



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التطوير المنظمي
دراسة ميدانية في الجامعات الأهلية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة، صنعاء

رسالة مقدمة من الطالب
صدام حمود عبدالله المنتصر

إلى
مجلس الدراسات العليا والبحث العلمي
وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إشراف
أ.د. عبداللطيف مصلح محمد عايض
أستاذ إدارة الأعمال
جامعة العلوم والتكنولوجيا



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جَامِعَةُ الْعُلُومِ وَالتَّكْنُولُوجِيَا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التطوير المنظمي: دراسة ميدانية في
الجامعات الأهلية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة، صنعاء

المُلخَص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر ممارسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التطوير المنظمي في الجامعات الأهلية اليمنية العاملة بأمانة العاصمة، صنعاء. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات في مجتمع الدراسة المتمثلة في القيادات العاملة في (9) جامعات بواقع (427) مفردة، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من (210) مفردات، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود أثر إيجابي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في التطوير المنظمي في الجامعات محل الدراسة مع اختلاف أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التطوير المنظمي باختلاف البُعد، حيث جاء بُعد اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق أكثر أثراً في التطوير المنظمي، كما جاء بُعد التركيز على عمليات التعليم والتعلم الأقل أثراً، كما لم تظهر أبعاد مبادئ إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في (دعم والتزام الإدارة العليا، التركيز على العميل، الوقاية من الخطأ قبل وقوعه) أي أثر في التطوير المنظمي في الجامعات محل الدراسة. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى تحقق التطوير المنظمي تُعزى للمتغيرات المنظمية (مسمى الجامعة وحجم الجامعة)، كما أظهرت النتائج تحقيق الجامعات محل الدراسة مستوىً عالياً من التطوير المنظمي بجميع أبعاده ومستوىً عالياً لممارسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة بجميع أبعادها. وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها؛ أوصت الدراسة الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء بتعزيز الاهتمام بممارسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة، الذي من شأنه أن يحدث أثراً إيجابياً في التطوير المنظمي، وكذلك أوصت بزيادة اهتمام الجامعات محل الدراسة باتخاذ القرارات بناءً على الحقائق، وكذلك مشاركة العاملين وتمكينهم كونهما الأكثر تأثيراً في التطوير المنظمي في تلك الجامعات.

المشرف

أ.د. عبداللطيف مصلح محمد عايض

أستاذ إدارة الأعمال

جامعة العلوم والتكنولوجيا

الطالب

صدام حمود عبدالله المنتصر

محرم، 1446هـ

صنعاء

يوليو، 2024م



**The Impact of Principles of Total Quality Management Application in
Organizational Development: A Field Study at Private Yemeni
Universities in the Capital Municipality of Sana'a**

Abstract

This study aimed to identify the impact of practicing the Total Quality Management Principles (TQMPs) on Organizational Development (OD) in Yemeni private universities operating in the Capital Municipality of Sana'a. The study followed the descriptive analytical approach to achieve its objectives and test its hypotheses. The study population reached (427) individuals of leaders working at (9) private universities operating in the Capital Municipality of Sana'a. A stratified relative random sampling method was applied to select the sample of the study which reached (210) individuals. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program was used to analyze the study data. The study findings revealed that there is a positive impact of TQMPs on OD of the universities of the study, but that impact varies according to the dimensions of TQMPs, as making decisions based on facts dimension has the highest impact on OD, and focusing on teaching and learning processes dimension has the least impact on OD, while three dimensions of TQMPs namely are: (top management support and commitment, customer focus, preventing errors before they occur) did not show any impact on OD in the universities of the study. The findings also showed that there are statistically significant differences in the level of TQMPs and the level of OD attributed to the organizational variables of the study universities namely; (university name and university size). Moreover, the findings revealed that the studied universities achieved a high level of OD in all its dimensions and a high level of practicing TQMPs in all its dimensions. Based on the results reached, the study recommended that private universities in the Sana'a capital Sana'a have to enhance the practicing the TQMPs due to its positive impact on improving OD, as well as paying more attention in focusing on teaching and learning processes through developing special standards for practicing and evaluating teaching and learning processes which contribute to improving the quality of these processes and to contribute to improving the level of OD of these universities.

Candidate

**Saddam Hamood Abdulah Al-
Muntaser**

Supervisor

Prof. Dr. Abdulatef Musleh M. Ayedh
Professor of Business Administration
University of Sciences and Technology

July, 2024AD

Sana'a

Muharram, 1446AH

Republic of Yemen
Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Science and Technology
Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research



The Impact of Principles of Total Quality Management Application in Organizational Development

**A Field Study at Private Yemeni Universities in the Capital
Municipality of Sana'a**

A Thesis Submitted by

Saddam Hamood Abdulah Al-Muntaser

To

**The Council of Postgraduate Studies and Scientific Research,
in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master Degree in
Business Administration**

Supervisor

Prof. Dr. Abdulatef Musleh M. Ayedh

**Professor of Business Administration
University of Sciences and Technology**

July, 2024AD

Sana'a

Muharram, 1446AH