



الجمهورية العربية السورية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة دمشق  
المعهد العالي للتنمية الإدارية  
قسم الإدارة الاستراتيجية

## أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي

دراسة ميدانية في وزارة التربية

### **The Impact of the Application of Total Quality Management (TQM) on the Strategic Performance**

Field study in the Ministry of Education

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإدارة الاستراتيجية

إعداد الطالبة:

رنا يعقوب

إشراف الدكتورة

مزنه المارديني

العام الدراسي : 2022-2023

## الملخص

يهدف البحث إلى التعرف إلى أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي في وزارة التربية السورية، وتظهر أهمية البحث من حاجة وزارة التربية التي تؤثر قراراتها على أهم قطاع في المجتمع ألا وهو قطاع التعليم لاتباع الجودة الشاملة كأسلوب وفلسفة إدارية لتحسين أدائها على المدى البعيد، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف البحث، والأسلوب التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة تم توزيعها على عينة عشوائية مؤلفة من /305/ عامل في وزارة التربية وتم استرداد /152/ استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، تم إدخالها للحاسب وتحليلها باستخدام برنامج (spss25) باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وتوصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر لإدارة الجودة على الأداء الاستراتيجي، حيث يوجد أثر لبعدي مشاركة العاملين والتخطيط الاستراتيجي على الأداء الاستراتيجي في وزارة التربية، بينما لا يوجد أثر للأبعاد (التحسين المستمر - التزام الإدارة العليا- ثقافة الجودة - التركيز على العميل)، كما تبين أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة البحث نحو الأداء الاستراتيجي تعزى للمتغيرات الديمغرافية ( العمر ، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة ، المركز الوظيفي).

وفي ضوء النتائج قدمت الباحثة مجموعة من المقترحات منها: زيادة الاهتمام ببعدي مشاركة العاملين والتخطيط الاستراتيجي نظراً لما توصلت إليه الدراسة من وجود أثر لهذين البعدين في تحقيق الأداء الاستراتيجي، والسعي لاستخدام التقنيات الحديثة لتسهيل الخدمات المقدمة للمراجعين لإنجاز أعمالهم في الوقت المحدد. إن اعتماد نتائج وتوصيات هذا البحث قد تسهم في رفع جودة الأداء في وزارة التربية .

**الكلمات المفتاحية :** إدارة الجودة الشاملة ، الأداء الاستراتيجي، وزارة التربية ،التخطيط الاستراتيجي، مشاركة العاملين ، التحسين المستمر ، التزام الإدارة العليا، ثقافة الجودة ، التركيز على العميل.

## Abstract

The research aims to identify the impact of the application of total quality management on the strategic performance in the Syrian Ministry of Education. Reliance on the descriptive approach to achieve the objectives of the research, and the analytical method, and the questionnaire was used as a tool for the study. It was distributed to a random sample consisting of /305/ workers in the Ministry of Education. /152/ questionnaire valid for statistical analysis were retrieved, entered into the computer and analyzed using the program (spss25) using Appropriate statistical methods, and the research reached a number of results, The most important of which is the existence of an impact of quality management on strategic performance, where there is an impact of the two dimensions of employee participation and strategic planning on the strategic performance in the Ministry of Education, while there is no effect of the dimensions (continuous improvement - commitment of senior management - culture of quality Focusing on the customer), And it was found that there are no statistically significant differences in the trends of the research sample towards strategic performance due to demographic variables. (age, gender, educational qualification, experience, job position).

In light of the results, the researcher presented a set of proposals, including: increasing attention to the two dimensions of employee participation and strategic planning, given the study's findings of the impact of these two dimensions on achieving strategic performance, and striving to use modern technologies to facilitate the services provided to auditors to complete their work on time. The adoption of the results and recommendations of this research contribute to raising the quality of performance in the Ministry of Education.

**Keywords:** total quality management, strategic performance, Ministry of Education, strategic planning , employee participation , continuous improvement ,commitment of senior management , culture of quality ,focus on the customer