

عنوان البحث

أثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة الازمات

دراسة ميدانية بمجمع الدافنية الغذائي-زليتن

أنور علي النعيري¹ ، عبدالحكيم فرج فليفل²

¹ كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الاسمرية الاسلامية (ليبيا)، a.niri@asmarya.edu.ly

² كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الاسمرية الاسلامية (ليبيا)، a.flifel@asmarya.edu.ly

HNSJ, 2023, 4(11); <https://doi.org/10.53796/hnsj41121>

تاريخ القبول: 2023/10/20م

تاريخ النشر: 2023/11/01م

المستخلص

هذه الدراسة هدفت إلى تقييم أثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة الازمات بالمجمع الغذائي الدافنية - زليتن. والتعرف على درجة التفاعل بين إدارة الجودة الشاملة و إدارة الازمات. وتم استخدام المنهج الوصفي باعتباره من أهم المناهج المستخدمة في تحليل الظواهر الإنسانية ، وأيضاً تم استخدام صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات. كما اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الاختبارات منها اختبار الموثوقية، واختبار التوزيع الطبيعي، واختبار انوفا بواسطة تقنية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج وجود أثر ضعيف لإدارة الجودة الشاملة على إدارة الازمات بالمجمع الغذائي الدافنية ، وأن قيمة الارتباط بين المتغيرين بلغ حوالي 28%. واقترحت الدراسة العمل على إنشاء اقسام لإدارة الجودة الشاملة لتلبية احتياجات المستفيدين في كل الاوقات والظروف ، وعدم تحويل بيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي الي بيانات تتبع التوزيع الطبيعي وخاصة عندما يكون حجم العينة صغير .

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة؛ إدارة الأزمات.

RESEARCH TITLE**The Impact of Total Quality Management on Crisis Management- A Field Study at Dafniya food complex-Zliten****Anwer Ali Niri¹ Abdalhkiem F A Flifel²**¹ Alasmarya Islamic University , Libya, a.niri@asmarya.edu.ly² Alasmarya Islamic University , Libya, a.flifel@asmarya.edu.lyHNSJ, 2023, 4(11); <https://doi.org/10.53796/hnsj41121>**Published at 01/11/2023****Accepted at 20/10/2023****Abstract**

This study aimed to identify the impact of Total Quality Management on Crisis Management in the Daphnia - Zliten food complex. And determine the degree of interaction between Total Quality Management and crisis management. The descriptive method was used as one of the most important methods used in the analysis of human phenomena, and the questionnaire sheet was also used as a data collection tool. This study also relied on a set of tests, including reliability test, normal distribution test, and Anova test by (SPSS) technique. The most important findings of the study were that there is a weak impact of Total Quality Management on Crisis Management in the Daphnia food complex, and that the correlation value between the two variables was about 28%. The study suggested working on the establishment of comprehensive quality management departments to meet the needs of beneficiaries at all times and circumstances, and not to convert data that do not follow the normal distribution to data that follow the normal distribution, especially when the sample size is small.

Key Words: total quality; crisis management.

الإطار العام للدراسة :

أولاً المقدمة :

إن عصرنا الحالي وخلال السنوات الأخيرة تسارعت وتيرة التغييرات التي تطرأ على المنظمات العامة والخاصة علي حد سواء في بنيتها الداخلية والخارجية وعدم استقرارها وحدة المنافسة بين المنظمات كل ذلك أدى إلى التركيز والاهتمام بالمفاهيم والأفكار الحديثة في الجانب الإداري لتحقيق الكفاءة والفاعلية. ومن هذه المفاهيم مفهوم إدارة الجودة الشاملة الذي يبنى على أسس ومبادئ لا يمكن لأي منظمة اغفالها او تجاهلها من اجل تحقيق الأداء الأفضل والتميز.

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة من الأساليب الحديثة في المجال الإداري حيث يعتبر هذا الأسلوب حديثاً ولا يعتبر من الأساليب التقليدية ويسهم بشكل فعال في إنجاح المؤسسة وقدرتها على المنافسة وتحقيق الأداء المتميز وأيضاً القدرة على التعامل مع المنظمات الأخرى والوفاء بالشروط المتفق عليها في الوقت المحدد. وكذلك تقديم منتجات تتماشى مع احتياجات ورغبات العملاء والمستفيدين، وتعزيز الروح المعنوية في المنظمة وتحسين العلاقة بينهم (جوزه، 2019). وأن إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري يركز على الجودة التي تعتمد على مساهمة جميع افراد الشركة لتحقيق النجاح طويل الاجل من خلال رضا العميل وتحقيق المنافع للشركة والمجتمع (رضوان، 2013). وتعد إدارة الجودة الشاملة مفهوماً إدارياً حديثاً والذي حقق النهوض والتطوير للمنظمات في مختلف البلدان (الناظر، 2004). بالإضافة إلى أن تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة اصبح في الوقت الحاضر من الأساليب ذات الأهمية في عمليات التطوير والتحسين والمحافظة علي الاستمرار والبقاء والبناء التنظيمي ومواجهة التحديات (بني عيسى، 2019). وقد اصبح اليوم في ظل الازمات المتعاقبة كالأزمة الاقتصادية العالمية وأزمة كورونا والحرب الروسية الاوكرانية وكذلك الحروب الداخلية وخاصة في الدول النامية وأيضاً الإضرابات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على المنظمات الصناعية والخدمية والتي تسيطر على معظمها في مختلف دول العالم، اذ ان الازمة أصبحت تعيشها اغلب المؤسسات ومن ذلك يتطلب قيادة رشيدة وفاعلة وحاسمة في عمليات اتخاذ القرار المناسب بواسطة إدارة متخصصة حيال الازمة قبل حدوثها واثاء ذلك وبعد حدوثها، إن ذلك يتطلب القدرة علي التكيف مع المتغيرات والعوامل والمؤشرات الداخلية والخارجية (حداد، 2020).

من هنا يتضح أن بقاء الشركة واستمرارية عملها ونجاحها يتطلب إدارة متخصصة لمواجهة التحديات والكوارث والأزمات التي قد تؤثر على حياة المنظمة. وعليه لابد للمؤسسات والشركات ان تتبنى مفهوماً جديداً وحديثاً يعتمد علي تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وذلك لما له من دور أساسي ومهم في الحد من حدوث الازمة وتأثيرها السلبي على الإنتاج والإنتاجية.

ثانياً مشكلة الدراسة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة التي تؤثر بشكل كبير في جميع مستويات الإدارة وكذلك جميع وظائف الشركة (إدارة الموارد البشرية، الإدارة المالية، إدارة التسويق، إدارة الإنتاج) ، وان هذا المفهوم أيضاً يسهم في مجابهة التحديات والأزمات التي قد تؤثر على استقرار المؤسسة.

ومما لا شك فيه لابد من إدارة متخصصة وفاعلة تقوم بحل المشاكل والأزمات بخطوات وخطط وإجراءات فعالة قبل وقوع الأزمة او اثناء وقوعها، فمثلاً وفق دراسة (هاشم، 2023) إن أزمة كورونا زاد فيها الاستهلاك للألبان والحبوب والخبز. وأوضحت دراسة (عابد، 2022) أنه توجد علاقة ارتباطية طردية بين ممارسة إدارة الموارد البشرية وفاعلية إدارة الأزمات وكذلك وجود أثر للموارد البشرية على فاعلية إدارة الأزمات، كما بينت دراسة (أمرستي، 2020) انه يوجد أثر لأبعاد الإدارة المالية على إدارة الأزمات، بينما على المستوى الإداري أظهرت دراسة (المغير، العطار، و الباشا، 2018) أن هناك ضعف في نظام الإدارة العليا للامات في قطاع غزة، أما بالنسبة لدراسة (Luburic R., 2019) فقد بينت أنه يتطلب إدارة فعالة قادرة على التغيير والابتكار وخلق الاستراتيجيات المناسبة لمنع حدوث الأزمة وخلصت أيضاً إلى التآزر بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الأزمات. ومن خلال الدراسات السابقة وفي ضوء نتائجها والدراسات الاستطلاعية ومواكبة بعض الاحداث والأزمات والحروب الداخلية والخارجية اتضح أنه يوجد العديد من العوامل والظواهر التي قد تسبب في إحداث الأزمة في المجمع الغذائي الدافنية بزليتين مما يتطلب علاج لذلك ووفق هذه الدراسة اختيرت إدارة الجودة الشاملة علاجاً لما يحدث من اضطرابات ومشاكل لحل الأزمة وذلك لقلّة الدراسات المحلية والعربية باستخدام هذا الأسلوب.

وفي ضوء ما أسلفنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال التساؤل التالي:

ما هو أثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات في المجمع قيد الدراسة؟

ثالثاً فرضية الدراسة:

ويمكن صياغة الفرضية على النحو التالي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الأزمات بمجمع الدافنية الغذائي زليتين.

رابعاً أهداف الدراسة:

1- التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات بالمجمع.

2- معرفة درجة التفاعل بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الأزمات في المجمع الدافنية الغذائي زليتين.

خامساً أهمية الدراسة:

1- توضيح مدخل إدارة الجودة الشاملة كأسلوب في إدارة الأزمات.

2- تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وإدارة الأزمات.

3- الوصول إلى نتائج ومقترحات تساهم في تحديد اثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات بالمجمع الغذائي.

سادساً منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحقيق اهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وتم الاعتماد على صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات من المجتمع المستهدف. حيث صممت الصحيفة بما يتوافق مع الاهداف، وتم تحليل البيانات المتحصل عليها وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

سابعاً حدود الدراسة:

1- الحدود الموضوعية : تتعلق بدراسة اثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات.

2- الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على المجمع الغذائي الدافنية- زليتين.

3- الحدود الزمانية: شملت هذه الدراسة الفترة 2023/2022.

ثامناً الدراسات السابقة:

1- دراسة (مرشد و المضعف، 2021) بعنوان: مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ضمن وزارات دولة الكويت، هدفت الدراسة للتعرف على الإمكانيات المتاحة فيها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على أسس ومراكز مبنية على روح التعاون بين العاملين وكانت من اهم النتائج ان الإدارة العليا تقوم بدور فعال في توعية المرؤوسين في مجال الجودة الشاملة كما اوصت الدراسة بإنشاء وحدات إدارية متخصصة في الاهتمام بمتابعة تطبيق وتنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الوزارات.

2- دراسة (الزغبى واخرون 2009) بعنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر التسويقية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في شركات القطاع الخاص الأردني في الازمة الاقتصادية العالمية، والتعرف على المخاطر التي تواجهها. وتوصلت الي اهم النتائج وجود علاقة ارتباطية معنوية موجبة بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة المخاطر التسويقية في شركات القطاع الخاص الأردني حيث بلغ المؤشر الكلي 0.897 مما يدل على أهمية هذين الموضوعين وترابطهما علمياً وطردياً بشكل إيجابي، ووجود علاقة ارتباط معنوية بين مستلزم دعم الإدارة العليا ومستلزم مشاركة العاملين والتحسين المستمر والتدريب والتحفيز المستمر وإدارة المخاطر التسويقية. واقترحت الدراسة استثمار مزايا التطبيق السليم لمستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتقليل المخاطر التسويقية.

3- دراسة (الزغبى 2013) بعنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني، هدف الدراسة كان التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الازمة الاقتصادية العالمية ومدى توافر مستلزمات التطبيق السليم ومن ثم التعرف على المخاطر التي تواجه القطاع. وتوصلت الدراسة الى اهم النتائج التطبيق السليم لمستلزمات إدارة الجودة الشاملة التي تمكن المنظمة من مواجهة المخاطر وتقليلها الي ادني حد ممكن وكذلك عدم إعطاء إدارة قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الازمة الاقتصادية العالمية الاهتمام الكافي لإدارة الجودة الشاملة. وبذلك اوصت الدراسة السعي الجاد نحو تطبيق مستلزمات إدارة الجودة الشاملة باعتبارها وسائل ناجحة لتحقيق اعلى درجات الجودة وبأقل التكاليف ودون مخاطر.

4- دراسة (العلوي، و محمود 2021) وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تقنيات إدارة المعرفة في الوقت المحدد في اختيار استراتيجيات إدارة الازمات ببلديات امانة بغداد وكان مجتمع الدراسة متمثل في القيادات الإدارية من مدراء عامون ورؤساء اقسام ومسؤولين بالبلديات. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التقنيات واستراتيجيات معالجة الازمات. وانتهت الدراسة بتقديم اهم المقترحات تطبيق نظام إدارة المعرفة في الوقت المحدد في البلديات والمؤسسات الخدمية وتفعيل دور إدارة الازمات ووضعها ضمن الهيكل التنظيمي بالمؤسسة.

5- دراسة (صيام، الشكري 2021) بعنوان: أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات الخدمات الطبية في قطاع غزة لتحسين الاستجابة للازمات. وهدفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة

الشاملة في مستشفيات الخدمات الطبية في قطاع غزة لتحسين الاستجابة للازمات وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإداة جمع البيانات تمثلت في المقابلة الشخصية والاستبانة. واهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات الخدمات الطبية في قطاع غزة لتحسين الاستجابة للازمات. واهم التوصيات ضرورة تخصيص جزء من الموازنة التشغيلية للتدريب، وكذلك تنفيذ الكوادر البشرية والخبرات الموجودة لدى العاملين ، إضافة الى ذلك انشاء وحدات لإدارة الازمات في المستشفيات.

6- دراسة (عبدالله واخرون 2021) بعنوان: أثر تنمية المواهب على إدارة الازمات بالتطبيق علي المستشفيات الجامعية في جمهورية مصر العربية. هدفت الدراسة الى قياس اثر تنمية المواهب على إدارة الازمات بالتطبيق على المستشفيات الجامعية في جمهورية مصر. وقد تم جمع البيانات بواسطة الاستبانة ومن اهم النتائج التي تم التوصل اليها في هذه الدراسة انه يوجد تأثير معنوي لتنمية المواهب على إدارة الازمات في المستشفيات قيد الدراسة. كما اقترحت الدراسة عدة توصيات أهمها تدريب الافراد على الازمات المتوقعة ومدى تأثيرها واستمرارها وكيفية التعامل معها كذلك تكوين قيادة صف ثاني لقيادة المستشفى اثناء الازمة في المستويات الوظيفية والإدارية المختلفة.

7- دراسة (المزوعي 2017) بعنوان: دور التدريب في تحقيق كفاءة إدارة الازمات في المستشفيات الليبية. وكان هدف الدراسة هو التعرف على دور التدريب في تحقيق كفاءة إدارة الازمات في المستشفيات الليبية. ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبيان كأداة للدراسة. وخلصت الدراسة الى وجود أثر إيجابي للتدريب في تحقيق كفاءة إدارة الازمات في المستشفيات الحكومية الليبية. ومن اهم توصيات الدراسة ضرورة الاهتمام المتزايد بعمليات التدريب لتحقيق كفاءة إدارة الازمات.

8- دراسة (العطيوي 2023) بعنوان: دور التخطيط الاستراتيجي في التعامل مع الازمات التربوية التي تواجه مديري المدارس الحكومية وأثره على تعلم الطلبة. وهذه الدراسة هدفت الى التعرف على دور التخطيط الاستراتيجي في التعامل مع الازمات التربوية التي تواجه مديري المدارس الحكومية في مديرية تربية لواء الاغوار الشمالية وأثره على تعلم الطلبة. واعتمد الباحث في ذلك على المنهج الوصفي المسحي مستخدماً أداة الاستبانة في جمع البيانات. وتوصلت الدراسة الى أهم النتائج وهو حصول دور التخطيط الاستراتيجي في التعامل مع الازمات التربوية التي تواجه مديري المدارس الحكومية في مديرية تربية لواء الاغوار الشمالية ومدى أثره على تعلم الطلبة بدرجة متوسطة. واهم ما اقترح هو ضرورة عقد دورات تدريبية لتشجيع المدراء على استخدام التخطيط الاستراتيجي واشراك جميع العاملين في ذلك.

9- دراسة (حسين، و الصوالحة 2023) بعنوان: أثر القيادة الرؤيوية في إدارة الازمات على شركة امكو لمقاولات البناء. وهدفت الدراسة الى التعرف على أثر القيادة الرؤيوية في إدارة الازمات ومستوى تطبيق كل منها على شركة امكو لمقاولات البناء. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وبذلك توصلت الى أهم النتائج: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الرؤيوية على إدارة الازمات. ومن بين اهم المقترحات ضرورة قيام إدارة الشركة بتعزيز ودعم لإزالة جميع الصعوبات التي قد تعيق انجاز الاعمال للقيادة الرؤيوية وأيضاً السعي لتطوير إدارة الازمات لجعلها من الأولويات الاستراتيجية وذلك لتطوير القدرات لدى العاملين.

10- دراسة (هاشم 2023) بعنوان: أثر أزمة كورونا علي الانفاق الاستهلاكي في مصر. هدف الدراسة كان التعرف على أثر أزمة كورونا على الانفاق الاستهلاكي وطبيعة الأنماط الاستهلاكية في مصر وكذلك مقارنة الازمة المالية وأزمة كورونا في سوق العمل. واعتمدت الدراسة في ذلك لتحقيق أهدافها علي استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها. وخلصت الدراسة الي أهم النتائج: يوجد أثر لأزمة كورونا على الانفاق الاستهلاكي في مصر, وأيضاً كان الأثر أكبر من الازمة المالية العالمية. وقد اوصت الدراسة الي الحاجة اللازمة لتدخل الدولة وذلك من اجل تعويض المتضررين من جراء ازمة كورونا.

11- دراسة (Luburic, R., 2019) حيث ركزت على إنشاء نموذج يمكن المنظمة من حل مشكلاتها اليومية والحوادث بكفاءة وفاعلية في الوقت المناسب لمنعها من التحول الي ازمة. وتوصلت الدراسة الي أهم الاستنتاجات: التآزر بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الأزمات ومن ذلك يتطلب إدارة فعالة قادرة على التغيير والابتكار وخلق استراتيجيات مناسبة لمنع حدوث الازمة.

12- دراسة (Allahveisi, F., et al, 2019) بعنوان: دور التفكير الاستراتيجي في جودة عمليات إدارة الأزمات. وكان هدف الدراسة التعرف على العلاقة بين التفكير الاستراتيجي وإدارة الكوارث في جمعية الهلال الأحمر الكرديستاني. ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وان هذه الدراسة وصفية من حيث المنهج. وكانت أهم النتائج: هناك علاقة إيجابية معنوية بين التفكير الاستراتيجي وابعاده على إدارة الأزمات.

13- دراسة (Nofal, A., et al, 2018) بعنوان: المعرفة والمواقف والممارسات لموظفي قسم الطوارئ تجاه الاستعداد للكوارث والطوارئ في مستشفى الرعاية الصحية. وهدفت الدراسة الي تقييم المواقف والممارسات فيما يخص الاستعداد للطوارئ والكوارث لدى العاملين في قسم الطوارئ. وقد استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات واعتمدت في ذلك علي المنهج الوصفي. كما أظهرت النتائج ضرورة تنمية قدرات العاملين وتدريبهم علي الاستجابة للكوارث والطوارئ. وبذلك اوصت الدراسة بمتابعة الأبحاث في نفس المجال من اجل تحقيق اقصى قدر للاستعداد للكوارث والطوارئ.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها استخدمت إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل و إدارة الأزمات باعتبارها متغير تابع.

2- هذه الدراسة درست أثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات في المجمع الغذائي الدافنية بينما كانت الدراسات السابقة في بيئة مغايرة.

3- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الهدف والغرض الذي حددت من اجله.

4- اختلفت أيضاً هذه الدراسة عن غيرها من حيث المجتمع والعينة التي أجريت فيها الدراسة.

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1- استخدمت كل الدراسات السابقة والدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليلها.

2- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدامها لصحيفة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

3- اتفقت أيضاً هذه الدراسة مع نظيراتها في المتغير التابع بكونه إدارة الأزمات التي تواجهها المنظمات علي مختلف مجالاتها.

4- تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في الاعتماد علي برنامج SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية) في عملية تحليل البيانات.

الإطار النظري للدراسة:

1 إدارة الجودة الشاملة:

1-1 تعريف إدارة الجودة الشاملة:

تعتبر نظام إداري يضع رضا الزبون على رأس قائمة الأولويات بدلاً من التركيز على الأرباح ذات الاجل القصير (رضوان، 2013). وتعرف بأنها "التزام واشراك لكلاً من الإدارة والعاملين للقيام بأعمال من اجل تحقيق توقعات المستفيد او تجاوز تلك التوقعات" (عايض، 2012). ومن وجهة نظر عقيلي (2009) أن إدارة الجودة الشاملة هي نهج متكامل لخدمة العميل وليست مجرد إدارة متخصصة في مجال معين بل هي عملية متكاملة تشمل جميع الأنشطة والأنظمة على شكل سلسلة بحيث أي خلل فيها يؤثر في الجودة ككل.

ومن ذلك يتضح للباحثان أن إدارة الجودة الشاملة هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الطرق والوسائل لرفع مستويات الاداء ولتحقيق رضا الزبون ومتطلباته.

1-2 فوائد إدارة الجودة الشاملة:

أ- القدرة على المنافسة بمعنى تعزيز المركز التنافسي للشركة من خلال تقديم منتجات خالية من العيوب وتلبي اذواق المستهلكين ، ولكي تتمكن الشركة من المنافسة بفاعلية في عصر التكنولوجيا الحديثة عليها تقديم منتجات وفق الأسعار العالمية ومطابقة للمواصفات أيضاً.

ب- تحقيق رضا العميل وذلك من خلال تلبية توقعات واحتياجات ومتطلبات العملاء المتجددة والمتغيرة (الغامدي، 2021).

ت- رفع مستوى الأداء عند العاملين بالشركة وذلك من خلال تنمية مهارات العاملين بإشراكهم في تطوير أساليب وإجراءات العمل بالشركة (عوض و عرفات، 2006).

ث- تحقيق الفاعلية التنظيمية وذلك من خلال تحسين العلاقات بين الإدارة والعاملين والتعاون ومشاركة كل العاملين وهذا يؤدي الي بناء فريق مشترك شامل اكثر فاعلية (إبراهيم، 2018).

2 إدارة الأزمات:

1-2 تعريف إدارة الأزمات:

تعتبر عملية الاعداد والتقدير المنظم والمنظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة معينة استمرار المنظمة وربحياتها أو بقائها في السوق (المساعدة، 2012). حيث تعرف على أنها تقنية لمواجهة الحالات الطارئة والتخطيط للتعامل مع الحالات التي لا يمكن تجنبها وهذه التقنية الإدارية تطبق للتعامل مع هذه الحالات عند حدوثها او قبل حدوثها لغرض التحكم في النتائج والاضرار (اللامي و العيساوي، 2015). ومن وجهة نظر بورزان (2021) بينت أن إدارة الأزمات هي نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على معلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات المخاطر المتوقعة وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم فيها والقضاء عليها او تغيير مسارها لصالح المنظمة.

ونسنتج من السابق أن إدارة الأزمات هي المحافظة على ممتلكات الشركة والعاملين بها ضد المخاطر

المختلفة ولأجل احتواء وتقليل الأضرار التي يمكن ان تلحق بالمنظمة.

2-2 أهداف إدارة الأزمات:

أ- العمل على تقليل التأثير السلبي والرددي للأزمات على الافراد والمجموعات.
ب- القدرة على التنبؤ بمصادر التهديد المحتملة والواقعة والاستغلال الأمثل للموارد والامكانيات المتاحة للحد من التهديدات (البطريق، 2017).

ت- إدارة الأزمات تجعل إدارة الشركة جاهزة لمواجهة أي طارئ محتمل (علي و الجبوري، 2020).
ث- الاستعداد الدائم للتعامل مع الازمة ومعرفة مدى الاستجابة في حالة حدوثها والخروج منها بأقل الخسائر الممكنة.

ج- السيطرة علي حجم الأضرار والحد من تلف الممتلكات (عبدالله، وآخرون، 2021).

الإطار العملي للدراسة:

أولاً معالجة القيم المفقودة والقيم المتطرفة:

تمت معالجة القيم المفقودة بطريقة متوسط السلسلة. فيما يخص القيم المتطرفة، تم كشفها باستخدام "Boxplot" الموثوقية:

تم استخدام معامل الفا كرونباخ لقياس موثوقية مقياس إدارة الجودة ومقياس إدارة الأزمات. تم تحسين موثوقية مقياس الجودة بعد حذف المتغير (X5) لتصبح قيمة ثبات المقياس الكلية (96.2)، وهي قيمة عالية جدا وممتازة، كذلك كانت موثوقية كل فقرة بالمقياس الكلي عالية جدا، حيث تراوحت قيم ثبات الفقرات من (95.7 إلى 96.1). والجدول (1) يكشف نتائج الموثوقية لمتغير الجودة:

جدول (1) يبين اختبار الموثوقية لمتغير إدارة الجودة

الفقرة	ثبات الفقرة بالنسبة للمقياس	تميز المفردة بالنسبة للمقياس
X1	.957	.910**
X2	.961	.767**
X3	.959	.845**
X4	.958	.883**
X6	.960	.812**
X7	.959	.855**
X8	.961	.790**
X9	.961	.784**
X10	.960	.821**
X11	.959	.840**
X12	.958	.874**
X13	.960	.821**
X14	.960	.808**
الموثوقية الكلية للمقياس	96.2	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

كما أشارت نتائج التحليل إلى أن الاتساق الداخلي بين الفقرات تراوح من متوسط إلى عالي، كما هو موضح بالجدول 2، والذي يوضح الارتباطات البينية بين فقرات مقياس إدارة الجودة، حيث تراوحت بين ارتباطات متوسطة وارتباطات عالية ذات دلالة معنوية :

جدول (2) يبين مصفوفة الارتباطات البينية بين فقرات مقياس إدارة الجودة

الفقرة	X1	2X	3X	4X	6X	7X	8X	9X	10X	11X	12X	13X	4X1
X1	1.00												
X2	.740	1.00											
X3	.790	.592	1.00										
X4	.758	.757	.713	1.00									
X6	.714	.626	.500	.705	1.00								
X7	.789	.580	.680	.770	.643	1.00							
X8	.753	.467	.634	.646	.746	.572	1.00						
X9	.752	.554	.734	.630	.610	.753	.423	1.00					
X10	.685	.630	.773	.742	.477	.706	.515	.619	1.00				
X11	.691	.662	.600	.658	.807	.618	.767	.535	.635	1.00			
X12	.741	.575	.762	.731	.670	.781	.662	.706	.753	.716	1.00		
X13	.648	.487	.656	.742	.690	.706	.695	.584	.751	.713	.643	1.00	
X14	.780	.614	.713	.685	.569	.641	.665	.569	.580	.679	.706	.543	1.00

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وبشكل مشابه ، تم اختبار موثوقية مقياس إدارة الأزمات وكشفت النتائج في الجدول (3) أن قيمة ثبات المقياس الكلية (95.7) ، وهي قيمة عالية جداً وموصي بها ، كذلك كانت ثبات كل فقرة بالنسبة للمقياس الكلي عالية جداً وتراوحت القيم من (94.6 إلى 95.8). الجدول (3) يكشف نتائج الموثوقية لمتغير إدارة الأزمات :

جدول (3) يبين اختبار الموثوقية لمتغير إدارة الأزمات

الفقرة	ثبات الفقرة بالنسبة للمقياس	تميز المفردة بالنسبة للمقياس
Y1	.946	.957**
Y2	.952	.874**
Y3	.952	.876**
Y4	.952	.866**
Y5	.956	.812**
Y6	.958	.760**
Y7	.952	.866**
Y8	.952	.875**
Y9	.950	.900**
الموثوقية الكلية للمقياس	95.7	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

في المقابل أشارت نتائج التحليل إلى أن الاتساق الداخلي بين فقرات مقياس إدارة الأزمات تراوحت من متوسط إلى عالي ، كما هو موضح بالجدول 4 ، والذي يوضح الارتباطات البينية بين فقرات المقياس ، حيث تراوحت بين ارتباطات متوسطة وارتباطات عالية ذات دلالة معنوية.

جدول (4) يبين مصفوفة الارتباطات البينية بين فقرات مقياس إدارة الأزمات

الفقرة	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9
Y1	1.00								
Y2	.814	1.000							
Y3	.845	.675	1.000						
Y4	.818	.803	.718	1.000					
Y5	.797	.497	.741	.608	1.000				
Y6	.747	.786	.512	.672	.410	1.000			
Y7	.818	.696	.742	.639	.785	.557	1.000		
Y8	.801	.825	.758	.684	.698	.559	.764	1.000	
Y9	.804	.719	.803	.813	.753	.699	.706	.717	1.000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً اختبار التوزيع الطبيعي :

تم توظيف اختبار شابيرو (Shapiro-Wilk) لمعرفة طبيعة توزيع البيانات، وتقبل فرضية ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05). والجدول (5) يكشف نتيجة الاختبار:

جدول (5) يبين اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	قيمة اختبار Shapiro-Wilk	درجات الحرية	مستوى الدلالة
إدارة الجودة	.565	29	.000
إدارة الأزمات	.665	29	.000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ أن مستوى الدلالة لاختبار شابيرو لكل من متغير إدارة الجودة وإدارة الأزمات تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، وبالتالي فإن بيانات الدراسة للمتغيرين لا تتبع التوزيع الطبيعي. في هذه الحالة إما أن يتم تحويل البيانات غير المعيارية إلى بيانات معيارية، أو استخدام الإحصاء اللامعلمي أو الانحدار اللوجستي لاختبار فرضيات الدراسة. في هذه الدراسة تم استخدام الخيار الأول وأصبحت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، حيث قيمة مستوى الدلالة لاختبار شابيرو أكبر من (0.05) كما هو مبين بالجدول (6):

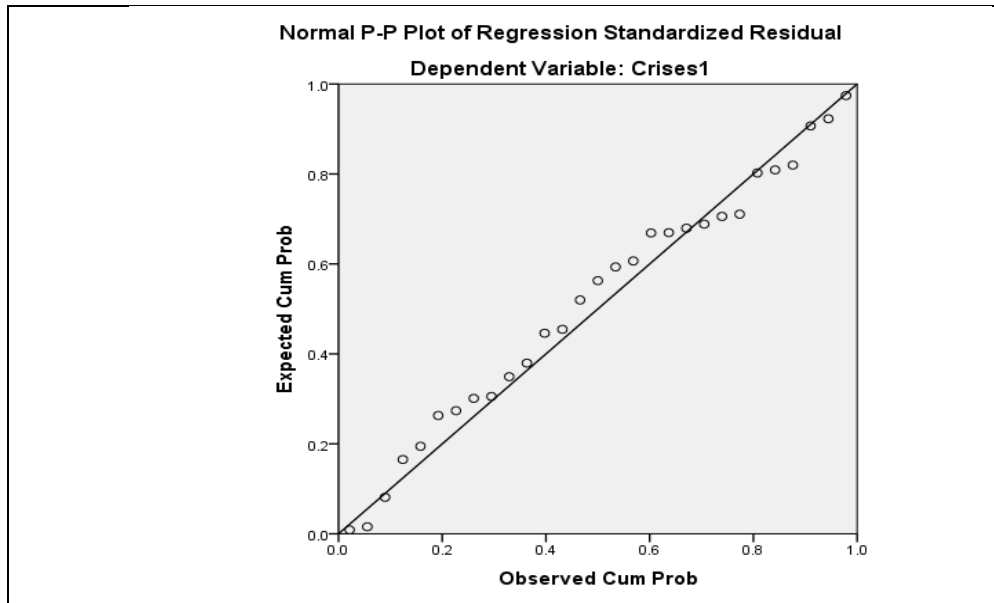
جدول (6) يبين اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	قيمة اختبار Shapiro-Wilk	درجات الحرية	مستوى الدلالة
إدارة الجودة	.962	29	.369
إدارة الأزمات	.980	29	.840

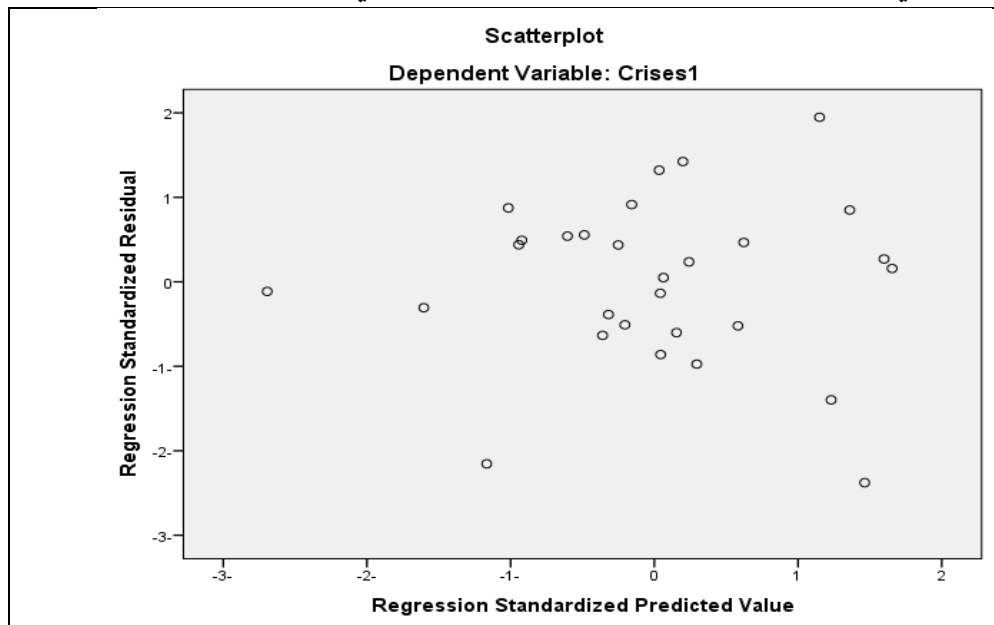
المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ثالثاً اختبار الخطية وتجانس البواقي:

من خلال فحص بقايا مخطط التشتت والتنبؤ باستخدام تقنية SPSS، أشارت النتائج إلى ارتباط خط مستقيم بين المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (إدارة الأزمات). وبالتالي الأدلة تدعم خطية البيانات، كما هو مبين بالشكل رقم (1):



شكل (1) يبين افتراض الخطية (المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS) فيما يتعلق بتجانس تباين البواقي، الشكل (2) يبين مخطط انتشار البواقي المعيارية وأن التجانس موجود في مجموعة المتغير المستقل وتباين المتغير التابع، حيث تبدو النقاط في لوحة الانتشار بشكل عام أكثر عشوائية من الشكل القمعي، وبالتالي فمن المحتمل أن يكون افتراض تجانس البواقي جيد.



شكل (2) يبين تجانس البواقي. (المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS) رابعاً اختبار الفرضيات:

لاختبار أثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات بالمجمع الغذائي، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، والجدول يكشف نتائج الاختبار.

جدول (7) يبين قيم الارتباط ومربع الارتباط ومربع الارتباط المعدل

النموذج	قيمة الارتباط (r)	مربع الارتباط (r^2)	مربع الارتباط المعدل (r^2)
1	.277	.077	.043

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS النتائج في الجدول (7) أشارت إلى أن قيمة الارتباط بلغت حوالي (0.28)، وهذا يعني أن حجم التأثير ضعيف. كذلك أظهرت النتائج أن مربع الارتباط المعدل سجل قيمة (0.043)، وهذا يعني أن إدارة الجودة الشاملة تفسر ما نسبته (43%) من التغيير الحاصل في إدارة الأزمات.

جدول (8) يبين اختبار أنوفا (ANOVA)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
الانحدار	3.511	1	3.511	2.248	.145
البواقي	42.170	27	1.562		
المجموع	45.680	28			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS تبين النتائج الواردة في اختبار أنوفا أن قيمة اختبار F تساوي (2.25) بدرجتي حرية (1، 27) بمستوى دلالة (0.145) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعياري (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية بوجود أثر لإدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات بالمجمع الغذائي الدافنية - زليتن.

النتائج:

- 1- أظهرت النتائج ان قيمة الارتباط بين المتغيرين بلغ حوالي 28% أي أن التغيير الحاصل لإدارة الأزمات من قبل إدارة الجودة الشاملة كان ما نسبته 43% فقط.
- 2- تبين أيضاً أن حجم تأثير إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات كان ضعيفاً.
- 3- يوجد تطبيق لإدارة الجودة الشاملة في مجمع الدافنية الغذائي-زليتن.
- 4- أن مستوى الدلالة لاختبار شايبورو لكل من متغير ادارة الجودة الشاملة وإدارة الأزمات يساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، وبالتالي فإن بيانات الدراسة للمتغيرين لا تتبع التوزيع الطبيعي.
- 5- حجم العينات الصغيرة لا تفسر بشكل جيد الأثر السببي بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الأزمات.

التوصيات:

- 1- العمل على إنشاء اقسام لإدارة الجودة الشاملة لتلبية احتياجات العملاء والمستفيدين في كل الأوقات والظروف.
- 2- توصي الدراسة أيضاً بأن تحويل بيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي إلى بيانات تتبع التوزيع الطبيعي قد لا يكون مثالياً في كل الأحوال، وخاصة في حجوم العينات الصغيرة.
- 3- إجراء دراسات وابحاث مستقبلية في منظمات اخرى مماثلة بحجم عينات كبيرة لتفسير الأثر الذي تحدثه إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات.
- 4- التركيز على توسيع نطاق البحث ليشمل مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

قائمة المصادر والمراجع:

1. رضوان ، محمود (2013). إدارة الجودة الشاملة. القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. عايض، عبداللطيف (2012) ، إدارة الجودة ، صنعاء ، جامعة العلوم والتكنولوجيا.
3. عقيلي، عمر (2009) ، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، عمان ، دار وائل للنشر.
4. الغامدي، محمد (2021) ، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة ، الدمام ، مكتبة الملك فهد الوطنية.
5. عوض، محمد؛ عرفات ،اغادير (2006)، إدارة الجودة الشاملة ، عمان ، دار السيرة للنشر والتوزيع.
6. إبراهيم، محمد (2018) ، مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، عمان ، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع.
7. المساعدة، ماجد (2012) ، إدارة الأزمات ، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
8. اللامي، غسان ؛ العيساوي، خالد (2015) ، إدارة الأزمات .الأسس والتطبيقات ، العراق ، دار المنهجية للنشر والتوزيع.
9. بورزان، اية (2021) ، إدارة الأزمات ، سوريا ، الجامعة الافتراضية السورية.
10. البطريق، غادة (2017) ، العلاقات العامة وفن إدارة الأزمات ، مصر ، اطلس للنشر.
11. علي، محمود؛ الجبوري، صدام(2020)، الارتجال التنظيمي وتأثيره في إدارة الأزمات ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 16 (66).
12. عبدالله، احمد؛ جودة ، يسري؛ عطية ، أحمد(2021)، أثر تنمية المواهب على إدارة الأزمات بالتطبيق علي المستشفيات الجامعية في جمهورية مصر العربية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، 12(4).
13. هاشم، ايمان احمد (2023) ، أثر أزمة كورونا علي الانفاق الاستهلاكي في مصر ،المجلة العربية للإدارة، 43 (1).
14. جوزة، عبدالله (2019). نظام إدارة الجودة الشاملة في المنظمات المعاصرة، منظمات التعليم العالي أنموذج. مجلة دراسات، الجزائر، 6(2).
15. المغير، محمد ؛ العطار، محمد ؛ الباشا، هبة (2018) ، واقع الإدارة العليا للأزمات والكوارث في قطاع غزة ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية ، 26(2).
16. بني عيسى، معاذ (2019). أثر ممارسة إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الاردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت ،الاردن.
17. الناظر، رولا (2004). مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاردنية.
18. عابد، صابرين (2022)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في فعالية إدارة الأزمات في المنظمات الاهلية الفلسطينية (أطروحة دكتوراه غير منشورة) ، جامعة الاقصى.
19. أممر ستي، نسيمه (2020)، دور الإدارة المالية في إدارة الأزمات في المؤسسات الاقتصادية ، دراسة حالة ، (أطروحة دكتوراه غير منشورة) ، الجزائر ، جامعة المدية.

20. حداد، تمارا (2020). دور إدارة الموارد البشرية في إدارة الأزمات والمخاطر. وكالة وطن من خلال الرابط التالي: [https:// www.wattan.net/ar/news/319407.html](https://www.wattan.net/ar/news/319407.html).
21. مرشد ، عفاف ؛ المضعف ، و داد (2021) ، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ضمن وزارات دولة الكويت ، مجلة البحوث التجارية، 43(2).
22. الزغبى ، علي (2013) ، دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الازمة الاقتصادية العالمية ، المجلة العربية ، جامعة الزرقاء، 6(11).
23. الزغبى ، علي ؛ الكساسبة ، حسن ؛ السكارنة ، بلال (2009) ، دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر التسويقية ، المؤتمر العلمي الدولي السابع ، جامعة الزرقاء.
24. العلوي ، بهاء ؛ مؤيد ، سماح (2021) ، تأثير تقنيات إدارة المعرفة في الوقت المحدد في اختيار استراتيجيات ادارة الازمات ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد64.
25. صيام ، بلال ؛ الشكري ، عبد أحمد (2021) ، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات الخدمات الطبية في قطاع غزة لتحسين الاستجابة للأزمات ، مجلة الدراسات الاستراتيجية للكوارث وإدارة الفرص، برلين ، 3(10).
26. المزوغي ، رمضان (2017) ، دور التدريب في تحقيق كفاءة إدارة الازمات في المستشفيات الليبية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس، 8(4).
27. العطوي ، ركان (2023) ، دور التخطيط الاستراتيجي في التعامل مع الازمات التربوية التي تواجه مديري المدارس الحكومية وأثره على تعلم الطلبة، المجلة العلمية لكلية التربية ، 39(2.2).
28. - حسين ، عبدالله ؛ الصوالحة ، ايوب (2023) ، أثر القيادة الرؤيوية في إدارة الازمات ، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 46.
- 29- Luburic, R, (2019). A Model of Crisis Prevention (Based on Managing Change, Quality, Management and Risk Management). Journal of Central Banking Theory and practice, 8(2).
- 30- Nofal, A., Alfayyad, I., Khan, A., Al Aseri, Z., & Abu-Shaheen, A. (2018). Knowledge, attitudes, and practices of emergency department staff towards disaster and emergency preparedness at tertiary health care hospital. Saudi medical journal, 39(11).
- 31- Allahveisi, F., Ahmadi, K., & Mohammadi, M. (2019). The role of strategic thinking in the quality of crisis management operations. Int J Bus Manag, 4(2), 113-121.