

أثر ادارة الجودة الشاملة على أداء المنظمة: الدور الوسيط لإدارة المعرفة

دراسة حالة في شركة أدوية الحكمة

إعداد

نجدد إبراهيم موسى محمد

إشراف

د. محمود بدر رضا العبيدي

جامعة الزيتونة الأردنية، 2020

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، اشراك العاملين، التحسين المستمر، التركيز على الزبائن) على أداء المنظمة بأبعاده (الربحية، تقليل الوحدات المعيبة، الحصة السوقية) وأيضاً التعرف على الدور الوسيط لإدارة المعرفة في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء المنظمة في شركة أدوية الحكمة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل البيانات حيث تم تطوير استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة والتي بلغ عددها 285 شخص وتم استرداد 228 استبانة بنسبة استرداد 80%. توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على أداء المنظمة في شركة أدوية الحكمة وأيضاً وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على جميع أبعاد أداء المنظمة وأكدت نتائج الدراسة على أن إدارة المعرفة لها اثر ذو دلالة احصائية كمتغير وسيط بين إدارة الجودة الشاملة

وأداء المنظمة في شركة أدوية الحكمة. توصي الدراسة بدعم ادارة المعرفة في الشركة وزيادة الاهتمام بأقسام البحث والتطوير من خلال خلق بيئة ابتكارية تسهم في تعزيز جودة المنتجات وتحسين اداء الشركة. كما توصي الدراسة بتطوير ودعم ممارسات ادارة الجودة الشاملة من خلال زيادة دعم الادارة العليا لتطبيق تقنيات متقدمة في ادارة الجودة مثل الحيود الستة (6 سيغما).

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، أداء المنظمة، إدارة المعرفة، شركة أدوية الحكمة.