي ذي دلالة إحصائية بين دعم الإدارة ومشاركة العاملين والتنافسية للمؤسسات عند مستوى 0.01، وتبين أن كلما أزداد مستوى دعم الإدارة ومشاركة العاملين بمقدار 1%، ازدادت تنافسية الجامعات الخاصة في مدينة طرابلس بمقدار 68.7%.

واتفقت مع هذه النتيجة **دراسة (أباشعروالعنفي، 2024)** والتي ترى أنه يجب الاهتمام بتثقيف الموظفين بخصوص نشر ثقافة الجودة الشاملة وعقد ورش عمل وندوات لفهم كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ لأنها تساهم بزيادة القدرات التنافسية للقادة وموظفي المؤسسات، واتفقت أيضًا **دراسة (بلحاج، 2023)** والتي ترى أن من أهم أبعاد إدارة الجودة الشاملة هو تدريب العاملين وتمكينهم والتركيز على التحسين المستمر لديهم، حيث يؤثر ذلك على مستوى الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين بالمؤسسات، واتفقت أيضا دراسة **(Jbeily, 2022)**أنه يجب الاهتمام بالإدارة العليا وبتدريب الموظفين والتحسين المستمر لديهم؛ وذلك لأنها تؤثر على الأهداف التنافسية للمؤسسات.



شكل 5 معامل الانحدار الخطي لأثر دعم الإدارة ومشاركة العاملين على التنافسية للمؤسسات.

- **الفرضية الفرعية الرابعة:**

تنص الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الأساليب العلمية وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات"، وللتأكد من صدق هذه الفرضية قاما الباحثان بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Correlation

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

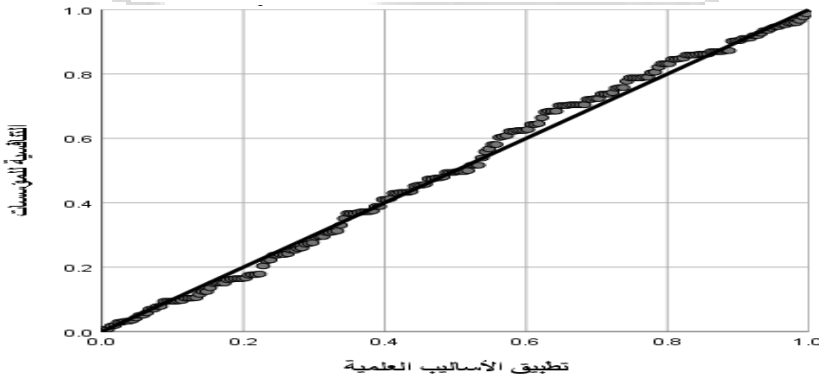
Analysis للتأكد من دلالة الأثر بين تطبيق الأساليب العلمية وبين تحقيق تنافسية المؤسسات في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس ، وهو كما بالجدول التالي:

جدول 8 اختبار الانحدار الخطي البسيط للتأكد من صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

أثر تطبيق الأساليب العلمية	قيمة R	قيمة R^2	قيمة B	قيمة (T)	Sig.
التنافسية للمؤسسات	0.714	0.509	0.414	14.333	.000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة يساوي (0.714)، وأن قيمة الارتباط بين تطبيق الأساليب العلمية والتنافسية للمؤسسات في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس جاء بمقدار (14.333)، وجاء بمستوى دلالة (0.000) وكان أقل من (0.05)، مما يدل على أنه دال إحصائيًا، لذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل بالفرض البديل والذي ينص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الأساليب العلمية وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات"، فيدل على أنه يوجد تأثير طردي ذي دلالة إحصائية بين تطبيق الأساليب العلمية والتنافسية للمؤسسات عند مستوى 0.01، وتبين أن كلما أزداد مستوى تطبيق الأساليب العلمية بمقدار 1%، ازدادت تنافسية الجامعات الخاصة في مدينة طرابلس بمقدار 71.4%.



شكل 6 معامل الانحدار الخطي لأثر دعم الإدارة ومشاركة العاملين على التنافسية للمؤسسات

الخلاصة.

ومن خلال ما سبق عرضه تعد الجودة الشاملة مع مراعاة مبادئها وشروطها، مدخلاً ضروريًا لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، من خلال إسهامها في تحسين المؤشرات التنافسية الرئيسية مثل تكلفة الإنتاج، الحصة السوقية، والربحية، وبناءً على ذلك تُعتبر إدارة

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

Volume 12 Issue 02
December 2024
ISSN 2958-6119

الجودة الشاملة إحدى الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في مواجهة المنافسة، خاصة في ظل التحولات المستمرة التي يشهدها المحيط الاقتصادي، مما يساهم في ضمان توسعها واستمرارها في السوق، في ظل هذه المعطيات تُبرز هذه الدراسة أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة بمدينة طرابلس ، ومدى تأثيرها المباشر على تحقيق التنافسية للمؤسسات، لذلك يتعين على المؤسسات الليبية مواجهة التحديات التنافسية القوية التي قد تؤثر على حصصها في السوق الدولية وتحد من فرص توسعها وتطورها، وبعد تحليل مراحل هذه الدراسة، والاعتماد على فرضياتها لتحليل المشكلة المطروحة،

تم التوصل إلى النتائج التالية:

أهم النتائج:

توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الجودة الشاملة وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التركيز على العملاء وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دعم الإدارة ومشاركة العاملين وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الأساليب العلمية وبين تحقيق التنافسية للمؤسسات.

التوصيات:

أوصت هذه الدراسة بمجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

- يجب على الجامعات الخاصة الاستمرار في تحسين خدماتها التعليمية وتلبية احتياجات الطلاب وأولياء الأمور لضمان تحقيق رضاهم والمحافظة على التنافسية.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

- ينبغي أن تكون الجامعات الخاصة قادرة على وضع خطط إستراتيجية مدروسة وشاملة تعتمد على تحليل متعمق لبيئة العمل والاحتياجات المستقبلية لضمان تحقيق أهدافها التنافسية.
- يجب على الإدارة تشجيع العاملين على المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة، مع توفير دعم مستمر لهم لتحقيق أهداف الجودة الشاملة.
- من المهم الاستمرار في تبني وتطبيق الأساليب العلمية الحديثة في جميع جوانب العمل المؤسسي لضمان تحسين الأداء وتعزيز التنافسية.
- يتعين على الجامعات الخاصة اعتماد أنظمة قياس ومراقبة لأداء معايير الجودة الشاملة بشكل دوري لضمان التحديث المستمر وتحقيق التحسين المستدام.

التوصيات المقترحة.

تقترح الدراسة الحالية للدراسات المستقبلية ما يلي:

- إجراء المزيد من الدراسات التي تدرس علاقة إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات على مجتمعات أخرى غير مجتمع الدراسة الحالية.
- إجراء دراسات مقارنة بين الجامعات الخاصة والجامعات الحكومية في ليبيا؛ لقياس مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة وتأثيرها على التنافسية

قائمة المراجع

1. أباشعر، عدنان حمود يحيى والعلفي، نبيل محمد (2024). "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين القدرات التنافسية دراسة ميدانية على شبكات الصرافة في الجمهورية اليمنية". **مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية**، 3(3)، 117– 144.
2. إشتاوه، عبد الكريم إمحمد (2017). "أهمية تطبيق نظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية". **مجلة الأستاذ**، (12)، 122– 150.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

3. بغداد، زيان (2021). "واقع وأهمية إدارة الجودة الشاملة كدعم لتنافسية المؤسسات الاقتصادية في الجزائر: دراسة قياسية". **مجلة دفاتر اقتصادية**، 12(1)، 146– 156.

4. بلحاج، إبراهيم بلقاسم (2023). "أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في المراكز الصحية الخاصة بمدينة الزاوية". **مجلة أبحاث**، 15(2)، 69– 93.

5. بن زهية، محمد (2023). "دور تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية–دراسة حالة شركة الاسمنت بعين الكبيرة– سطيف". **دراسات اقتصادية** 17(2)، 79–90.

6. البيريني، ريم صبري (2024). "تقويم كتاب الرياضيات على ضوء معايير الجودة الشاملة في سورية". **المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية**، (23)، 1– 29.

7. الجرادي، خديجة محمد محمدوالشامي، أحمد محمد (2024). "دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الاسبقيات التنافسية دراسة ميدانية في شركات تصنيع الادوية اليمنية". **مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية**، 2(1)، 112–136.

8. جودة، منال علي الشحات علي (2022). "أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة علي تحسين أداء العاملين بالتضامن الاجتماعي "دراسة اجتماعية". **مجلة كليةالآداب– جامعة المنصورة**، 71(71)، 743– 788.

9. زرزور،سهتال (2016). "**دور استراتيجيات التنافسية في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل– فرع جنزال كابل بسكرة**" (رسالة ماجستير). جامعة محمد خيضر– بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

10. زكي، أمير محمد (2018). "دور معايير الجودة الشاملة في تنمية المؤسسات التعليمية".**مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات**، 1(28)، 171– 202.

11. الزيدي، جلال رسم يونس (2020). "تقويم اداء المشرفين التربويين في ضوء معايير الجودة الشاملة". **مجلة كلية التربية الأساسية**، 107(26)، 351– 373.

12. سموم، عبد كاطع (2021). "إمكانية تطبيق أهداف إدارة الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم الأقسام العلمية في الجامعات العراقية (جامعة بغداد أنموذج)".**مجلة كلية التربية بجامعة واسط**، (24)، 371– 404.

13. شريف، ندوى محمد محمد ومحي الدين، سرمد صلاح محيي (2021). "تطوير الفلسفة التربوية وفق معايير الجودة الشاملة". **مجلة الآداب**، (137)، 215– 234.

14. صلاح، إنجي أحمد يحيى وأحمد، محمود سامح أحمد (2022). "دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الأولويات التنافسية: دراسة ميدانية". **المجلة العربية للإدارة**، 42(3)، 131–150.

Copyright © LJAST
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية

15. الصيداوي، أمل (2024). "دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعزيز القدرة التنافسية للشركات (دراسة ميدانية)". **مجلة جامعة البعث– سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية**، 46(7)، 35– 72.

16. عابد، لمياء توفيق عبد الحميد (2017). "بناء مقياس لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومقياس لتقنين مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مراكز الإرشاد الزراعي". **مجلة الاقتصاد الزراعي والعلوم الاجتماعية**، 8(12)، 931– 939.

17. عبد العزيز، ريهام أنسي محمود (2024). "الثقافة التسويقية وأثرها على الميزة التنافسية بتوسيط جودة الخدمة الالكترونية "دراسة ميدانية على العاملين بشركات تكنولوجيا المعلومات بمصر". **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية**، 5(1)، 1045–1074.

18. غريسي، مريم وبوشريبشة، عديلة (2019). "**دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية دراسة ميدانية لمطاحن عمر بن عمر الفجوج– قالمة** (رسالة ماجستير، تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات)". جامعة 8 ماي 1945 قالمة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

19. الفكيكي، علي فرحان عبد الله وحبيب، اثمار ظاهر (2021). "دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية"، **مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية البحوث الاقتصادية**، 17(عدد خاص)، 173– 187.

20. القرني، شريفة سعد والبيشي، أماني علي (2023). "أهمية الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية". **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، 7(1) ، 23– 39.

Copyright © LJAST

حقوق الطبع محفوظة
لمجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية