



أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العملاء بالمنظمات الخاصة

شعيب محمد شعيب محمد¹

¹ولاية النيل الأبيض، وزارة المالية، أمانة الإصلاح والتطوير الإداري

shueibmohammed@gmail.com

تاريخ القبول: 2025/03/05 تاريخ النشر: 2025/03/30

مستخلص

هدفت الدراسة لإلقاء الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة و معرفة عملية التدريب و التحسين المستمر وعلاقتها بجودة الخدمات الصحية، وتعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة نسبة لأهمية تطبيق برامج الجودة الشاملة في كل المنظمات المعاصرة والتي تسعى إلي زيادة الخدمات والمنتجات وبالتالي زيادة الربحية و تحقيق رضا العملاء، وقد تم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي وتم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها في شكل تكرارات ونسب مئوية، ومربع كاي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). توصلت الدراسة علي أن تطبيق اسلوب إدارة الجودة الشاملة يؤثر علي رضا العملاء. أوصت الدراسة علي ضرورة إنشاء إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الطبية لضمان تحسين الأداء بصورة مستمرة وتقديم خدمات طبية متميزة. **كلمات مفتاحية:** الجودة الشاملة، التدريب، التحسين المستمر، رضا العملاء.

Abstract

The study aims to identify of total quality management , to identify the continuous training process for the improvement in relationship with quality of health services , there is great importance of the study is related to applied total quality management programs in the modern organization , which seek to increase income and clients' satisfaction descriptive, analytical study design was used , the data collection tool was self – administered questionnaire , and the data were analyzed by frequency , percentage X^2 and test using (SPSS), the study revealed that total quality management affect clients' satisfaction , the study recommended for the necessity of quality control department in private health organizations to insure continuous, improved performance to achieve distinct health services .

Keywords: Total quality, Training, Continuous improvement, Clients' satisfaction.

مقدمة

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من أهم الإدارات الحديثة بمنظمات الأعمال المعاصرة، وقد احتلت الجودة الشاملة موقعا مهما نسبة للابتكارات الحديثة في مجالات تطوير الإنتاج والخدمات للوصول إلي رضا العملاء، و تزداد أهمية الجودة الشاملة بالمنظمات الحديثة والمتطورة بازدياد استخدام التقنيات الحديثة و تنفيذ برنامج التدريب للتحسين المستمر الذي يشمل كافة المستويات الإدارية والأعمال بالمنظمات. إن إتقان العمل وتحسينه ليس جديدا حيث أمر بذلك رسولنا الكريم (ص) وقال (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه) أي يحسنه و يجوده جودة شاملة ولذلك يستوجب علي كل عامل في المنظمات الإنتاجية أو الخدمية أن يتقن عمله و يؤديه بالصورة الصحيحة من أول مرة. ولقد اهتمت حديثا الشركات اليابانية بإدارة الجودة الشاملة، مما أدى إلي تفوقها في كافة المجالات الإنتاجية و الخدمية علي حد سواء، وكل ذلك بهدف تحقيق رضا العملاء.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة علي الوصف التحليلي بالإضافة لاستخدام الاستبانة لجمع البيانات وتحليلها في شكل ترددات ونسب مئوية باستخدام مربع كاي و برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الدراسات السابقة:

إحسان إبراهيم (2005م)¹: هدفت هذه الدراسة لمعرفة اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع المستشفيات العامة والخاصة بالسودان، وقد توصلت إلي مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها: تتجلي في تقيس المستشفيات بالسودان أداء العاملين بمفهوم تطبيق الجودة الشاملة عن طريق الرقابة المستمرة ومراقبة الأداء الفعلي للعاملين في انجاز الأعمال بأحسن وجه يمكن تنفيذه حتى ينال الفرد ما يحق له اجر أو ترقية أو زيادة في الأجر المادية والمعنوية، وفي ضوء النتائج أوصت بتبني اسلوب التغيير المرتبط بمفهوم الجودة بشكل عام في المستشفيات السودانية بحيث يتم الترابط بين المستشفيات العامة والخاصة في مجال الخبرات وإثراء البحوث الطبية.

¹ إحسان إبراهيم (2005م) اثر الدوافع علي تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات العامة والخاصة في السودان .

عرفة جبريل (2006م)¹: هدفت هذه الدراسة إلي بيان اثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة علي زيادة فاعلية الأداء الإنتاجي في المنشآت الصناعية السودانية. توصلت إلي عدة نتائج أهمها: التزام تلك الشركات موضوع الدراسة بعملية التحسين المستمر للمنتجات وذلك بإنشاء إدارة متخصصة مهمتها الأساسية تطوير وتصميم وتحسين المنتجات والخدمات حتى تكون ملبية لحاجات المستهلك النهائي. أوصت بضرورة وضع المواصفات القياسية ذات الصلة بالصناعة بصورة مبسطة ومفهومة والتأكد من التزام المنتجين بها.

أمير عمر (2010م)²: هدفت هذه الدراسة لمعرفة اثر الجودة الشاملة علي خدمات التعليم العام بالسودان وقد توصلت إلي إن التغيير في السلم التعليمي الجديد (3+8) ثمانى سنوات لمرحلة الأساس وثلاث سنوات لمرحلة الثانوية هو وراء تدني التحصيل للطلاب لأنه يختصر سنة كاملة من أعمارهم، ومن أهم التوصيات ضرورة الاهتمام بمرتبات المعلمين وجعلها من أكثر المرتبات في الدولة أسوة بشاغلي المناصب الرفيعة في الدولة.

أحمد داوود (2010م)³: هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي أثر الجودة الشاملة علي تطوير الأداء بالتطبيق علي الشركة السودانية للاتصالات، وقد توصلت إلي نتائج كان أهمها أن التحسين المستمر في المؤسسات الإنتاجية السودانية يؤدي إلي تطوير الأداء، وتفهم العاملين لثقافة الجودة الشاملة يؤدي إلي نجاح فلسفة الجودة الشاملة بالمؤسسات الإنتاجية السودانية، وقد أوصت الدراسة باستخدام استراتيجية الجودة الشاملة في المؤسسات السودانية، وضرورة الاهتمام بالتدريب المتطور والمواكب في المؤسسات السودانية، وتحسين بيئة العمل حتى تواكب عصر التقدم التكنولوجيا.

محمد محمد علي (2008م)⁴: هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر تطبيق الجودة الشاملة في مستشفى الخرطوم، دراسة تقييمية لمعرفة زيادة رضا العميل الداخلي والخارجي وقد توصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمها، اقتصر تطبيق الجودة الشاملة في مستشفى الخرطوم التعليمي علي إعداد الدلائل التطبيقية الفنية فقط، وقد أوصت الدراسة ببذل الجهود اللازمة لتحقيق رضا العميل.

فراس مسلم (2008م)⁵: هدفت هذه الدراسة لتناول معرفة أثر الأداء التسويقي علي جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الأردنية، وتوصلت إلي نتائج أهمها أنها خلصت إلي وجود أثر مهم ذي دلالة إحصائية للأنشطة التسويقية مجتمعة وتوقعات الزبون في أبعاد جودة الخدمة المدركة في المستشفيات الأردنية، ومن التوصيات، ضرورة خلق المناخ الملائم لتطبيق الجودة الشاملة من خلال تحديد البناء الهيكلي للمستشفيات، وتطوير الحوافز للأفراد العاملين والتركيز علي الزبون.

نجوى عبد الله (2011م)⁶: هدفت هذه الدراسة لمعرفة التكامل بين معايير الجودة الشاملة ورفع كفاءة الأداء للعاملين في مجال التمريض بجمع الملك سعود الطبي، وتوصلت إلي نتائج كان أهمها، أن خبرات مقدمي الرعاية الصحية في مجال التمريض أدي لرفع كفاءة أداء الرعاية الصحية وكسب رضا المستفيدين، وأوصت الدراسة بالاستمرار في تأهيل وتدريب طاقم التمريض من خلال الأساليب الحديثة المستخدمة بجمع الملك سعود الطبي والعمل علي الارتقاء بالمستوى الفني للممرض لضمان تقديم أجود الخدمات.

رياض القيلي (2008م)⁷: هدفت الدراسة لمعرفة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات العامة، ومن النتائج المهمة أن معظم أفراد العينة يرون بان المؤسسة مؤهلة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة وأن قيادة المؤسسة لديها المعرفة والرغبة والاستعداد الكافي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وعلي ضوء النتائج أوصت الدراسة المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية بضرورة الإسراع في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة لرفع خدماتها وإعادة ترتيب الهيكل التنظيمي للمؤسسة بما يتناسب ومتطلبات التطبيق والاستعانة بمختصين من خارج المؤسسة للإشراف علي التطبيق، وتشجيع البحث العلمي في مجال الجودة الشاملة، وتكثيف برامج التدريب الخاصة بإدارة الجودة الشاملة.

الطبيب القبي (2007)⁸: هدفت الدراسة لتقييم نظام إدارة الجودة الشاملة الخاص بشركة رأس الأنوف لتصنيع النفط والغاز بليبيا وذلك طبقا لمتطلبات المواصفة الولية الايزو (1990-2000). توصلت الدراسة إلي إن شركة رأس الأنوف لتصنيع النفط والغاز تقوم

¹ عرفة جبريل (2006م) اثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على زيادة فاعلية الأداء الإنتاجي في المنشآت السودانية.

² أمير عمر (2010م) أثر الجودة الشاملة علي خدمات التعليم العام بالسودان.

³ أحمد داوود (2010م) أثر الجودة الشاملة علي تطوير الأداء، الشركة السودانية للاتصالات (سودا تل).

⁴ محمد محمد علي (2008م) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الخرطوم التعليمي.

⁵ فراس مسلم (2008م) أثر الأداء التسويقي علي جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الأردنية.

⁶ نجوى عبد الله (2010م) التكامل بين معايير الجودة الشاملة ورفع كفاءة العاملين في مجال التمريض، الرياض.

⁷ رياض القيلي (2008م) إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات العامة.

⁸ الطبيب القبي (2007م) تصميم نظام إدارة الجودة الشاملة وفقا لمتطلبات المواصفة الدولية الأيزو.

بتطبيق متطلبات الأيزو وينسب متفاوتة ومن أهم التوصيات يجب تدريب العاملين تدريباً جيداً علي إن تتضمن هذه البرامج التدريبية آلية الفلسفة الإدارية الخاصة بإدارة الجودة الشاملة.

Piskar (2007)¹: هدفت الدراسة إلي التعرف علي قياس تأثير إدارة الجودة الشاملة علي رضا الزبائن للشركات السلوفينية وتوصلت لنتيجة أن تطبيق معايير الجودة الشاملة تؤثر إيجاباً و بطريقة أفضل في تلبية حاجات الزبون والمحافظة عليه.

المقارنة : العلاقة بين هذه الدراسة والدراسات السابقة تكمن في تطبيق نظام وأسلوب و فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها علي رضا العملاء والزبائن والمستهلكين المستفيدين من المنتجات من السلع و الخدمات المقدمة من المؤسسات والشركات و المنظمات الإنتاجية والصناعية والتعليمية والصحية وغيرها، وتتميز هذه الدراسة إدارة الجودة بأنها تناولت موضوع أثر تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية التي تعني بصحة و حياة الإنسان.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إن مفهوم الجودة الشاملة قد تطور تاريخياً ابتداء من التركيز علي إن الجودة تعني الفحص والسيطرة علي المواصفات والتي كانت أساسيات الجودة حتى نهاية القرن العشرين تقريباً، أما في عالم اليوم فإن الجودة تعني جودة المنتج والخدمة كما يدركها الزبون، وتعني أيضاً العمليات، بالإضافة إلي جودة الأمور المتعلقة بالبيئة التي تؤثر علي المنتج و تتأثر به خاصة ونشاط الأعمال عامة².

تعريف الجودة الشاملة:

عرف جونسون (1992م) الجودة بأنها القدرة علي تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته و يحقق رضاه التام علي السلعة أو الخدمة التي تقدم له. أما فليب كروسبي (1995م) فقد عرف الجودة بأنها مطابقة الاحتياجات، وهذا التعريف يضع المنظمة في موقع يجعلها تعمل غير بعيد من الأداء والمعارف والتصورات ووجهات النظر وبالتالي الاستثمار الجيد للعقول والمعارف المفيدة لتحديد الاحتياجات.

و عرف الجودة جوزيف جوران (1989م) علي أنها تعني ملائمة الاستخدام، و حسب رؤية هذا الكاتب يجب الانتباه لاحتياجات الزبائن منذ مرحلة التصميم و أن الأعمال التي تخلو من الأخطاء هي التي تلبية احتياجات الزبائن، أما جون أوكلاندر (2000م) فقد عرف الجودة علي أنها تلبية احتياجات الزبائن. المنظمة العالمية للتقييس أو (هيئة المواصفات الدولية) عرفت الجودة علي أنها تعني جميع الخصائص أو الملامح للمنتج أو الخدمة التي لها المقدرة علي تلبية الاحتياجات الظاهرة أو المستترة. أما إدورد ديمينج فلم يقدم تعريفاً للجودة بالمفهوم التقليدي للتعريف بل إكتفي بالقول أن الجودة يجب أن تهدف إلي تلبية احتياجات الزبائن الحالية و المستقبلية³.

مفهوم الجودة الشاملة في المنظور الإسلامي⁴:

إن محاولة الاستفادة من التطورات العلمية الحديثة أمر يطلبه الإسلام و يرغب فيه بل و يحث عليه انطلاقاً من أن الحكمة ضالة المؤمن أني وجدها فهو أولى الناس بها، ولا يمكن أن تتحقق الاستفادة إلا إذا تمت المحاولة بوعي و إدراك ، و لتحقيق ذلك لا بد من تحقيق أمرين : المعرفة الكاملة بالأصول الثقافية الغربية لما نريد نقله أو اقتباسه . والمعرفة الكاملة بأصولنا الثقافية للموضوع الذي نريد نقله أو اقتباسه، وبهذا تصبح المفاهيم المقتبسة من الحضارات المعاصرة ذات دلالة واضحة في منهجيتنا . ولما كان نظام إدارة الجودة الشاملة هو خلاصة ما تميزت به النظريات المعاصرة، ولما تميز به هذا النظام من نماذج تطبيقية فاعلة، ولما حققه من نجاحات متلاحقة في كثير من المؤسسات الإنتاجية والخدمية في العديد من بلدان العالم، ولكون الجودة مبدأ إسلامياً مصدره الكتاب والسنة، والمنهج الإداري في الإسلام يتميز بالمرونة والانفتاح فإن رؤية نظام إدارة الجودة الشاملة بمنظور إسلامي يعزز من قيمة هذا النظام و يزيد من فرص تطبيقه في المجتمعات الإسلامية ، ومن أهم المفاهيم ذات العلاقة بالجودة الشاملة ما يلي:

أولاً: مفهوم الإحسان: يقول تعالي (الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً) الملك(2) و قوله تعالي (إن الله يأمر بالعدل والإحسان) النحل (90)، بالرجوع إلي المعاجم تبين أن أحسن فعل، والإحسان والحسن والأفعال الحسنة تشمل جميع المجالات دون استثناء فالإحسان يتطلب من المسلم الإحسان في كل قول و عمل يقوم به و الإتيان به في أحسن وجه ممكن، و بتأمل الآية الكريمة نجد أن ورود لفظ عمل كمنكره يفيد العموم لأي عمل يقوم الإنسان وهذا ينطبق مع مفهوم التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة.

¹ Piskar (2007) the Impact of total quality management system I so 9000on customer satisfaction stovenlan companies.

² عبد الستار العلي (2008م) تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ص 21

³ عمر المقلي (2006م) إدارة الجودة الشاملة (الخرطوم : شركة مطابع السودان للعملة المحدودة ، ص ص 9-10

⁴ الإنترنت: موقع المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ، www.harddiscussion.com

ثانياً: مفهوم الإلتقان: قال تعالي (وترى الجبال تحسبها جامدة وهي تمر مر السحاب صنع الله الذي أتقن كل شيء إنه خبير بما تفعلون) النمل (88)، وقوله صلي الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) رواه البيهقي، والإسلام عندما يكلف أتباعه بالإلتقان في كل عمل يقومون به يجعل ذلك قدر استطاعتهم قال تعالي (لا يكلف الله نفساً إلا وسعها) البقرة (286)، وقوله تعالي (فاتقوا الله ما استطعتم) التغابن (16)، وبهذا يجعل القيام بالعمل طوعية، والإلتقان بهذه الدلالة يقوي مفهوم الجودة الشاملة داخل المنظمات. والله عز وجل خلق الخلق جميعهم علي مستوى عال من الإلتقان و الجودة و خص الإنسان بذلك فقال تعالي (لقد خلقنا الإنسان في أحسن تقويم) النين (4)، وهذا يؤكد أن أساس الجودة والسعي الدائم لها من مكونات الفطرة السليمة، لذلك فإن الحضارات الإنسانية القديمة دعت إليها و ساهمت في تطوير فلسفتها.

أهمية إدارة الجودة الشاملة¹:

هنالك عدة محاور تبين أهمية الإدارة الشاملة للجودة هي:

- 1/ تحقيق إرضاء العميل: أصبح العميل أكثر إلحاحاً من ذي قبل و ساعد انتشار ثورة المعلومات في تغيير التوقعات لدي العملاء، وأصبحت الشكاوي ينظر إليها علي أنها فرصة للتحسين المستمر وأصبحت القيمة اعتباراً متزايد الأهمية، وحاول العملاء موازنة السعر النسبي ومستوى الجودة التي تقدمها لهم المؤسسات المختلفة.
- 2/ تحسين في الأرباح: فالتحسين الذي يحقق في الجودة يمكن من البيع بأسعار أعلى دون إغضاب العميل، ويقلل من تكاليف التسويق ويزيد من كمية المبيعات، ومن ثم تزداد الأرباح و القدرة علي التنافس.
- 3/ زيادة الفعالية التنظيمية: فإدارة الجودة الشاملة تفرز قدرة أكبر علي العمل الجماعي، وتحقق تحسناً في الاتصالات وإشراكاً أكبر لجميع العاملين في حل المشكلات وتحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين.
- 4/ تحقيق القدرة علي المنافسة: لقد أصبحت المنافسة شديدة بين المؤسسات التجارية والخدمية وأصبح التنافس ينصب فقط علي الجودة والسعر والخدمة، لذا تكمن الأهمية هنا من كون الجودة الشاملة هي نظام فكري ومنهج عمل للحصول علي منتج علي قدر عال من القدرة علي المنافسة.

- 5/ السعي للحصول علي شهادة الجودة : سعت المؤسسات لدعم قدراتها التنافسية من خلال الحصول علي شهادة الجودة العالمية للمواصفات (الأيزو) من المؤسسة العالمية للمواصفات كجواز مرور للأسواق المحلية العالمية.
- 6/ فشل المداخل الجزئية في حل مشكلات المؤسسات: إن المداخل الجزئية وحدها في حل المشكلات مثل الإدارة بالأهداف، وهيكله بعض الأقسام والإدارات والإدارة بالاستثناء و خفض التكلفة فشلت جميعاً في تحسين الجودة ، لذا لا بد من وجود نظام متكامل وشامل للعمل علي كل ذلك وهو نظام إدارة الجودة الشاملة.

أهداف إدارة الجودة الشاملة²:

- إدارة الجودة الشاملة هي حركة إدارية جديدة في العالم الصناعي المتقدم تسعى لتحقيق الأهداف التالية³:
- 1/ تحقيق متطلبات العميل والتركيز المتناهي علي إرضائه بأعلى درجة ممكنة.
 - 2/ إمداد العاملين بالنظم والإجراءات و التوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل بالكفاءة المطلوبة.
 - 3/ تحفيز العاملين علي أداء العمل بطريقة أسهل و أكثر إنتاجية.
 - 4/ تحقيق التميز من خلال بناء عناصر الميزة التنافسية، أي السبق والتطور والتوقع المستمر للتغيير والتطور في رغبات العميل.
 - 5/ رفع مستوى كل السلع و الخدمات المطلوبة، أي التوصل إلي منتجات خالية من العيوب، وتقديم الخدمات في الوقت المناسب.
 - 6/ ترشيد الإنفاق بشكل يجعل عنصر التكاليف محورياً تدور حوله غالبية الأمور في المنظمة.
 - 7/ رفع كفاءة الأداء و معدلاته بما ينعكس علي تقليل و تخفيض فترات التوقف.
 - 8/ تخفيض الوقت اللازم لإنجاز العمل.

مفهوم التدريب:

هو العملية المنظمة التي يتم من خلالها تغيير سلوكيات و مشاعر الموظفين من اجل زيادة و تحسين فاعليتهم و أدائهم⁴. هو نشاط مخطط ومنظم ومراقب يتم تصميمه من اجل زيادة و تحسين الأداء الوظيفي¹. والتدريب والتنمية هما الجهد المنظم الذي تقوم به الإدارة

¹ عمر احمد عثمان المقلبي (2005م) مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، الخرطوم: شركة مطابع السودان للعملة المحدودة ، ص 459 .

² عمر وصفي عقيلي (2005م) إدارة الموارد البشرية ، بعد استراتيجي، عمان : دار وائل للنشر ، ص ص 437-438.

³ فيصل بن جاسم بن محمد آل ثاني (2008م) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية، بيروت، لبنان: دار المعرفة للطباعة والنشر، ص 36.

⁴ محمد ابو النصر (2009م) تنمية الموارد البشرية، عمان : دار المدينة ، الصفاء للنشر والتوزيع، ص 128 .



بهدف تحسين مهارات الفرد وتنمية مهارات جديدة، وقد يفرق البعض بين كلمة التدريب و التنمية أو التطوير، فالتدريب يهدف لزيادة مهارات في وظيفته الحالية، وفي حين تشير كلمة تنمية لقدرات ومهارات وإمكانيات جديدة نتيجة وتطوير المنظمة وتتكون استراتيجية التدريب والتنمية من مجموعة مخططة من برامج التدريب والتنمية المستمرة، التي تسعى لتطوير وتحسين أداء كل من يعمل في المنظمة وتعليمه كل جديد بشكل مستمر من أجل مساعدة الجميع علي تحقيق مكاسب وظيفية ومستقبل وظيفي جيد. وبهذا يمكن القول بان التدريب والتنمية كاستراتيجية تسعى إلي بناء نظام معرفي حديث لدي الموارد البشرية في المنظمة وتطوير مهاراتها الحالية، وإكسابها أخرى جديدة ومتنوعة، وتعديل اتجاهاتها السلوكية للأفضل بهدف الاستيعاب والتأقلم مع المتغيرات التي تحدث في البيئة وتفرض علي المنظمة تبنيها والتكيف منها²، وهو عبارة عن التطوير المنتظم للمعارف والمهارات والتوجيهات اللازم توفرها لدي الفرد لكي ينجز المهمة الموكلة إليه بصورة مناسبة، ولعل الكلمة الرئيسية في هذا التعريف (المنتظم) فالتدريب المنتظم هو التدريب الذي يتم تصميمه لطبقة محددة لاستيفاء احتياجات محددة. ويعرف التدريب بأنه عملية مستمرة خلال حياة الإنسان تبدأ منذ ولادته وتستمر حتى نهاية حياته وفقا لاحتياجاته كأحد العاملين في احدي المنشآت وكعضو في المجتمع. والتدريب نشاط مخطط يهدف إلي أحداث تغييرات في المتدربين من ناحية معلوماتهم، ومعارفهم، ومهاراتهم، وسلوكياتهم، بما يجعلهم لائقين لأداء أعمالهم بكفاءة وإنتاجية عالية³.

جدول (1) المواصفات الدولية للجودة الشاملة (الأيزو)

المواصفة	عنوانها	مجالات تطبيقاتها
الأيزو 9000	إرشادات للاختيار والاستخدام	لجميع الصناعات بما فيها تطوير البرمجيات الجاهزة
الأيزو 9001	نموذج لتوكيد الجودة في التصميم و التطوير و الإنتاج و التجهيز و الخدمة و تشمل 20 عنصرا	الشركات الهندسية و الإنشائية و الخدمية التي تشمل عملية التصميم و التطوير و الإنتاج و التجهيز و خدمة ما بعد البيع
الأيزو 9002	نموذج لتوكيد الجودة في الإنتاج و التجهيز و تشمل 19 عنصرا	الشركات ذات الإنتاج المتكرر الذي قوامها الإنتاج و التجهيز و لا يدخل التصميم في عملها مثل الصناعات الكيماوية
الأيزو 9003	نموذج لتوكيد الجودة في الفحص و التفتيش النهائيين و تشمل 16 عنصرا	تتناسب و الورش الصغيرة أو الموزعين للأجهزة التي يكتفي فحصها النهائي
الأيزو 9004	عناصر نظام الجودة و إرشادات عامة	لكل الصناعات و الخدمات

المصدر: خضير كاظم حمود (2007م) إدارة الجودة الشاملة ، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، ط3، ص 118

مفهوم فلسفة التحسين المستمر:

يعتبر التحسين المستمر فلسفة إدارية عصرية تسعى إلي تحسين جميع العمليات التي يتطلبها المنتج سلعة او خدمة للعميل وبشكل مستمر لضمان توافرها مع احتياجات وتوقعات العملاء وإحداث تغييرات أو تعديلات تؤدي إلي استمرار هذا التوافق لإكساب المنظمة ميزة تنافسية من خلال تحقيق ما يلي:

أ/ خفض و تجنب الأخطاء قبل وقوعها .

ب/ التحديد الدقيق للمشاكل و وضع أساليب الحلول اللازمة لها .

ج/ تحديد الانحرافات التي تحدث أثناء تقديم المنتج .

مدخل تعريف التحسين المستمر⁴:

مدخل تخفيض تكلفة الموارد المستخدمة: يقصد بالتحسين المستمر وفقا لهذا المدخل القيام بالعمليات التي تؤدي إلي تخفيض تكلفة الموارد المستخدمة في عملية تقديم المنتج سلعة كانت أم خدمة.

مدخل تخفيض الأخطاء: تعني عملية التحسين هنا خفض الأخطاء الناتجة عن عدم كفاءة أداء الموارد المستخدمة.

مدخل التميز: هي تلك الأعمال المطلوب القيام بها و التي تؤدي إلي تقديم المنتج بما يفوق رغبات وتوقعات العميل .

¹ محمد مصطفى الخشروم ونبيل محمد موسى (1998م) إدارة الأعمال، المبادئ والمهارات والوظائف، ط2، ص 388.

² الإنترنت: موقع المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، www.harddiscussion.co

³ مدني عبد القادر علاقي (1999م) ادارة الموارد البشرية، المنهج الحديث في إدارة الأفراد، الطبعة الثانية، دار زهران للنشر والتوزيع، ص 296.

⁴ وجدي حامد حجازي (2009م) التدريب في القرن الحادي والعشرين، الاسكندرية: الدار الجامعية، ص 8 .

مدخل أمن العملية: وهو تحسين تلك العمليات المطلوب لجعل بيئة العمل أكثر ملائمة من حيث تقليل الحوادث، والتعويضات، أو مطالبات العمل مما يساعد في رفع كفاءة استخدام الموارد المستخدمة .

مدخل رضا العاملين: يقصد به تحسين تلك العمليات التي تساهم في تحقيق رضا العاملين في المنظمة مما يساهم في تقديم منتج يلبي رغبات وتوقعات العميل ورفع كفاءة أداء العاملين وتحقيق فاعلية أهداف المنظمة.

رضا العملاء¹:

مفهوم سلوك المستهلك: إن المقصود بتعبير سلوك المستهلك هو ذلك التصرف الذي يبرره المستهلك في البحث عن شراء أو استخدام السلع أو الخدمات أو الأفكار أو الخيارات التي يتوقع أنها تشبع رغباته وحاجاته و حسب الإمكانيات الشرائية المتاحة .

أهمية دراسة سلوك المستهلك: تنبع أهمية و فوائد و دراسات سلوك المستهلك من أنها تشمل و تفيد كافة أطراف العملي التبادلية بدء من المستهلك الفرد إلي الأسرة وصولاً إلي المؤسسات والمشروعات الصناعية والتجارية حتي إلي الحكومة نفسها، وعلي سبيل المثال تفيد دراسات سلوك المستهلك الأفراد والأسر في التعرف علي أو التعرض إلي كافة المعلومات والبيانات التي تساعدهم في الاختيار الأمثل للسلع والخدمات المطروحة وفق إمكانياتهم الشرائية وميولهم وأذواقهم.

توقعات العملاء²:

يعد التركيز علي الزبون ورضاه أولي أولويات منهج إدارة الجودة الشاملة ويعتبر البعض أن الزبون هو من أهم الأصول لأي منظمة وقد أكدت المواصفات الدولية للجودة (ISO9000-2000) إن رضا الزبون هو أحد الأهداف الرئيسية لنظام إدارة الجودة الشاملة.

اختبار فروض الدراسة:

جدول (2) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الأول

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
تهتم إدارة الجودة الشاملة بتطبيق برنامج الجودة الشاملة لتحقيق رضا العملاء	4.04	1.00	1	أوافق
تعمل إدارة الجودة الشاملة علي بث الوعي بين العاملين لإتقان العمل	4.00	0.94	2	أوافق
تسعي إدارة الجودة إلي تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم خدمات مميزة للمرضي	3.99	0.99	3	أوافق
فترة انتظار الخدمة بالمستشفى مناسبة	3.93	0.73	6	أوافق
تسعي الإدارة لإجراء التحسينات علي جميع الأنشطة بشكل مستمر	3.86	1.02	4	أوافق
تسعي الإدارة دائماً لتطوير العمل بإدخال التقنيات الحديثة علي جميع الأقسام	3.80	1.02	5	أوافق
المتوسط	3.90	0.9		أوافق

المصدر : إعداد الباحث من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2016م

يتضح من جدول (2) ما يلي: إن جميع العبارات التي تعبر عن عبارات محور (إدارة الجودة الشاملة) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل علي موافقة أفراد العينة علي كل العبارات التي تعبر عن إدارة الجودة الشاملة. أهم عبارة من عبارات محور (إدارة الجودة الشاملة) هي العبارة (تهتم إدارة المستشفى بتطبيق برنامج الجودة الشاملة لتحقيق رضا العملاء) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة علي العبارة (4.04) و بانحراف معياري (1.00) و أقل عبارة من حيث الموافقة هي العبارة (فترة انتظار تقديم الخدمة بالمستشفى مناسبة) حيث بلغ متوسط العبارة (3.73) بانحراف معياري (0.74). كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.90) وهذا يدل علي أن أفراد العينة يوافقون علي جميع العبارات التي تقيس محور إدارة الجودة الشاملة بانحراف معياري (0.9) مما يدل علي تمركز القيم حول وسطها الحسابي.

جدول (3) اختبار مربع كاي لعبارات المحور الأول

العبارة	قيمة مربع كاي	درجات الحرية	الدالة الإحصائية	التفسير
تهتم إدارة المستشفى بتطبيق برنامج الجودة الشاملة لتحقيق رضا العملاء	87.797	4	0.000	دالة
تعمل إدارة الجودة الشاملة علي بث الوعي بين العاملين لإتقان العمل	103.232	4	0.000	دالة

¹ أروى عبد الحميد محمد نور (2008م) إدارة الجودة الشاملة، المفهوم والأدوات والوسائل ، أيزو 9000- أيزو 14000، (الخرطوم: شركة مطابع السودان للعملة المحدودة ، ص ص 116- 119 .

² محمد إبراهيم عبيدات (2004م) سلوك المستهلك مدخل استراتيجي، ط4، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ص 13 .

دالة	0.000	4	94.777	تسعي إدارة الجودة الشاملة إلي تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم خدمات مميزة للمرضي.
دالة	0.000	4	73.338	فترة انتظار تقديم الخدمة بالمستشفى مناسبة
دالة	0.000	4	76.759	تسعي الإدارة لإجراء التحسينات علي جميع الأنشطة بشكل مستمر
دالة	0.001	3	15.694	تسعي الإدارة دائما لتطوير العمل بإدخال التقنيات الحديثة علي جميع الأقسام
دالة	0.000	5	25.81	قيمة مربع كاي للمحور

المصدر: إعداد الباحث من واقع بيانات الدراسة الميدانية 2016م.

من جدول (3): بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق لأفراد عينة الدراسة للعبارة الأولى (87.797) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة و لصالح الموافقين علي أن إدارة المستشفى تهتم بتطبيق برنامج الجودة الشاملة لتحقيق رضا العملاء. بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (103.232) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة لصالح الموافقين علي أن إدارة الجودة الشاملة تعمل علي بث الوعي بين العاملين لإتقان العمل. بلغت قيمة كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (94.777) عند درجات حرية (4) و مستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير علي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة و لصالح الموافقين علي أن إدارة الجودة الشاملة تسعي إلي تحقيق رضا العملاء خلال تقديم خدمات مميزة للمرضي. بلغت قيمة كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (73.338)، عند درجات حرية (4) و مستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة و لصالح الموافقين علي أن فترة انتظار تقديم الخدمة بالمستشفى مناسبة. بلغت قيمة كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (76.759) عند درجات حرية (4) ومستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من (5%) ، وعليه فإن ذلك يشير علي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة و لصالح الموافقين علي أن الإدارة تسعي دائما لإجراء التحسينات علي جميع الأنشطة بشكل مستمر. بلغت قيمة كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة السادسة (15.964) عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير علي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة و لصالح الموافقين علي أن الإدارة تسعي دائما لتطوير العمل بإدخال التقنيات الحديثة علي جميع الأقسام. كما بلغت قيمة مربع كاي للمحور (25.81)، وبدرجات حرية (5)، ومستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة و لصالح الموافقين.

النتائج

- 1/ أن إدارة المستشفى تهتم بتطبيق برنامج الجودة الشاملة لتحقيق رضا العملاء.
- 2/ أن إدارة الجودة الشاملة تعمل علي بث الوعي بين العاملين لإتقان العمل.
- 3/ أن إدارة الجودة الشاملة تسعي إلي تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم خدمات طبية مميزة للمرضي.

التوصيات

- 1/ الاهتمام بمراقبة الجودة الشاملة ووضع نظام رقابي بالمنظمة يشمل مراحل تقديم الخدمة لإرضاء العملاء.
- 2/ اهتمام الإدارة العليا بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة مما يزيد من التزام الإدارات الوسطي والدنيا بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة وبث الوعي بها بين العاملين لإتقان العمل.
- 3/ علي إدارات المستشفيات الاهتمام ببناء القدرات لجميع العاملين من خلال وضع خطط للتدريب والتحسين المستمر وإتباع سياسات التقييم والقياس لنتائج التدريب، وذلك لتطوير وتحسين أداء الكوادر المختلفة وزيادة كفاءتهم و فاعليتهم .

المراجع

أرؤى عبد الحميد محمد نور (2008م) إدارة الجودة الشاملة، المفهوم، الأدوات والوسائل، أيزو 9000- أيزو 14000، الخرطوم: شركة مطابع السودان للعملة.

إحسان إبراهيم (2005م) اثر الدوافع علي تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات العامة و الخاصة في السودان.

أحمد داؤود (2010م) أثر الجودة الشاملة علي تطوير الأداء ، الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل).

الطيب القبي (2007م) تصميم نظام إدارة الجودة الشاملة وفقا لمتطلبات المواصفة الدولية الأيزو.



مجلة جامعة بخت الرضا العلمية المحكمة ربع السنوية، العدد (40) المجلد (1) مارس 2025م
معامل التأثير العربي (1.12)
ISSN: 1858-6139, Online

- أمير عمر (2010م) أثر الجودة الشاملة علي خدمات التعليم العام بالسودان.
- خضير كاظم حمود (2007م) إدارة الجودة الشاملة ، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، ط3.
- رياض القبلي (2008م) إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات العامة.
- عبد الستار العلي (2008م) تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عرفة جبريل (2006م) اثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على زيادة فعالية الأداء الإنتاجي في المنشآت السودانية.
- عمر احمد عثمان المقلي (2005م) مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، الخرطوم: شركة مطابع السودان للعملة.
- عمر المقلي (2006م) إدارة الجودة الشاملة (الخرطوم : شركة مطابع السودان للعملة المحدودة.
- عمر وصفي عقيلي (2005م) إدارة الموارد البشرية ، بعد استراتيجي، عمان: دار وائل للنشر.
- فiras مسلم (2008م) أثر الأداء التسويقي علي جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الأردنية.
- فيصل بن جاسم بن محمد آل ثاني (2008م) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية، بيروت، لبنان: دار المعرفة للطباعة و النشر و التوزيع.
- محمد إبراهيم عبيدات (2004م) سلوك المستهلك مدخل استراتيجي، ط4، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- محمد محمد ابو النصر (2009م) تنمية الموارد البشرية، عمان : دار المدينة ، الصفاء للنشر والتوزيع.
- محمد محمد علي (2008م) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الخرطوم التعليمي .
- محمد مصطفى الخشروم ونبيل محمد موسي (1998م) إدارة الأعمال ، المبادئ و المهارات و الوظائف، ط2.
- مدني عبد القادر علاقي (1999م) ادارة الموارد البشرية، المنهج الحديث في إدارة الأفراد، ط2، دار زهران للنشر.
- نجوى عبد الله (2010م) التكامل بين معايير الجودة الشاملة و رفع كفاءة العاملين في مجال التمريض، الرياض.
- وجدي حامد حجازي (2009م) التدريب في القرن الحادي والعشرين، الاسكندرية: الدار الجامعية.
- الإنترنت: موقع المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ، www.harddiscussion.co
- Piskar (2007) the Impact of total quality management system I so 9000on customer satisfaction stovenlan companies.