

تاريخ القبول : 2023/04/30

تاريخ الإرسال : 2022/09/01

دور ادارة الجودة في رفع القدرة التنافسية للمؤسسة دراسة حالة
مؤسسة سونلغاز بسعيدة

The role of quality management in achieving the competitiveness of the enterprise. Case study of the Sonelgaz Foundation in Saida

خراز الاخضر*¹، علامي خديجة²

¹ جامعة د.مولاي الطاهر بسعيدة (الجزائر)، lakhdar.kherraz@univ-saida.dz

² جامعة د.مولاي الطاهر بسعيدة (الجزائر)، alamikhadidja@yahoo.fr

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور إدارة الجودة في رفع القدرة التنافسية للمؤسسة، ذلك أن لها دور فعال في تحسين سمعة المؤسسة في السوق، وكذلك تساعد المؤسسة على اكتساب ثقة الزبون والمستهلك، بالإضافة إلى زيادة التفوق في السوق، والقدرة على إرضاء جميع أذواق الزبائن والمستهلكين، كما يمكن أن تعطي للمؤسسة فرصة التصدير والدخول إلى الأسواق العالمية التي تشترط الحصول على شهادة المطابقة للمواصفات العالمية ايزو 9000.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة، ايزو 9000، رضا الزبون، القدرة التنافسية المؤسسة.

تصنيفات L2, L210, L250 JEL

Abstract:

This study aims to focus on the importance of quality control, in the development of the competitive particularity in the company because both have an effective role in the improvement of the reputation of the company in the market they also help the company to gain the trust of the customer and the consumer, moreover, the increase of a dominance in the market and an ability to satisfy all

* المؤلف المرسل

the tastes of the customers and consumers, it can also give the company a chance to export and enter international markets which requires certification to meet global standards ISO 9000.

Keywords : Quality Management, ISO 9000, Customer satisfaction ,Competitiveness, Enterprise.

JEL Classification Codes L250, L210, L2

1. مقدمة :

في ظل حدة المنافسة التي تسود الأسواق، تواجه المؤسسات تحديات كبيرة، أهمها كيف تصل المؤسسة إلى بناء وتعزيز قدرة تنافسية تسمح لها باحتلال مركز تنافسي قوي والمحافظة عليه وتعظيمه، وتعد الجودة من أهم المعايير التي تعتمدها المؤسسة في مواجهة منافسيها من أجل ضمان وفاء عملائها وتحقيق الزيادة على هؤلاء المنافسين.

ومن هنا جاءت إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي:

ما هو دور إدارة الجودة في تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة؟

2. الجانب النظري :

1.2 مفهوم الجودة:

عند التطرق إلى المنتج عادة ما تستعمل كلمة "النوعية والجودة" للدلالة على نفس المعنى ويعتقد هذا خلط بين المفهومين لأن النوعية يمكن أن تستعمل للدلالة على أحجام مختلفة لنفس المنتج أو للتعرف على مصدر المنتج أو التركيبة أو لونه أو شكله (سعيد، 1990) ، و قد فضلنا استعمال كلمة الجودة لأنها أكثر دقة كما في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة (حضير ، 2000).

وهي تمثل مجموعة السمات والخواص للمنتج أتي لتحديد مدى ملائمة لتحقيق الغرض الذي أتيح من أجله ليؤدي رغبات المستهلك المتوقعة التي تعتبر المواصفات القياسية المحدد الأساسي للجودة والتي تشكل أعمدة أساسية تقوم عليها جودة الإنتاج وجودة الخدمات ومن خلال هذه الأعمدة الأساسية يمكن احداث عمليات التطوير المطلوبة لتلبية الغرض الذي يستعمل فيه منتج معين، كذلك عرفت الجودة على أنها تلبية حاجة الرغبة المقصودة (الشتواني، 1997).

عرفت إدارة الجودة بأنها: " خلق ثقافة متميز في الأداء تتضافر فيها جهود المديرين والموظفين بشكل متميز لتحقيق توقعات العملاء، وذلك بالتركيز على الجودة في المرحلة الأولى وصولاً إلى الجودة المطلوبة بأقل تكلفة وأقصر وقت" (عوض ، 2006).

2.2 تعريف القدرة التنافسية:

القدرة على إنتاج السلع والخدمات بالنوعية الجيدة والسعر المناسب وفي الوقت المناسب وهذا يعني تلبية حاجات المستهلكين بكل أكثر كفاءة من المنشآت الأخرى" (سرحان، 2011).

3. الجانب التطبيقي للدراسة

1.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

بعد تصميم الاستبيان واختباره وتعديله تم تعميمه على العينة المستهدفة من الدراسة وهذه الأخيرة مكونة من عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز- سونلغاز - لولاية سعيدة بعدد إجمالي مكون من 30 مجيب على الاستبيان، وبعد جمعه من المبحوثين تم تحليله بحيث تم استخدام برنامج SPSS نسخة 24، وقد استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية :

- معامل ألفا كرونباخ لمعرفة صدق وثبات الاستبيان **Fiabilité de Alpha Cronbach**.
 - التكرارات، النسب المئوية.
 - المتوسطات الحسابية لمتغيرات القسم الثالث (القدرة التنافسية للمؤسسة) .
 - معامل الارتباط لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات " معامل بيرسون **" Pearson**.
 - معامل الارتباط ومعامل التحديد و معامل الانحدار الخطي البسيط "
- Regressions**
قسمنا الإستبيان إلى ثلاث أقسام كما يلي :

- 1- **القسم الأول** : البيانات الوصفية (الشخصية) : وقد ضمت خمس (05) متغيرات وهي : الجنس , العمر , المستوى الدراسي , الخبرة المهنية والمسمى الوظيفي .
- 2- **القسم الثاني** : إدارة الجودة في المؤسسة : وضم هذا القسم 14 متغير سميت من م1 إلى م14 في برنامج spss وتناولت هذه المتغيرات معايير الجودة وتطبيقاتها في المؤسسة .
- 3- **القسم الثالث** : القدرة التنافسية للمؤسسة : وضم هذا القسم 16 متغير (فقرة) باستعمال مقياس ليكرت الخماسي من م15 إلى م30 وتناولت هذه المتغيرات المنافسة للمؤسسة .

2.3 نتائج التحليل الإحصائي للبيانات:

1- **معامل الثبات (ألفا كرونباخ)** : لقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان للقسمين الثاني والثالث على حدا و هذا راجع لأنه لا يوجد تجانس لمتغيرات القسمين , بحيث تحصلنا على معامل الثبات بـ 0,720 كما هو موضح في الجدول (1) لمتغيرات القسم الثاني (إدارة الجودة في المؤسسة) كما تحصلنا على معامل الثبات ب 0,872 كما هو موضح في الجدول (2) لمتغيرات القسم الثالث (القدرة التنافسية للمؤسسة) و هما قيمتان تفوقان المعدل المتعارف عليه و الذي يقدر ب 0,70 ومنه نستنتج أن نتائج الاستبيان حققت صدق وثبات في التقديرات .

الجدول (1) معامل ألفا كرونباخ لإدارة الجودة في المؤسسة

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
720,0	14

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss V24

الجدول (2) معامل ألفا كرونباخ للقدرة التنافسية في المؤسسة

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
872,0	16

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss V24

القيمتان 14 و 16 تمثل عدد المتغيرات للقسمين الثاني والثالث على التوالي .

2- التكرارات، النسب المئوية :

أ- نتائج عينة الدراسة وفق البيانات الوصفية (القسم الأول):

أ-1- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس :

الجدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي %
ذكر	24	80 %
أنثى	06	20 %
المجموع	30	100 %

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss V24

تحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن نسبة العمال من العينة المدروسة في المؤسسة "من الذكور" تشكل الأغلبية ب 80 % في حين أن نسبة العمال "من الإناث" شكلت 20 % من مجموع العينة .

أ-2- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر :

الجدول رقم 4 : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي %
أقل من 30 سنة	03	10%
من 30 – 40 سنة	21	40 %
من 40 – 50 سنة	13	43,3 %
أكبر من 50 سنة	20	6,7 %
المجموع	03	100 %

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss V24

تحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن أكبر نسبة من أفراد العينة المستهدفة كانت للفئة العمرية " من 40 – 50 سنة " بنسبة 43,3 % تلتها الفئة العمرية " من 30 – 40 سنة " بنسبة 40 % ثم الفئة العمرية " أقل من 30 سنة " بنسبة 10 % وفي الأخير الفئة العمرية " أكبر من 50 سنة " بنسبة 6,7 % من مجموع أفراد العينة .

أ-3- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الدراسي:

الجدول رقم 5 : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي :

التكرار النسبي %	التكرار المطلق	المستوى الدراسي
0 %	00	متوسط
30 %	09	ثانوي
70 %	21	جامعي
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج spss V24

تحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم 5 نلاحظ أن أكثرية أفراد العينة المستهدفة بما يعادل الـ 70 % يملكون مستوى تعليمي "جامعي" تليها نسبة من العمال يملكون مستوى تعليمي " ثانوي " بنسبة 30% من مجموع أفراد العينة , في حين لم تتضمن العينة المستهدفة عمال بمستوى تعليمي " متوسط "

أ-4- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة المهنية :

الجدول رقم 6 : توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة المهنية

التكرار النسبي %	التكرار المطلق	عدد سنوات الخبرة المهنية
6,7 %	02	أقل من 05 سنوات
40%	12	من 05 إلى 10 سنوات
50 %	15	من 10 إلى 15 سنة
3,3 %	01	أكثر من 15 سنة
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج spss V24

تحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن أكبر نسبة مئوية لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية لأفراد العينة المستهدفة كانت لفئة " من 10 إلى 15 سنة " بنسبة 50 % تلتها الفئة من العينة الذين تتراوح خبرتهم " من 05 إلى 10 سنوات " بنسبة 40 % ثم فئة " أقل من 05 سنوات " خبرة عملية بنسبة 6,7 % وفي الأخير جاءت الفئة " أكثر من 15 سنة " بنسبة 3,3 % ولفرد واحد من مجموع العينة المستهدفة .

أ-5- توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المسمى الوظيفي :

الجدول رقم 7 : توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى أو طبيعة الوظيفة

المسمى الوظيفي	التكرار المطلق	التكرار النسبي %
مدير	00	0%
رئيس قسم	01	3,3%
نائب مدير	00	0%
رئيس مصلحة	10	33,3%
موظف	19	63,4%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss V24

تحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن أكبر نسبة مئوية لمتغير المسمى الوظيفي كانت لفئة المسمى الوظيفي

" موظف " بنسبة 63,4 % تلتها فئة المسمى الوظيفي " رئيس مصلحة " بنسبة 33,4 % ثم في الأخير فئة "رئيس قسم " بنسبة 3,3 % من مجموع أفراد العينة , كما أنه لم تتضمن العينة المستهدفة المسميان الوظيفيان " مدير " و " نائب مدير".

1-3 : وصف ووزن مقياس ليكرت الخماسي :

الجدول (8) يمثل أوزان مقياس ليكرت الخماسي

مقياس ليكرت الخماسي	الإستجابة	المجال (interval) المتوسط الحسابي	الإتجاه العام " درجة " (الموافقة / الغير موافقة)
1	غير موافق بشدة	[1,00 – 1,80]	غير موافق بشدة
2	غير موافق	[1,80 - 2,60]	غير موافق
3	محايد	[2,60 – 3,40]	محايد
4	موافق	[3,40 – 4,20]	موافق
5	موافق بشدة	[4,20 – 5,00]	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss V24

الجدول (8) يعبر عن وصف مقياس ليكرت الخماسي وعلاقة المتوسطات الحسابية للفقرات مع الحكم على الإتجاه العام لها من حيث الموافقة , الحياد والغير موافقة.

2-3- المتوسطات الحسابية للمتغيرات (فقرات) القسم الثاني :

الجدول (9) يمثل نتائج التكرارات والمتوسطات الحسابية لفقرات القسم الثاني " إدارة الجودة في المؤسسة "

الإتجاه العام	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	القسم الثالث : القدرة التنافسية للمؤسسة

موافقة	3,63	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م15- للمحيط التنافسي تأثير بالغ الأهمية على القدرة التنافسية.
		0	5	6	14	5	
موافقة	3,90	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م16- تتخذ المؤسسة سياسات وإجراءات لتطوير منتجاتها والحفاظ على مركزها السوقي في ظل المنافسة.
		0	0	5	23	2	
الحياد	3,30	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م17- تقدم المؤسسة خدمات اضافية متميزة ومبتكرة مقارنة بالمنافسين.
		0	4	14	11	1	
الحياد	3,30	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م18- تعمل المؤسسة على انتاج خدمات بأقل تكلفة مقارنة بالمنافسين.
		2	1	14	12	1	
موافقة	3,53	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م19- تقوم المؤسسة بتغيرات متكررة للمنتجات المقدمة بغرض تمييزها عن منتجات المنافسين.
		0	2	14	10	4	
موافقة	3,63	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م20- ثقافة العمال تساعد المؤسسة في كسب قدرة تنافسية.
		1	1	7	20	1	
موافقة	3,80	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م21- تسعى المؤسسة

		0	1	6	21	2	دوما وبشكل مستمر إلى تنمية قدرتها التنافسية بهدف الحفاظ عليها.
موافقة	3,43	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م22- تملك المؤسسة مكانة تنافسية هامة في ظل المنافسة الشديدة.
		1	2	13	11	3	
موافقة	3,43	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م23- تملك المؤسسة القدرة على التكيف والتطور السريع وسط البيئة التنافسية
		0	3	13	12	2	
موافقة	3,77	0	0	11	15	4	م24- تلعب عملية تجديد وتدريب المستثمرين دور في رفع القدرات التنافسية.
موافقة	3,90	0	2	4	19	5	م25- اعتماد المؤسسة على برمجيات حديثة يساعدها في كسب مكانة تنافسية هامة.
الإجابة العام	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	القسم الثالث : القدرة التنافسية للمؤسسة
موافقة	3,60	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م26- ترى أن أسعار المنتجات المقدمة للزبون أحسن من أسعار المؤسسات المنافسة.
		0	2	9	18	1	
موافقة	3,60	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م27- تمتلك المؤسسة

		0	1	11	17	1	القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات المطلوبة في منتجاتها ضمن بينها التنافسية
موافقة	3,53	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م28- تمتلك المؤسسة القدرة على توفير المنتجات للزبائن في أسرع وقت ممكن
		1	2	8	18	1	
موافقة	3,50	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م29- تسعى المؤسسة إلى اكتساب حصة سوقية هامة بين المنافسين.
		1	3	9	14	3	
موافقة	3,50	العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	م30- تسعى المؤسسة إلى تمييز منتجاتها عن منتجات المنافسين بقصد خلق قدرة تنافسية.
		0	4	8	17	1	
الموافقة	3,5854	المتوسط الحسابي المرجح للقسم الثالث					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss V24

وقد قمنا بإستحداث متغير تجميعي جديد لمتغيرات القسم الثالث وسمي المحور_الثالث " القدرة التنافسية للمؤسسة " والذي يجمع جميع متغيرات هذا القسم (من 15م إلى 30م) والذي يساعدنا في حساب المتوسط الحسابي المرجح للمحور وجاءت النتيجة على النحو التالي :

الجدول (10): يوضح المتوسط الحسابي المرجح

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
		المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري
المحور_الثالث " القدرة التنافسية للمؤسسة "	03	3,5854	

		0,45203
N valide (liste)	03	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج spss V24

تحليل نتائج الجدولين (9) و (10) :

بإستقراء الجدولين يتضح مايلي :

- المتغيران م16 " تتخذ المؤسسة سياسات وإجراءات لتطوير منتجاتها والحفاظ على مركزها السوقي في ظل المنافسة " و م25 " اعتماد المؤسسة على برمجيات حديثة يساعدها في كسب مكانة تنافسية هامة " جاء في الترتيب الأولين من بين متغيرات القسم الثالث وبأعلى متوسط حسابي بقيمة 3,90 بحيث يؤكد العمال أن مؤسستهم تتخذ سياسات وإجراءات لتطوير منتجاتها والحفاظ على مركزها السوقي في ظل المنافسة مع الإعتقاد على برمجيات حديثة يساعدها في كسب مكانة تنافسية .
 - كانت هنالك درجة عالية من الموافقة في إجابات عمال العينة المستهدفة على معظم متغيرات القسم الثالث وبالتالي فإن العينة المستهدفة يوافقون ودرجة عالية على الأسئلة الموجهة إليهم.
 - عبرت العينة على إتجاه الحياد للمتغيرين م17 " تقدم المؤسسة خدمات اضافية متميزة ومبتكرة مقارنة بالمنافسين " وم18 " تعمل المؤسسة على انتاج خدمات بأقل تكلفة مقارنة بالمنافسين " بحيث يرى العمال بأنهم لا يملكون رأي فيما يخص الخدمات المميزة والمبتكرة وبأقل تكلفة المقدمة من قبل مؤسستهم مقارنة بالمنافسين .
 - جاء المتوسط الحسابي المرجح للقسم الثالث بقيمة 3,5854 وهي قيمة معبرة على درجة (إتجاه) الموافقة بحيث يتفق العمال على التوجه القائل أن مؤسستهم تملك قدرة تنافسية تمكنها من الهيمنة على السوق والمنافسة .
3. العلاقة الإرتباطية بين متغيرات الدراسة:

- 1- الفرضية الرئيسية الاولى:
- H0 : لا توجد علاقة ارتباط بين إدارة الجودة في المؤسسة و القدرة التنافسية للمؤسسة
- H1 : توجد علاقة ارتباط بين إدارة الجودة في المؤسسة و القدرة التنافسية للمؤسسة.

الجدول (11) يوضح الارتباط بين إدارة الجودة في المؤسسة و القدرة التنافسية للمؤسسة

Corrélations

		القسم_الثاني : إدارة الجودة في المؤسسة	القسم_الثالث : القدرة التنافسية للمؤسسة
القسم_الثالث : القدرة التنافسية للمؤسسة	Corrélation de Pearson	1	**635,0
	Sig. (bilatérale)		,0000
	N	03	03
القسم_الثاني : إدارة الجودة في المؤسسة	Corrélation de Pearson	**635,0	1
	Sig. (bilatérale)	,0000	
	N	03	03

**** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss V24

- يتضح لنا من نتائج الجدول (11) أن معامل الارتباط يساوي 0,635 وهو ما يعني أن هناك ارتباط قوي وطردي بين أهمية دور إدارة الجودة في رفع القدرة التنافسية للمؤسسة .

- وبما أن مستوى الدلالة Sig هو 0,000 وهو أقل من 0,05 ، إذن نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 التي مفادها أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية فكلما زادت الجودة زادت القدرة التنافسية .

الجدول (12) يمثل معامل الارتباط ومعامل التحديد

Récapitulatif des modèles ^b		
Modèle	R	R-deux
	معامل الارتباط	معامل التحديد (R ²)
1	^a 635,0	403,0
a-Prédicteurs : (Constante) :		
القسم الثاني : إدارة الجودة في المؤسسة		
b. Variable dépendante : القسم الثالث : القدرة التنافسية للمؤسسة		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss V24

يوضح الجدول (12) معامل تحديد يساوي 0,403 أي أن 40,3% من رفع القدرة التنافسية للمؤسسة يعود إلى إدارة الجودة داخل هذه المؤسسة .

- 2- الفرضية الرئيسية الثانية:
- H0: لا تؤثر إدارة الجودة على القدرة التنافسية للمؤسسة محل الدراسة
- H1: تؤثر إدارة الجودة على القدرة التنافسية للمؤسسة محل الدراسة

الجدول (13) يمثل نتائج تحليل أنوفا (Anova) لإختبار معنوية الإنحدار

ANOVA ^a						
	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	388,2	1	388,2	895,81	,000 ^{b0}
	Résidu	538,3	82	126,0		
	Total	926,5	29			
Variable dépendante : a. القسم_الثالث : القدرة التنافسية للمؤسسة						
b-Prédicteurs : (Constante) : القسم_الثاني : إدارة الجودة في المؤسسة						

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج spss V24

أظهرت نتائج الإنحدار من خلال الجدول (13) أن قيمة (F) = 18.895 و قيمة Sig = 0,000 أي أصغر من مستوى المعنوية (1%) وبالتالي الإنحدار معنوي و عليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهو أنه يوجد تأثير معنوي لإدارة الجودة على القدرة التنافسية للمؤسسة محل الدراسة .

الجدول رقم (14) معاملات الإنحدار

معاملات الإنحدار Coefficients								
Modèles	معاملات غير معيارية Coefficients non standardisés		معاملات معيارية Coefficients standardisés		الاختبارات والدلالة الإحصائية		Statistiques de Colinéarité	
	B معامل بيتا	Erreur standard الخطأ المعياري	Bêta معامل بيتا	قيمة اختبار T	Sig الدلالة الإحصائية	Tolerance	VIF	
الثابت	5,038	0,340	/	14,800	0,000	/	/	
القسم الثاني : إدارة الجودة في المؤسسة	0,675	0,155	0,635	4,347	0,000	1,000	1,000	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج spss V24

التحليل :

يوضح الجدول السابق عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين المتغيرات حيث كانت قيمة vif أقل من القيمة 3. ومن خلال نتائج الجدول 14 يمكن كتابة معادلة الإنحدار الخطي كالآتي :

$$Y = 5,038 + 0,675 * X$$

بحيث :

Y : يمثل المتغير التابع " القدرة التنافسية للمؤسسة "

X يمثل المتغير المستقل " إدارة الجودة في المؤسسة "

الثابت = 5,038 وهو يمثل قيمة القدرة التنافسية للمؤسسة في حالة إنعدام قيمة إدارة الجودة في المؤسسة .

$0,675 = B$ تمثل قيمة معامل الإنحدار .

خلاصة:

من خلال هذا البحث وبالاعتماد على تحليل أسئلة الاستبيان، اتضح لنا "دور إدارة الجودة في رفع القدرة التنافسية في المؤسسة" محل الدراسة، من خلال المساهمة في الرفع من قدرتها التنافسية وتعزيزها، مما يؤدي الى زيادة حصتها السوقية في ظل المنافسة الشديدة وذلك بالاعتماد على أساليب وطرق وأدوات علمية، بالإضافة إلى الاستغلال الأمثل للفرص المتاحة للمؤسسة في ظل بيئة متغيرة باستمرار.

وقد بينت ردود افراد عينة الدراسة أن المؤسسة تعتمد على تطبيق إدارة الجودة لتحسين منتجاتها، باعتبارها عامل تنافسي مهم، إذ تسعى المؤسسة محل الدراسة إلى خلق قدرة تنافسية تضمن لها البقاء والاستمرار، كما بينت الدراسة الدور الفعال للإدارة العليا من خلال اهتمامها بتطبيق مبادئ ادارة الجودة و الحرص على إنتاج منتجات ذات جودة عالية بهدف الوصول إلى إرضاء أكبر عدد من الزبائن، سعياً منها إلى خلق قدرة تنافسية تميزها عن غيرها.

المراجع و الهوامش :

- 1- محمد الرحامي رؤية استراتيجية لتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعات اليمنية الحكومية في ضوء إدارة الجودة الشاملة، مجلة الجامعة الوطنية. اليمن. 2019.
- 2- قاسم العنزى الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التشغيلي للعاملين، مجلة المثني للعلوم الاقتصادية والاجتماعية. 2018.
- 3- عربس، حمود، قشمر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية واللبنانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المجلة الدولية لضمان الجودة 2019 .

- 4- حضير كاظم محمود، إدارة الجودة الشاملة، دار النشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2000.
- 5- حميد عبد النبي الطائي ورضا صاحب إل على، "إدارة الجودة الشاملة والإيزو، مؤسسة الوراق"، عمان الأردن، ط01، 2003.
- 6- حميدي عبد العظيم، "المنهج العلمي لإدارة الجودة الشاملة"، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007.
- 7- زكرياء الدوري و احمد على صالح، "الفكر الاستراتيجي وانعكاساته على نجاح منظمات الأعمال"، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2009.
- 8- سامية سرحان، "أثر السياسات البيئية على القدرات التنافسية لصادرات الدول النامية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2010-2011،
- 9- سعيد اوكيل، مشاكل الجودة والنوعية والصناعة الجزائرية، مجلس المقياس العدد 06-1990،
- 10- الشتواني صلاح، تطورات التكنولوجيا والإدارة الصناعية، دار الجامعات، الإسكندرية، 1997،
- 11- صونيا محمد البكري، "إدارة الجودة الشاملة"، الدار الجامعية، القاهرة 2004.
- 12- علي السلمي، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل الإيزو 9000، دار غريب، الأردن.
- 13- محمد المصرفي، "إدارة الجودة الشاملة" مؤسسة الحواس الدولية للنشر والتوزيع، اسكندرية، ط01، 2006.
- 14- محمد عبد الفتاح الصرفي، "الإدارة الرائدة"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط01، 2003.
- 15- محمد عبد الوهاب العزاوي، "أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 14000، ISO 9000، الأردن، دار وائل للنشر، ط 01، 2001.
- 16- محمد عوض الترنوري وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي والمكتبات ومراكز المعلومات"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط01، 2006.
- 17- محمد عوض الترنوري وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي والمكتبات ومراكز المعلومات"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط01، 2006.
- 18- يوسف جسيم الطائي والآخرون، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.

19- Alsaffar, Obeidat the effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing, Management Science Letters (2019).

20- EL KAHRI, L. Le management par la qualité totale et l'innovation : Deux composantes indissociables Cas des entreprises agroalimentaires de la ville d'Agadir. Revue Internationale du Chercheur (2021).

