



عمادة البحث العلمي
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة إدارة الجودة الشاملة

Journal homepage:

<http://journals.sustech.edu/>



دور الموارد البشرية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة

علاء الدين صباح الخير يوسف - الطاهر احمد محمد علي
جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية

المستخلص:

هدفت الدراسة الى معرفة دور ادارة الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات و تم التوصل الى العديد من النتائج اهمها هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ادارة الموارد البشرية و تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة التامين الاسلامية. و أن مستوى تحقيق رضا العملاء في شركة التامين الاسلاميه من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً، و أوصت الدراسة بالاهتمام بادارة العمليات لتقييم و قياس الاداء ومتابعة حاجات المستفيدين، و تحسين جودة الخدمة في شركة التامين الاسلامية، و يجب الاهتمام بالتخطيط و ذلك بتوضيح الرؤيا المستقبلية و اهدافها الاستراتيجية و اشراك جميع العاملين في التخطيط وفقاً لاستراتيجية شركة التامين الاسلامية.

ABSTRACT

The study aimed to know the role of human resources in achieving the requirements of the application of TQM. The study used descriptive analytical methodology. The statistical packages of social sciences (SPSS) were used to analyze the data and many results were reached. The most important of which is the existence of a positive relationship between the management of human resources and the realization of the requirements of the application of TQM in the Islamic Insurance Company. And the level of customer satisfaction in the Islamic Insurance Company from the point of view of the respondents was high, and the study recommended the focus on the management of operations, and improvement the quality of service in the Islamic Insurance Company, and should also focus on planning by clarifying the future vision and strategic objectives and involve all the planning staff in accordance with the strategy of the Islamic Insurance Company.

Key words: Economic dimension, the legal dimension.

المقدمة:

تواجه المنظمات المعاصرة العديد من التحديات المختلفة النطاق و المتعددة التأثيرات مثل العولمة، و زيادة وتيرة المنافسة، و التطور التقني الهائل، و شبكة الانترنت، و هنالك تحديات زيادة الوعي والانفتاح الثقافي، و التغير المتسارع في متطلبات الزبون، و غيرها من التحديات التي تفرض على المنظمات القيام بتطوير جودة منتجاتها و خدماتها، الاهتمام برضا الزبون من خلال التحسين المستمر و الدائم لعملياتها لان المفاهيم التقليدية و مبادئها لم تعد كافية لمواجهة التحديات الراهنة لجميع المنظمات بمختلف قطاعاتها الانتاجية و الخدمية (عبد الله بن راشد، 2016م: 2). تعتبر الموارد البشرية احد أهم عناصر إدارة الجودة الشاملة، حيث أن مسؤوليه التطبيق تقع على عاتق الموارد البشرية في المؤسسة، وياتي ذلك من خلال توفير عناصر بشرية مؤهلة قادره على تطبيق وتحقيق الفوائد المطلوبه من تنفيذ برامج الجودة الشاملة ومن هنا لابد من وجود رؤيا لدى المنظمة لاداره الموارد البشرية تلتقي مع أهداف برامج الجودة الشاملة (شواردة، 2012م: 1).

مشكلة الدراسة:

تهدف المؤسسات من خلال مزاولة نشاطها الى الحصول على حصة سوقيه مناسبة تمكنها من تحقيق الارباح. و لتحقيق ذلك عمدت معظم المؤسسات الى تطبيق برامج ادارة الجوده الشامله، بهدف التقليل من الانفاق , و زياده الفعاليه , و تحقيق الميزه التنافسيه في الاسواق المحليه والخارجيه، و احد شروط ذلك لا بد من توفر موارد

بشرية للمنظمة قادره على خلق ثقافه في المنظمة تقي باحتياجات ومتطلبات الزبون (شواردة، 2012م: 2). و نجد ان الكفاءات هي التي تمثل الفيصل ما بين المؤسسات، ومهما تنوعت مصادر الكفاءة، فإن العنصر البشري يظل وراءها والتي تحتل فيها إستراتيجية التكوين والتدريب المستمرين مكان الريادة (رحيم، 2004م: 5)، تطوير الكفاءات ليس تقنية جديدة كالتدريب الذي تقوم به المؤسسة من أجل الحصول على مؤهلات مفيدة، إنما هو موقف أو سلوك يجب تبنيه من طرف المؤسسة من أجل تدعيم كفاءتها واكتشاف إمكانيات التطور. إن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تنظر إلى المنظمة ليس فقط كنظام فني وإنما كنظام اجتماعي يحتوي على أفراد، وعليه فإن الجوانب المرتبطة باتجاهات الطموحات والذواضع والسلوكيات والتفاعل بين الجماعات في واقع العمل أيضا موضع اهتمام، كما تؤمن بأن العنصر البشري هو الأساس الأقوى والأهم في إنجاح الإدارة، وجودة العمل هي جزء أساسي في مفهوم الجودة الشاملة. وتختلف في ابعادها. ومن هنا نرى ان مشكلة الدراسة تتلخص في ان نجاح الموارد البشرية يأتي بكيفية إدراكها لمتطلبات تطبيق برامج ادارة الجودة الشاملة. ويمكن ابراز مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي. ماهو دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في شركة التامين الاسلاميه.

الفرضيات: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الموارد البشرية (التخطيط، التوظيف، التدريب والتطوير) وتحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (رضا العاملين، تحسين جودة الخدمة، ادارة العمليات): و يتفرع منها الفرضيات التالية:

1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الموارد البشرية (التخطيط) وتحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (رضا العاملين)
2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الموارد البشرية (التخطيط) وتحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (تحسين جودة الخدمة)
3. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الموارد البشرية (التخطيط) وتحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (ادارة العمليات)
4. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الموارد البشرية (التوظيف) وتحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (رضا العاملين)
5. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الموارد البشرية (التوظيف) وتحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (تحسين جودة الخدمة)
6. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الموارد البشرية (التوظيف) وتحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (ادارة العمليات)
7. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الموارد البشرية (التدريب والتطوير) وتحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (رضا العاملين)
8. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الموارد البشرية (التدريب والتطوير) وتحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (تحسين جودة الخدمة)
9. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الموارد البشرية (التدريب والتطوير) وتحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (ادارة العمليات)

اهداف الدراسة:-

معرفة دور تخطيط الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة التامين الاسلاميه.
معرفة دور توظيف الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة التامين الاسلاميه.
معرفة دور تدريب الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة التامين الاسلاميه .
قياس أثر العلاقة بين الموارد البشرية ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
التوصل إلى نتائج وتوصيات تسهم في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

أهميه الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من الناحية العلمية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الموضوع الذي تدرسه، والمتعلق بتحديد متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة لتحقيق رضا عملاء شركة التامين الاسلاميه وهي مينبه على خلاصة وآراء ومعتقدات العملاء و المستفيدين من الخدمة المقدمة لهم , لدراسة مستويات تحقيق متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلاميه. وكذلك من الناحية العملية:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال المساهمه العلميه في اثراء المكتبه. ومساعدة متخذي القرار لكل المعنيين وخصوصا القادة والعاملين بالمؤسسات بان المتطلبات يجب إنتهاجها في سبيل تحقيق متطلبات تطبيق ادارة

الجودة الشاملة على الوجه الاكمل وليس على سبيل التفضيل للجودة الشاملة. وايضا تساهم في فتح افاق جديده لبحوث مستقبلية في نفس المجال.

التعريفات الاجرائية:-

الموارد البشرية: عرفها الساعدي بانها منهج فكري جديد في التعامل مع القوى البشرية يقوم علي اساس ان هذه الادارة هي شريك استراتيجي في التخطيط الشامل للمنظمة, و على اساس الموازنة بين تحقيق اهداف المنظمة و بين طموحات الافراد , ويعتبر الافراد اهم اصول المنظمة والاساس في تحقيق نجاحها ويدعو المنهج الى ان يهتم كل مدير في المنظمة بالموارد البشرية الي جانب الادارة المتخصصة في هذا المجال, و التي تعمل في اطار تحقيق العدالة والرفاهية للعاملين (عادل الساعدي -2016م:3).

التخطيط: هي الوظيفة التي تختص بتحديد الاهداف ووضع المعايير بالاضافة الى صياغة الخطط والتنبؤ بالاحداث المستقبلية , ووضع الاجراءات التي تضمن تنفيذها (ريم 2016-ص28)

التوظيف: هو نشاط رئيسي يتكون من أنشطة فرعية متكاملة و مترابطة يشكل مجموعها سلسلة من الاعمال التي من خلالها توفر ادارة الموارد البشرية احتياجات المنظمة من الموارد البشرية على اختلاف انواعها و وفق مواصفات محددة (مهارة, خبرة, مقدرة... الخ) (خليل جمعه, 2012,ص60).

التدريب: هو النشاط الذي يطور معارف ومهارات الموظفين ,وتغيير اتجاهاتهم وسلوكياتهم ومن ثم زيادة الانتاجية. (عادل الساعدي 2016-ص5)

الجوده الشاملة: الجودة عرفها معهد المعايير الوطني الامريكى و جمعية ضبط الجودة الامريكية على انها المزايا و الخصائص الكلية للسلعة او الخدمة والتي تشمل قدرتها على تلبية الاحتياجات. وتعرف بانها عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج او الخدمة والتي تؤدي الى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء من حيث تصميم المنتج او تصنيعه او قدرته على الاداء، في سبيل الوصول الي ارضاء هؤلاء العملاء واسعادهم.(خليل;2012م:35)

متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة:-

يقصد بها مجموعة من العناصر التي يجب توفيرها عند تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الواقع , وتمثل في الثقافة والوعي بمفهوم الجودة الشاملة , واقناع والتزام القيادة بتطبيقها , ومشاركة العاملين , و تحقيق رضا العملاء , و تحسين الجودة , وادارة العمليات , وكفاءة العاملين.(ريم-2016م:48)

حدود الدراسة:-

الحدود المكانية: اجريت الدراسة في شركة التامين الاسلامية – الخرطوم على (الرناسه وفرع البرج , السوق المحلي, فرع ام درمان , المورد , سعد قشره , الجمهوريه) .

الحدود البشرية: طبقت الدراسة على مجتمع يبلغ قدره 550 عامل من العاملين بشركة التامين الاسلامية – الخرطوم.

الحدود الزمانية: امتدت الفترة الزمنية من 2015 وحتى 2017م

مفهوم الموارد البشرية: الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها يعد ظاهرة من اهم الظواهر التي تشغل بال جميع المسؤولين في المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة على حد سواء في وقتنا الحاضر ويرجع ذلك الى كون الموارد البشرية تمثل عنصراً مهماً من عناصر الانتاج، وبدون توافر الخبرات والمهارات البشرية اللازمة ولعل من الاسباب التي تدفع ايضا الدول النامية الى الاهتمام بالقوى البشرية هي الاحساس بانخفاض الانتاجية وعدم التوازن بين الطلب والعرض في بعض التخصصات وانتشار ظاهرة البطالة بكثافة، والرغبة في تطوير القوى العاملة باعتبارها الاساس الاول لخطط التنمية الشاملة، (عبد المحسن-2010م:15).

تعريف الموارد البشرية: تعرف بانها اجمالي الفعاليات الادارية المفضيه الى تكوين واستقدام وتنمية , ودافعية وتقييم , وصيانة , ومستقبل الموارد البشرية, وهي عبارة عن مجموعة العمليات الجزئية من تخطيط هذه الموارد, ومرورا باعداد نظم التحليل والوصف الوظيفي واعداد نظم الاختبار والتعيين, ونظم السلامة المهنية , بما يحقق اهداف العاملين , ونظم الحوافز(يزيد ديب, 2016, ص258).

أنشطة ووظائف إداره الموارد البشرية : يطلق عليها العديد من المفكرين الاداريين وظائف ادارة الموارد البشرية وهي مجموعة النشاطات التي من شأنها ان تضع استراتيجيات الموارد البشرية موضع التنفيذ وتكون موجه نحو تحسين الاداء , وتعزيز قدرات ومهارات ومعارف الموارد البشرية من اجل تحقيق الاهداف الاستراتيجية . وذلك بالاتي:

تخطيط الموارد البشرية: يهتم هذا النشاط بتحديد احتياجات المنظمة من الافراد بالكم والنوعية في المستقبل (عادل الساعدي,2016-ص5). وهو عملية تلبية احتياجات المنظمة من انواع وعدد العاملين ويتطلب هذا تحديد طلب المؤسسة من العاملين وتحديد ماهو معروف ومتاح منها والمقارنة بينها لتحديد صافي العجز والزيادة

والتنسيق مع الإدارة فيما يختص بتوزيع القوى العاملة واعداد الموازنه التخطيطية للوظائف(صابون محمد، 2015م:23)

التوظيف : هو عملية الاستقطاب واختيار الافراد القادرين والراغبين في العمل وفق المعايير لشغل الوظائف الشاغرة (عادل الساعدي، 2016-ص5).

تدريب الموارد البشرية : ويعد التدريب عملية نظاميه لتغيير سلوك العاملين باتجاه تحقيق اهداف المنظمة وهو يتعلق بمهارات العمل الحالي، ويعد التدريب بمثابة توجيه يساعد العاملين على الحصول على المهارات والقابليات التي يحتاجونها من أجل نجاحهم في العمل.(ريم، 2016م:25)

مفهوم ادارة الجودة الشاملة:-

اكتسب مفهوم الجودة بعدا عالميا في كل منظمات الأعمال بمختلف تخصصاتها انشطتها وأحجامها بعد أن انتبهت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كسلاح استراتيجي لمواجهة التحديات والمتغيرات المتزايدة داخليا وخارجيا خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية وظهور قضايا البيئة ونظرة العملاء للجودة كمعيار لتقييم واختيار السلع والخدمات التي تشبع احتياجاتهم وتلبي رغباتهم (اروي عبد الحميد ، 2008م:17).

تعتبر الجودة من أهم الاسبقيات التنافسية التي يسعى لتحقيقها المدير المعاصر اليوم في مختلف منظمات الأعمال وهي سلاح تنافسي مهم تستخدمه المؤسسات والشركات لجذب المستهلكين وتحقيق الريادة والتميز. وإن الموقع الإستراتيجي المتقدم الذي وصلت إليه الجودة في منظمات الأعمال المعاصرة وما رافقها من مفاهيم وفلسفات حديثة، لم يكن ابتكارا من ابتكارات العصر الحديث بل إن جذوره موعلة في عمق التاريخ القديم. بل كان إهتمام الإنسان بالجودة قديما قدم التاريخ إذ ظهر ذلك جليا في ابداعات ومشتملات الحضارات اليابانية والمصرية والرومانية إلا أن الجودة بمفهومها الحديث أصبحت أكثر وضوحا بعد الثورة الصناعية. ويعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الادارية الحديثة الذي تقوم فلسفته على مجموعة من الافكار و المبادئ ويمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن. (مصطفى الحكيم 2011-ص27)

تعريف ادارة الجودة الشاملة: تعريف (Rail Ways Broad British) على انها العملية التي تسعى لان تحقق كافة المتطلبات الخاصة باشباع حاجات المستهلكين بالاضافة الى الموردين (السامرائي 2012- ص42).

المتطلبات الرئيسية للتطبيق:-

لقد تباينت آراء الباحثين والكتاب في تحديد المبادئ التي تستند عليها الجودة , بحيث تورد بعض المبادئ كمتطلب, أو كعنصر , أو يذكر المتطلب كمبدأ لإدارة الجودة الشاملة إلا ان هناك بعض المبادئ إتفق عليها وهي: **إلتزام القيادة :** يرى ديمنج ان المدير التنفيذي الكبير لم يعد بوسعه التفويض في مسئولية الجودة بدرجة اكبر من التفويض في المسئولية الاخلاقية فكل المسئولين يتبعان من القمة وهما من العناصر الضرورية والجوهرية لأي قيادة (خواص الشامي 2010 ص 89)

التخطيط الاستراتيجي: أن تطبيق ادارة الجودة الشاملة يبدأ بتوضيح الرؤيا المستقبلية محدودة الأهداف بعيدة المدى التي تسعى المنظمة الي تحقيقها , وهذا يتحقق بمشاركة جميع العاملين بشكل مخطط له مسبقاً , بحيث تتمكن الادارة العليا من تقويم ادائها الفعلي وفقاً لما في الخطة الاستراتيجية العامة للمنظمة (عبدالله بن راشد 2016-ص32).

العمليات والانظمة: النظام يتألف من مجموعة من العناصر البشرية والالية لجمع وتخزين وتحليل وتوزيع وتصنيف معلومات عن ادارة الجودة تتعلق باحتياجات المستفيدين, وارانهم في مستوى جودة الخدمة المقدمة , وتقييم العمليات, والامكانات اللازمة للعمليات وانظمة الرقابة , ونتائج مراجعة الاداء المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين جودة الخدمات , والتحليل الدوري للاوضاع حتى تتمكن من تحقيق التطور المستمر لكافة عمليات المنظمة.(القحطاني، 2011- ص42)

التدريب(كفاءة العاملين): هو الجهد المنظم والمخطط له بهدف تزويد العاملين بالتدريب بمختلف مستوياتهم الوظيفية وتخصصاتهم بمعارف ومفاهيم ومبادئ ومتطلبات وادوات ادارة الجودة الشاملة بهدف اكسابهم مهارات وقيم سلوكية تساعدهم على الشعور بأهمية تطبيق ادارة الجودة ومن ثم تطبيقها بشكل سليم يؤدي الى تحسين الخدمات , ويعد التدريب الضمان للسعي في الاتجاه الصحيح للتطبيق بالمستوى المطلوب(القحطاني، 2011- ص43).

مشاركة العاملين والتحفيز: ان تقدير الافراد نظير قيامهم بعمل عظيم سيؤدي حتما الى تشجيعهم , وزرع الثقة وتدعيم هذا الاداء المرغوب , وله دور في التطوير والاستمرارية في الجودة , لذا يعتمد اعتماداً كلياً على حماس المشاركين في التحسين , عليه ينبغي تعزيز هذا الحماس من خلال الحوافز المناسبة وهذا يتفاوت من المكافأة المالية الى التشجيع المعنوي , لخلق بيئة محفزة للانتاجية او الخدمات المستهدفة , لان العاملين هم الذين لديهم

معرفة بالمشاكل التي تواجههم اثناء العمل , ولذلك التحفيز يخلق جو من القبول وعدم الاعتراض او المقاومة للتغيير (عبدالله بن راشد 2016-ص30).

تحقيق رضا العملاء " المستفيدين ": يعد المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من المؤسسات المحور الاساسي للأنشطة التي ترتبط بإدارة الجودة الشاملة , ويتضح ذلك من خلال الكثير من المؤشرات فمثلاً جائزة (مالكوم بالدريج منحت (25%) من علاماتها لإهتمام المنظمة بعملائها وتحقيق رغباتهم , ويشمل المستفيد من الخدمات المقدمة في ظل مفهوم الجودة الشاملة , كلاً من المستفيد الداخلي والخارجي , ويقصد بالمستفيد الخارجي هو ذلك الفرد الذي تتمحور حوله كافة الجهود والأنشطة من أجل تحقيق رغباته وتحفيزه في إقتناء المنتج او الخدمة المراد تقديمها , اما المستفيد الداخلي فهو يمثل الافراد العاملين في الوحدات التنظيمية والفنية المختلفة في المؤسسة ذاتها, مثل العاملين في (الدوائر , الشعب الخدمية , الاقسام , الوحدات) حيث ينظر لهؤلاء الافراد عادة كأنهم مستفيدون ممن سيقوم بتوريد العمليات السابقة لهم وموردين للاقسام التي تلبي انجازاتهم الخدمية (ريم 2016-ص50).

التحسين المستمر: هو عملية منسقة منظمة تحدد انتقائياً الفرص السانحة لتحسين المنتجات او الخدمات حيث تستهدف تقليل الانحراف عن المعيار المرغوب, كما تستهدف مستوى منخفض من التباين ضمناً لثبات العملية والتحكم في النتيجة, يشمل التحسين المستمر كلاً من التحسين الاضافي باعتباره جزءاً من العمليات اليومية المعرفي الابداعي الجديد ولجميع وحدات العمل في المنظمة , والتحسين المستمر في قدرة التنظيم على تصميم وتطبيق نظام ابداعي يحقق باستمرار رضا تاماً للمستفيد , من خلال السعي المتواصل للوصول الى الاداء الامثل , فالتحسين المستمر يعني إدخال تحسينات مستمرة على كافة مجالات العمل في المؤسسة , من أجل مواكبة التغيرات والتكيف معها , فهو مطلب ضروري لنجاح عمليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث يفصح عنه الجديد والافضل وتحقيق التميز (عبدالله بن راشد 2016-ص 27).

الدراسات السابقة:

دراسة نادية زوزال (2015): هدفت الدراسة الى اختبار دور ممارسات ادارته الموارد في تحقيق التميز المؤسسي, كشف مدى تطبيق ممارسات ادارته الموارد البشرية في واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بهدف الوصول الى تحقيق التميز المؤسسي, الانتقال من الجانب النظري الى الجانب التطبيقي, معرفة ما اذا كان لدى المؤسسات الجزائرية ما يسمى بالتميز المؤسسي, وكانت النتائج انه يوجد انواع للتميز المؤسسي تميز في العمليات او المالي او الثقافة التنظيمية او الموارد البشرية او القيادة او بتقديم الخدمة, وانه توجد تميز في المؤسسة محل الدراسة , توفير الحافز والمكافاه المناسب دافع قوي لتحسين ادائهم.

دراسة خليل جمعه (2012) هدفت الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق ابعاد ادارته الجوده الشامله في المصارف التجارية السودانية ومدى تأثيرها على اداء الموارد البشرية في تلك المصارف وتأثير الانتماء التنظيمي في الربط بين تطبيق ابعاد ادارته الجوده الشامله واداء الموارد البشرية, ومن النتائج تتبنى المصارف تطبيق ابعاد الجوده الشامله بصورة متوسطة بالتركيز على العملاء, توجد علاقه ذات دلالة احصائية بين تطبيق ادارته الجوده الشامله واداء الموارد البشرية كذلك الانتماء التنظيمي. توجد علاقه قويه بين اداء الموارد البشرية والانتماء التنظيمي, الانتماء التنظيمي يؤثر على العلاقه بين ادارته الجوده الشامله واداء الموارد البشرية .

دراسة ريم حسن طه (2016) هدفت الدراسة الى محاولة التعرف على مدى الالتزام بتطبيق معايير ادارته الجوده الشامله(القيادة)تحقيق رضا المستهلكين, تحسين جوده الخدمات المقدمة, ادارته العمليات , زيادة كفاءة العاملين) بإدارة الموارد البشرية بشركه شيكان بالتعرف على المشاكل والمعوقات من خلال اختلاف اراء العاملين وتحليل ودراسة اثر تطبيق معايير الجوده الشامله في تقييم الدور الاستراتيجي لاداره الموارد البشرية. تقديم مقترحات وتوصيات بغرض التحسين المستمر وتؤدي الى رفع الكفاءه في الاداء والتحسين و التطوير. النتائج ان المبحوثين معظمهم ليسو على دراية كافية بمعايير الجوده الشامله على ادارته الموارد البشرية, لاتوجد استطلاعات مستمره لدى الموارد البشرية من العملاء علي الموارد البشرية, لا تتم الاستعانه بموظفين ذوي خبره عاليه لتحديد احتياجات التدريب, لاتوجد برامج تطوير للخبرات والمهارات, التحفيز غير مرن ولا يوفر العداله والمساواه.

دراسة عبد الخالق القحطاني (2011) هدفت الدراسة الى توضيح مفهوم ادارة الجوده الشامله واهميتها ومتطلباتها وبيان المؤشرات نحو التطبيق في برامج التدريب في مدينه تريب الامن العام بمنطقه مكه المكرمه, بتحديد المفاهيم للجوده الشامله للقائمين على الامر, معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق الجوده الشامله , وكيف تسهم في الجوده , والمعوقات التي تواجهها.

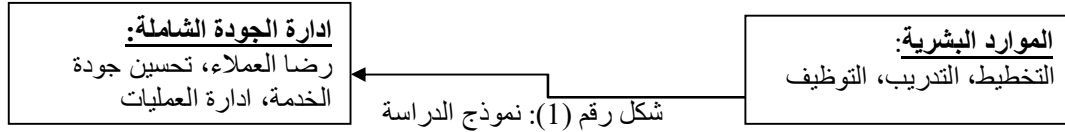
دراسة حذيفة احمد الامين (2013): هدفت الدراسة الى توضيح دور تطبيق الجوده الشامله في رفع كفاءه اداء الموارد البشرية بجامعة السودان المفتوحة, كانت النتائج ان هناك توافق بين اهداف جامعة السودان المفتوحة واهداف العاملين بالجامعة, ادى تطبيق ادارة الجوده الشامله بالجامعة لزيادة الرضاء الوظيفي للعاملين.

منهجية الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور ادارة الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في شركة التامين الاسلامية وللتحقق من مصداقية الترابط والمحافظة على الاستمرارية في بلوغ أهداف الدراسة يتناول هذا الفصل نموذج الدراسة , واداة جمع البيانات وكيفية توصيلها لمجتمع الدراسة والاختبار المبني لها , وكذلك عرض متغيرات الدراسة وجودتها والاساليب الاحصائية التي استخدمت في تحليل النتائج ومصادر جمع البيانات بالإضافة الى توضيح مجتمع البحث والعينة المستخدمة مع تحديد العينة ونوعها. سيف الدين (2016) م :

(58)

نموذج الدراسة:-



اعداد الباحثين من أدبيات الدراسة

منهج البحث للدراسة: استناداً على طبيعة الدراسة واهدافها، اعتمد الباحثين المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لاغراض الدراسة

ادوات الدراسة ومصادر جمع البيانات:-

المصادر الثانوية: تم الاعتماد على الكتب و المراجع والاوراق البحثية و الاطروحات والدوريات والبحوث المنشورة وغير المنشورة والبحوث الاجنبية والانترنت .

المصادر الاولية: وهي المصادر ذات المعلومات الحية المتعلقة بموضوع الدراسة بصورة مباشرة وتمثلت في الاستبانة , حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات , لانها تعتبر وسيلة فعالة لجمع البيانات وقياس المتغيرات المطلوب .

مجتمع الدراسة: تم اختيار مجتمع الدراسة وهم العاملين بشركة التامين الاسلامية حجم المجتمع (550) وتعتبر عينه الدراسة عشوائية لانها تناسب مجتمع الدراسة ولانها تتيح للباحثين جمع المعلومات من افراد الموجودين في ظروف مريحة للدارس (اوما سيكاران، 2006م:21) , مع العلم ان العينة كانت اكثر من 10% ويمكن ان تمثل مجتمع الدراسة (سيف الدين، 2016- ص60).

عينة الدراسة: قام الباحث بتوزيع عدد (150) استبانة على المستهدفين واستجاب (140) فرداً حيث أعادوا الإستيبيانات بعد ملئها بكل المعلومات المطلوبة أي ما نسبته (93%) من المستهدفين (سيف الدين، 2016- ص60) .

ثبات وصدق أداة الدراسة: يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة. كما يعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقبسه الاختبار. وقام الباحث بحساب معامل ثبات المقياس المستخدم في الاستبانة عن طريق معادلة ألفا-كرونباخ . وكانت النتيجة كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (1): الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة على الإستبيان

العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
جميع العبارات	0.93	0.96

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS (2017م)

يتضح من النتائج ان معاملي الثبات والصدق لإجابات أفراد الدراسة على جميع العبارات تقترب من الواحد الصحيح مما يدل على أن استبانة الدراسة تتصف بالثبات، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً .

عرض و مناقشة نتائج الدراسة :

محور التخطيط

جدول (2): يوضح القيم الاحصائية لمربع كاي ,القيمة الاحتمالية , الوسط , الوسيط , الانحراف المعياري

ت العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة الوسط	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري الحسابي	تفسير اتجاه المبحوثين
1 تحدد الشركة احتياجاتها من الموارد البشرية بعد دراسة شاملة للبيئة الداخلية	128.7	0.000	4	0.452	4.14	موافق

موافق	3.93	0.879	4	0.000	40.2	تحدد الشركة احتياجاتها من الموارد البشرية بعد دراسة شاملة للبيئة الخارجية	2
موافق	4.01	0.861	4	0.000	95.1	تقوم الشركة بمشاركة الموظفين المعينين بوضع خطط الموارد البشرية	3
موافق	4.02	0.724	4	0.000	152.3	تعتمد الشركة على درجة تحقيق الاهداف عند عملية تخطيط الموارد البشرية	4
موافق	4.04	0.936	4	0.000	42.3	الجو العام للمقابلته يتيح للمرشحين ابراز كافة معارفه	5
موافق	4.03		4	0.000	633.1	جميع العبارات	

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS (2017م).

من الجدول اعلاه : يتضح ان العبارة الاولى من حيث تقدير المبحوثين في الفقرة الأولى. محور التخطيط" وهي (تحدد الشركة احتياجاتها من الموارد البشرية بعد دراسة شاملة للبيئة الداخلية) قيمة الوسط الحسابي لها (4.14) وكانت العبارة الاخيرة وهي (تحدد الشركة احتياجاتها من الموارد البشرية بعد دراسة شاملة للبيئة الخارجية) المركز الاخير في نتيجة المبحوثين بقيمة وسط حسابي (3.93). مما تقدم نستنتج أن فقرة الدراسة الاولى قد تحققت ولصالح الموافقين.

محور التوظيف:

جدول (3): اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارات الفقرة الثانية،

ت	العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تفسير اتجاه المبحوثين
1	تهتم الشركة بمواصفات الوظيفة (المؤهلات , الخبرة, التدريب) عند شغل الوظائف الشاغرة	103.0	0.000	4.31	0.677	موافق
2	تعتمد الشركة بشكل محدود على المصادر الداخلية (الترقية والنقل) لسد حاجاتها	80.1	0.000	4.11	0.769	موافق
3	تضع الشركة برامج اعداد وتوجيه للمعينين حديثا وتقيم ادائهم	65.5	0.000	4.21	0.803	موافق
4	تعين الشركة ذوي الخبرات والمهارات العالية وتضع لهم برامج تدريب وتطوير مستقبلا	46.9	0.000	4.09	0.909	موافق
5	تهتم الشركة بدراسة وتحليل معدلات دوران العمل والغياب.	133.1	0.000	4.04	0.790	موافق
6	تراعي استراتيجية التوظيف مسالة تنوع قدرات ومهارات المتقدمين لشغل الوظائف	73.3	0.000	4.17	0.758	موافق
	جميع العبارات	742.1	0.000	4.16		اوافق

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS (2017م)

من الجدول اعلاه : يتضح ان العبارة الاولى من حيث تقدير المبحوثين في الفقرة الثانية. محور التوظيف وهي (تهتم الشركة بمواصفات الوظيفة (المؤهلات , الخبرة, التدريب) عند شغل الوظائف الشاغرة) قيمة الوسط الحسابي لها (4.31) وكانت العبارة الاخيرة وهي (تهتم الشركة بدراسة وتحليل معدلات دوران العمل والغياب). المركز الاخير في نتيجة المبحوثين بقيمة وسط حسابي (4.04). مما تقدم نستنتج أن فقرة الدراسة الثانية قد تحققت ولصالح الموافقين.

محور التدريب و التطوير:

جدول (4): اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارة من عبارات الفقرة الثالثة ،

ت	العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة الوسيط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تفسير اتجاه المبحوثين
1	لدى الشركة قسم وادارة متخصصة بتدريب وتطوير العاملين.	107.5	0.000	4	0.718	4.40	موافق
2	تلتزم الشركة جميع عاملها على مشاركتهم في برامج تدريبية بهدف تطويرهم.	95.3	0.000	4	0.714	4.38	موافق
3	تضع الشركة برامج للتدريب خاصة بتوعية وتعريف العاملين.(بادارة الجودة الشاملة).	51.3	0.000	4	0.858	4.14	موافق
4	تخصص الشركة موازنه ماليه مرتفعة لتدريب وتطوير مهارات العاملين لديها.	76.4	0.000	4	0.825	4.29	موافق
5	تعتمد الشركة على برامج تدريبية تناسب وتبنيها مدخل"ادارة الجودة الشاملة"	78.3	0.000	4	0.744	4.12	موافق
6	تستعين الشركة بخبرات خارجية لتدريب وتطوير عاملها.	128.3	0.000	4	0.599	4.35	موافق
7	تحدد الشركة احتياجاتها التدريبية من الموارد البشرية باسلوب علمي.	66.0	0.000	4	0.874	4.25	موافق
8	تسعى الشركة الى تطوير برامجها التدريبية باستمرار	90.3	0.000	4	0.736	4.34	موافق
9	تقوم الشركة بارسال عاملها الى الخارج للمشاركة بدورات تدريبية	114.6	0.000	5	0.673	4.48	موافق بشدة
10	هناك متابعة مستمرة لتقويم البرامج التدريبية من قبل ادارة الموارد البشرية في الشركة.	70.7	0.000	4	0.767	4.19	موافق
11	تستخدم الشركة نتائج تقويم البرامج التدريبية بهدف تطويرها نحو الافضل مستقبلا.	62.0	0.000	4	0.860	4.23	موافق
	جميع العبارات	710.0	0.000	4	4.29	4.29	اوافق

المصدر: إعداد الباحث، من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS, 2017م.

من الجدول اعلاه : يتضح ان العبارة الاولى من حيث تقدير المبحوثين في الفقرة الثالثة. محور التدريب وهي (تقوم الشركة بارسال عاملها الى الخارج للمشاركة بدورات تدريبية) قيمة الوسط الحسابي لها (4.48) وكانت العبارة الاخيرة وهي (تعتمد الشركة على برامج تدريبية تناسب وتبنيها مدخل"ادارة الجودة الشاملة").المركز الاخير في نتيجة المبحوثين بقيمة وسط حسابي (4.12). مما تقدم نستنتج أن فقرة الدراسة الثالثة قد تحققت ولصالح الموافقون.

محور تحقيق رضا العملاء":

جدول (5): اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارة

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة الميدانية

ت	العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة الوسيط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تفسير اتجاه المبحوثين
1	تلتزم ادارة الموارد البشرية بقوة الهدف الخاص بتحقيق رضا العملاء.	80.9	0.000	4	0.825	4.29	موافق
2	تحقيق رضا العملاء له اهمية استثنائية لتحقيق الاهداف.	108.6	0.000	5	0.750	4.42	موافق بشدة
3	يدرك العملاء اهمية الخدمات الخاصة التي توفرها ادارة الموارد البشرية في الشركة.	61.9	0.000	4	0.766	4.21	موافق
4	تسعى ادارة الشركة للمحافظة على العملاء الحاليين , وجذب عملاء جدد	128.9	0.000	5	0.662	4.52	موافق بشدة
5	تهتم الشركة بمتابعة شكاوي العملاء.	53.2	0.000	4	0.577	4.43	موافق
	جميع العبارات	216.4	0.000	4		4.37	اوافق

من الجدول اعلاه : يتضح ان العبارة الاولى من حيث تقدير المبحوثين في الفقرة الخامسة. محور تحقيق رضا العملاء و(هي تسعى ادارة الشركة للمحافظة على العملاء الحاليين , وجذب عملاء جدد) قيمة الوسط الحسابي لها (4.52) وكانت العبارة الاخيرة وهي (يدرك العملاء اهمية الخدمات الخاصة التي توفرها ادارة الموارد البشرية في الشركة). المركز الاخير في نتيجة المبحوثين بقيمة وسط حسابي (4.21). مما تقدم نستنتج أن فقرة الدراسة الخامسة قد تحققت ولصالح الموافقون.

محور تحسين جودة الخدمة المقدمة:

جدول رقم(6): اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارة من العبارات

ت	العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة الوسيط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تفسير اتجاه المبحوثين
1	تؤكد ادارة الموارد البشرية على التحسين المستمر في ظروف العمل داخل شركة التأمين	25.6	0.000	4	0.682	4.23	موافق
2	يعمل المسؤولون بادارة الموارد البشرية بالشركة في الحصول على احدث التكنولوجيا باستمرار.	67.8	0.000	4	0.821	4.24	موافق
3	تسعى ادارة الموارد البشرية بالشركة الى تقليل الزمن اللازم لاجراء تقديم الخدمات.	89.3	0.000	4	0.757	4.21	موافق
	جميع العبارات	120.9	0.000	4			اوافق

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS (2017م).

من الجدول اعلاه : يتضح ان العبارة الاولى من حيث تقدير المبحوثين في الفقرة السادسة. محور تحسين جودة الخدمة المقدمة و هي يعمل المسؤولون بادارة الموارد البشرية بالشركة في الحصول على احدث التكنولوجيا باستمرار) قيمة الوسط الحسابي لها (4.24) وكانت العبارة الاخيرة وهي (تسعى ادارة الموارد البشرية بالشركة الى تقليل الزمن اللازم لاجراء تقديم الخدمات). المركز الاخير في نتيجة المبحوثين بقيمة وسط حسابي (4.21)، مما تقدم نستنتج أن فقرة الدراسة السادسة قد تحققت ولصالح الموافقون.

محور إدارة العمليات:

جدول رقم (7): اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الاجابات على كل عبارة

ت	العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة الوسيط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تفسير اتجاه المبحوثين
1	تسعى ادارة الموارد البشرية بالشركة الى تبسيط اجراءات تقديم الخدمة للعملاء.	87.6	0.000	4	0.680	4.25	موافق
2	تهتم ادارة الموارد البشرية بدراسة اوضاع العملاء لتحسين الخدمات المقدمة .	66.7	0.000	4	0.821	4.27	موافق
3	تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة بادارة الموارد البشرية بالشركة الى عمليات	22.1	0.000	4	0.990	3.92	موافق

						ضبط وتحسين مستمرة.
4	8.6	0.035	4	1.112	3.76	تقوم ادارة الموارد البشرية بالشركة باجراء استطلاعات مستمرة من اجل التعرف على احتياجات ورغبات العملاء المتنوعة.
5	26.8	0.000	4	0.926	3.76	تعتمد ادارة الشركة برنامجا من اجل الانتقال من العمليات المتتابة الى العمليات المتزامنة
	189.4	0.000	4			جميع العبارات

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة الميدانية، برنامج SPSS (2017 م).
من الجدول اعلاه : يتضح ان العبارة الاولى من حيث تقدير المبحوثين في الفقرة السابعة. محور إدارة العمليات و هي (تسعى ادارة الموارد البشرية بالشركة الى تبسيط اجراءات تقديم الخدمة للعملاء) قيمة الوسط الحسابي لها (4.27) وكانت العبارات الاخيرة وهما اثنتان تقاسمتا المركز الاخير في النتيجة بقيمة وسط حسابي (3.76) وهما ("تعتمد ادارة الشركة برنامجا من اجل الانتقال من العمليات المتتابة الى العمليات" و"تقوم ادارة الموارد البشرية بالشركة باجراء استطلاعات مستمرة من اجل التعرف على احتياجات ورغبات العملاء المتنوعة")، مما تقدم نستنتج أن فقرة الدراسة السابعة قد تحققت ولصالح الموافقون.

تحليل بالتباين:

جدول رقم (8): يوضح معامل الارتباط بين جميع محاور الدراسة

Correlations		T1	T2	T3	T4	T5	T6
T1	Pearson Correlation	1	.611**	.496**	.410**	.405**	.464**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
T2	Pearson Correlation	.611**	1	.628**	.464**	.558**	.266**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.002
T3	Pearson Correlation	.496**	.628**	1	.676**	.751**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: إعداد الباحثين من الدراسة التطبيقية، 2017م
بالرجوع إلى الجدول السابق يتضح أن:

- ◆ العلاقة بين المحور الأول والمحور الثاني علاقة طردية متوسطة لان معامل الارتباط يساوي (**0,611) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية عالية جداً (0.000) اقل من (0.01). وذلك يدل على أن العلاقة بين التخطيط والتوظيف علاقة طردية متوسطة نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية
- ◆ العلاقة بين المحور الأول والمحور الثالث علاقة طردية ضعيفة لان معامل الارتباط يساوي (**0,496) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية عالية جداً (0.000) اقل من (0.01). وذلك يدل على أن العلاقة بين محور التخطيط ومحور التدريب علاقة طردية ضعيفة نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية
- ◆ العلاقة بين المحور الأول والمحور الرابع علاقة طردية ضعيفة لان معامل الارتباط يساوي (**0,410) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية عالية (0.000) أقل من (0.01). وذلك يدل على أن العلاقة بين محور التخطيط ومحور تحقيق رضاء العملاء علاقة طردية ضعيفة نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية
- ◆ العلاقة بين المحور الأول والمحور الخامس علاقة ضعيفة لان معامل الارتباط يساوي (**0,405) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية (0.000) أقل من (0.01). وذلك يدل على أن العلاقة بين محور التخطيط

- ومحور تحسين جودة الخدمة علاقة طردية ضعيفة نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية
- ◆ العلاقة بين المحور الأول والمحور السادس علاقة طردية ضعيفة لان معامل الارتباط يساوي (**0,464) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية (0.000) أقل من (0.01). وذلك يدل على أن العلاقة بين محور التخطيط ومحور ادارة العمليات علاقة طردية ضعيفة نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية
 - ◆ العلاقة بين المحور الثاني والمحور الثالث علاقة طردية متوسطة لان معامل الارتباط يساوي (**0,628) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية عالية جداً (0.000) أقل من (0.01). وذلك يدل على أن التدريب للموظفين مقبول لدرجة ما لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة
 - ◆ العلاقة بين المحور الثاني والمحور الرابع علاقة طردية ضعيفة لان معامل الارتباط يساوي (**0,464) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية عالية جداً (0.000) أقل من (0.01). وذلك يدل على أن العلاقة بين محور التوظيف ومحور تحقيق رضا العملاء علاقة طردية ضعيفة نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية
 - ◆ العلاقة بين المحور الثاني والمحور الخامس علاقة طردية ضعيفة لان معامل الارتباط يساوي (**0,558) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية عالية جداً (0.000) أقل من (0.01). وذلك يدل على أن العلاقة بين محور التوظيف ومحور تحسين جودة الخدمة علاقة طردية ضعيفة نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية
 - ◆ العلاقة بين المحور الثاني والمحور السادس علاقة طردية لا تذكر لان معامل الارتباط يساوي (**0,266) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية (0.002) أقل من (0.05). وذلك يدل على أن العلاقة بين محور التوظيف ومحور ادارة العمليات علاقة طردية لا تذكر نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية
 - ◆ العلاقة بين المحور الثالث والمحور الرابع علاقة طردية متوسطة لان معامل الارتباط يساوي (**0,676) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية عالية جداً (0.000) أقل من (0.01). وذلك يدل على أن العلاقة بين محور التدريب و محور رضا العملاء علاقة طردية متوسطة نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية
 - ◆ العلاقة بين المحور الثالث والمحور الخامس علاقة طردية قوية لان معامل الارتباط يساوي (**0,751) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية عالية جداً (0.000) أقل من (0.01). وذلك يدل على أن العلاقة بين محور التدريب و محور تحسين جودة الخدمة علاقة طردية قوية نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية.
 - ◆ العلاقة بين المحور الثالث والمحور السادس علاقة طردية متوسطة لان معامل الارتباط يساوي (**0,616) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية عالية جداً (0.000) أقل من (0.01). وذلك يدل على أن العلاقة بين محور التدريب و محور ادارة العمليات علاقة طردية متوسطة نحو المطلوب لتحقيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية.

جدول رقم (9): يوضح معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل والتابع

Correlations		HR	QM
HR	Pearson Correlation	1	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000
QM	Pearson Correlation	.760**	1

Sig. (2-tailed)

.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

◆ العلاقة بين المحور المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة طردية قوية لان معامل الارتباط يساوي (**0,760) وهي موجبة. وذات دلالة إحصائية عالية جداً (0.000) أقل من (0.01). وذلك يدل على هنالك علاقة طردية قوية بين المتغير المستقل (الموارد البشرية) والمتغير التابع (متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة).

تحليل الانحدار (Linear Regression)

استخدمت الدراسة تحليل الانحدار بهدف اختبار فروض الدراسة، إذ يعتبر تحليل الارتباط خطوة مبدئية لمعرفة نوع العلاقة وقوتها بين المتغيرات، أما تحليل الانحدار الخطي البسيط فيعتبر مقياساً لنوعية العلاقة بين متغيرين يسمى احد المتغيرات متغير تابع (Dependent Variable) والآخر متغير مستقل (Independent Variable) وهو المتسبب في تغير المتغير التابع. وليد عبد الرحمن(1430:45)

◆ استخدمت الدراسة تحليل الانحدار المتعدد بهدف اختبار الفرضيات، وقد كشف تحليل النتائج الإحصائية عن أن نموذج تحليل الانحدار ويتضمن المتغيرات:

جدول رقم (10): يوضح تحليل الانحدار الخطي

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate			
.760a	.578	.575	.33169			
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.190	.120		1.581	.116
	HR	.872	.063	.760	13.740	.000

a. Dependent Variable: QM

◆ من الجدول يتضح ان معامل الارتباط الخطي بين ادارة الموارد البشرية وادارة الجودة هو (0.760) وهي علاقة طردية قوية، وان مدة الدقة في تقدير المتغير التابع (ادارة الجودة) هي (57.8%) وذلك عند درجة ثقة 95% وبمستوى دلالة إحصائية يبلغ علامة عشرية (0.000).

◆ عليه تشير النتائج الى رفض فرض عدم القائل (لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ثقة 95% بين (ادارة الموارد البشرية) و(ادارة الجودة) وقبول الفرض البديل (بوجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ثقة 95% بين (ادارة الموارد البشرية) و(ادارة الجودة) حيث بلغ مستوى المعنوية (0.000)

◆ ويوضح العلاقة بين ابعاد المتغير المستقل التي تتمثل في (التخطيط , والتوظيف , والتدريب) وبين ابعاد المتغير التابع والتي تتمثل في (تحقيق رضا العملاء، وتحسين جودة الخدمة، وادارة العمليات) انها توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ثقة 95% و بلغ مستوى المعنوية 0.000 وهي علاقة طردية قوية.

*نستنتج مما سبق علاقة محاور الدراسة في المتغير المستقل مع ابعاد المتغير التابع وفق نتائج المبحوثين كالآتي:-

1/ محور التخطيط جاءت العلاقة بينه وبين الابعاد (تحقيق رضا العملاء، وتحسين جودة الخدمة، وادارة العمليات) ضعيفة.

2/ محور التوظيف جاءت العلاقة بينه وبين الابعاد (تحقيق رضا العملاء، وتحسين جودة الخدمة) علاقة ضعيفة وبينه وبين (ادارة العمليات) علاقة لاتذكر.

3/ محور التدريب جاءت العلاقة بينه وبين الابعاد (تحسين جودة الخدمة) علاقة قوية وبينه وبين (تحقيق رضا العملاء، وادارة العمليات) علاقة متوسطة.

الاستنتاجات:

1/ ان مستوى اهمية تحقيق رضا العملاء في شركة التامين الاسلاميه من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً .

2/ ان مستوى اهمية القيادة في شركة التامين الاسلاميه من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً .

3/ ان مستوى اهمية التوظيف في شركة التامين الاسلاميه من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً .

4/ ان مستوى اهمية زيادة كفاءة العاملين في شركة التامين الاسلاميه من وجهة نظر المبحوثين كان ضعيفاً

5/ ان مستوى اهمية التخطيط في شركة التامين الاسلاميه من وجهة نظر المبحوثين كان ضعيفاً
6/ ان مستوى اهمية ادارة العمليات في شركة التامين الاسلاميه من وجهة نظر المبحوثين كان ضعيفاً
مناقشة النتائج:

1/ يوجد دور للموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشركة التامين الاسلامية ذو علاقة طردية قوية وفقاً لمعامل الارتباط الخطي بين ادارة الموارد البشرية وادارة الجودة هو (0.760) وهي علاقة طردية قوية، وان مدة الدقة في تقدير المتغير التابع (متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة) هي (57.8%) وذلك عند درجة ثقة 95% وبمستوى دلالة إحصائية يبلغ علامة عشرية (0.000).، حيث سجل محور تحقيق رضاء العملاء ومحور القيادة ومحور التوظيف على التوالي اعلى قيم وسط حسابي، اتفقت هذه النتيجة مع دراسة خليل جمعة عثمان صابون (2012م) والتي توصلت الى ان المصارف التجارية تتبنى تطبيق ابعاد الجودة الشاملة بصورة متوسطة، وارتبط اعلى مستوى تطبيق على العميل والتحسين، وهذا يدل بشكل عام انه تهتم وتركز على تلبية احتياجات العملاء.

2/ يتضح انه توجد علاقة طردية ضعيفة في محور التخطيط ومحاور متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة لدى عينة الدراسه المبحوثه وفقاً لنتائج معامل الارتباط بينهم ماعدا محور مشاركة العاملين كانت العلاقة لا تذكر.
3/ يتضح انه توجد علاقة بين محور التوظيف واربعه محاور كانت فيها علاقة طردية متوسطة واثنين علاقة طردية ضعيفة وواحدة علاقة طردية لا تذكر وفقاً لنتائج معامل الارتباط بينهم.
4/ يتضح انه توجد علاقة بين محور التدريب و ثلاثة محاور علاقة طردية قوية و ثلاثة محاور علاقة طردية متوسطة وفقاً لنتائج معامل الارتباط بينهم.

التوصيات :-

1/ يجب الاهتمام بادارة العمليات لتقييم وقياس الاداء ومتابعة احتياجات المستفيدين و اراءهم والامكانات اللازمة للعمليات وانظمة الرقابة ونتائج الاداء للمساعدة في اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمة في شركة التامين الاسلامية.

2/ يجب الاهتمام بالتخطيط وذلك بتوضيح الرؤيا المستقبلية واهدافها البعيدة المدى واشراك جميع العاملين في التخطيط وفقاً لاستراتيجية شركة التامين الاسلامية.

3 ضرورة رفع كفاءة العاملين بالتدريب بهدف اكسابهم مهارات وقيم تساعد في اعمالهم للتطبيق بشكل سليم يؤدي تحسين جودة الخدمة.

4/ ان تولي الشركة الاهتمام بنوعية التدريب وقياس الفائدة المدركة منه تحقيقاً لمتطلبات العملاء وتحسين جودة الخدمة المطلوبة.

مقترح دراسات مستقبلية:-

1/ إجراء دراسة عن كيفية غرس اخلاقيات الاعمال تعزيزاً للثقة فيها وغرس ثقافة الجودة تحقيقاً للقيمة المدركة لدي المستفيدين .

2/ اجراء دراسة ميدانية لمستويات جودة الخدمة باستخدام (السيرف كوال) لمعرفة الفجوات و نقاط الضعف والقوه في عمليات الخدمة المقدمة.

قائمة و المراجع

1. اروى عبدالحميد محمد نور (2008)، ادارة الجودة الشاملة، (الخرطوم شركة مطابع العملة المحدودة).
2. مصطفى حامد الحكيم(2011)، الجودة الشاملة وامتياز الاعمال، (الخرطوم شركة مطابع العملة المحدودة).
3. عبد الله بن راشد، محمد الخالدي(2016)، متطلبات ادارة الجودة الشاملة واثرها في تحقيق رضا السنفيدين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض.
4. عبد الخالق بن على القحطاني (2011)، متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في برامج تدريب مدينة تدريب الامن العام بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض.
5. دريد شواردة (2012)، اثر استراتيجيات ادارة البشرية في تطبيق برامج الجودة الشاملة في الاردن، جامعة الزعيم الازهري، رسالة دكتوراه غير منشوره ، الخرطوم.
6. صابون محمد (2015)، ممارسات ادارة الموارد البشرية على الابداع والابتكار: الجدارات كمتغير وسيط، رسالة دكتوراه غير منشوره، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.

7. ريم، حسن طه (2016)، تقييم استراتيجيات ادارة الموارد البشرية وفقا لمعايير ادارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
8. السامرائي، برهان الدين حسين (2012)، دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
9. نادية زوزال (2015)، دور ممارسات ادارة الموارد البشرية في تحقيق التميز، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمدخضير، بسكرة، الجزائر.
10. خليل جمعة عثمان صابون (2012)، الدور الوسيط للعضوية التنظيمية في العلاقة بين تطبيق ادارة الجودة الشاملة واداء الموارد البشرية بالمصارف التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، الخرطوم
11. عبد المحسن احمد حاجي حسن(2010)، ممارسات ادارة الموارد البشرية واثرها في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية في شركة زين الكويتية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط.
12. حذيفة احمد الامين احمد(2011)، دور ادارة الجودة الشاملة في ترقية اداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، الخرطوم.
13. خواض الشامي(2010)، تحديد الاحتياجات التدريبية وقياس المردود التدريبي واثره على جودة التدريب، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، الخرطوم.
14. سيف الدين جلال رشوان همد (2016)، اثر انماط القيادة على السلوك الابداعي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، الخرطوم.
15. عادل احمد الساعدي(2016)، دور ادارة الموارد البشرية في تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة، ورقه بحثية مقدمة في المؤتمر العربي العاشر لادارة الموارد البشرية، الكويت
16. يزيد ذيب عبدالله محمد (2016)، دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الاردنية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية.
17. رحيم حسين (2004)، تسيير المعارف واستراتيجيات الإبداع في المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، مجلة الاقتصاد ، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان، عدد30.
18. اوما سيكاران(2006)، طرق البحث في الادارة : مدخل بناء المهارات البحثية / ؛ ترجمة اسماعيل علي بسيوني ، عبدالله سليمان العزاز ، دار المريخ للنشر، الرياض.