



الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب

قطاع التدريب

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم

التطبيقي والتدريب

الباحث الأول: م. إدريس محمد عبدالله الكندري
المعهد الصناعي / صباح السالم

الباحث الثاني: م. منصور أحمد خليفة الجمعان
المعهد الصناعي / صباح السالم

تاريخ إعداد الدراسة الميدانية (2022/10م)

خطاب الموافقة:

THE PUBLIC AUTHORITY
FOR APPLIED EDUCATION & TRAINING



الهيئة العامة
للتعليم التطبيقي والتدريب

مكتب نائب
المدير العام للتدريب
/ /
رقم: 34291
11/5/2022

المرجع :

التاريخ :

الموافق :

المحترم

السيد / منصور أحمد الجمعان

المحترم

بواسطة السيد / مدير المعهد الصناعي / صباح السالم

تحية طيبة وبعد....

الموضوع : طلب موافقة على مقترح دراسة ميدانية
للسيد/ منصور أحمد الجمعان – السيد / اريس محمد الكندري

بالإشارة الى اجتماع لجنة الدراسات الميدانية رقم (3) 2022/2021 المنعقد بتاريخ 2022/5/10.

تم الاطلاع على طلب المقدم من السيد/ منصور أحمد الجمعان من المعهد الصناعي / صباح السالم بعنوان :
(أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (أيزو 9001) على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب)

قررت اللجنة الموافقة على اعتماد مقترح الدراسة .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

نائب المدير العام للتدريب


المعتمد / فيصل صالح المري
نائب المدير العام لشؤون التدريب بالإدارة

2022/5/10

الملخص:

عملت هذه الدراسة للتحقق من أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. وتكمن مشكلة الدراسة في محاولة تطوير نتائج التدريب عن طريق إزالة المعوقات التنظيمية في ظل وجود أنظمة بيروقراطية للإدارة ونقص الموارد المتاحة، التي تشمل الموارد البشرية ذات كفاءة مهنية والموارد المادية والتي تشمل المعدات والأجهزة الحديثة المستخدمة في التدريب والموارد المالية المخصصة لتنفيذ البرامج التدريبية، كما أن هنالك تراخي بتطبيق متطلبات الجودة، وعدم الالتزام التام من قبل الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة؛ عوضاً عن الانتقائية بالتطبيق لما يتوافق مع مصالحها. حيث كانت تساؤلات الدراسة تدور حول أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب وتبيان أثر ذلك في رضا العاملين، تقييم العاملين، تدريب العاملين، وتحقيق الخطة الاستراتيجية. يمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب والمكون من الموظفين الإداريين بقطاع التدريب، أعضاء هيئة التدريب (مدرسين)، ورؤساء الأقسام والمدراء والقياديين. حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من 100 موظف إداري، 100 عضو هيئة تدريب (مدرسين)، و50 رئيس قسم ومدير قيادي. ومن محددات الدراسة قلة المستجيبين في الهيئة، حيث تم استرداد 152 من الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة أي ما نسبته 60.8%. وكانت الحدود المكانية للدراسة بتطبيقها على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. وتمثلت الحدود البشرية في موظفين بقطاع التدريب (إداريين وأعضاء هيئة التدريب) بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب على اختلاف مستوياتهم. أما الحدود الزمانية فكانت بتطبيق هذا البحث خلال بداية الفصل التدريبي الثاني للعام التدريبي (2021-2022) إلى نهاية الفصل التدريبي الأول من العام التدريبي (2022-2023). تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتم استخدام برنامج المعالجة الإحصائية SPSS لتحليل نتائج فرضيات الدراسة. تم التوصل إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة (آيزو 9001) في رضا العاملين، تقييم العاملين، تدريب العاملين، وتحقيق الخطة الاستراتيجية. وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة قيام الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالتوعية بنظام إدارة الجودة (آيزو 9001) بشكل أكبر داخل الهيئة.

قائمة المحتويات:

| | |
|----------|---------------------------------|
| I..... | خطاب الموافقة: |
| II..... | الملخص: |
| III..... | قائمة المحتويات: |
| IV..... | قائمة الجداول: |
| 1..... | 1. المقدمة: |
| 2..... | 2.مشكلة الدراسة: |
| 2..... | 3.أسئلة الدراسة: |
| 3..... | 4.أهداف الدراسة: |
| 3..... | 5.أهمية الدراسة: |
| 4..... | 6.حدود الدراسة: |
| 4..... | 7.مصطلحات الدراسة: |
| 5..... | 8.الإطار النظري: |
| 12..... | 9.الدراسات السابقة: |
| 15..... | 10.منهجية الدراسة: |
| 18..... | 11.اختبار ثبات أداة الدراسة: |
| 19..... | 12.وصف أبعاد ومتغيرات الدراسة: |
| 20..... | 13.نتائج اختبار فرضيات الدراسة: |
| 23..... | 14.المناقشة: |
| 24..... | 15.التوصيات: |
| 26..... | 16.قائمة المراجع: |

قائمة الجداول:

| الصفحة | الجدول | الرقم |
|--------|--|-------|
| 19 | معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة وللأداة ككل | 1 |
| 19 | وصف أبعاد المتغير الوسيط جودة المعلومات المحاسبية | 2 |
| 20 | نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الأولى | 3 |
| 21 | نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثانية | 4 |
| 21 | نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثالثة | 5 |
| 22 | نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الرابعة | 6 |

1. المقدمة:

بالنظر إلى التطورات التي يشهدها العالم في شتى مناحي الحياة، خاصة في الجانب التدريبي والمهني، تعمل الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب ممثلة بقطاع التدريب على تأهيل الأفراد الذين ينتمون إليها لإخراجهم بأعلى المعايير المهنية والتوظيفية، لتطوير مهاراتهم وكسبهم خبرات وكفاءات مميزة عن غيرهم في مجالهم، حيث يعتمد تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) على تحسين مواصفات الخدمات المقدمة، والعمل على خفض هدر الزمن خلال تقديم الخدمة، بالإضافة إلى تلبية رغبات وحاجات العملاء، ونيل رضاهم عن السلعة أو الخدمة المقدمة لهم، ويساعد التأهيل التدريبي للأفراد في تحسين أداء المؤسسات خصوصاً الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب؛ والتي تهدف إلى توفير قوة عمالة فنية وطنية وفقاً للمتطلبات التنموية الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك إعداد برامج للتدقيق والوقوف على نقاط القوة والضعف والحلل لتصحيح عمليات المنظمة بالاستعانة بإحدى المواصفات الصادرة من منظمة الأيزو (ISO)، من خلال إعداد الخريجين الذين لديهم مهارات حياتية في حل مشاكل الحياة، وتخطي صعوباتها بكل روح معنوية عالية، ويتم تحقيق إحداها من خلال تخرج خريجين يتمتعون بالكفاءة المهنية وفقاً لما توقعه متطلبات العالم الصناعي (محفووظي وأمين، 2018).

كما وتركز الهيئة على تحقيق التوجهات العامة لخطة التنمية وأهداف برنامج عمل الحكومة ومراعاة الطاقة الاستيعابية في الكليات والمعاهد وكذلك المؤشرات العامة لاحتياجات سوق العمل من خريجي الكليات التطبيقية والمعاهد التدريبية. حيث تسير بتطوير البرامج الخاصة بالهيئة ضمن المواصفات والمقاييس المحددة، والمراقبة من قبل المشرفين، وتقييم الأداء للعاملين وعلى المستوى الفردي القيام بتوجيه من قبل مستشار أو مقدم مساعدة مع التركيز على خرائط التطوير المهني للفرد ومساره الوظيفي، عن طريق استخدام أساليب وتقنيات للتنوع في المنظومة التعليمية، مع توفير التدريب التقليدي وعن بعد بالإضافة إلى استخدام ما يتطلب في البيئة المهنية للمعلمين والتدريب، حيث تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) في بيئة الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب يعد من أهم التطبيقات الرافدة للهيئة التي تثرى القطاع العام والخاص، التي تزوده بالكفاءة والجودة والمشي- على المعايير الخاصة للوصول لأسمى مراحل التطور والخبرات والاستفادة للمعلمين والمتدربين (الذبح، 2021).

وقد تكونت فرضيات الدراسة بحيث كانت الفرضية الأولى بأنه يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة (آيزو 9001) في رضا العاملين، ونصت الفرضية الثانية على وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تقييم العاملين، أما الفرضية الثالثة نصت على وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تدريب العاملين، ونصت الفرضية الرابعة على أنه يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تحقيق الخطة الاستراتيجية. وقد احتوت

هذه الدراسة على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، منهجية الدراسة، تحليل الفرضيات، النتائج، المناقشة والتوصيات.

2. مشكلة الدراسة:

شكلت التطورات والتغيرات المتعددة والمتسارعة في العالم وتحديات العولمة ضغطاً كبيراً على كافة المؤسسات الإنتاجية وخصوصاً الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب؛ لكي تواكب عجلة التطور من خلال تحسين أداء وتدريب العاملين فيها، مما ينعكس على جودة مخرجاتها، وأصبح أمراً حتمياً على المنظمات متابعتها وإعداد برامج تدريبية وتقييمها بصورة مستمرة من أجل تطوير خبرات العاملين في تلك المؤسسات، بما يساهم في تطوير الأداء بصورة شمولية في المؤسسة وتحقيق الأهداف المتوقعة من البرامج التدريبية. حيث تمثل البرامج التدريبية أساساً للمؤسسات الحديثة وفقاً لحاجة الشركة أو بسبب التغيرات الطبيعية في بيئة العمل والتطوير. وتكمن مشكلة الدراسة في محاولة تطوير نتائج التدريب عن طريق إزالة المعوقات التنظيمية في ظل وجود أنظمة بيروقراطية للإدارة ونقص الموارد المتاحة، التي تشمل الموارد البشرية ذات كفاءات مهارية والموارد المادية، والتي تشمل المعدات والأجهزة الحديثة المستخدمة في التدريب والموارد المالية المخصصة لتنفيذ البرامج التدريبية، حيث إن التدريب عملية شاملة ولا بد من فهم متطلبات العملية التدريبية وفهم أثرها على الموارد البشرية في المنظمة. حيث قامت الهيئة بعدة إجراءات وفقاً للقوانين والقرارات الخاصة، وكذلك اللوائح الخاصة بكل عملية، ولكن تم تجميعها وتصنيفها لكي تكون العمليات واضحة للجميع. إلا أن هنالك تراخي بتطبيق متطلبات الجودة، وعدم الالتزام التام من قبل الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة؛ عوضاً عن الانتقائية بالتطبيق لما يتوافق مع مصالحها.

3. أسئلة الدراسة:

تمحورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي مميزات تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب؟
2. ما هي العقبات التي واجهتها الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001؟
3. ما أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) في تحقيق رضا الموظفين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب؟
4. ما أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) في تقييم الأداء بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب؟

5. ما أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) في تدريب العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب؟
6. هل يؤثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) في تحقيق الأهداف العامة للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب؟

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، كما وتهدف إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على كيفية تنفيذ نظام إدارة الجودة ISO 9001 في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
2. ما هي الجهود المبذولة من أجل للتغلب على العقبات المختلفة التي واجهتها في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
3. تحديد أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) في تحقيق رضا الموظفين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
4. التعرف على أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) في تقييم الأداء بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
5. التطرق لتأثير تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) في تدريب العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
6. تبيان أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) في تحقيق الأهداف العامة للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
7. تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها في المعاهد والإدارات التابعة لقطاع شؤون التدريب.
8. التعرف على المعايير والأساليب المستخدمة في التأكد من فاعلية التشغيل وجودة العمليات.

5. أهمية الدراسة:

تمثل أهمية الدراسة في تطرقها لموضوع تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) وأثره على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، لذا من المؤمل أن تقدم هذه الدراسة إضافة علمية جديدة قد تسهم في إثراء المكتبات الكويتية والعربية عن طريق تقديم إطار متكامل حول تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) وأثره على قطاع التدريب. كما وتبرز أهمية الدراسة في تناولها للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، والتي تعتبر من أهم المراكز الكويتية للتدريب والتأهيل

والتي لها دور في تحريك عجلة الاقتصاد الوطني مما يحتم عليها الاهتمام بمستوى الجودة الذي قد يطرأ على قطاع التدريب؛ وبالتالي تخرج أفواج مؤهلة وقادرة على التطوير والازدهار، عوضاً عن تلبية حاجات وتطلعات السوق المحلي وتقليل العمالة الوافدة. حيث تساعد هذه الدراسة الإدارة العليا والقادة في الهيئة للتعرف على الترابط بين إدارة الجودة وتحسين الأداء والتي تشكل خارطة الطريق نحو تطوير وتحسين الأداء المؤسسي، وكذلك توعية الموظفين والعاملين في قطاع التدريب بالدور الهام الذي تقوم به الهيئة بتطبيق نظام إدارة الجودة.

6. حدود الدراسة:

1. **حدود موضوعية:** يتمحور موضوع الدراسة حول أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.
2. **حدود مكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.
3. **حدود بشرية:** تمثلت في موظفين قطاع التدريب (إداريين وأعضاء هيئة التدريب) بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب على اختلاف مستوياتهم.
4. **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذا البحث خلال بداية الفصل التدريبي الثاني للعام التدريبي (2021-2022) إلى بداية الفصل التدريبي الأول من العام التدريبي (2022-2023).

7. مصطلحات الدراسة:

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب: وهي هيئة حكومية كويتية المسؤولة عن التدريب لكافة قطاع التدريب في دولة الكويت؛ من أجل توفير قوة عمل فنية وطنية وفقاً لمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛ فهي تستقبل كافة الشباب الكويتي للالتحاق بمختلف مسارات التعليم التطبيقي والتدريب من خلال تفعيل مختلف السياسات التعليمية والتدريبية التي تتبناها الهيئة وفقاً للظروف العامة والور المجتمعي لها. وهي تركز على تحقيق التوجهات العامة لخطة التنمية وأهداف برنامج عمل الحكومة ومراعاة الطاقة الاستيعابية في الكليات والمعاهد وكذلك المؤشرات العامة لاحتياجات سوق العمل من خريجي الكليات التطبيقية والمعاهد التدريبية. كما تقدم برامج تدريبية وفقاً لاحتياجات مؤسسات الدولة الكويتية والقطاع الخاص. حيث تمنح الهيئة شهادات تدريبية (حضور / أو مشاركة) بواقع أسابيع أو أشهر، وكذلك تمنح الدبلوم المتوسط (PAAET) (الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، 2022).

قطاع التدريب: يعمل تحت مظلة الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، ويتكون القطاع من ثمانية معاهد بمختلف التخصصات العلمية ويمتدح بحد أعلى درجة الدبلوم المتوسط، بالإضافة إلى المعاهد فإنه يشرف على إدارتين وهما (إدارة تنسيق الدورات الخاصة، ومركز ابن الهيثم) حيث يقوم القطاع بتلبية الاحتياجات المتنوعة لكافة القطاعات الإدارية والإنشائية والصناعية والاقتصادية وكذلك الطبية من أجل رفع مستوى الأداء الوظيفي واستحداث فرص وظيفية جديدة للشباب.

ISO 9001 (آيزو 9001): وهو المعيار الدولي لنظام إدارة الجودة، ويستخدم هذا المعيار لإثبات قدرة الهيئة على توفير المنتجات والخدمات باستقرار التي تلي متطلبات العملاء والمتطلبات التنظيمية وإثبات التحسين المستمر.

الجودة: وتعرف في هذه الدراسة وفقاً لدليل الجودة الإصدار الأول (2018) على أنها تحقيق وتلبية متطلبات وتوقعات العملاء.
إدارة الجودة: وتعرف في هذه الدراسة وفقاً لدليل الجودة الإصدار الأول (2018) على أنها الإدارة التي تتعهد بتنفيذ سياسات الجودة والتي تشمل على الخطط الاستراتيجية.

الإدارة: هي تحقيق الأهداف العامة للمجتمع عن طريق تنظيم وتخطيط وتوجيه الجهود البشرية في إطار القوانين والنظم السائدة (محمد: 2006).

دليل الجودة: وهي الوثيقة التي تصف نظام إدارة الجودة المعمول بها في الهيئة.
ضبط الجودة: وهي الأساليب والأنشطة الفنية المستخدمة من قبل الهيئة لتحقيق متطلبات الجودة.
تطبيق: وهو تطبيق كافة المتطلبات الواردة في المواصفات القياسية الدولية (آيزو 9001) لسنة 2015 عدا التصميم والتطوير.
العملية: مجموعة الأنشطة والإجراءات المترابطة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.
نظام الجودة: وتعرف في هذه الدراسة وفقاً لدليل الجودة الإصدار الأول (2018) على أنها الإجراءات والأنشطة والمسؤوليات والموارد والكفاءة والهيكل المؤسسي من أجل التأكد من استيفاء الخدمات المقدمة التي تفي بالمتطلبات والاحتياجات المراد تحقيقها.

8. الإطار النظري:

إدارة الجودة الشاملة: يعبر مصطلح الجودة عن مدى تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم المعلنة والضمنية، إذ أن الجودة لا تعني بالضرورة التميز؛ وإنما تتصف ببساطة المطابقة للمواصفات، أو ترجمة لحاجات الزبائن ورغباتهم وتوقعاتهم. وبالتالي فإن الذي يحكم على الجودة في النهاية هو الزبون الذي يقرر ما إذا كان المنتج يلي حاجاته أم لا (حسن والطويل، 2018).

وقد ظهر مفهوم الجودة الشاملة بسبب زيادة المنافسة العالمية، واكتساح الصناعة اليابانية للأسواق العالمية على حساب الأمريكية والأوروبية، مما دفع الشركات الأمريكية إلى تطوير مفهوم إدارة الجودة الاستراتيجية لتصل إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة باستخدام أساليب متطورة في تحسين الجودة والتركيز على العملاء، والعمل على إضافة جوانب أخرى أكثر شمولية (بن طراد ومزياني، 2017).

وأدى تحول إدارة الجودة الشاملة من التركيز فقط على الأساليب الإحصائية في الرقابة، إلى وصفها فلسفة إدارية ترتبط بجوانب عديدة في المؤسسات، إلى تطور وظهور المنظمة العالمية للمواصفات القياسية الآيزو (ISO)، والتي وحدت المعايير القياسية للمواصفات السلعية والخدمية على المستوى العالمي. وكذلك الاتجاه نحو تبني جوائز الجودة مثل جائزة ديمينج، وجائزة مالكوم بالديج، وجائزة الجودة الأوروبية، حيث إن مواصفات الآيزو وجوائز الجودة، أدت إلى تطوير المؤسسات لأنظمتها للدخول إلى المنافسة (العزاوي، 2015).

ويجب فهم فوائد إدارة الجودة لتقدير أهميتها، فلتحسين القدرة التنافسية حول العالم، تم استخدام إدارة الجودة الشاملة كعملية تطبيقية. ويمكن أن تعزز إدارة الجودة الشاملة الأداء بطريقتين؛ فعلى المدى القصير، يمكن أن تزيد إدارة الجودة الشاملة عبر التسعير المتميز من الربحية. ومع ذلك، يمكن أن تزيد إدارة الجودة الشاملة من حصتها في السوق على المدى الطويل. ويمكن زيادة الأداء المالي وحصصة السوق من خلال الاستفادة من السعي الاستراتيجي للجودة. كما يمكن أن تعطي إدارة الجودة الشاملة أيضاً تأثيراً إيجابياً على سرعة الاستجابة والإنتاجية وخدمة العملاء وجودة المنتج. علاوة على ذلك، فإن المؤسسات إذا نفذت الجودة الشاملة بنجاح يمكن أن تقلل من إعادة عمل القوى العاملة، وعدم المطابقة، وتحسين الجدول الزمني الإجمالي للمشروع وزيادة حصة السوق. إلى جانب ذلك، أثبتت إدارة الجودة الشاملة أيضاً أنه يمكن زيادة سمعة المؤسسة، ويمكن الفوز بحصة كبيرة في السوق، ويمكن تحقيق رضا العملاء (Othman et al., 2020).

تم تطبيق إدارة الجودة الشاملة على نطاق واسع في مختلف القطاعات. ومع ذلك، أدى تطبيق ISO9001 في جميع أنحاء العالم إلى جعل المؤسسات تساوي ISO9001 إلى إدارة الجودة الشاملة. وتعتبر معظم المؤسسات أنها تنشر إدارة الجودة الشاملة من خلال الحصول على شهادة ISO9001. على الرغم من توافق إدارة الجودة الشاملة مع ISO9001، لا يزال هذان نظامان مختلفان لإدارة الجودة، ولا يكفي الحصول على شهادة ISO9001 للتنفيذ الكامل لإدارة الجودة الشاملة. وبالتالي، يجب على المؤسسات أن تتطلع إلى ما هو أبعد من ISO9001 لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة في أعمالها، كما أن المؤسسات الحاصلة على شهادة ISO9001 لا تبدأ في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتها تلقائياً لأنها لا تدرك عنصر التحسين المستمر. ومع ذلك، فإن لديها القدرة على التحرك نحو إدارة الجودة الشاملة بسهولة بسبب دوافعها الداخلية. إلى جانب ذلك، يعتبر الحصول على ISO9001 بمثابة خطوة أولى قوية للانتقال نحو إدارة الجودة الشاملة بسبب زيادة الوعي بقضايا الجودة، ومساهمة تدريب الموظفين، وتشجيع التحسين المستمر. بمعنى آخر، لقد حققوا بالفعل بعض عناصر إدارة الجودة الشاملة من خلال الحصول على ISO9001. ومع ذلك، لا تزال هناك عناصر مهمة لإدارة الجودة الشاملة مطلوب تحسينها لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة في شركات البناء الحاصلة على شهادة ISO9001. في هذا الصدد، تحتاج شركات البناء الحاصلة على شهادة ISO إلى خارطة طريق تختلف عن الشركات غير الحاصلة على شهادة ISO أثناء الانتقال نحو إدارة الجودة الشاملة (Budayan & Okudan, 2022).

نظام إدارة الجودة (آيزو 9001):

أصبحت الجودة في العصر الحالي المعيار الأساسي للتبادل التجاري في العالم، وحيث أن الجودة تتميز بأن لها حدود مختلفة منها إدارة الجودة، مراقبة الجودة، تطوير الجودة، نظام الجودة، وضمان الجودة، والتي تعمل جميعها على رفع مستوى الجودة، ولكن يحدث أحيانا نوع من عدم المطابقة في معنى مفهوم الجودة من دولة لأخرى وكذلك يكون عدم التطابق في داخل الدولة الواحدة بين منشأة صناعية أو منشأة إدارية وأخرى مشابهة لها. وهذه المشاكل ظهرت مع بداية الاتفاقيات التجارية الحرة في أوروبا. ولحل هذه المشاكل كان يتطلب العمل على توحيد المتطلبات والمواصفات (المقاييس) في الأسواق الأوروبية والسلع والشركات المختلفة، ومن هنا جاءت فكرة انشاء المنظمة العالمية للمقاييس International Organization for Standardization وكان ذلك في عام 1946، ومنها بدأ العمل على تطوير هذه المنظمة لأعمالها إلى أن أصبحت ذات تأثير كبير على الأسلوب والطريقة التي تتم بها التجارة الدولية (العزاوي، 2015).

إن نظام إدارة الجودة آيزو 9001 هو معيار دولي يركز على النهج القائم على العمليات والتفكير القائم على المخاطر. مبادئ الإدارة هي سبعة: التركيز على العملاء، والقيادة، والالتزام بالناس، ونهج العملية، والتحسين المستمر، واتخاذ القرارات القائمة على الأدلة، وإدارة العلاقات. تصف النقطة 4.4.1 من المعيار ما يجب على المنظمة تحقيقه، من بين أمور أخرى: تحديد المدخلات والمخرجات المتوقعة، والتسلسل والتفاعل، والمعايير والطرق لضمان التشغيل الفعال والتحكم من هذه العمليات (International Organization for Standardization, 2015).

ويجب أن تكون رغبة المؤسسات في الحصول على شهادة الآيزو رغبة حقيقية في التطوير وتطبيق معايير الجودة الشاملة وليس لنواحي دعائية فقط. حيث إنه وابتاع هذه الأسس تستطيع المؤسسة التقدم والتميز بصورة متسلسلة ومتراطة مما يجعلها مؤهلة للحصول على درجات وشهادات أعلى من الكفاءة والجودة المتعددة والمتنوعة (صلحاوي وحامدي، 2021).

هناك العديد من التعريفات لأنظمة إدارة الجودة العامة، والتي يؤكد معظمهم على استخدام نوع من النظام يمكن تكراره وقياسه وتحسينه باستمرار في نظام الجودة ISO 9001 أو معايير ISO الأخرى، يتم دعم هذه الطريقة المنظمة لتقديم خدمة أو منتج أفضل بمعلومات موثقة مثل الإجراءات، وتعليمات العمل، والسياسات والنماذج. المفتاح هو تزويد جميع أولئك الذين يجب عليهم تنفيذ نظام الجودة بتعليمات موثقة ومفهومة وقابلة للتطبيق تحدد كلاً من التوقعات والمسؤوليات والإجراءات لتحقيق أهداف الجودة المعلنة. تتضمن معظم الأنظمة نوعاً من عمليات المراجعة الخارجية والداخلية التي تضمن أن النظام يتوافق مع المتطلبات (بن العربي، 2015).

في جوهره (والمقصود هنا نظام الجودة)، يعد نظام إدارة الجودة عنصرًا تكامليًا، ويوحد الجوانب المتنوعة للشركة في غرض موحد لتقديم المنتجات / الخدمات في أفضل أشكالها. بدلاً من اعتباره عبئًا من حيث التكلفة، يُنظر إلى نظام إدارة الجودة الفعال على أنه عنصر أساسي للنجاح. تركز أنظمة إدارة الجودة على: (الفالغ وأبو مين، 2018)

- التركيز على العميل أو المستهلك للسلعة أو الخدمة، وتزويد هذا العميل بنشاط بأفضل قيمة ممكنة.
- نوع من برامج التحسين المستمر، مما يعني أنه لا توجد حالة "مثالية"، يمكن تحسين جميع العمليات باستمرار.
- ضرورة الكفاءة التي تنص على أنه يجب تقليل النفايات وتعظيم جميع الموارد.
- الإدارة العليا هي دعم وتوفير الموارد الكافية لتحقيق الأهداف.
- إنه يساعد أو يسهل فهمًا واضحًا للتوقعات بين جميع المشاركين.
- يتم دمج القياس وجمع البيانات الدقيقة لدعم اتخاذ القرار القائم على البيانات.
- يتم الحفاظ على توثيق عمليات نظام إدارة الجودة والتحكم فيه.

حيث يمكن تلخيص معظم فوائد الحصول على شهادة الأيزو ضمن أربع مرتكزات رئيسية: أولاً: جودة المنتج أو الخدمة، والذي يتم من خلال المراجعة الدورية لطرق وأساليب الإنتاج وتحسينها وتطويرها باستمرار ومن ثم توثيقها والعمل بموجبها. ثانياً: المنافسة، إن حصول الشركة أو الجهة على شهادة الأيزو يحفزها على الإبقاء على مستوى عالٍ من الجودة وخاصة في وجه الجهات المنافسة التي لم تؤهل للحصول على مثل هذه الشهادات وتنتج أصنافاً مشابهة لأصنافها. ثالثاً: خدمة الزبائن، ففي كثير من الحالات وخاصة في أسواق التصدير فإن الجهة المستوردة تطلب أن يكون المصدر حاصلًا على شهادة الأيزو. ورابعاً: الإنتاجية والربحية، وهذا يتم عن طريق زيادة فعالية المؤسسة من خلال جودة المنتج وقدرتها على المنافسة ويؤدي بالتالي إلى زيادة حجم المبيعات وتحقيق الأرباح أو توسيع نطاق الخدمة وجودتها (عبد الغالي، 2019).

تحدد ISO 9001: 2015 (أحدث إصدار من ISO 9001) متطلبات الامتثال لنظام إدارة الجودة وهي قابلة للتطبيق على أي مؤسسة، بغض النظر عن الحجم والموقع الجغرافي. ويغطي البنية التحتية والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لمساعدة المؤسسات على التحكم في أدائها وتحسينه وتوجيهها نحو الكفاءة وخدمة العملاء وتميز المنتج. يعتمد نظام إدارة الجودة (QMS) على دورة Deming للتخطيط، والقيام، والتحقق، والعمل (PDCA)، لتنفيذ التحسين المستمر (Velasco et al., 2015).

وللحصول على شهادة الأيزو، من الضروري الاعتماد أمام كيان مُصدق على تنفيذ العمليات وفقاً لمعيار ISO الذي يتم طلب الشهادة من أجله. حيث تتكون هذه العملية من ثلاثة مراحل وهي التوثيق، التقييم، والتصنيف. إذا كانت نتيجة

مرحلة التصنيف مناسبة، يتم إصدار الشهادة. من ناحية أخرى، إذا كانت النتيجة غير مناسبة، فإن الكيان المُصدّق يسرد الأخطاء المكتشفة (Betlloch-Mas et al., 2019).

ومن أجل التنفيذ الناجح لمعيار ISO9001، من المهم تحديد عوامل النجاح الحاسمة التي قد تؤثر على عملية التنفيذ. وأهم العوامل هي التزام الإدارة العليا، والدعم، الجوانب الفنية لإدارة الجودة، علاقات منتجة ادخال الموظفين، الاعتراف وتحديد المعيار في الشركة بأكملها، العمل بروح الفريق الواحد، تحسن مستمر، أنظمة الجوائز فهم مجموعة معايير ISO9000، تحليل الأداء، والتواصل. وأشارت أوراق علمية أخرى في هذا المجال إلى أن مقومات الجودة هي القيادة. المعلومات وتحليل البيانات، التخطيط الاستراتيجي للجودة، تطوير الموارد البشرية، التدابير التصحيحية والوقائية، العلاقة مع الموردين، ونتائج الجودة. ومن الواضح أن التنفيذ الناجح لمعيار ISO 9001 يتطلب إجماعاً من الظروف المعقدة والتي يجب سدها من أجل تقليل أخطار الفشل (Bakator et al., 2018).

ويمكن تطبيق متطلبات نظام ادارة الجودة آيزو 9001 في كافة أنواع المؤسسات، سواء أكانت مؤسسات قطاع عام أو خاص، وبغض النظر عن حجمها؛ فهي تعد مواصفات عامة في طبيعتها، وبإمكان أي مؤسسة اعتمادها وتطبيقها وبعد هذا المعيار هو الوحيد في عائلة منظمة آيزو الذي يمكن على أساسه اعتماد المؤسسات وتسجيلها عن طريق عملية تدقيق يقوم بها طرف ثالث (المعايطة، 2017).

وقد تم اصدار هذا النظام لتمكين من مواكبة التغيرات السريعة والمتطلبات الجديدة في البيئة في النشاطات كافة، فضلا عن السير لتحقيق الهدف الأساسي، وهو توافق المنتج أو الخدمة مع متطلبات الزبائن فضلا عن توافقه مع التشريعات والقوانين. كما يتصف هذا النظام بالمرونة والتكامل مع الأنظمة الأخرى للإدارة، فضلا عن تهيئة اسس ومنهجيات عامة للمدة المستقبلية، بالإضافة الى السرعة في التكيف مع متطلبات البيئة الجديدة والمتغيرة والمعقدة. كما يساعد المؤسسات في تعزيز قدرتها التنافسية من خلال تحسين وتطوير الأداء، وتحقيق رضا الزبائن، وإدارة المخاطر. كذلك تلبية متطلبات مستخدمي المواصفة الجدد، وكذلك المنظمات التي سوف تطبق المواصفة في المستقبل (Gallo Arica & Lazarte, 2018).

يوجد في مركز ISO 9001 ثمانية مبادئ أساسية لإدارة الجودة وهي: (الفالح وأبو يمن، 2018)

1. التركيز على العملاء:

تقوم ISO 9001 بتقييم أهداف ومبادرات المؤسسة لتلبية متطلبات العملاء وتجاوز توقعات العملاء. ينطبق هذا المبدأ على أداء المنتج، وكذلك خدمة العملاء. يجب تسجيل شكاوى العملاء بشكل منهجي واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

2. القيادة:

تنجح المنظمات عندما يؤسس قادتها ويحافظوا على بيئات العمل التي تشرك الناس في جميع أنحاء الشركة/الهيئة لتحقيق أهداف الجودة. يجب أن تكون القيادة على جميع المستويات متسقة لقيادة ثقافة الجودة.

3. إشراك الناس:

تعد مشاركة الأشخاص أحد أهم مبادئ ISO 9001، تتيح المشاركة للموظفين أن يكونوا أكثر تمكنا وكفاءة ويمكن الاعتماد عليهم وأكثر قدرة على مساعدتك في تحقيق أهداف الجودة الخاصة بك وتلبية احتياجات العملاء. ويعني إشراك الموظفين أيضًا أنه يجب على الإدارة احترامهم كأفراد. التعرف على إنجازاتهم، ومساعدتهم في تطويرهم الشخصي- والمهني، والتواصل معهم باستمرار.

4. نهج العملية:

ستعمل المؤسسة بشكل أكثر كفاءة عندما يدير القادة العمليات ويتحكمون فيها، ويربطونها معًا لتشكيل نظام واحد. سيساعد اعتماد نهج العملية للمدخلات والمخرجات على تحقيق نتائج أكثر اتساقًا ويمكن التنبؤ بها، كما سيساعد الأشخاص على تركيز جهودهم على عمليات التحسين الحاسمة.

5. نهج النظام للإدارة:

نهج العملية هو جزء من نهج النظام، حيث سيتحسن أداء العمليات الفردية عندما تفهم وتحلل وتدير العمليات المترابطة لتطوير نظام متماسك، وستستمر المؤسسة في النجاح عندما تم إدارة عمليات عملها كظام واحد متماسك لإدارة الجودة.

6. التحسين مستمر:

التحسين المستمر هو جهد مستمر لتحديد الفرص الجديدة وتعزيز منتجات المؤسسة وخدماتها وعملياتها. ويتضمن التقييم المستمر لاحتياجات العملاء وأنشطة تحسين العملية. استجابة لثغرات الجودة، يعد تحديد السبب الجذري وتنفيذ الإجراءات التصحيحية المستدامة أمرًا بالغ الأهمية لضمان الجودة.

7. النهج الواقعي في اتخاذ القرار:

خلال عملية صنع القرار، يجب على الموظفين الأخصاء تحليل وتقييم جميع البيانات والمعلومات المتاحة باستخدام الأدوات والأساليب المناسبة. ومع ذلك، يجب أن تكون كل هذه البيانات دقيقة وموثوقة وآمنة، لأن الحقائق الموضوعية وتحليل البيانات المناسب يقودان أفضل قرارات العمل.

8. إدارة العلاقات:

تقيم المؤسسات الناجحة علاقات مع الشركاء المعنيين، بما في ذلك شركاء الأعمال والبائعين والمستهلكين، لضمان استمرارية سلسلة التوريد.

تطبيق نظام ادارة الجودة آيزو 9001 في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب:

يعمل قطاع التدريب تحت مظلة الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب ويتكون من إدارتين وهما (إدارة تنسيق الدورات الخاصة، ومركز ابن الهيثم) والذي يقوم بتلبية الاحتياجات المتنوعة لكافة القطاعات الإنشائية والصناعية والاقتصادية من أجل رفع مستوى الأداء الوظيفي. أما بالنسبة للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب فهي هيئة حكومية كويتية المسؤولة عن التدريب من كافة قطاع التدريب في دولة الكويت؛ من أجل توفير قوة عمل فنية وطنية وفقاً لمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛ فهي تستقبل كافة الشباب الكويتي للانتحاق بمختلف مسارات التعليم التطبيقي والتدريب من خلال تفعيل مختلف السياسات التعليمية والتدريبية التي تبناها الهيئة وفقاً للظروف العامة والدور المجتمعي لها. وهي تركز على تحقيق التوجهات العامة لخطة التنمية وأهداف برنامج عمل الحكومة ومراعاة الطاقة الاستيعابية في الكليات والمعاهد وكذلك المؤشرات العامة لاحتياجات سوق العمل من خريجي الكليات التطبيقية والمعاهد التدريبية. كما تقدم برامج تدريبية وفقاً لاحتياجات مؤسسات الدولة الكويتية والقطاع الخاص. حيث تمنح الهيئة شهادات تدريبية (حضور / أو مشاركة) بواقع أسابيع أو أشهر، وكذلك تمنح الدبلوم المتوسط (PAAET) (الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، 2022).

حيث تهدف الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب إلى توفير قوة عمالة فنية وطنية وفقاً لمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك إعداد الخريجين الذين لديهم مهارات حياتية في حل مشاكل الحياة، ويتم تحقيق إحصاءها من خلال تخرج خريجين يتمتعون بالكفاءة المهنية وفقاً لما تتوقعه متطلبات العالم الصناعي. وقد شكلت التطورات والتغيرات المتجددة والمتسارعة في العالم وتحديات العولمة ضغطاً كبيراً على كافة المؤسسات الإنتاجية وخصوصاً الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب؛ لكي تواكب عجلة التطور من خلال تحسين أداء وتدريب العاملين فيها، مما ينعكس على جودة مخرجاتها، وأصبح أمراً حتمياً على المنظمات متابعتها وإعداد برامج تدريبية وتقييمها بصورة مستمرة من أجل تطوير خبرات العاملين في تلك المؤسسات، بما يساهم في تطوير الأداء بصورة شمولية في المؤسسة وتحقيق الأهداف المتوقعة من البرامج التدريبية. حيث تمثل البرامج التدريبية أساساً للمؤسسات الحديثة وفقاً لحاجة الشركة أو بسبب التغيرات الطبيعية في بيئة العمل والتطوير.

ولهذا عملت الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب على تطبيق نظام ادارة الجودة ISO9001-2015 لما يتميز به هذا النظام من مرونة بالتطبيق على كافة المستويات وذلك لتطوير المهارات الإدارية لكافة موظفين الإدارات والمعاهد المختلفة لما له أثر واضح على تطوير عملية التدريب.

9. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من المرجعيات المهمة التي يرجع إليها الباحث؛ وذلك للمساعدة في تشخيص مشكلة بحثه؛ لذا فلا بد من اللجوء إلى هذه الدراسات، وذلك للوقوف على أحدث ما تم التوصل إليه من قبل الباحثين، ويرى معظم الباحثون بأن الإدارة والقيادة الجيدة من أهم أسس تطبيق إدارة الجودة الشاملة "إن من المتطلبات الأساسية لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وجود قادة لديهم الاستعداد لتغيير السلوك التنظيمي لأعضاء المؤسسة، والقدرة على تحديد أدوارهم، مع توضيح العائد من تطبيق هذه الفلسفة إلى منتجات وخدمات تسعى المؤسسة إلى تقديمها للجهة المستفيدة.

الدراسات العربية:

هدفت دراسة بويرجة وقاشي (2022) بعنوان "المواصفة القياسية العالمية لأنظمة إدارة الجودة 9001 Iso كمدخل لتحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية – دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج Africaver بيججل- " إلى تحليل آليات تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة الصناعية في ظل تطبيق المواصفات القياسية ISO 9001 الصادرة عن المنظمة العالمية للمواصفات ISO ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها تحقيق انخفاض نسبي في تكاليف الإنتاج وتحسن الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج بعد حصول المؤسسة على شهادة ISO 9001 باستثناء مؤشر الربحية الذي سجل عجزا خلال فترة الدراسة.

عملت دراسة المنصوري (2021) بعنوان " أثر تطبيق نظام الجودة ايزو 9001-2015 في تحسين الأداء الوظيفي من خلال رضا العاملين: دراسة حالة على شركة إنتاج الكهرباء / الفرات الأوسط " لتحديد أثر تطبيق نظام الجودة ايزو 9001:2015 في تحسين الأداء الوظيفي من خلال رضا العاملين: دراسة حالة على شركة إنتاج الكهرباء في الاردن. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لنظام الأيزو 9001 في تحسين الأداء الوظيفي من خلال رضا العاملين. كذلك وجود أثر ايجابي لنظام الجودة الأيزو على الرضا الوظيفي، ووجود أثر ايجابي للرضا الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي. كما أوصت الدراسة بتقديم برامج تدريب فعالة تخدم تطوير كفاءة الموارد البشرية للشركة من خلال التنسيق مع الجهات المختصة.

تناولت دراسة ابراهيم (2018) بعنوان " أثر تطبيق نظام "توكيد الجودة" ISO 9001 على الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع خدمات الاستثمار: دراسة ميدانية على الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة" أثر تطبيق نظام توكيد الجودة ISO 9001 على الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع خدمات الاستثمار بالهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة بالفرع الرئيسي- بالقاهرة، هذا وقد سعت الدراسة للإجابة على تساؤل رئيسي- مؤداه إلى هناك علاقة بين تطبيق نظام توكيد الجودة ISO 9001 وبين الرضا الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة؟ وجاءت نتائج الدراسة الميدانية لتؤكد على وجود تأثير لنظم الإدارة إلى مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع خدمات الاستثمار بالهيئة العامة للاستثمار.

هدفت دراسة محمد نور (2018) بعنوان " أمر تطبيق نظام إدارة الجودة آيزو 9001:2008 على تحسين الأداء المؤسسي- بالمؤسسات الحكومية (دراسة حالة الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس 2012 – 2017م)" إلى معرفة أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO9001:2008 على تحسين الأداء المؤسسي- وذلك من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيقها لنظم إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي-، وبيان درجة رضا العاملين. كشفت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو9001:2008 وتحقيق رضا العاملين بالهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس. وأوصى البحث بضرورة تعزيز مستوى معرفة جميع العاملين في الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس بمنهج تطبيق نظم إدارة الجودة من خلال عقد البرامج التدريبية والاهتمام بتلبية احتياجات العاملين من التدريب وقيام الادارة العليا بتحفيز العاملين.

بينت دراسة الشمري (2015) بعنوان " اتجاهات العاملين في شركات الصناعات الغذائية في المملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة "وجود علاقة معنوية طردية بين درجة التأهيل التدريبي في مجال إدارة الجودة مع درجة الاتجاه نحو الشعور بعدم وجود معوقات فنية في الشركات التي ينتمون إليها. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالعنصر- البشري من خلال التثقيف والتدريب المتواصل والتحفيز والتطوير لما له من أهمية في عملية الإنتاج وضمانا لاستمرار جودة المنتج، وكذلك العمل على تطوير المشاريع الصناعية المتكامل من خلال تطوير المنتجات المكاملة للصناعات الغذائية، من خلال تقديم الخبرات الفنية والمالية لهذه المنشآت، بأساليب تبادل المعرفة مع مشاريع مماثلة ناجحة عربية أو أجنبية وطلب المساعدة منها.

هدفت دراسة يوسف (2013) بعنوان "أمر تطبيق الآيزو 9001 على بعض قطاعات جامعة الملك عبدالعزيز الحاصلة على الشهادة" إلى التعرف على آراء منسوبي جامعة الملك عبد العزيز من أعضاء هيئة التدريس والموظفين، في مدى فعالية الأداء بعد تطبيق الآيزو 9001 على بعض القطاعات في الجامعة الحاصلة على الشهادة. قام الباحث بتصميم استبانة باستخدام العينة العشوائية من العاملين في الجهات التي حصلت على شهادة الآيزو بالجامعة. أثبتت الدراسة بأنه هناك علاقة طردية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين جودة طريقة تقييم ومكافأة أعضاء هيئة التدريس والإداريين.

الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة Budayan & Okudan (2022) بعنوان " خارطة طريق لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في شركات البناء الحاصلة على شهادة ISO 9001: دليل من تركباً" إلى تطوير خارطة طريق لشركات البناء الحاصلة على شهادة ISO 9001 للمضي- قدمًا نحو التنفيذ الفعال لإدارة الجودة الشاملة (TQM). وكشفت النتائج أن أهم الفروق التي لوحظت بين هذه الشركات تتمثل في توفير التوعية النوعية للموظفين، وتدريب الموظفين على كيفية استخدام أساليب وأدوات إدارة الجودة، وبيانات الجودة المتعلقة بالمنتجات التي يقدمها الموردون ، وقياس رضا العملاء الداخليين. وبالتالي، تم

اقترح خارطة طريق بناء على الاختلافات التي تم الكشف عنها. باستخدام خارطة الطريق هذه، يجب أولاً على الشركات الحاصلة على شهادة ISO توفير تعليم توعوي عالي الجودة للموظفين، وتدريب الموظفين على كيفية استخدام أساليب وأدوات إدارة الجودة، وجمع بيانات الجودة المتعلقة بالمنتجات التي يقدمها الموردون، وقياس رضا العملاء الداخليين للمضي - قدماً نحو إدارة الجودة الشاملة.

هدفت دراسة Ortiz-Rangel et al. (2021) بعنوان " تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 في مركز تشغيل شبكة الاتصالات - دراسة حالة " لتقديم تنفيذ ونتائج نظام إدارة الجودة (QMS) على أساس 2015: ISO 9001 في عملية دعم الفشل التي تم الإبلاغ عنها إلى مركز تشغيل الشبكة (NOC) في شركة اتصالات. بمجرد حصول الشركة على شهادة 2015: ISO 9001 / NMX-CC-9001-IMNC-2015، تمكنت من اعتماد عقود جديدة من القطاع الحكومي. الفوائد الأخرى التي تم الحصول عليها هي: تحديد المؤشرات، والالتفاقيات التي تم التوصل إليها مع مقدمي الخدمات لتحسين الاستجابة الزمنية، وتحديد تخطيط الاستجابة للمخاطر، وزيادة تحفيز الموظفين، وانخفاض التصعيد، والإجراءات التصحيحية المعمول بها للمخرجات غير المطابقة، وتحسين الاتصالات الداخلية والخارجية. وأظهرت الدراسة مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين في الخطوات الأولى للتنفيذ ونقص التواصل بين المناطق الداخلية.

عملت دراسة Ahmed & Idris (2021) بعنوان " دراسة العلاقة بين جوانب إدارة الجودة الشاملة (TQM) ورضا الموظفين الوظيفي في شركات النفط السودانية " ISO 9001 " لدراسة العلاقة بين الجوانب الخمسة الأكثر شيوعاً لإدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي للموظفين في شركات النفط السودانية الحاصلة على شهادة "ISO 9001". أظهرت النتائج أن بناء جوانب إدارة الجودة الشاملة الناعمة بما في ذلك "الالتزام الإداري العليا" و "تمكين الموظف" و "العمل الجماعي" و "التدريب والتعليم" و "مشاركة الموظف" يفسر - 74٪ في تباين الرضا الوظيفي للموظفين. أظهرت النتائج ارتباط إيجابي بين جوانب إدارة الجودة الشاملة الناعمة ورضا الموظفين الوظيفي عند مستوى أهمية 5٪. وقد وجد أيضاً أن كل متغير فردي من الجوانب الخمسة لإدارة الجودة الشاملة له ارتباط إيجابي كبير برضا الموظفين الوظيفي. في حين أشارت النتائج إلى أن أهم جانب من جوانب إدارة الجودة الشاملة في شرح تباين الرضا الوظيفي للموظفين هو "تمكين الموظف" بأعلى معامل ارتباط (β) يبلغ (0.189).

كما وتطرقت دراسة Hassan et al. (2013) بعنوان "العلاقة بين عناصر شركة TQM والأداء التنظيمي: دراسة تجريبية لقطاع التصنيع في باكستان" للتعرف على أثر عناصر إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في (القيادة، إدارة الأفراد، التركيز على العملاء، تحليل المعلومات، التخطيط الإستراتيجي) على الأداء التنظيمي في قطاع الصناعات التحويلية الباكستانية، وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة مع الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية، وأن عنصر- التركيز

على العملاء هو الأكثر أهمية في تطبيق الجودة الشاملة. كما وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الشركات بنشر- ثقافة الجودة الشاملة وإعطائها أهمية أكبر لانعكاساتها على الأداء الوظيفي.

10. منهجية الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولأنه يناسب الظاهرة قيد الدراسة (الرفاعي، 2013). ويعطي المشوخي (2018) تعريفاً شاملاً للمنهج الوصفي التحليلي بأنه "يعتمد المنهج الوصفي التحليلي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كميًا. فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى".

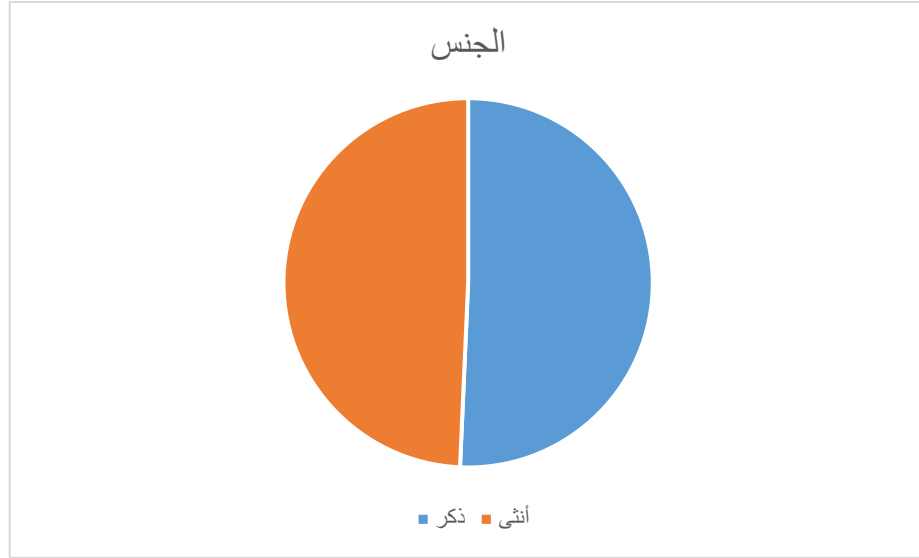
يتمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب والمكون من الموظفين الإداريين بقطاع التدريب، أعضاء هيئة التدريس (مدربين)، ورؤساء الأقسام والمدراء والقياديين. حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من 100 موظف إداري، 100 عضو هيئة تدريس (مدربين)، و50 رئيس قسم ومدير وقيادي، وقد تم استرداد 152 من الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة أي ما نسبته 60.8%.

حيث تمثلت الخصائص الأساسية (الديموغرافية) لأفراد عينة الدراسة المحييين كما يلي:

- الجنس

بلغ العدد الأكبر من المشاركين من الذكور وبلغ عدد المشاركين 77 ما نسبته 50.7%، وتقارب عدد الإناث المشاركات في الدراسة الميدانية وقد بلغ عددهم 75 مشاركة أي ما نسبته 49.3%، وهذا يدل على إقبال الذكور والإناث في العمل في المجال التدريبي لما له من أهمية كبيرة في تنمية المجتمع، ويوضح الشكل رقم (1) ذلك:

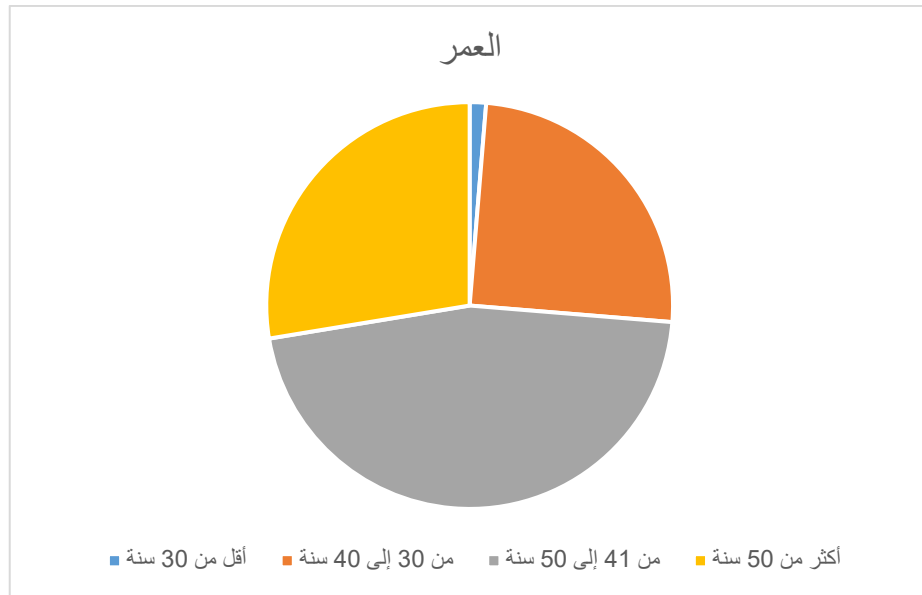
الشكل رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



- العمر

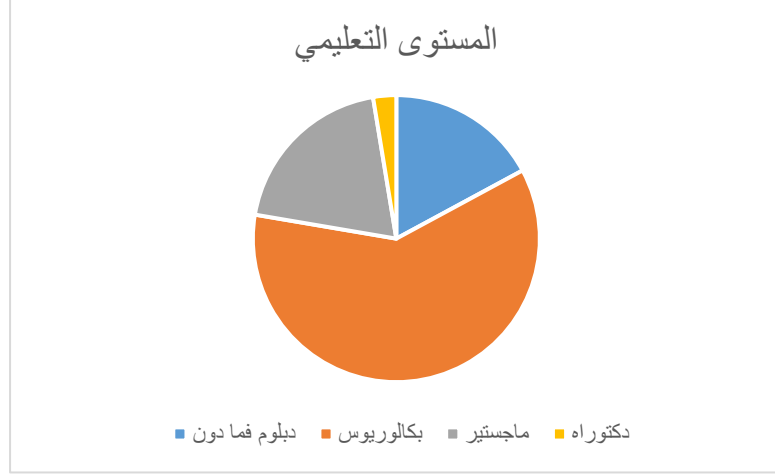
بلغت القيمة العظمى للمشاركين من الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة فقد بلغ عدد المشاركين 70 مشاركاً بنسبة مئوية 46.1%، في حين كان أقل عدد للمشاركين من الفئة العمرية أقل من 30 سنة حيث بلغ عدد المشاركين 2 بنسبة مئوية 1.3%، يوضح الشكل رقم (2) ذلك:

الشكل رقم (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.



بلغت القيمة العظمى للمشاركين من المستوى التعليمي بكالوريوس حيث بلغ عدد المشاركين من هذه الفئة 92 بنسبة مئوية 60.5%، بينما كان أقل عدد للمشاركين من المستوى التعليمي دكتوراه وقد بلغ عددهم 4 مشاركين بنسبة مئوية 2.6%، والشكل رقم (3) يوضح ذلك:

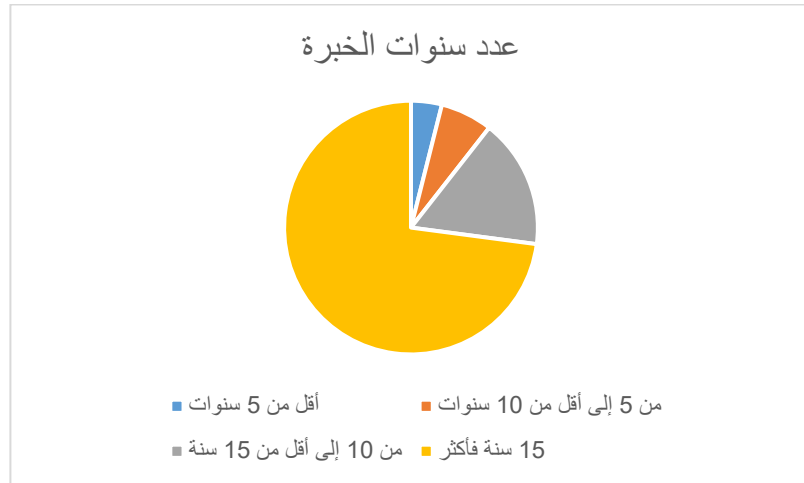
الشكل رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.



- عدد سنوات الخبرة

كانت الغالبية العظمى من المشاركين من ذوي الخبرة الكبيرة فقد بلغ عدد المشاركين الذين عدد سنوات الخبرة لهم 15 سنة فأكثر 110 مشاركاً بنسبة مئوية تبلغ 72.4%، في حين كانت أقل خبرة للمشاركين الذين كانت خبرتهم أقل من 5 سنوات فقد بلغ عدد المشاركين من هذه الفئة 6 مشاركين بنسبة مئوية 3.9%، الشكل رقم (4) يوضح ذلك:

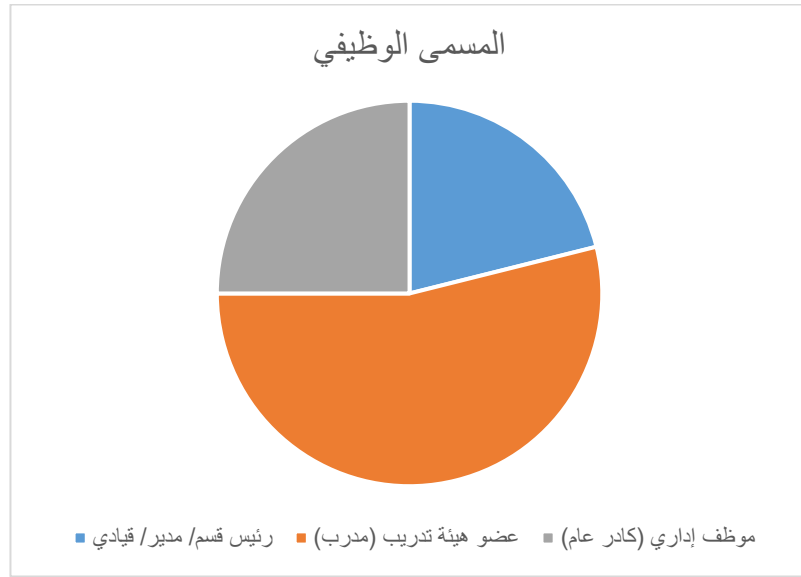
الشكل رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة.



- المسمى الوظيفي

كانت غالبية المشاركين من المسمى الوظيفي عضو هيئة تدريب (مدرب) فقد بلغ عددهم 82 مشاركاً بنسبة مئوية 53.9%، بينما كان الأفراد من ذوي المسمى الوظيفي رئيس قسم / مدير / قيادي أقل نسبة مشاركة فقد بلغ عدد المشاركين من هذه الفئة 32 مشاركاً بنسبة مئوية 21.1%، والشكل رقم (5) يوضح ذلك:

الشكل رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي.



11. اختبار ثبات أداة الدراسة:

يهدف اختبار ثبات أداة الدراسة إلى التحقق من درجة الترابط والتناسك بين فقرات أداة الدراسة وقدرتها على قياس المتغيرات المنشودة، وذلك من خلال إيجاد معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، حيث تتصف أداة الدراسة بالثبات في حال بلغ معامل كرونباخ ألفا (0.70) أو بما يزيد عنها، وكلما اقتربت قيمة المعامل من (100%) دل ذلك على ارتفاع ثبات أداة الدراسة (Sekaran & Bougie, 2016)، والمجدول (1) يبين قيم معاملات ثبات أداة الدراسة وعلى النحو الآتي:

الجدول (1): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة ولأداة ككل.

| المجال | عدد الفقرات | قيمة ألفا |
|--|-------------|-----------|
| إدارة الجودة (أيزو 9001) | 12 | 0.703 |
| رضا العاملين | 8 | 0.890 |
| تقييم الأداء | 8 | 0.830 |
| تدريب العاملين | 8 | 0.861 |
| تحقيق الخطة الاستراتيجية | 8 | 0.875 |
| التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب ككل | 32 | 0.950 |

يتضح من الجدول رقم (1) أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لفقرات أبعاد ومجالات الدراسة كانت مقبولة، حيث تراوحت بين (0.703 – 0.950)، وجميع هذه القيم جيدة وتعطي اتساقاً داخلياً كافياً لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات الدراسة، مما يؤكد على الثبات والتناسق الداخلي للمتغيرات داخل المقياس.

12. وصف أبعاد ومتغيرات الدراسة:

يعرض هذا الجزء من الدراسة وصفاً لأبعاد ومتغيرات الدراسة، وذلك من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المخصصة لقياسها في أداة الدراسة، ولتحقيق ذلك تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى الرتبة والأهمية النسبية.

الجدول (2): وصف أبعاد المتغير الوسيط جودة المعلومات المحاسبية.

| الرقم | البعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | الأهمية النسبية |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------|-----------------|
| | إدارة الجودة (أيزو 9001) | 3.619 | 0.556 | 1 | متوسطة |
| 1 | رضا العاملين | 3.360 | 0.624 | 5 | متوسطة |
| 2 | تقييم الأداء | 3.249 | 0.739 | 6 | متوسطة |
| 3 | تدريب العاملين | 3.548 | 0.668 | 2 | متوسطة |
| 4 | تحقيق الخطة الاستراتيجية | 3.376 | 0.677 | 4 | متوسطة |
| | التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب ككل | 3.383 | 0.615 | 3 | متوسطة |
| | الأداة ككل | 3.430 | 0.576 | | متوسطة |

نلاحظ من الجدول رقم (2) أن المتوسط العام لأداة الدراسة من حيث الأهمية النسبية متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام (3.430) وانحراف معياري (0.574). وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد متغيرات الدراسة بين (3.619 - 3.249) وبأهمية نسبية متوسطة لجميع المتغيرات، وقد حل متغير (إدارة الجودة أيزو 9001) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.619) وانحراف معياري (0.556)، في حين حل بعد (تقييم الأداء) من بين أبعاد المتغير التابع في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.249) وانحراف معياري (0.739).

13. نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

يعرض هذا الجزء من الدراسة نتائج اختبار الفرضيات، والتي تم التوصل إليها من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية الخاصة باختبار الفرضيات. وتهدف هذه الفرضيات إلى التعرف على أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. وفيما يأتي نتائج اختبار فرضيات الدراسة. ولاختبار الفرضيات الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Linear Regression، وقد أظهرت النتائج كما يأتي:

نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

الجدول (3): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسة الأولى.

| Coefficients | | | | ANOVA | | معامل التحديد | R ² | معامل R | المتغير التابع |
|--------------|------------|-----------|-------------|---------|------------|-------------------------|----------------|----------|----------------|
| Sig. T* | T المحسوبة | قيمة Beta | المعاملات B | Sig. F* | F المحسوبة | المعدل | معامل | الارتباط | |
| | | | | | | R ² Adjusted | التحديد | | |
| 0.000 | 12.620 | 0.718 | 0.639 | 0.000 | 159.258 | 0.512 | 0.515 | 0.718 | رضا العاملين |

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول رقم (3) وجود آثار قوية موجبة لإدارة الجودة (آيزو 9001) في رضا الموظفين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.718)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.515$)، وهي تشير إلى أن إدارة الجودة (آيزو 9001) قد فسرت ما مقداره (51.5%) من التغير الحاصل لرضا العاملين. أما قيمة معامل التحديد المعدل فقد بلغت ($Adj.R^2=0.512$) وبلغ الفرق بينها وبين معامل التحديد (0.003)، وهي قيمة ضئيلة جداً، وهذا يشير إلى قدرة متغيرات النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع. ويتضح من الجدول كذلك معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (159.258) وبمستوى دلالة

(0.000) وهي أقل من 0.05، وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لإدارة الجودة (آيزو 9001) في رضا العاملين عند

مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

الجدول (4): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسة الثانية.

| Coefficients | | | | ANOVA | | معامل التحديد المعدل R ² Adjusted | R ² معامل التحديد | معامل R الارتباط | المتغير التابع |
|--------------|------------|-----------|-------------|---------|------------|--|------------------------------------|---------------------|----------------|
| Sig. T* | T المحسوبة | قيمة Beta | المعاملات B | Sig. F* | F المحسوبة | | | | |
| 0.000 | 8.060 | 0.550 | 0.413 | 0.000 | 64.971 | 0.298 | 0.302 | 0.550 | تقييم الأداء |

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول رقم (4) وجود آثار قوية موجبة لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تقييم الأداء، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.550)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.302$)، وهي تشير إلى أن إدارة الجودة (آيزو 9001) قد فسرت ما مقداره (30.2%) من التغير الحاصل لتقييم العاملين. أما قيمة معامل التحديد المعدل فقد بلغت ($Adj.R^2=0.298$) وبلغ الفرق بينها وبين معامل التحديد (0.004)، وهي قيمة ضئيلة جداً، وهذا يشير إلى قدرة متغيرات النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع. ويتضح من الجدول كذلك معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (64.971) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من 0.05، وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تقييم العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ثالثاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة

الجدول (5): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسة الثالثة

| Coefficients | | | | ANOVA | | معامل التحديد المعدل R ² Adjusted | R ² معامل التحديد | معامل R الارتباط | المتغير التابع |
|--------------|------------|-----------|-------------|---------|------------|--|------------------------------------|---------------------|----------------|
| Sig. T* | T المحسوبة | قيمة Beta | المعاملات B | Sig. F* | F المحسوبة | | | | |
| 0.000 | 9.648 | 0.619 | 0.515 | 0.000 | 93.075 | 0.379 | 0.383 | 0.619 | تدريب العاملين |

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول رقم (5) وجود آثار قوية موجبة لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تدريب العاملين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.619)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.383$)، وهي تشير إلى أن إدارة الجودة (آيزو 9001) قد فسرها ما مقداره (38.3%) من التغير الحاصل لتدريب العاملين. أما قيمة معامل التحديد المعدل فقد بلغت ($Adj.R^2=0.379$) وبلغ الفرق بينها وبين معامل التحديد (0.004)، وهي قيمة ضئيلة جداً، وهذا يشير إلى قدرة متغيرات النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع. ويتضح من الجدول كذلك معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (93.075) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من 0.05، وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تدريب العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

الجدول (6): نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الرابعة.

| Coefficients | | | | ANOVA | | معامل التحديد | R ² | معامل R | المتغير التابع |
|--------------|------------|-----------|-------------|---------|------------|-------------------------|----------------|----------|--------------------------|
| Sig. T* | المحسوبة T | قيمة Beta | المعاملات B | Sig. F* | F المحسوبة | المعدل | معامل | الارتباط | |
| | | | | | | R ² Adjusted | التحديد | | |
| 0.000 | 9.838 | 0.626 | 0.514 | 0.000 | 96.793 | 0.388 | 0.392 | 0.626 | تحقيق الخطة الاستراتيجية |

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول رقم (6) وجود آثار قوية موجبة لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تحقيق الخطة الاستراتيجية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.626)، وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.392$)، وهي تشير إلى أن إدارة الجودة (آيزو 9001) قد فسرها ما مقداره (39.2%) من التغير الحاصل لتحقيق الخطة الاستراتيجية. أما قيمة معامل التحديد المعدل فقد بلغت ($Adj.R^2=0.388$) وبلغ الفرق بينها وبين معامل التحديد (0.004)، وهي قيمة ضئيلة جداً، وهذا يشير إلى قدرة متغيرات النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع. ويتضح من الجدول كذلك معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (96.793) وبمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من 0.05، وهذا يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تحقيق الخطة الاستراتيجية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

14. المناقشة:

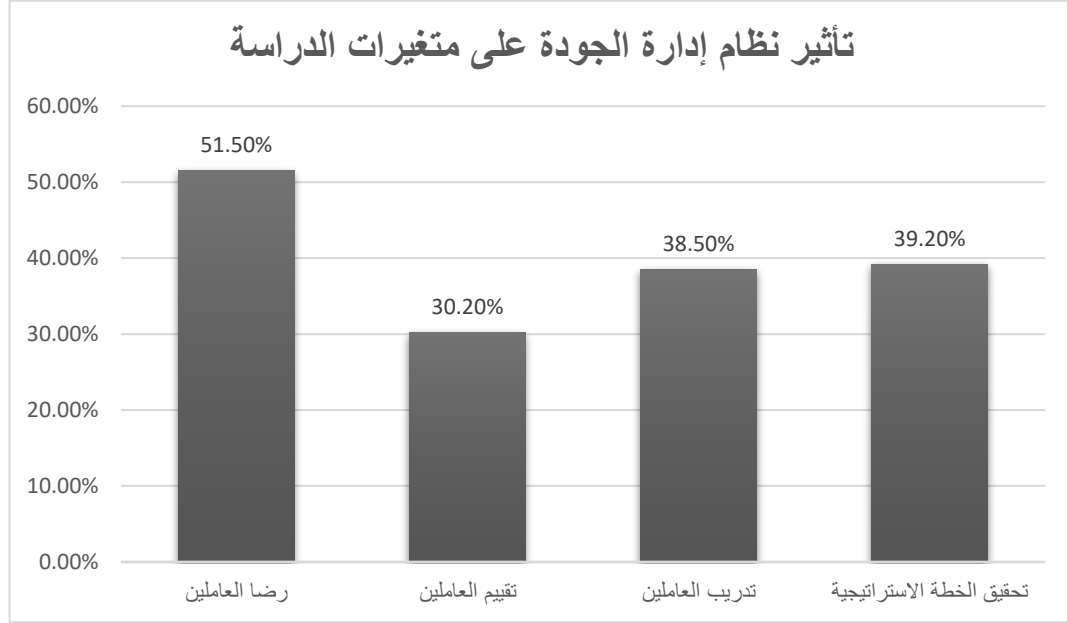
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) على قطاع التدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. وقد تمت الاستجابة بما نسبته (60.8%) من عينة الدراسة، مما يدل على عدم الالتزام بادارة الجودة، وعدم وعي الموظفين بأهميتها، وعدم التزام قطاع التدريب بتنفيذ مبادئ إدارة الجودة (آيزو 9001).

وقد أثبتت الدراسة نتيجة الفرضية الرئيسية الأولى والتي أفادت بوجود أثر دال إحصائياً لإدارة الجودة (آيزو 9001) في رضا العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهي تشير إلى أن إدارة الجودة (آيزو 9001) قد فسرت ما مقداره (51.5%) من التغير الحاصل لرضا العاملين. حيث ترتبط ممارسات إدارة الجودة الشاملة مثل العمل الجماعي والمكافأة والتقدير والثقافة التنظيمية والتركيز على العملاء (المتدربين) والثقة التنظيمية بشكل إيجابي بالرضا الوظيفي داخل مؤسستهم. وقد اتفقت دراسة كل من ابراهيم (2018)، ومحمد نور (2018) مع هذه النتيجة، كما أفادت دراسة المنصوري (2021) بوجود أثر إيجابي لنظام الجودة الآيزو على الرضا الوظيفي، ووجود أثر إيجابي للرضا الوظيفي في تحسين الاداء الوظيفي، وأكدت دراسة Ortiz-Rangel et al (2021) على أهمية زيادة تحفيز الموظفين.

كما وضحت نتائج الفرضية الثانية وجود أثر دال إحصائياً إدارة الجودة (آيزو 9001) في تقييم العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهي تشير إلى أن إدارة الجودة (آيزو 9001) قد فسرت ما مقداره (30.2%) من التغير الحاصل لتقييم العاملين. فلقياس فعالية نظام إدارة الجودة، من الضروري تحديد ما يشكل الأداء الفعال من حيث تلبية مهمة المؤسسة الشاملة، ومن ضمنها تقييم أداء العاملين. وقد دعمت دراسة يوسف (2013) هذه النتيجة، وأفادت دراسة Budayan & Okudan (2022) أن أهم الفروق التي لوحظت في توفير التوعية النوعية للموظفين، وتدريب الموظفين على كيفية استخدام أساليب وأدوات إدارة الجودة، وأشارت دراسة Idris (2021) أن بناء جوانب إدارة الجودة الشاملة يعمل على تمكين الموظف.

وبينت نتائج الفرضية الثالثة وجود أثر دال إحصائياً لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تدريب العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهي تشير إلى أن إدارة الجودة (آيزو 9001) قد فسرت ما مقداره (38.3%) من التغير الحاصل لتدريب العاملين. فتهدف الأعمال التي تخضع للتدريب على نظام إدارة الجودة إلى زيادة كفاءة وجودة عملياتها. وكجزء من العملية، سيتعين على كل موظف إتباع إرشادات صارمة سيتم وضعها كجزء من عملية الاعتماد. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة Budayan & Okudan (2022) التي أفادت بأنه يجب على الشركات الحاصلة على شهادة ISO تدريب الموظفين على كيفية استخدام أساليب وأدوات إدارة الجودة، وجمع بيانات الجودة المتعلقة بالمنتجات التي يقدمها الموردون.

ووضعت نتائج الفرضية الرابعة وجود أثر دال إحصائياً لإدارة الجودة (آيزو 9001) في تحقيق الخطة الاستراتيجية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهي تشير إلى أن إدارة الجودة (آيزو 9001) قد فسرت ما مقداره (39.2%) من التغير الحاصل لتحقيق الخطة الاستراتيجية. فيمكن أن يؤدي الحصول على شهادة إدارة الجودة ISO إلى تحقيق تطورات ضخمة للعمل في تحسين الكفاءة والإنتاجية ورضا العملاء (المتدربين)، لكن فوائد إدارة الجودة تتجاوز عمليات المؤسسة إلى كل جانب من جوانب العمل، بما في ذلك العلاقات العامة والتخطيط الاستراتيجي ومشاركة الموظفين.



15. التوصيات:

وبناء على النتائج، توصي الدراسة بما يلي:

- ضرورة قيام الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالتوعية بنظام إدارة الجودة (آيزو 9001) بشكل أكبر لكافة موظفيها عن طريق إقامة محاضرات توعوية بشكل مستمر.
- الاهتمام بتطبيق نظام إدارة الجودة (الآيزو 9001) من أجل الوصول إلى أفضل مستويات رضا العاملين، تقييم الأداء، تدريب العاملين، وتحقيق الخطة الاستراتيجية.
- ضرورة تحفيز الإداريين في الهيئة بالإضافة إلى المديرين من خلال توفير البرامج والدورات التدريبية التي تتناسب مع احتياجات ومتطلبات العاملين القائمين على نظام الدعم في المؤسسة وتوفير كافة المتطلبات والإمكانات اللازمة لترجمة مخرجات العمليات التدريبية على أرض الواقع.

- التزام القيادة بإجراءات الجودة بالإدارات المختلفة يعطي انطباع قوي لكافة الموظفين بإيمانها بتطبيق متطلبات الجودة وتكون قدوة يحتذى بها.
- إجراء المزيد من الدراسات التي تقيس أثر تطبيق الآيزو بأنظمتها المختلفة على المؤسسات، ودراسة هذا الأثر على متغيرات أخرى.

16. قائمة المراجع:

المراجع العربية

إبراهيم، أيمن محمد حمزة. (2018). أثر تطبيق نظام "توكيد الجودة 9001 ISO" على الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع خدمات الاستثمار: دراسة ميدانية علي الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع3، 307 - 322.

بن العربي، حمزة. (2015). مساهمة المواصفات القياسية العالمية (ISO) في تحقيق وتمية الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة Condor إلكترونيك. رسالة ماجستير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر.

بن طراد، زينة، ومزياني، الوناس. التفكير الابداعي في ظل النظرية المعرفية السلوكية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. (29)، 11 - 22.

بوربيحة، معاذ، قاشي، خالد. (2022). المواصفة القياسية العالمية لأنظمة إدارة الجودة 9001 ISO كمدخل لتحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات الصناعية-دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج africaver بجيجل. مجلة الاقتصاد والمالية، 50-31، 8(1)،

حسن، محمد مصطفى، والطويل، أكرم أحمد. (2018). فعالية نظام المعلومات الإدارية: نظام إدارة الجودة ISO 9001: 2000. ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الده، فيصل خالد مرزوق. (2021). تطوير نظام التدريب والتطوير المهني للمدربين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في ضوء تطبيق ادارة التحول الرقمي. مجلة كلية التربية. جامعة طنطا، 75(1)، 79-140.

الشمري، نايمي. (2015). اتجاهات العاملين في شركات الصناعات الغذائية في المملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة. العلوم الإدارية. المجلد 42. العدد الأول.

صلحواوي، سمير، و حامدى، محمد. (2021). علاقة إدارة الجودة الشاملة بالأيزو 9001 - 2008. مجلة العلوم الانسانية، س21، ع1، 306 - 295

عبدالغالي، سهيل علاء الدين محمد. (2019). تطوير نظام الأيزو 9001-2015 لوثيقة الجودة: دراسة حالة مستشفى مكة لطب العيون (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.

العزاوي، نجم. (2015). ISO: المدخل الإداري والمعلوماتي، نظم ومتطلبات وتطبيقات 9001 – 10015 – 14000 – 18000 – 27000 – 31000. ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الفالح، رشا خلف سليم، و أبو يمن، محمد شحادة. (2018). أثر تطبيق الأيزو 2000: 9001 على الإبداع المؤسسي- لدى شركات الأدوية الأردنية الحاصلة على شهادة الأيزو (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.

محمد نور، داليا حسن أحمد. (2018). أثر تطبيق نظام إدارة الجودة آيزو 9001:2008 على تحسين الأداء المؤسسي- بالمؤسسات الحكومية (دراسة حالة الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس 2012 – 2017م). رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

محفوظي، امين. (2018). استراتيجية تسيير الموارد البشرية في اطار الجودة الشاملة وفق معايير الأيزو دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال رسالة دكتوراه جامعة المسيلة

المعاينة، عبد الله خالد سليم. (2017). الرضا الوظيفي واثره على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية. المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المجلد الأول، العدد2.

المنصوري، قاسم عزيز كاظم، و المجالي، مالك محمد ذياب. (2021). أثر تطبيق نظام الجودة ايزو 9001-2015 في تحسين الأداء الوظيفي من خلال رضا العاملين: دراسة حالة على شركة إنتاج الكهرباء / الفرات الأوسط (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. (2022). تاريخ الزيارة: 2022/01/29. متاح على الرابط التالي:

<https://e.paaet.edu.kw/ar/Pages/default.aspx>

Ahmed, A.O. and Idris, A.A. (2021), "Examining the relationship between soft total quality management (TQM) aspects and employees' job satisfaction in "ISO 9001" Sudanese oil companies", *The TQM Journal*, Vol. 33 No. 1, pp. 95-124. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2019-0147>

Bakator, M., Borić, S., & Petrović, N. (2018). Differences and similarities between Total Quality Management, ISO 9001, Lean production, and Six SIGMA. *International Journal" Advanced Quality*, 46(1), 17-20.

Betlloch-Mas, I., Ramón-Sapena, R., Abellán-García, C., & Pascual-Ramírez, J. C. (2019). Implementation and operation of an integrated quality management system in accordance with ISO 9001: 2015 in a dermatology department. *Actas Dermo-Sifiliográficas (English Edition)*, 110(2), 92-101.

Budayan, C., & Okudan, O. (2022). Roadmap for the implementation of total quality management (TQM) in ISO 9001-certified construction companies: Evidence from Turkey. *Ain Shams Engineering Journal*, 13(6), 101788.

Gallo Arica, R. L., & Lazarte Castillo, J. M. A. (2018). Implementation of a quality management system ISO 9001: 2015 to improve profitability in the company Transersa–Nuevo Chimbote 2018.

"Relationship M. (2013). & Nawaz S. ,Shavkat S., Hassan M. ,Hassan performance: An empirical between TQM elements & organizational Pakistan". *Pakistan journal of study of manufacturing sector of* pp.1-18. *commerce & social sciences*: 71:

International Organization for Standardization. (2015). *Norma Internacional ISO 9000:2015 Quality Management Systems – Requirements*, Fifth .edition, ISO copyright office. Geneva/Switzerland

- Ortiz-Rangel, D., Rocha-Lona, L., Bada-Carbajal, L. M., Garza-Reyes, J. A., & Nadeem, S. P. (2021, March). Implementation of Quality Management System ISO 9001 in A Telecom Network Operation Centre—A Case Study. In Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore.
- Othman, I., Ghani, S. N. M., & Choon, S. W. (2020). The total Quality Management (TQM) journey of Malaysian building contractors. *Ain Shams Engineering Journal*, 11(3), 697-704.
- Velasco Gimeno, C., Cuerda Compés, C., Alonso Puerta, A., Frías Soriano, L., Cambor Álvarez, M., Bretón Lesmes, I., ... & García-Peris, P. (2015). Implementation of a quality management system in a nutrition unit according to the UNE-EN-ISO 9001: 2008 standard. *Nutrición Hospitalaria*, 32(3), 1386-1392.