



الجمهورية اليمنية
جامعة صنعاء
نيابة الدراسات العليا والبحث العلمي
كلية التجارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي

دراسة حالة شركة يمن موبايل للهاتف النقال

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة والاقتصاد جامعة صنعاء

إعداد الطالب:

بشير علي فرحان تاج الدين

إشراف:

أ.م.د/عبد العزيز محمد أحمد المخلافي

أستاذ إدارة الأعمال المشارك

جامعة صنعاء

1444 هـ 2022 م

ملخص الدراسة

أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي

دراسة حالة شركة يمن موبايل للهاتف النقال

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي في شركة يمن موبايل للهاتف النقال، ومعرفة مستوى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، وكذلك معرفة مستوى الأداء الاستراتيجي. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة يمن موبايل تحت المسميات الوظيفية (رئيس مجلس الإدارة، المدير التنفيذي، مساعد المدير التنفيذي، مدير إدارة، رئيس قسم، مشرف، مختص) والبالغ عددهم (543) موظفاً، وتم اختيار العينة بأسلوب العينة الطبقية العشوائية غير التناسبية حيث بلغ حجم العينة (225) موظفاً. وتوصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات أهمها:

1. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي في شركة يمن موبايل للهاتف النقال.
2. أن مستوى الأداء الاستراتيجي في شركة يمن موبايل من وجهة نظر عينة الدراسة حصل على درجة عالية.
3. أن إدارة شركة يمن موبايل لا تولي العاملين الاهتمام الكافي، وقد ظهر ذلك جلياً من خلال إجابات المبحوثين على الفقرة المتعلقة بالرضا الوظيفي التي حصلت على أقل وزن نسبي من بين جميع فقرات الاستبانة بدرجة موافقة منخفضة.

وقدمت الدراسة العديد من التوصيات أهمها:

1. أن شركة يمن موبايل بحاجة إلى بذل المزيد من الاهتمام بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الشركة في جميع أنشطتها ووظائفها باعتبارها عوامل رئيسة في تحسين الأداء الاستراتيجي.
2. على إدارة الشركة الاستمرار في تعزيز المركز التنافسي من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي رغبات جميع فئات المجتمع وبأسعار منافسة.
3. على إدارة الشركة إعادة النظر في طريقة تعاملها مع العاملين، والعمل على خلق الرضا الوظيفي من خلال إشباع حاجاتهم وتحقيق تطلعاتهم، وذلك عن طريق تحسين: (الأجور، ظروف العمل، طبيعة الإشراف، نظام عادل للحوافز، الترقيات والتعيين وفق آليات ولوائح واضحة وشفافة).

إشراف

إعداد

أ.م. د عبد العزيز محمد أحمد المخلافي

بشير علي فرحان تاج الدين

أستاذ إدارة الأعمال المشارك

جامعة صنعاء

2022م

صنعاء

1444هـ

Abstract

The Impact of Applying the Principles of Total Quality on the Strategic Performance

a Case Study on Yemen Mobile Company

This Study aimed at finding the impact of applying the principles of total quality on the strategic performance of Yemen Mobile Company. It aimed also at finding the level of applying the principles of total quality and finding the level of strategic performance. The descriptive analytical approach was used in order to achieve the objectives and to answer the question of the study. The questionnaire was used as the study tool for data collection. The study population consisted of all employees of Yemen mobile, (543) employees, under the job titles (chairman of the board of directors, CEO, the assistant of the CEO, Managers, supervisors, and specialists). The sample was selected using a non-proportional random stratified sampling method, with a sample size of (225) employees .**The study reached several conclusions, the most important of which are :**

1. There is a statistically significant impact of the principles of total quality management on the strategic performance of Yemen Mobile.
2. The level of strategic performance in Yemen Mobile Company from the point of view of the study sample has obtained a high degree.
3. The management of Yemen Mobile does not pay enough attention to its employees. This was evident according to the respondents' answers to the point related to job satisfaction, which received the least relative weight from all the points of the questionnaire with a low degree of approval.

The study suggested several recommendations, the most important of which are:

1. Yemen Mobile Company needs to pay more attention to apply the principles of total quality in the company in all its activities and functions, as they are the major factors in improving strategic performance.

2. The company's management should continue to enhance the company competitive position by providing high quality services that meet the needs of all segments of society with competitive prices.
3. The company's management should reconsider the way it deals with employees and work to create job satisfaction by satisfying their needs and achieving their aspirations, and by improving: (wages, working conditions, the nature of supervision, a fair system of incentives, promotions and appointment in accordance with clear and transparent mechanisms and regulations.

Prepared by:

Basheer Ali Farhan Tagaddin

Supervised by:

Prof. Dr. Abdulaziz Ahmed Mohammed Al-Mekhlafi
Associate Professor of Business Administration

Sanaa University

2022

Sana'a

1444

Republic of Yemen
Sana'a University
Graduate Studies & Scientific Research
Faculty of Commerce and Economics
Department of Business Administration



**The Impact of Applying the Principles of Total Quality on the
Strategic Performance
a Case Study on Yemen Mobile Company**

**A study Submitted to the Graduate Studies Unit in the Department of
Business Administration as a Part of the Requirements for Obtaining
a Master's Degree in Field of Business Administration**

Prepared by:

Basheer Ali Farhan Tagaddin

Supervised by:

Prof. Dr. Abdulaziz Ahmed Mohammed Al-Mekhlafi

Associate Professor of Business Administration

Sanaa, Yemen

2022 – 1444