

اتجاهات العاملين في شركات الصناعات الغذائية في المملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة

نامي الشمري *

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الموظفين العاملين في منشآت الصناعات الغذائية في منطقة الرياض من المملكة العربية السعودية نحو المعوقات البشرية والفنية والإدارية والتكنولوجية التي تقف عائقاً أمام تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية، والتعرف إلى درجة هذه الاتجاهات وعلاقتها بكل من: نوع المنتج، وخصائصهم الديمغرافية، والوظيفية، ودرجة تطبيق نظم إدارة الجودة في هذه المنشآت. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على منهج المسح الاجتماعي، بوساطة أداة الاستمارة المغلقة، التي تم جمعها من خلال عينة الدراسة البالغ حجمها 93 عاملاً من هذه المنشآت، كما تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي وتحليل التباين الأحادي ومعامل ارتباط كندال للإجابة عن أسئلة الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة الاتجاهات كانت تشير إلى أن مستوى جميع هذه المعوقات كان ضعيفاً في منشآت صناعة اللحوم والمشروبات الغازية، إلا أنه وجد في منشآت صناعة الألبان والحليب وصناعات الدهون والزيوت. وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند ($P\text{-Value} < 0.05$) بين اتجاهات المبحوثين تعزى إلى اختلاف المستوى الوظيفي للمبحوث، بينما تبين وجود علاقة معنوية عكسية عند ($P\text{-Value} < 0.05$) بين درجة الاتجاهات وكل من عمر المبحوث وعدد سنوات الخبرة عنده؛ ووجود علاقة معنوية وطردية ($P\text{-Value} < 0.05$) بين درجة التأهيل التدريبي عند الموظف في مجال إدارة الجودة مع درجة الاتجاه نحو الشعور بعدم وجود معوقات فنية في المصانع التي يعملون فيها.

الكلمات الدالة: إدارة الجودة، الصناعات الغذائية، الرياض.

المقدمة

متقدماً في الإدارة استطاعة أن تتنافس الدول الصناعية الكبرى في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية مما جعلها محط اهتمام العديد من الباحثين في مجال التطوير الإداري والتنقيب عن سر التفوق الياباني في الإنتاج والصناعة، ليظهر بعد ذلك للعالم أن الجواب يكمن في تطبيقهم لدوائر الجودة وفرق الجودة ثم إدارة الجودة (الحري، 1422: 24). فمفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي فرضتها مستجدات العولمة والمتغيرات الدولية والإقليمية والمحلية، التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة من خلال حسن التخطيط والاستجابة لمتطلبات العميل من حيث التوقعات ومقارنة الأداء الفعلي وصولاً إلى الجودة في المنتج أو الخدمة. (الحنيطي، دوخي عبدالرحيم، 2012). فقد عرف جوران الجودة بأنها: "الملائمة للاستخدام"، أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة لاستخدام المستفيد كانت جيدة (الغامدي، محمد علي، 1425هـ). واشترط كروسبي ثلاثة شروط لتحقيق الجودة (البكري، سونيا محمد، 2002م): الوفاء بالمتطلبات، وانعدام العيوب، وتنفيذ العمل بصورة صحيحة من المرة الأولى.

شهد العقدان الأخيران من القرن الماضي اهتماماً مضطرباً بموضوع الجودة الشاملة والنظم الحديثة في أدارة الجودة، إذ أدى ظهور المنافسة والتكتلات الاقتصادية والمؤسسات العالمية وارتباطها بالثورة الهائلة في المعلوماتية والاتصالات إلى اندفاع الشركات في الدول المتقدمة إلى محاولة تحقيق حصص سوقية جديدة معتمدة في ذلك على تحقيق الأسبقيات التنافسية ومنها أسبقية الجودة. فمفهوم إدارة الجودة بدأ يؤخذ بالاهتمام بعد الحرب العالمية الثانية من خلال تطبيق اليابانيين لأفكار رواد هذا الفكر في الولايات المتحدة الأمريكية في مقدمتهم "أدوارد ديمينج" و"جوزيف جوران" وغيرهم، الذين فشلوا في إقناع الشركات والمؤسسات الأمريكية وقتها بأفكارهم عن الجودة، ومن خلال تطبيق هذه الأفكار أصبحت اليابان تحتل مركزاً

* وزارة الداخلية، المملكة العربية السعودية. تاريخ استلام البحث 2013/12/2، وتاريخ قبوله 2014/4/23.

الحكومات اهتمامها الخاص بالتنمية الزراعية والصناعية ودعمها وتطويرها بصورة عامة ولقطاع الصناعات الغذائية بصورة خاصة. وبالرغم من نوع التربة في دول مجلس التعاون صحراوية وشبه صحراوية إلا أن التكامل الزراعي الصناعي أخذ طريقه الصحيح رغم العقبات والصعاب، وبدأت بعض من المنتجات الزراعية المصنعة تتصاعد إنتاجاً، فقد شهدت كافة هذه الدول تطورات كبيرة في مجال التصنيع الغذائي التي يتناول مجموعة كبيرة من الأنشطة منها: صناعة تجهيز اللحوم والدواجن، وصناعة الألبان ومنتجاتها، وصناعة الخبز ومنتجات المخازن والحلويات، وصناعة المشروبات الخفيفة بأنواعها، وصناعة تعبئة وحفظ الفواكه والخضار وغير ذلك من الصناعات الغذائية (هبره، ممدوح علي، 1988م)، فقد بلغت نسبة صادرات المملكة العربية السعودية من الصناعات الغذائية 7% من مجمل صادراتها لعام 2012، بينما بلغت نسبت مستورداتها من الصناعات الغذائية 12% لنفس العام من مجمل المستوردات، وبلغ معد نمو الناتج المحلي الزراعي 5.17 لعام 2011 بمعدل مساهمة في الناتج المحلي الإجمالي 3.6% (مصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات، 2012).

وفي ظل التوجهات الأخيرة للمملكة العربية السعودية بدأت المؤسسات العامة والخاصة في المملكة كبقية المؤسسات في العالم بالاهتمام والتركيز على تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في الصناعات الغذائية، بهدف تمكين منتجاتها من المنافسة على المستوى الإقليمي والعالمي، بالإضافة إلى تحقيق الاكتفاء الذاتي حيث تقدر احتياجات المملكة العربية السعودية من المنتجات الغذائية سنوياً بحوالي 10 مليارات ريال، ولهذا تسعى إلى تحقيق الأمن الغذائي عبر رفع كفاءة القطاع الزراعي بهدف تلبية احتياجاتها في هذا المجال الحيوي الهام. وتتعدد وسائل تحقيق الأمن الغذائي الزراعي حيث يأتي في مقدمة الارتقاء بهذا الجانب الصناعات الغذائية التي تعتبر من الجوانب المكتملة لمسيرة وعقد الأمن الغذائي وتشكل داعماً رئيساً في حلقة التنمية الاقتصادية المتوازنة. (وزارة التخطيط، 1424هـ). وعلية أصبحت صناعة وإنتاج المواد الغذائية في المملكة العربية السعودية في مقدمة الصناعات غير الهيدروكربونية التي حظيت باهتمام بالغ من قبل الدولة والقطاع الخاص حيث أنها استطاعت خلال السنوات القليلة الماضية تحقيق الاكتفاء الذاتي من معظم المواد الغذائية بل قامت بتصدير الفائض من بعض المواد والمنتجات الغذائية كالحبوب ومنتجاتها والألبان والمشروبات الخفيفة والدواجن والزيت النباتية إلى الأسواق المجاورة والخارجية (هبره، ممدوح علي، 1991م).

أما التعريف الرسمي للجودة من وجهة نظر المعهد الأمريكي للمعايير والجمعية الأمريكية لضبط الجودة فهو: "مجموعة ملامح وخصائص منتج أو خدمة ما يقع على عاتقها تلبية احتياجات معينة" (البكري، سونيا محمد، 2002م).

أهمية الدراسة

تعتبر الزراعة والصناعات الغذائية الأساس الإرتكازي لتحقيق الأمن الغذائي الوطني. وهو ما دفع بكثير من الدول المتقدمة والنامية لتطوير صناعاتها الغذائية والنهوض بأساليب الزراعة والري وتحسين وسائل الإنتاج الزراعي والحيواني باعتبارها المدخلات الأساسية للصناعات الغذائية التي يمكن أن تحل مكان الواردات التي تتزايد مع تزايد عدد السكان. ويحقق التصنيع الغذائي تنوع القاعدة الصناعية مما يسهم في زيادة الاكتفاء الذاتي من السلع الغذائية وتحقيق أقصى انتفاع ممكن من المواد الخام المتوفرة محلياً. وتعتبر قضية توفير الغذاء من أكثر الموضوعات إلحاحاً في الوقت الراهن نظراً لاعتبارات زيادة السكان وما يصاحب ذلك من زيادة في معدلات الاستهلاك الغذائي. وتوفير الغذاء اعتماداً على الاستيراد من الخارج لا يعتبر إلا حلاً مؤقتاً لقضية توفير الغذاء لكنه لا يحقق مفهوم الأمن الغذائي الذي يتعلق بإنتاج السلع الغذائية الاستراتيجية محلياً (المجلس، ابراهيم عبدالله، 1423هـ)، والحفاظ على مخزون استراتيجي منها إما بصورتها الطازجة أو المصنعة التي تحافظ على تدفق السلع لفترة زمنية أكبر. فالصناعات الغذائية تعرف على أنها "ذلك الجزء من هيكل الصناعات التحويلية الذي تعتمد مخرجات عملياته الإنتاجية على مدخلات ذات أصل زراعي لتحقيق قيم استعمالية أو منافع اقتصادية جديدة". (المجلس، ابراهيم عبدالله، 1423هـ)، وعرف أيضاً بأنه "تلك الصناعة التي تعتمد على مدخلات زراعية مثل المحاصيل والخضر والفاكهة باعتبارها المادة الخام الأساسية التي تقوم عليها الصناعة لإكسابها مواصفات خاصة جديدة ويستهدف التصنيع الغذائي تنمية واستغلال المحاصيل والمنتجات الزراعية المحلية وتوسيع القاعدة الصناعية" (الغرفة التجارية الصناعية بنجران، 1407هـ). وعليه تقسم الصناعات الغذائية إلى مجموعات متجانسة اعتماداً على طبيعة المادة الخام الغذائية التي يتم تصنيعها. فالصناعات التي تستخدم اللبن كمادة أساسية في تصنيع منتجاتها يطلق عليها "صناعة منتجات الألبان" والصناعات التي تعتمد على الحبوب كالدقيق والمكرونة تسمى "صناعات منتجات الحبوب" وهكذا.

وفي دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية أولت

مشكلة الدراسة

بالرغم من أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الصناعات الغذائية في المؤسسات العاملة في المملكة العربية السعودية إلا أنه يوجد بعض المعوقات التطبيقية منها البشرية التي تتعلق باتجاهات ودرجة قبول واستعداد العاملين لتبني هذا النمط من الإدارة في العمل، والفنية المتعلقة بكفاءة العاملين، والتكنولوجية، والإدارية المتعلقة بكفاءة واستعداد الإدارة. فالترهل الإداري في مؤسسات الصناعات الغذائية يعيق تقديم خدمة أفضل وبزمن قياسي للعميل، وهذا لا يتناسب مع إدارة المؤسسات في القرن الحادي والعشرين، لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مستوى استخدام نظم إدارة الجودة ودرجة تأثير هذه المعوقات أمام تبني نظم إدارة الجودة في المؤسسات الصناعية الغذائية، وعليه تتحدد مشكلة الدراسة بشكل خاص من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية نحو درجة تأثير المعوقات البشرية، والفنية، والإدارية، والتكنولوجية لتطبيق إدارة نظم الجودة في المصانع التي يعملون فيها؟
- هل توجد اختلافات في مستويات الاتجاهات نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية باختلاف نوع المنتج للمصنع؟
- هل توجد اختلافات في مستويات الاتجاهات نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية باختلاف المستوى الوظيفي؟
- هل توجد علاقة معنوية بين مستوى اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والخصائص الديمغرافية للمبحوث (جنسية المبحوث، والعمر، والمستوى التعليمي، والخبرة العملية، والتأهيل التدريبي في مجال الجودة)؟
- هل توجد علاقة معنوية بين مستوى اتجاهات العاملين في الصناعات نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة مع مستوى تقيد المنشأة التي يعملون فيها بنظم الجودة المختلفة؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل عام إلى التعرف على معوقات تبني تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على قطاع الصناعات الغذائية ومشتقاتها من خلال ما يلي:

1. تحديد اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية نحو درجة تأثير المعوقات البشرية، والفنية، والإدارية، والتكنولوجية في تطبيق إدارة نظم الجودة في المصانع التي يعملون فيها.

2. تحديد العلاقة بين مستويات الاتجاهات نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية باختلاف كل من نوع المنتج للمصنع، والمستوى الوظيفي، والخصائص الديمغرافية للمبحوث (جنسية المبحوث، والعمر، والمستوى التعليمي، والخبرة العملية، والتأهيل التدريبي في مجال الجودة).
3. تحديد العلاقة بين مستوى اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض من المملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة مع مستوى تقيد المنشأة التي يعملون فيها بتطبيق نظم إدارة الجودة المختلفة.

تطور الإدارة الحديث

كانت معظم الصناعات قبل الثورة الصناعية عبارة عن معامل صغيرة لإنتاج منتجات ذات مواصفات محدودة، ثم حدث ثورة في الصناعة نشأة من خلالها المصانع العملاقة التي تعتمد على الآلة ويعمل فيها عدد كبير من العمال ويرأسهم كبير، ولكن كان الهدف الأساس لهذه المصانع تراكم رأس المال وتحقيق الأرباح بالدرجة الأولى من خلال خفض التكاليف وتحقيق سعر مناسب للمنتجات، وفي مطلع القرن العشرين ظهر مفهوم يدعى "فحص الجودة Quality Inspection" الذي سحبت بموجبه مسؤولية فحص جودة المنتج من المشرف المباشر، وأسندت إلى مفتشين مختصين بالعمل الرقابي على الجودة. وفي عام 1931م ظهرت الرقابة الإحصائية على الجودة مع ظهور أسلوب الإنتاج الكبير حيث كان أول من وضعها "ولتر شيوهارت" الذي صاحبه آنذاك مفهوم تخطيط وتوحيد الإنتاج، كوسيلة للإقلال من أخطاء تصنيع السلعة. ثم بدأ التفكير بمفهوم تأكيد الجودة عام 1956م الذي اشترط أن الوصول إلى مستوى عالٍ من الجودة وتحقيق إنتاج بدون أخطاء Zero Defect يتطلب رقابة شاملة على كافة العمليات، وذلك من مرحلة تصميم المنتج حتى مرحلة وصوله للسوق ليد المستهلك، وطور بعد ذلك ليأخذ أبعاده كأسلوب فعال في مجال الرقابة على الجودة، اعتمدت عليه إدارة الجودة الشاملة فيما بعد. وفي الأعوام 1970م - 1980م ظهر مفهوم إدارة الجودة الاستراتيجية، التي يرمز لها بـ (SQM)، بسبب دخول التجارة العالمية في حالة منافسة بين الشركات لكسب حصة أكبر من السوق، وخاصة من قبل الشركات اليابانية التي غزت أسواق العالم بمنتجاتها ذات الجودة المتميزة والأسعار المعقولة. وبعد العام 1980م ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة الذي يرمز له بالرمز (TQM)، ومازال مستمرا حتى هذا الوقت، وسبب ظهوره تزايداً يعود إلى شدة المنافسة العالمية، واكتساح الصناعة اليابانية للأسواق خاصة في البلدان النامية،

الجودة الشاملة على النحو التالي (عادل، الشبراوي، 1995م):

- الإدارة: تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر.
 - الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد.
 - الشاملة: تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاءً بتقييم ما إذا كان المستفيد راضياً عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.
- أما التعريف الإجرائي لمفهوم الجودة الشاملة لهذه الدراسة: التميز في تقديم الخدمات المطلوبة بفعالية بحيث تكون خالية من الأخطاء والعيوب والشوائب وتقدم بأقل تكلفة، وترقى لمستوى توقعات ورغبات المستفيدين وتحقق رضاهم التام حاضراً ومستقبلاً، وذلك من خلال التحسين والتطوير المستمر والالتزام بمتطلبات ومعايير الأداء، وأداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى وفي كل مرة، ويمكن أن نستخلص النقاط التالية:

- الجودة هي الملائمة للاستعمال أو الغرض.
- الجودة هي المطابقة للمتطلبات أو المواصفات.
- الجودة هي مدى إرضاء العميل.

فالوصول إلى جوهر الجودة الشاملة في تطوير المؤسسات العامة خاصة تلك التي تتعامل مع الجمهور كان الهدف المنشود لجميع المؤسسات، ففلسفة إدارة الجودة الشاملة أسلوباً إدارياً حديثاً بدأ يتنامى في العالم بسرعة كبيرة ليس بسبب الوصول إلى جودة المنتج والخدمة فقط، بل ابعده من ذلك بحيث تؤكد التزام الإدارة العليا بمنظومة متكاملة من الإجراءات والممارسات التي تؤدي إلى رفع المستوى العام للأداء من خلال تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمة المطلوبة، وتقليل التكاليف وتحقيق ثقافة جودة المنتج حسب المواصفات العالمية المقبولة، واستمرار عمليات الرقابة والتقييم للمنتج، وبهذا تتحسن بيئة العمل واستغلال أفضل للموارد الوطنية (عقيلي، عمر وصفي، 2001م).

فأسلوب إدارة الجودة الشاملة يضمن تقديم قيمة أكبر لكل من المنتج والعميل من خلال تحسين وتطوير مستمرين للعمليات الإدارية بشكل صحيح بالاعتماد على احتياجات ومتطلبات المستفيد.

إن الجودة ثقافة، فسلوك، فممارسة وتطبيق، وذلك بالاستفادة القصوى من جميع الموارد البشرية والمالية المتاحة، باعتبار المدير هو المسؤول الرئيس عن أخطاء مؤسسته. فالتنغير الثقافي المؤسسي أو التنظيمي (أي الأسلوب الذي يؤدي به العمل) هو الأساس الصحيح لنظام إدارة الجودة

وخسارة الشركات الأمريكية والأوروبية لحصص كبيرة في هذه الأسواق. إزاء هذا الوضع قامت الشركات الأمريكية بتطوير وتوسيع مفهوم إدارة الجودة الاستراتيجية، بإضافة جوانب أكثر شمولاً وعمقاً، واستخدمت أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن والموردين، وتفعيل أساليب تأكيد الجودة ليصبح أسلوباً رقابياً استراتيجياً على الجودة. يتضح لنا أن إدارة الجودة الشاملة ما هي في الواقع إلا تطوير لإدارة الجودة الاستراتيجية، كوسيلة دفاعية استخدمتها الشركات الأمريكية والأوروبية لصد غزو الصناعة اليابانية لأسواقها، حيث نهجت الشركات اليابانية نهجاً متطوراً في مجال تحسين الجودة أسماه رائد الجودة الياباني "إيشيكاوا" بالرقابة الشاملة على الجودة Total Quality Control أو (TQC) (البكري، سونيا محمد، 2002م). ونتيجة لظهور مفهوم الجودة الشاملة ظهرت المنظمة العالمية للتوحيد القياسي التي عرفت بالأيزو (ISO9000) وهي اختصار للكلمة بالإنجليزية International Organization for Standardization، والأيزو هي: سلسلة من المواصفات القياسية التي تحدد المتطلبات الأساسية لنظم إدارة الجودة في المنشآت الصناعية، وهي مطلب ضروري للتعامل مع السوق الأوروبية المشتركة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إن الجودة كمفهوم موجودة منذ القدم فقد نادى الإسلام بإتقان العمل فقال الله تعالى: ﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ (التوبة: آية 105)، كما حث الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم على إتقان العمل بقوله: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" (رواه البيهقي بسند صحيح). ومن المفاهيم الحديثة للجود تلك التي عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي على أن إدارة الجودة الشاملة هي: "القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستهلك في معرفة تحسين الأداء". ويعرف "جابلونكسي" إدارة الجودة الشاملة بأنها "مظهر تعاوني لإنجاز الأعمال يعتمد على مهارات وقدرات العاملين في المجال الإداري والمجال العلمي لتحسين الجودة بشكل مستمر عن طريق فرق العمل" (جابلونكس، جوزيف، 1996م).

ويعرف "تونكس" إدارة الجودة الشاملة بأنها "اشتراك والتزام الإدارة والموظف في ترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العميل أو ما يفوق توقعاته" (كوهين، ستيفن رونالد براند، 1997م).

كما يعرف كل من "ستيفن كوهن ورونالد لدبرانز" إدارة

في تخفيض اسعار السلع المحلية وبالتالي زيادة الاستهلاك وفرص العمل. توصلت الدراسة إلى أن مجموعة العشرين (G-20) التي انشئت عام 2003 ركزت على قطاع الزراعة باعتباره القطاع الذي يواجه صعوبات كبيرة في تلك الدول. وكذلك ضرورة الحفاظ على سياسة الحماية خاصة للقطاع الزراعي، والصناعات الاستهلاكية للوصول إلى الاكتفاء الذاتي من هذه السلع والمنتجات.

هدفت دراسة "براون" (Parajogo, D., Brown, A., 2004) إلى قياس العلاقة بين أداء المنظمات من خلال تبني برامج رسمية من عدمه، ودرجة تطبيق الجودة في استراليا. توصلت إلى أن للجودة دوراً فعالاً يعتبر مشجع للمنظمات التي لا تطبيق الجودة الشاملة، حيث أظهرت برامج الجودة الشاملة تحسين العمليات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي.

كما استهدفت دراسة (الشامي، وآخرون (أ)، 2004) تعرف نظم إدارة وضمان الجودة المطبقة في المصانع الغذائية، وقياس وتحليل اتجاهات الإدارة نحوها وعلاقتها بخصائصهم، ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام مقياس من خمس درجات لقياس الاتجاهات مكون من 26 فقرة كأداة لجمع البيانات من عينة بلغ حجمها 80 مصنعا. وتم استخدام الاختبارات المعلمية، وغير المعلمية في ضوء التوزيع الطبيعي للمتغيرات وتجانس التباين بين فئاتها. توصلت النتائج إلى انخفاض الاتجاه العام للمصانع الغذائية نحو تطبيق نظم إدارة وضمان الجودة، غير أن الاتجاهات كانت مرتفعة لأكثر من نصف المصانع الحاصلة على شهادة الأيزو 9000. وتبين أن المصانع، خاصة غير الحاصلة على الشهادة، تركز على جوانب التطوير التقني والمادي المتصلة بعملية الإنتاج، بينما تعطي اهتماماً أقل لجوانب تنمية الكوادر الفنية الأكثر أهمية لتطوير وضبط الجودة، الأمر الذي يعكس ضعف ثقافة الجودة لدى العاملين في هذه المصانع. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة معنوية بين كل من خصائص المصانع، وإدارتها، والاتجاهات نحو تبني نظم إدارة وضمان الجودة. ولوحظ أن الاتجاهات كانت أعلى نحو إدارة الجودة لدى المصانع ذات رأس المال الأكبر، والشركات المساهمة العامة، والمصانع الحاصلة على شهادة الأيزو، التي تستخدم الحاسوب في العمليات الإدارية والإنتاجية، وتواجه طلباً متزايداً ولديها نشاطات تصديرية، وتسمح أرباحها بدعم نشاطات البحث والتطوير. وبينت نتائج الدراسة مدى أهمية تبني السياسات الملائمة، فيما يتصل بالتدريب في مجال الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة، وتعزيز دور ومشاركة العاملين، وتوفير الدعم المالي والفني لبرامج تطبيق نظم الجودة.

الشاملة، فنظام إدارة الجودة الشاملة لا يكمن في التركيز على تطبيق النظام فحسب، بل في التركيز على تحسين وتطوير الجودة. ومن أجل تحقيق غايتها، فإن الجودة الشاملة تقوم على قاعدة ذهبية مؤداها "افعل الشيء الصحيح، بطريقة صحيحة، ومن أول مرة" "Do The Right Thing Right First Time".

الدراسات السابقة

أجرى كل من الحاج والصدیق دراسة (Elhaj A. Elsidig M., 2011) حول الأثر المترتب على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصانع الإنتاجية المتعلقة بالدواجن في المنطقة الوسطى من المملكة العربية السعودية، وقد استهدفت الدراسة تحديد آثار تنفيذ إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية في مصانع تجهيز الدواجن في المملكة العربية السعودية - المنطقة الوسطى. واستكشاف تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة في معالجة الدواجن على إنتاجية المصانع. حيث تم قياس سبعة محددات ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتأثيراتها على الإنتاجية. وشملت المحددات التزام الإدارة، والتركيز على العملاء، والمكافآت والتدريب، والتحسين المستمر، والتعاون والعمل الجماعي. وقد تم جمع البيانات باستخدام استبانة ذات الأسئلة المغلقة. وتكونت من ثلاثة أجزاء، الجزء الأول ضم المعلومات الديموغرافية حول عينة الدراسة، والجزء الثاني تضمن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، والجزء الثالث يتعلق بقياس الإنتاجية. وقد تم توزيع الأداة على عينة مكونة من ثلاثة مصانع من مصانع تجهيز الدواجن التي تم اختيارها بالطريقة العمدية من بين التي تقوم بالتنفيذ الفعال لإدارة الجودة الشاملة في المنطقة الوسطى السعودية. وتكونت عينة الدراسة من فريق الجودة، والمشرفين على الإنتاج، وإدارة الجودة الشاملة ومديري الإنتاج في المصانع الذين بلغ عددهم 73 مشاركا. توصلت الدراسة إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي على إنتاجية مصانع الدواجن ودرجة التجهيز".

توصلت دراسة قنديل، باسم (2008) عن "أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على السياسات التنافسية في منشآت الصناعات الغذائية". إلى أن المنشأة الصناعية الغذائية في فلسطين تهتم بنظام إدارة الجودة الشاملة فيها، خاصة فيما يتعلق بالزبائن والتزام الإدارة العليا بالجودة وتحسين الإجراءات التشغيلية، والنظم الإدارية.

كما أجريت دراسة أعدها "مارسيو ببتلو" (Marcio Botelho, 2005) حول دور منظمة التجارة العالمية (WTO) وأهميتها بالنسبة للدول الممثلة بها، من زاوية أن الاتفاقات التجارية تؤثر في الدول وحتى في حياة الأفراد، حيث تسهم التجارة العالمية

نتائجها إلى أن درجة الاتجاه الكلي نحو مجالات الرقابة كانت مرتفعة، وكانت أعلى درجات الاتجاه في مجال رقابة الجودة المواد الأولية من خطوات الرقابة، وفي مجال مستويات مواصفات الجودة فيما يتصل بدور مؤسسات السلطة، وفي مجال التدريب على الجودة من القضايا المساندة لنظام الرقابة على الجودة. وكانت أقل درجات الاتجاه عن مجال رقابة جودة المنتج النهائي من خطوات الرقاب، ومجال الرضا عن دور مؤسسات السلطة، ومجال الحوافز ومشاركة العاملين من القضايا المساندة. وأشارت النتائج إلى وجود فروق معنوية في درجة الاتجاه نحو رقابة الجودة مع متغيري العمر، ومدة الخدمة في العمل.

أجرى الخليل (2000) دراسته بعنوان "إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على الصناعات الغذائية السورية"، بهدف التعرف على إدارة الجودة الشاملة، ومدى إمكانية تطبيقها في منظمات صناعة الأغذية السورية. وقد توصلت إلى أن الأسلوب الذي تتبعه الشركات في مجال إدارة الجودة الشاملة، لا يعتبر متطوراً مع اتجاهات الفحص، والتفتيش الحديثة، وأن الإدارة تتدخل بكل التفاصيل، وتبتعد عن الاهتمام بالعاملين، مما يفقد العامل حماسه للعمل. وأنه يوجد ضعف فيما يتعلق بنشر ثقافة الجودة، وعلية لم يتم إثبات وجود علاقة بين المستوى العلمي ومستوى فهم معنى الجودة.

منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج المسح بطريقة المقابلة الشخصية بالعينة، والمنهج الوصفي التحليلي لجوانب الظاهرة محل البحث.

مجتمع الدراسة وعينتها

يمثل مجتمع الدراسة جميع مصانع الصناعات الغذائية في منطقة الرياض من المملكة العربية السعودية، وقد تم الاعتماد على عينة بحثية حجمها 93 مصنعاً متخصصاً بالصناعات الغذائية، في حيث تم استيفاء البيانات المطلوبة من الفئة المستهدفة لأصحاب القرار المديرين أو من ينوب عنهم في هذه المصانع.

أداة الدراسة

تم وضع أداة الدراسة بعد الاطلاع والبحث في كل ما يمت للدراسة بصله من الدراسات السابقة، وتتكون أداة الدراسة من استبانة مغلقة ومفتوحة الأسئلة، يحتوي الجزء الأول منها على البيانات والمعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة (الجنسية، والعمر، والمستوى التعليمي، المسمى الوظيفي في الشركة، وعدد سنوات الخبرة، ونوع المنتج). أما الجزء الثاني فقد شمل على البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنشأة. بينما

استهدفت دراسة الشمري (2005) إلى الوقوف على مدى أثر تطبيق برامج الجودة الشاملة على قطاع الصناعات الغذائية وبالتحديد على مصنع أسترا للصناعات الغذائية بتبوك بالمملكة العربية السعودية، وبعد تطبيق نموذج تكلفة العملية توصل الباحث إلى عده نتائج منها انخفاض نسبة التكاليف الداخلية والخارجية عما كان الوضع عليه قبل تطبيق نظام الجودة. أيضاً تحقيق المصنع لربح بنسبة 6.47% من رأس مال المصنع بعد أن كانت خسارة المصنع قبل تطبيق نظام الجودة مباشرة بنسبة 4.42% من قيمة رأس مال الشركة. أيضاً توصل الباحث إلى أنه اعتباراً من السنة الأولى تم الانتهاء من تكلفة تطبيق نظام الجودة وكانت مصاريف الجودة تمثل قدراً ضئيلاً من الربح.

أجرى الشامي، وآخرون (2004) دراسة بعنوان "تحليل منافع تطبيق نظم إدارة الجودة من منظور إدارات مصانع الأغذية في الأردن نحو منافع تطبيق نظم إدارة الجودة الأيزو 9000". استخدموا فيها مقياساً من خمس درجات لقياس منافع الحصول على شهادة الأيزو واستبانة مكونة من 19 فقرة كأداة لجمع البيانات من 42 مصنعا من المصانع الحاصلة على الشهادة وعددها 51 مصنعا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أكثر من نصف إدارات مصانع الأغذية في الأردن ترى أن تطبيق نظام الأيزو يعمل على تحقيق فوائد إيجابية بالرغم من أنها كانت أقل من التوقعات التي كان يطمح إليها. تركزت الفوائد الداخلية المتحققة على تحسين الضبط الإداري والحصول على منتج بمواصفات ثابتة. وتركزت أهم الفوائد الخارجية على تحسين صورة الشركة ورضا الزبائن عن منتجاتها، واستخدام الشهادة كأداة دعائية، بينما كانت الاتجاهات أقل إيجابية في مجالات زيادة المبيعات والربحية. ولم تظهر النتائج وجود فروق معنوية بين متوسطات درجة الاتجاه نحو فوائد الحصول على الشهادة وفق معظم خصائص المنشآت، الأمر الذي يعكس تقارب خصائص المصانع وأساليبها الإدارية. وتشير هذه النتائج إلى الحاجة لتوعية المنتجين بسبل توظيف الفوائد الداخلية لنظم ضمان الجودة في تعزيز الفوائد الخارجية على المدى الطويل.

استهدفت دراسة عبد الرحمن وآخرون (2003) التعرف على واقع الرقابة على جودة الإنتاج في الصناعات الغذائية، حيث شملت الدراسة تغطية بالمسح الشامل لجميع المصانع المنتجة لهيئة الصناعات الغذائية الفلسطينية البالغ عددها 75 مصنعا. وقد اعتمدت الدراسة على للاستبانة بهدف قياس اتجاهات العاملين الإشرافيين نحو خطوات الرقابة على الجودة في هذا المصانع الغذائية، ودور المؤسسات الفلسطينية في هذا المجال، ونحو القضايا المساندة لنظام رقابة الجودة. وتوصلت

عرض النتائج ومناقشتها

فيما يلي عرض لنتائج الدراسة، وقد تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي، واختبار (T). وسيتم الإجابة عن أسئلة الدراسة اعتماداً على ما ظهر من نتائج المعالجة الإحصائية.

خصائص عينة الدراسة

الخصائص الديمغرافية والاجتماعية

يظهر الجدول (1) الخصائص الاجتماعية والديمغرافية لمجتمع عينة الدراسة، حيث تبين النتائج أن 57% من المبحوثين كانوا من السعوديين، مقابل 43% لم يكونوا من الجنسية السعودية. ويلاحظ أن نصف المبحوثين تقريباً كانوا ضمن الفئة العمرية من 30 إلى 50 سنة، و41% كانت أعمارهم أقل من 30 سنة، بينما لم تتجاوز نسبة الذين تزيد أعمارهم عن 50 حوالي 10% من المبحوثين. وقد كان المستوى التعليمي عند 44% من المبحوثين البكالوريوس وعند حوالي 10% الدراسات العليا، أما الذين مستواهم التعليمي الثانوية فدون فقد بلغت نسبتهم 17%.

الخصائص الوظيفية

تظهر نتائج الجدول (2) الخصائص الوظيفية لمجتمع عينة الدراسة، حيث تبين أن نسبة الذين مستواهم الوظيفي مدير إدارة بلغ حوالي 12% من المبحوثين، والذين مستواهم الوظيفي موظف كان 45%، وكان 29% مشرفين. وكانت الخبرة في مجال العمل عند 47% من المبحوثين أقل من 5 سنوات، وعند 19% من الموظفين من 5 إلى 10 سنوات، أما الذين تزيد مدة خبرتهم على 10 سنوات فقد بلغوا 33% من المبحوثين.

وتبين نتائج الجدول (2) أن حوالي 38% من المبحوثين قد حصلوا على دورات تأهيلية في مجالات إدارة الجودة. حيث تدرب 85% منهم على الايزو وحوالي 15% على الإدارة والتشغيل الممتاز.

الخصائص المتعلقة بالمنشأة وجودة منتجاتها

يتضح من خلال نتائج الجدول (3) أن 32% من المصانع في عينة الدراسة متخصصة في إنتاج العصائر، وحوالي 27% متخصصة في منتجات الألبان والحليب، و15% متخصصة في إنتاج المشروبات الغازية، أما الباقي (5%) فقد كانوا متخصصين في إنتاج اللحوم والزيت والدهون. وقد كان مستوى تقييم المبحوثين لمنتجاتهم ممتازاً عند 71%، وجيداً عند 17%، ومتوسطاً وضعيفاً عند حوالي 10%. وقد كانت الجهة المسؤولة مراقبة الجودة في المصانع إدارة الجودة عند حوالي 94% من المصانع، وإدارة الإنتاج أو الرقابة عند 3%

تكون الجزء الثالث من 28 فقره تقيس معوقات تطبيق نظام الجودة. وتم التعبير عن البيانات عند إدخالها بالترميز الآتي: (لا أوافق بشدة = 1، لا أوافق = 2، أوافق = 3، أوافق بشدة = 4)^(*). وتم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية التي تصلت إليها الدراسة لتفسير البيانات على النحو التالي: موافق بشدة (3.26 فما فوق)، وموافق (2.51-3.25)، وغير موافق (1.76-2.50)، وغير موافق بشدة (1.75 فأقل).

صدق الأداة وثباتها

بعد اكتمال المحتوى تم عرض الأداة بشكلها الأولي على مجموعه من المحكمين من الأساتذة المتخصصين في العلوم الزراعية، والإدارية، لوضع ملاحظاتهم فيما يتعلق ببعض المفاهيم، وإعادة صياغة بعض الأسئلة والفقرات، حيث تم الأخذ بأرائهم والقيام بالتعديلات المقترحة في سياق الدراسة بما يتناسب مع العلاقة بين المتغيرات محل البحث.

وللتأكد من ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، تم توزيع الأداة على عينة استطلاعية تجريبية تبلغ 20 مصنعاً، حيث تم تعديل بعض الفقرات والأسئلة غير الواضحة، وقد بلغ معامل ثبات الدراسة باستخدام معمل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) 96% وهو مستوى عالي المصادقية لإجراء الدراسة.

التعريفات الإجرائية

مصنع الصناعات الغذائية: وهو المصنع الذي يستخدم الآلات والتكنولوجيا المتقدمة في الإنتاج، ويختلف عن المعمل الذي يعتمد على الأدوات التقليدية واليدوية في الإنتاج.

حدود الدراسة

اقتصرت حدود الدراسة المكانية في منطقة الرياض من المملكة العربية السعودية، وحدود الدراسة الزمانية بالربع الأول من العام الميلادي 2012.

المعالجة الإحصائية

ولتحقيق أهداف الدراسة ولإجابة عن أسئلتها، اعتمدت الدراسة على برنامج الرزمة الإحصائية (SPSS®19) في التحليل لاستخراج مقاييس الإحصاء الوصفي، وتحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لدراسة الفرق بين المتوسطات، أما الجانب الإحصائي لاستخراج المقارنات البعدية فقد اعتمد على طريقة أقل الفروق المعنوية LSD، كما تم الاعتماد على اختبار تحليل ارتباط كندال للعينات الترتيبية Kendall's tau_b لقياس معنوية العلاقة بين مستوى اتجاهات مجتمع عينة الدراسة.

(*) تم اختصار درجة الموافقة المحايدة بسبب أنها غالباً تختار عشوائياً من قبل المبحوث، وعليه تم تقسيم المقياس إلى موافق وغير موافق فقط

المعوقات البشرية لتطبيق إدارة الجودة في المصانع التي يعملون فيها:

من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة نتائجه في الجدول (4) تبين أن اتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية في الرياض نحو درجة تأثير المعوقات البشرية لتطبيق نظم إدارة الجودة كانت ضعيفة؛ فقد أظهر التحليل الإحصائي أن الاتجاه العام كان بعدم الموافقة على وجود معوقات بشرية تقف عائق أمام سبل تطبيق نظم إدارة الجودة في هذه الصناعات الغذائية، حيث كان المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يقع بين 2.33 و 2.12 باستثناء فقرة "ضعف كفاءة العاملين في مجال التدريب على أنظمة الجودة الشاملة" حيث بلغ 2.58 مما يشير إلى الموافقة على أن ضعف كفاءة العاملين في مجال التدريب على أنظمة الجودة الشاملة يعد من عوائق تطبيق هذا النظام.

من المصانع. ويتضح أن حوالي 69% من المصانع حاصلة على اعتماد أيزو 9000. علماً أن حوالي 79% من المصانع تطبق نظام تحليل المخاطرة (الھسب)، وحوالي 84% تطبق نظام الغذاء الآمن (أيزو 2200)، و89% تطبق نظام ممارسة التصنيع الجيد. كما أنه يوجد مواصفات خاصة للمنتجات عند 96% من المصانع، حيث حصلت حوالي 83% من المصانع في العينة على شهادة المطابقة (علامة الجودة)، علماً أن حوالي 97% من المصانع تتقيد بالمواصفات القياسية الخاصة والوطنية، وحوالي 95% يتقيدوا بالمواصفات العالمية للمنتج.

السؤال الأول: ما اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية نحو درجة تأثير المعوقات البشرية، والفنية، والإدارية، والتكنولوجية لتطبيق إدارة نظم الجودة في المصانع التي يعملون فيها؟

اتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية نحو

الجدول 1: الخصائص الديمغرافية والاجتماعية لعينة الدراسة.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية (%)
الجنسية	سعودي	53	57.0
	غير سعودي	40	43.0
	أقل من 30 سنة	38	40.9
الفئة العمرية (سنة)	من 30-50 سنة	46	49.5
	أكثر من 50	9	9.7
	دون الثانوية العامة	3	3.2
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	13	14.0
	دبلوم	27	29.0
	بكالوريوس	41	44.1
	دراسات عليا	9	9.7

الجدول 2: الخصائص الوظيفية لعينة الدراسة.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية (%)
المسمى الوظيفي	مدير إدارة	11	11.8
	رئيس قسم أو شعبة	8	8.6
	مشرف	27	29.0
	موظف	42	45.2
	عامل	5	5.4
عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (سنة)	أقل من 5 سنوات	44	47.3
	من 5-10 سنوات	18	19.4
	أكثر من 10 سنوات	31	33.3
الحصول على تدريب في مجال إدارة الجودة	نعم	35	37.6
	لا	58	62.4
مجال الدورة للذين تدريبوا سابقاً	الايزو	29	85.3
	الإدارة	3	8.8
	دورة في التشغيل الممتاز	2	5.9

الجدول 3: الخصائص المتعلقة بالمنشأة وجوده منتجاتها.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية (%)	
نوع المنتج الذي الصناعات الغذائية في العينة	منتجات العصائر	30	32.3	
	منتجات الحليب والألبان	25	26.9	
	منتجات أخرى	19	20.4	
	المشروبات الغازية	14	15.1	
	منتجات اللحوم	3	3.2	
	منتجات زيوت ودهون	2	2.2	
	تقييم المبحوثين لمستوى جودة المنتجات التي تقدمها المنشأة للمستهلك مقارنة بالمنتجات المشابه لها في السوق	ممتازة	66	71.0
جيدة		16	17.2	
متوسطة		8	8.6	
ضعيفة		1	1.1	
غير مبين		2	2.2	
الجهة المسؤولة عن مراقبة الجودة في المنشأة		إدارة الجودة	87	93.5
		إدارة الإنتاج	2	2.2
	إدارة الرقابة	1	1.1	
	غير مبين	3	3.2	
هل حصلت الشركة على اعتماد أيزو 9000؟	نعم	64	68.8	
	لا	29	31.2	
هل تطبق الشركة نظام تحليل المخاطرة (الهسب)؟	نعم	73	78.5	
	لا	20	21.5	
هل تطبق الشركة نظام الغذاء الامن ايزو 22000؟	نعم	78	83.9	
	لا	15	16.1	
هل تطبق الشركة نظام ممارسة التصنيع الجيد (GMP)؟	نعم	83	89.2	
	لا	10	10.8	
هل يوجد مواصفات متخصصة لكل منتج؟	نعم	89	95.7	
	لا	4	4.3	
هل حصلت الشركة على شهادة المطابقة (علامة الجودة)؟	نعم	77	82.8	
	لا	16	17.2	
هل يتقيد المصنع بالمواصفات القياسية الخاصة؟	نعم	90	96.8	
	لا	3	3.2	
هل يتقيد المصنع بالمواصفات القياسية الوطنية؟	نعم	90	96.8	
	لا	3	3.2	
هل يتقيد المصنع بالمواصفات القياسية الدولية؟	نعم	88	94.6	
	لا	5	5.4	

كانت الاتجاهات نحو جميع الفقرات بعدم الموافقة (المتوسط الحسابي للفقرات يقع بين 2.48 و 2.11)، باستثناء الاتجاه نحو الفقرتين "قلة الاهتمام بتطوير المنتجات المكتملة للصناعات الغذائية" و "ضعف القدرة الفنية في مجال صيانة الآلات" حيث كانت بالموافقة على أنها من معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية.

اتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية نحو المعوقات الفنية لتطبيق إدارة الجودة في المصانع التي يعملون فيها:

توصل التحليل الإحصائي المبينة نتائجه في الجدول (5) أن اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية نحو المعوقات الفنية التي تقف عائقاً أمام تطبيق نظم إدارة الجودة في المصانع التي يعملون فيها كانت ضعيفة (عدم الموافقة)، حيث

الجدول 4: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض نحو مستوى وجود المعوقات البشرية لتطبيق إدارة الجودة في المصانع التي يعملون فيها

الدرجة	الانحراف المعياري	الوسط	المعوقات البشرية
موافق	1.32	2.58	ضعف كفاءة العاملين في مجال التدريب على أنظمة الجودة الشاملة
غير موافق	1.23	2.33	قلة الخبرة التنظيمية والإدارية في مجال أنظمة الجودة الشاملة
غير موافق	1.20	2.28	قلة المعلومات والخبرة عند العاملين حول طرق تبين ادارة الجودة يقلل من مستوى طاقة العمل والكفاءة لديهم
غير موافق	1.21	2.26	عدم توافر برامج خاصة للعاملين في الشركة تؤهلهم لتطبيق أنظمة ادارة الجودة بصورة مستمرة
غير موافق	1.09	2.20	قلة برامج التدريب والتأهيل المتخصصة في مجال ضبط الجودة
غير موافق	1.00	2.19	عدم تشجيع وتحفيز العاملين تجاه ضبط الجودة
غير موافق	1.22	2.12	عدم وجود كوادر محلية مؤهلة ومتخصصة في مجال الجودة
غير موافق	0.940	2.28	الاتجاه العام نحو وجود المعوقات البشرية في المنشأة التي يعملون فيها

الجدول 5: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض نحو مستوى وجود المعوقات الفنية لتطبيق إدارة الجودة في المصانع التي يعملون فيها

الدرجة	الانحراف المعياري	الوسط	المعوقات الفنية
موافق	1.32	2.54	قلة الاهتمام بتطوير المنتجات المكمل للصناعات الغذائية
موافق	1.25	2.52	ضعف القدرة الفنية في مجال صيانة الآلات
غير موافق	1.27	2.48	قلة المعلومات حول نظم ادارة الجودة
غير موافق	1.30	2.32	إهمال اجراء الفحوصات والاختبارات المخبرية للتأكد من مطابقة المنتجات لمعايير الجودة يجعل مواصفات جودة المنتج أقل من اللازم
غير موافق	1.34	2.28	عدم استخدام المواد الأولية المطابقة للمواصفات في الشركة تعمل على تدني مستوى الجودة
غير موافق	1.34	2.16	عدم استخدام المواد الخام ذات الجودة العالية لا تساعد الشركة على إنتاج منتج منافس داخليا وخارجيا
غير موافق	1.14	2.11	عدم إلزام الموردين للمواد الخام بمعايير الجودة
غير موافق	1.09	2.34	الاتجاه العام نحو وجود المعوقات الفنية في المنشأة التي يعملون فيها

يعملون فيها:

توصلت نتائج التحليل في الجدول (7)، أن اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية كانت بعدم الموافقة على وجود معوقات تكنولوجية تقف عائقاً أما تطبيق إدارة نظم الجودة في الصناعات الغذائية، حيث كانت الاتجاهات نحو جميع الفقرات بعدم الموافقة (المتوسط الحسابي للفقرات يقع بين 2.28 و1.99)، باستثناء الاتجاه نحو "عدم توجيه نحو شراء الآلات والمعدات في الشركة على اساس التطور التكنولوجي يقلل من مستوى مواصفات جودة الانتاج" حيث كان بالموافقة على أنه من المعوقات التكنولوجية التي تقف عائقاً أما تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية.

اتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية نحو

المعوقات الإدارية لتطبيق إدارة الجودة في المصانع التي يعملون فيها:

تبين أيضاً النتائج (الجدول 6)، أن اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية كانت بعدم الموافقة على وجود معوقات إدارية، حيث كانت الاتجاهات نحو جميع الفقرات بعدم الموافقة (المتوسط الحسابي للفقرات يقع بين 2.45 و2.06)، باستثناء الاتجاه نحو "تدخل الجهات الحكومية في تسعير المنتجات" حيث كان بالموافقة على أنه من المعوقات الإدارية لتطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية.

اتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية نحو

المعوقات التكنولوجية لتطبيق إدارة الجودة في المصانع التي

الجدول 6: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض نحو مستوى وجود المعوقات الإدارية لتطبيق إدارة الجودة في المصانع التي يعملون فيها

الدرجة	الانحراف المعياري	الوسط	المعوقات الإدارية
موفق	1.18	2.59	تدخل الجهات الحكومية في تسعير المنتجات
غير موافق	1.19	2.45	عدم توفر المخصصات المالية
غير موافق	1.21	2.45	غياب سياسات ضبط ومراقبة الجودة
غير موافق	1.10	2.41	غياب التشريعات القانونية الهادفة لضبط الجودة
غير موافق	1.14	2.35	قلة الخبرة الإدارية ببرامج وشهادات الجودة
غير موافق	1.09	2.19	انخفاض الكفاءة الاستغلالية للتجهيزات وامكانيات المنشأة
غير موافق	1.05	2.19	ارتفاع تكاليف متطلبات الجودة (التعقيم والتعليق الصحي) و
غير موافق	1.05	2.06	غياب تبادل الخبرات بين المنشأة فيما يتعلق بجودة المنتجات الغذائية
غير موافق	0.88	2.34	الاتجاه العام نحو وجود المعوقات الإدارية في المنشأة التي يعملون فيها

الجدول 7: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض نحو مستوى وجود المعوقات التكنولوجية لتطبيق إدارة الجودة في المصانع التي يعملون فيها

الدرجة	الانحراف المعياري	الوسط	المعوقات التكنولوجية
موافق	1.45	2.68	عدم التوجيه نحو شراء الآلات والمعدات في الشركة على اساس التطور التكنولوجي يقلل من مستوى مواصفات جودة الانتاج
غير موافق	1.14	2.28	عدم استخدام الشركة اساليب احصائية متطورة لاختبار المنتج الغذائي يؤدي انخفاض المبيعات
غير موافق	1.20	2.22	عدم توفر المخصصات المالية يقلل من الصرف على التكنولوجيا الحديثة في التصنيع
غير موافق	1.03	2.19	عدم التمويل على برامج البحوث والتطوير في مجال الجودة
غير موافق	1.09	2.17	ليس بالضرورة أن ارتفاع كلفة الصيانة يعني ارتفاع كلفة الجودة
غير موافق	0.98	1.99	يؤدي تعطيل الآلات في الشركة الى تدني نسبة الجودة وزيادة نسبة التالف
غير موافق	0.90	2.25	الاتجاه العام نحو وجود المعوقات التكنولوجية في المنشأة التي يعملون فيها

الجدول 8: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض نحو مستوى وجود معوقات تطبيق إدارة الجودة في المصانع التي يعملون فيها

الدرجة	الانحراف المعياري	الوسط	المعوقات البشرية
غير موافق	1.09	2.34	المعوقات الفنية
غير موافق	0.88	2.34	المعوقات الإدارية
غير موافق	0.94	2.28	المعوقات البشرية
غير موافق	0.90	2.25	المعوقات التكنولوجية
غير موافق	0.87	2.30	معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة

المصانع التي يعملون فيها، تبين النتائج في الجدول (8) أن تأثير جميع هذه المعوقات كان محدوداً حيث بلغ الوسط الحسابي لها جميعاً 2.3 بانحراف معياري 0.87.

السؤال الثاني: هل يوجد اختلافات في مستويات الاتجاهات نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في

اتجاهات الموظفين العاملين في الصناعات الغذائية نحو معوقات تطبيق إدارة الجودة في المصانع التي يعملون فيها:

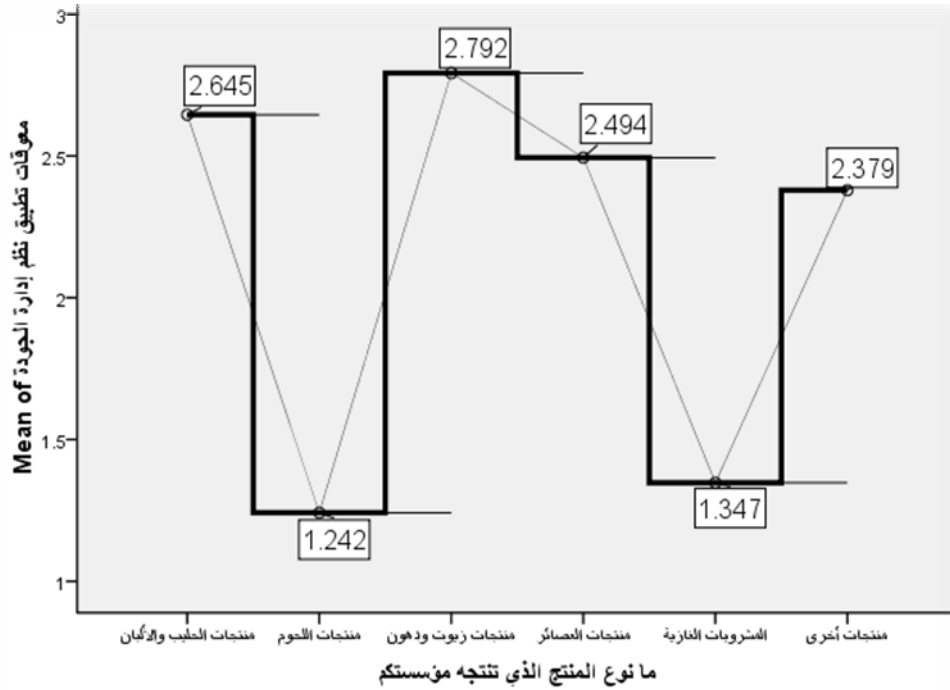
وللإجابة على سؤال الدراسة الأول حول: اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية نحو درجة تأثير المعوقات البشرية، والفنية، والإدارية، والتكنولوجية في تطبيق إدارة نظم الجودة في

معنوية عند مستوى (F=7.4, P-Value<0.05) بين الاتجاه العام نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية باختلاف نوع المنتج للمصنع.

الصناعات الغذائية تعود إلى اختلاف نوع المنتج للمصنع؟
العلاقة بين معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية ونوع المنتج للمصنع
توصل تحليل التباين في الجدول (9) إلى وجود فروق

الجدول 9: اختبار تحليل التباين ANOVA لقياس معنوية الفرق في مستوى الاتجاه نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية باختلاف نوع المنتج للمصنع

مصادر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	درجة المعنوية
بين المجموعات	20.778	5	4.156	7.418	0.000
داخل المجموعات	48.741	87	0.560		
المجموع	69.519	92			



الشكل 1: اختبار تحليل الفرق المعنوية لقياس معنوية الفرق في مستوى الاتجاه نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية باختلاف نوع المنتج للمصنع

بشدة نحو وجود أي من هذه المعوقات نحو تطبيق نظم إدارة الجودة فيها، أما صناعة العصائر فقد كانت اتجاهات العاملين فيها متقاربة مع اتجاهات العاملين في كل من صناعات اللحوم والمشروبات الغازية بالرغم من أنها كانت بعدم الموافقة على وجود هذه المعوقات إلا أنها تختلف عن اتجاهات العاملين في صناعة الألبان والزيوت والدهون.

السؤال الثالث: هل يوجد اختلافات في مستويات

وقد توصل تحليل أقل الفروق المعنوية الواردة في الشكل (1) إلى أن اتجاهات العاملين في كل من المصانع التي تتخصص في إنتاج منتجات الزيوت والدهون، والحليب والألبان كانت تشير إلى الموافقة على وجود معوقات لتطبيق نظم إدارة الجودة في هذه المصانع، وهي تختلف معنويًا عند (P-Value<0.05) عن اتجاهات العاملين في صناعات اللحوم، والمشروبات الغازية التي يؤكد العاملون فيها على عدم الموافقة

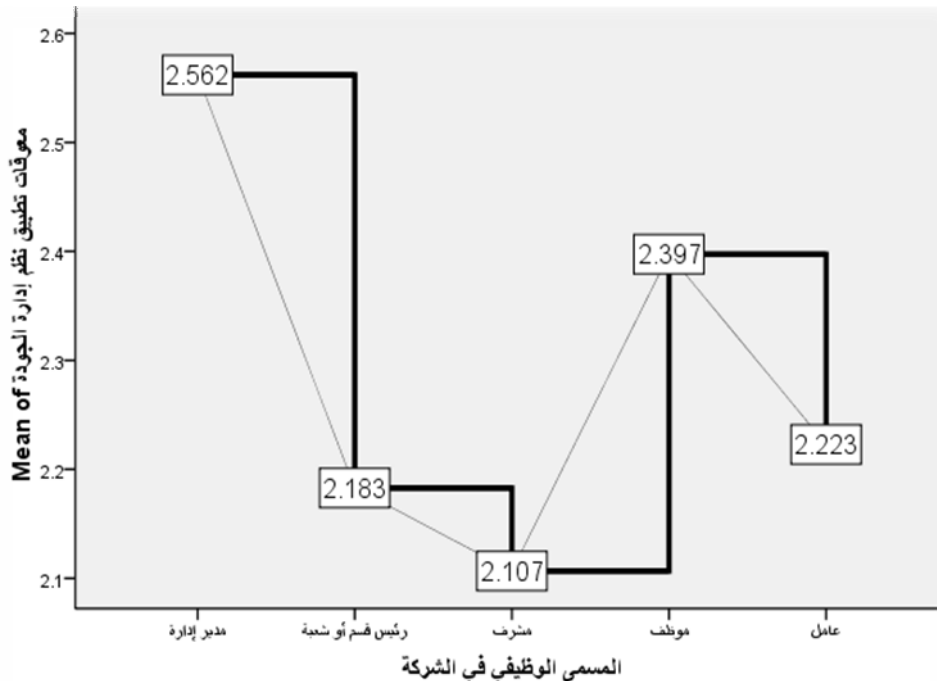
توصل التحليل الإحصائي في الجدول (10) إلى عدم وجود فروق معنوية عند مستوى (F=0.75, P-Value < 0.05) بين درجة الاتجاهات نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية باختلاف المستوى الوظيفي.

الاتجاهات نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية تعود إلى اختلاف المستوى الوظيفي للعامل؟

العلاقة بين معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية والمستوى الوظيفي.

الجدول 10: اختبار تحليل التباين ANOVA لقياس معنوية الفرق في مستوى الاتجاه نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية باختلاف المستوى الوظيفي

مصادر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	درجة المعنوية
بين المجموعات	2.300	4	0.575	0.753	0.559
داخل المجموعات	67.220	88	0.764		
المجموع	69.519	92			



الشكل 2: اختبار تحليل الفرق المعنوية لقياس معنوية الفرق في مستوى الاتجاه نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية باختلاف المستوى الوظيفي

السؤال الرابع: هل توجد علاقة معنوية بين مستوى اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض من المملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة مع الخصائص الديمغرافية للمبحوث (جنسية المبحوث، والعمر، والمستوى التعليمي، والخبرة العملية، والتأهيل التدريبي في مجال الجودة)؟.

العلاقة بين مستوى اتجاهات العاملين في الصناعات

تبين النتائج في الشكل (2) أن جميع الاتجاهات ولجميع المستويات الوظيفية كانت بعدم الموافقة على وجود معوقات تقف أما تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية، باستثناء اتجاهات المدراء حيث كانوا موافقين على وجود هذه المعوقات إلا أن اتجاهاتهم كانت قريبة من اتجاهات باقي الموظفين ضمن الفئات الوظيفية المختلفة لذا لم يكن الفرق بينهم ذو دلالة معنوية عند (P-Value < 0.05).

وجود علاقة معنوية وعكسية ($P\text{-Value} < 0.05$) بين مستوى عمر المبحوث مع درجة الشعور بوجود معوقات لتبني نظم إدارة الجودة، باستثناء المعوقات البشرية كونها لم تكن ذات أثر معنوي. وبين عدد سنوات الخبرة عند الموظف مع درجة الشعور بوجود المعوقات الفنية والمعوقات التكنولوجية. وأثبتت الدراسة أيضاً وجود علاقة معنوية وطردية ($P\text{-Value} < 0.05$) بين درجة التأهيل التدريبي عند الموظف في مجال إدارة الجودة مع درجة الاتجاه نحو الشعور بوجود معوقات فنية في المصانع التي يعملون فيها. ولم يتم إثبات وجود علاقة معنوية بين اتجاهات كل من السعوديين وغير السعوديين نحو درجة هذه المعوقات.

الغذائية في منطقة الرياض من المملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة والخصائص الديمغرافية للمبحوث.

وللاجابة عن تساؤل الدراسة حول نوع ودرجة العلاقة بين مستويات اتجاهات مجتمع الدراسة نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة مع جنسية المبحوث، والعمر، والمستوى التعليمي، والخبرة العملية، والتأهيل التدريبي في مجال الجودة، تم استخدام أسلوب تحليل معامل ارتباط كندال للعينات الترتيبية Kendall's tau_b كونه أسلوب التحليل المناسب لمثل هذه البيانات الترتيبية ويعطي نتائج تحقق هدف الدراسة. ومن خلال نتائج التحليل في الجدول (11) تبين

الجدول 11: اختبار تحليل ارتباط كندال للعينات الترتيبية Kendall's tau_b لقياس معنوية العلاقة بين مستوى اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض من المملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة مع الخصائص

الخصائص الاجتماعية	المعوقات البشرية	المعوقات الفنية	المعوقات الإدارية	المعوقات التكنولوجية	معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة
الجنسية	-0.086	-0.101	-0.082	-0.124	-0.087
العمر	-0.159	-0.200*	-0.194*	-0.212*	-0.182*
المؤهل العلمي	-0.035	0.001	-0.038	-0.075	-0.016
عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	-0.143	-0.17*	-0.129	-0.170*	-0.132
هل حصلت على دورات تدريبية في مجال الجودة (1-تلقى تدريب، 2- لم يتلقى تدريب)	0.161	0.180*	0.170	0.144	0.153

**ارتباط معنوي عند مستوى ثقة 0.01

*ارتباط معنوي عند مستوى ثقة 0.05

الجودة، باستثناء المعوقات البشرية كونها لم تكن ذات أثر معنوي. وإيضاً بين عدد سنوات الخبرة عند الموظف مع درجة الشعور بوجود المعوقات الفنية والمعوقات التكنولوجية. وأثبتت الدراسة وجود علاقة معنوية وطردية ($P\text{-Value} < 0.05$) بين كون المنشآت قد حصلت على اعتماد أيزو 9000 ($r=0.186$)، أو تطبيق نظام تحليل المخاطرة (الهاسب) ($r=0.222^*$)، أو تطبيق نظام الغذاء الآمن أيزو 22000 ($r=0.179^*$)، مع درجة اتجاه العاملين فيها نحو الشعور بوجود معوقات بشرية في المصانع التي يعملون فيها. كما تبين وجود علاقة معنوية وطردية ($P\text{-Value} < 0.05$) بين المنشآت التي حصلت على شهادة المطابقة (علامة الجودة) ($r=0.182^*$) مع درجة اتجاه العاملين فيها نحو الشعور بوجود معوقات فنية في المصانع التي يعملون فيها. ولم يتم إثبات وجود علاقة معنوية بين اتجاهات كل من السعوديين وغير السعوديين نحو درجة هذه المعوقات.

السؤال الخامس: هل توجد علاقة معنوية بين مستوى اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض من المملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة مع مستوى تقيد أو تطبيق المنشأة التي يعملون فيها بإدارة نظم الجودة المختلفة؟

العلاقة بين مستوى اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض من المملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة مع مستوى تقيد أو تطبيق المنشأة التي يعملون فيها بنظم الجودة المختلفة

وحول نوع ودرجة العلاقة بين مستويات اتجاهات مجتمع الدراسة نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة مع مستوى تقيد المنشأة التي يعملون فيها بنظم الجودة المختلفة، توصل تحليل معامل ارتباط كندال المبينة نتائجه في الجدول (12) إلى وجود علاقة معنوية طردية ($P\text{-Value} < 0.05$) بين مستوى عمر المبحوث مع درجة الشعور بوجود معوقات لتبني نظم إدارة

الجدول 12: اختبار تحليل ارتباط كندال للعينات الترتيبية Kendall's tau_b لقياس معنوية العلاقة بين مستوى اتجاهات العاملين في الصناعات الغذائية في منطقة الرياض من المملكة العربية السعودية نحو معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة مع مستوى تقيد المنشأة التي يعملون فيها بنظم الجودة المختلفة

معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة	المعوقات التكنولوجية	المعوقات الإدارية	المعوقات الفنية	المعوقات البشرية	درجة تبني نظم الجودة في المؤسسة
0.107	0.133	0.168	0.111	0.114	كيف يتم تقييم جودة المنتجات التي تقدمها المنشأة للمستهلك مقارنة بالمنتجات المشابه لها في السوق
0.107	0.141	0.172	0.042	0.186*	هل حصلت الشركة على اعتماد أيزو 9000؟
0.095	0.097	0.092	0.036	0.222*	هل تطبق الشركة نظام تحليل المخاطرة (الهسب)؟
0.070	0.077	0.083	-0.015	0.179*	هل تطبق الشركة نظام الغذاء الامن ايزو 22000؟
0.111	0.106	0.063	0.159	0.138	هل تطبق الشركة نظام ممارسة التصنيع الجيد (GMP)؟
-0.032	-0.020	-0.027	-0.024	-0.031	هل يوجد مواصفات متخصصة لكل منتج؟
0.130	0.117	0.079	0.182*	0.098	هل حصلت الشركة على شهادة المطابقة (علامة الجودة)؟
0.049	0.051	0.054	0.044	0.037	هل يتقيد المصنع بالمواصفات القياسية الخاصة؟
0.049	0.051	0.054	0.044	0.037	هل يتقيد المصنع بالمواصفات القياسية الوطنية؟
-0.009	-0.022	-0.023	0.024	0.023	هل يتقيد المصنع بالمواصفات القياسية الدولية؟

** ارتباط معنوي عند مستوى ثقة 0.01

* ارتباط معنوي عند مستوى ثقة 0.05

مناقشة النتائج

اساس التطور التكنولوجي، وتدخل الجهات الحكومية في تسعير المنتجات على أنها من معوقات تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية.

وتبين أن الاتجاهات لا تختلف بين السعوديين وغير السعوديين نحو مستوى هذه المعوقات، إلا أن مستوى الشعور بوجود معوقات تبني نظم إدارة الجودة (الفنية والإدارية والتكنولوجية) تقل كلما زاد عمر المبحوث ومستوى خبرته في العمل، أي أن الشباب يشعرون بها بشكل أكبر من الكبار وهذه النتيجة تتطابق مع نتائج دراسة عبد الرحمن وآخرون (2003) عن المجتمع الفلسطيني. كما أن الذين سبق وأن تلقوا تدريباً على إدارة الجودة والذين يعملون في منشآت قد حصلت على شهادة المطابقة (علامة الجودة) يشعرون بأن المعوقات الفنية تعد من المعوقات التي تحد من تطبيق نظم إدارة الجودة في منشآت الصناعات الغذائية، متفقة في ذلك مع بعض نتائج دراسة الخليل (2000) عن المجتمع السوري التي أشارت إلى أن عدم التثقيف في مجال إدارة الجودة يفقد العامل حماسه للعمل. كما أن العاملين الذين يعملون في المنشآت التي قد حصلت على أيزو 9000 أو تطبق نظام تحليل المخاطرة (الهسب) أو تطبق نظام الغذاء الآمن ايزو 22000، يجدون بأن المعوقات البشرية قد تقف عائقاً أما تطبيق تبني نظم إدارة الجودة في المنشآت الصناعية الغذائية. من الملاحظ أن الاتجاه العام للمصانع الغذائية نحو

ومن النتائج نتوصل إلى أن مستوى اتجاهات العاملين نحو المعوقات البشرية والفنية والإدارية والتكنولوجية كانت ضعيفة في مجال تطبيق نظم إدارة الجودة في الصناعات الغذائية في الرياض التي تعمل في مجال تصنيع اللحوم، والمشروبات الغازية، بينما كانت هذه المعوقات موجودة في المصانع التي تعمل في صناعة منتجات الزيوت والدهون، والحليب والألبان حيث كانت اتجاهات العاملين فيها تشير إلى الموافقة على وجود معوقات لتطبيق نظم إدارة الجودة في هذه المصانع، أي أن هذه المعوقات لم تكن مشكلة ظاهرة أمام تطبيق نظم إدارة الجودة في كل من المصانع التي تعمل في مجال تصنيع اللحوم، والمشروبات الغازية متفقة في ذلك مع دراسة "الحاج" (Elhaj Abdelmoula.Elsiddig Musa, 2011) التي اشارت إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مجال إنتاجية مصانع الدواجن في السعودية لها تأثير إيجابي على الإنتاجية ودرجة التجهيز. وقد كانت اتجاهات العاملين في عينة جميع المصانع تشير إلى وجود مشكلة تقف عائقاً أمام تطبيق نظم إدارة الجودة في المصانع أو المنشآت التي يعملون فيها تتعلق في ضعف كفاءة العاملين في مجال التدريب على أنظمة الجودة الشاملة، وقلة الاهتمام بتطوير المنتجات المكمل للصناعات الغذائية، وضعف القدرة الفنية عند العاملين في مجال صيانة الآلات، وعدم التوجه نحو شراء الآلات والمعدات في الشركة على

التطوير والحفاظ على الآلات واستدامتها الفنية والاقتصادية.

4- تطوير جميع عمليات وعناصر الإنتاج بما يضمن استمرار رضا العملاء ولمواكبة السباق والتطور والتنافس المستمر بين الشركات المنتجة للصناعات الغذائية من خلال رفع مستوى التقدم التكنولوجية والكفاءة الإنتاجية للآلات والمعدات وذلك بتبني الحديثة منها التي تعمل على التطور التكنولوجي ضمن مواصفات جودة الانتاج العالمية الحديثة.

5- إجراء دراسة منفصل لمصانع منتجات الألبان والحليب ومنتجات الزيوت والدهون للتعرف على دوافع عملية تبني إدارة نظم الجودة في مصانعهم، وكيفية التغلب على المعوقات أمام تطبيق إدارة نظم الجودة فيها.

6- محاورة الشباب حديثي العهد بالعمل من خلال ورش عمل من قبل الإدارات في المؤسسات التي يعملون فيها لتحديد المعوقات المختلفة التي تقف عائقاً أمام تبني إدارة الجودة والتعرف على المقترحات والحلول المناسبة لتطبيق هذه الإدارة في المؤسسات التي يعملون فيها.

تطبيق نظم إدارة وضمان الجودة ومعدل تطبيق شهادة الأيزو 9000 في المملكة العربية السعودية أعلى منها في الأردن (الشمري، وآخرون (أ)، 2004).

التوصيات

ومن خلال ما توصل إليه الباحث من نتائج توصي الدراسة الآتية:

1- ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري من خلال التثقيف والتدريب المتواصل والتحفيز والتطوير لما له من أهمية في عملية الإنتاج وضمانا لاستمرار جودة المنتج.

2- العمل على تطوير المشاريع الصناعية المتكامل من خلال تطوير المنتجات المكمل للصناعات الغذائية، وذلك بتقديم الخبرات الفنية والمالية لهذه المنشآت، بأساليب تبادل المعرفة مع مشاريع مماثلة ناجحة عربية أو أجنبية وطلب المساعدة منها.

3- رفع مستوى الكفاءات الفنية في مجال صيانة الآلات من خلال التدريب الداخلي أو الخارجي الذي يعمل على

المراجع

- مجلة دراسات، العلوم الزراعية، المجلد 31، العدد 2.
- الشمري، نامي خلف، 2005، أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على قطاع الصناعات الغذائية (حالة تطبيقية على مصنع أسترا) في تبوك بالمملكة العربية السعودية.
- عادل، الشبراوي، 1995م، الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أيزو - 9000 المقارنة المرجعية. القاهرة: الشركة العربية للإعلام العلمي.
- عبد الرحمن، زياد محمد، وآخرون، 2003، دراسة تحليلية لواقع الرقابة على الجودة الإنتاج في الصناعات الغذائية الفلسطينية. مجلة دراسات، العلوم الزراعية، المجلد 30، العدد 2.
- عقبلي، عمر وصفي، 2001م، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة "وجهة نظر". عمان، دار وائل.
- الغامدي، محمد علي، 1425هـ، مفاهيم الجودة أساس لتوحيد الجهود. الرياض: مقالة.
- الغرفة التجارية الصناعية بنجران، 1407هـ، اقتصاديات التصنيع الزراعي للتمور في المملكة العربية السعودية. تأليف إدارة البحوث. بنجران.
- قنديل، باسم، 2008، ثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على السياسات التنافسية في المنشأة الصناعية. فلسطين: رسالة ماجستير، كلية إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية.
- كوهين، ستيفن رونالد براند، 1997م، إدارة الجودة الكلية في الحكومة. تأليف ترجمة: عبدالرحمن هيجان، مراجعة محمد التويجري وعبدالرحمن الحمضي، الإدارة العامة للبحوث. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- البكري، سونيا محمد، 2002، إدارة الجودة الكلية. جامعة الإسكندرية: دار الجامعية.
- جابلونكس، جوزيف، 1996م، تطبيق إدارة الجودة الشاملة: نظرية عامة. تأليف تعريب: عبدالفتاح النعماني. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- الحري، حياة محمد سعيد، 1422هـ، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية بكلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، مكة المكرمة: رسالة دكتوراه غير منشوره، جامعة أم القرى.
- الحنيطي، دوخي عبدالرحيم، 2012، التسويق الزراعي. عمان، دار جليس الزمان.
- الخليل، عبد الحميد مصطفى، 2000، إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على الصناعات الغذائية السورية. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا.
- الشمري، عمار محمد، وآخرون (أ)، 2004، تحليل منافع تطبيق نظم إدارة الجودة من منظور إدارات مصانع الأغذية في الأردن. مجلة دراسات، العلوم الزراعية، المجلد 31(العدد 2).
- الشمري، عمار محمد، وآخرون، 2004، تحليل اتجاهات إدارات مصانع الأغذية في الأردن نحو تبني نظم إدارة الجودة. مجلة دراسات، العلوم الزراعية، المجلد 31، العدد 2.
- الشمري، عمار محمد، وآخرون، 2004، تحليل منافع تطبيق نظم إدارة الجودة من منظور إدارات مصانع الأغذية في الأردن.

وزارة التخطيط (1424هـ)، منجزات خطط التنمية، حقائق وأرقام. الرياض: الإصدار الواحد والعشرون.

Elhaj, A. and Elsiddig, M. 2011. *The Impact of Implementation of Total Quality Management on Plants' Productivity: Evidence from Poultry Processing Plants-Saudi Arabia- Central Region*. Retrieved 5 27, 2012, from International Journal of Engineering Science and Technolog:

<http://translate.google.jo/translate?hl=ar&langpair=en|ar&u=http://www.ijest.info/docs/IJEST11-03-05-004.pdf>

Botelho, M. 2005. *Aims and Perspectives of a New Trade Alliance*. Florida: Boca Raton.

Parajogo, D. & Brown, A. 2004. The Relationship Between TQM Practices And The Role of Formal TQM Programs: An Australian Empirical Study. *QMJ*, 11(4).

المجلس، ابراهيم عبدالله، 1423هـ، تطور الصناعات الغذائية في المملكة ودورها في تحقيق أهداف خطط التنمية. تأليف برنامج الدراسات البنكية المتقدم. الرياض: معهد الإدارة العامة.

مصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات، 2012/5/20، صادرات المملكة السلعية غير البترولية و وارداتها خلال شهر مارس 2012م. Retrieved from التقارير الإحصائية:

<http://www.cdsi.gov.sa/2010-10-02-08-30-17/227-ft2012march>

مصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات، 2012، مؤشرات الحسابات القومية ربع السنوية لعام 2011م بالأسعار الثابتة. تاريخ الاسترداد 20 5، 2012، من التقارير الإحصائية:

<http://www.cdsi.gov.sa/pdf/nat2011qcupr.pdf>

هبره، ممدوح علي، 1988م، صناعة وتجارة المواد الغذائية بدول الخليج. مجلة التعاون الصناعي، العدد(33).

هبره، ممدوح علي، 1991، صناعة وتجارة المواد الغذائية في المملكة العربية السعودية. مجلة التعاون الصناعي، العدد (45) يوليو.

Employees' Attitudes in Food Industries Companies in the Kingdom of Saudi Arabia Toward Constraints of the Application of Quality Management Systems

*Nami Al-Shammari**

ABSTRACT

The study aimed to identify the attitudes of employees' working in the factories in food industry in the Riyadh region of Saudi Arabia about the constraints of human and technical, administrative and technological standing obstacle to the application of quality management systems in the food industry. To identify the degree of these attitudes and their relation to each of: the type of product, and their characteristics demographic, functional, and the degree of implementation of quality management systems in these facilities. To achieve the objectives of the study relied on the survey method, questionnaire tool, which has been collected through the study sample of size 93 workers from these factories, has also been using the method of descriptive statistics and analysis of variance and correlation coefficient Kendall to answer the study questions.

The study results found that the degree of attitudes indicate that the level of all these constraints were weak in the factories of the meat industry, soft drinks, but it is in the factories of the dairy industry, milk and fats and oils industries. The study showed no statistically significant differences at (P-Value <0.05) between the trends of the respondents attributed to the difference in the functional level, while showing the existence of a correlation inverse (P-Value <0.05) between the degree of the trends and all the feel under age and the number of years of experience him; and the existence of a correlation and positive correlation (P-Value <0.05) between the degree of rehabilitation training when the employee in the field of quality management to the degree of the attitude towards a sense that there is no technical obstacles in the factories where they work.

Keywords: E-Quality Management, Food Industry, Riyadh.

* Ministry of Interior, Saudi Arabia. Received on 2/12/2013 and Accepted for Publication on 23/4/2014.