



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا

تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها في جودة الخدمة  
والأداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية السودانية

Implementation Of Quality Management and its Impact on  
The Service Quality and Operational Performance In The  
Sudanese Service Institutions

بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إشراف الدكتور /

صديق بلل إبراهيم

إعداد الدراسة /

بهجة عثمان فضل السيد

مايو 2015م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الإِسْتِهْلَالُ

﴿وَيَتْرَاكِ جِبَالَ حَسْبٍ لَهَا جَامِدَةٌ وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنْعَ اللَّهِ  
الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾

صدق الله العظيم

سورة النمل الآية (88)

# الإهداء

إلى والدتي رمز الحنان والحب  
إلى والدي الذي علمني معنى البذل والعطاء  
إلى إخواني - وأخواتي - سندی على مر الزمان  
إلى من تقاسم معي الحياة بكل صدق زوجي العزيز  
إلى فلذات كبدي ونور عيوني أحمد وأواب  
إلى أساتذتي الأجلاء  
إلى كل من أحبني وأحب لي الخير

# الشكر والتقدير

حينما نعبر شط العمل الدؤوب ، لا يهيم فى دواخلنا سوى أولئك الذين غرسو علم جميل فى طريقنا ، بفضل الله عز وجل ، أولئك الذين منحونا العزم ثلو العزم ، لنتخطى الصعاب ، ونقف واثقى الخطى نشاطهم الإبداع حرفاً ولغةً ، ولايسع حروفى إلا أن تمتزج لتكون كلمات شكر وعرفان للأستاذ / كمال على مدنى الذى أنار لنا هذا الطريق وأخص بالشكر مؤسسة التنمية الإجتماعية للمعاشيين التى أتاحت لى هذة الفرصة ، وأخص بالشكر الدكتور / صديق بلل إبراهيم وذلك لما قدمه من توجيه وإرشاد وإشراف وتوجيه كامل إلى أن رأى هذا البحث النور ، ولم يبخل على بالنصح والإرشاد بتقديم كل ما هو ممكن من فيض علمه الثر ، كما يخص الباحث أيضاً بالشكر والتقدير الأستاذ / عوض السيد محمد على ، والشكر موصول للإخوة الإعضاء بدرى قسم ، يوسف عوض قسم الله .

الباحث ،،،،

## المستخلص

تمثل جودة الخدمة دوراً هاماً في تحسين الأداء التشغيلي وحصول المؤسسات الخدمية على الميزة التنافسية في الأسواق العالمية إلا أن هنالك قلة من الدراسات التي تناولت محددات الأداء التشغيلي خاصة في الدول النامية لذا هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير جودة الخدمة وإدارة الجودة الشاملة على الأداء التشغيلي بالمؤسسات الخدمية . ولستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث كانت الأستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات . وتم إستخدام عينة غير إحتيالية مناسبة حيث وزعت (450) إستبانة للعاملين بالمؤسسات الخدمية بولاية الخرطوم بنسبة إستراداد بلغت (88%) . ولإختبار جودة المقاييس المستخدمة في الدراسة تم إجراء التحليل العامل حيث أظهرت النتائج أن أبعاد جودة الخدمة في عينة الدراسة تتكون من بعد واحد بدلاً عن أربعة أبعاد ، ولإختبار فرضيات الدراسة تم إستخدام الإنحدار المتعدد وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين جودة الخدمة والأداء التشغيلي كما أن إدارة الجودة الشاملة تؤثر على الأداء التشغيلي من خلال جودة الخدمة إلا أن نسبة التأثير متباينة من متغير لآخر . وأظهرت الدراسات أيضاً أن جودة الخدمة تؤثر على الأداء التشغيلي وإدارة الجودة الشاملة تعدل هذه العلاقة . كما توصلت الدراسة لتوصيات نظرية وتطبيقية تمثلت في إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تتعلق بجودة الخدمة والأداء التشغيلي وتساعد متخذي القرار على ضرورة الإهتمام بجودة الخدمة وإدارة الجودة الشاملة لما لها تأثير على الأداء التشغيلي بالمؤسسات الخدمية .

العبارات الدالة : إدارة الجودة الشاملة - جودة الخدمة - الأداء التشغيلي .

## **Abstrac**

Total quality management play an important role on enhancing the services quality and achieving competitive advantage in the markets. inspite of that there is lack of studies that discuss the issues of services quality determinants, especially in the developing countries .The purpose of this studyis to identify the effect of service quality and the total quality management on operational performance of . manufaction firms. based on the descriptive methodology. a survey method was used in this study through questionnaire, the method probability Sampling was use to select the sample total of (450) respondents were to select from test in target service organization at Khartoum state . where the percentage of respondeing rate is (88%).to test the quality standards used in the study was conducted factor analysis where the results shows that the quality of service dimensions in the study sample consists of just one instead of four dimensions. function are also given the use of multiple regression function is also used to test hypotheses. analysis. the results of the study showed there is a relationship between total quality management and quality of service, but the proportion of the effect varies from variable to another . also the results reveal that there is a positive relationship between the component of service quality and operational performance of the Sudanese service organization, total quality management mediate the relationship between service quality and operational performance the study is achive theorated and practical recommendtion for decision makers to focus on the sevice quality, the total quality management and its impact on operational performance also the study have theoretical recommendations to per form future studies to make more studies considering the sevice quality and operational performance.

**KeyWords ; - total quality management- service quality- operationa**

**Performance**

## فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	المحتويات
I	الإستهلال
II	الإهداء
III	الشكر والعرفان
IV	مستخلص الدراسة باللغة العربية
V	Abstrac
IX	فهرس الموضوعات
X	فهرس الأشكال
<b>الفصل الأول : الإطار العام للدراسة</b>	
2 -1	1-1 المقدمة
5 -3	2 -1 مشكلة الدراسة
6-6	3 -1 أهداف الدراسة
6-6	4 -1 أهمية الدراسة
8-7	5 -1 مفاهيم الدراسة
9-9	6 -1 تنظيم الدراسة
<b>الفصل الثاني : الإطار النظري</b>	
10-10	1-2 المقدمة
13-10	2 -2 إدارة الجودة الشاملة
17-13	3 -2 مفهوم إدارة الجودة
18-17	4-2 أهمية إدارة الجودة الشاملة
21-18	5 -2 أبعاد إدارة الجودة الشاملة
22-21	6 -2 متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
23-22	7 -2 معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
24-24	8 -2 جودة الخدمة
26-24	9 -2 المقدمة
27-26	10 -2 مفهوم جودة الخدمة

24-24	11-2 مفهوم الجودة
28-28	12-2 مسئولية الجودة
30-28	13-2 تعريفات عامه
30-30	14-2 أهمية جودة الخدمة
33-30	15-2 خطوات تحقيق الجودة
35-33	16-2 أبعاد الجودة
36-35	17-2 تقييم جودة الخدمة
37-36	18-2 مؤشرات تقييم جودة الخدمة
38-37	19-2 نماذج تقييم جودة الخدمة
43-43	20-2 الأداء التشغيلي
44-43	21-2 المقدمة
46-44	22-2 تعريف الأداء التشغيلي
46-46	23-2 مفهوم وأبعاد الأداء التشغيلي
52-48	24-2 الخاتمة
<b>الفصل الثالث : منهجية الدراسة</b>	
53-53	1-3 المقدمة
58-53	2-3 النظرية
60-58	3-3 العلاقة بين المتغيرات
61-60	4-3 أسلوب الدراسة
61-60	5-3 مجتمع الدراسة
61-60	6-3 مصادر جمع البيانات
61-61	7-3 عينة الدراسة
64-61	8-3 قياس متغيرات الدراسة
46-64	9-3 الإختبار المبدئ لأداة الدراسة
64-64	10-3 إجراءات الدراسة الميدانية
66-65	11-3 جودة القياس
67-66	12-3 الأساليب الإحصائية
68-67	14-3 الخاتمة
<b>الفصل الرابع : التحليل البيانات</b>	

70-68	1-4 المقدمة
70-70	2-4 نسبة الإستجابة
72-70	3-4 البيانات الشخصية
75-72	4-4 التحليل العاملى
76-75	5-4 تحليل الإعتمادية
77-76	6-4 الخاتمة
	<b>الفصل الخامس : مناقشة النتائج</b>
89-89	1-5 المقدمة
89-89	2-5 ملخص النتائج
89-89	3-5 مناقشة النتائج
93-92	4-5 تأثيرات الدراسة
93-93	5-5 جوانب القصور
94-94	6-5 مقترحات مستقبلية
95-95	7-5 التوصيات
96-69	8-5 الخاتمة
98-97	9-5 المراجع
200-101	10-5 الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	بيانات الجدول	الرقم
68	معدل الاستجابة	جدول رقم (1-4)
61	تحليل البيانات الشخصية	جدول رقم (2-4)
73	التحليل العاملى إدارة الجودة الشاملة	جدول رقم (3-4)
74	التحليل العاملى لجودة الخدمة	جدول رقم (4-4)
75	التحليل العاملى للأداء التشغيلى	جدول رقم (5-4)
76	الإعتمادية	جدول رقم (6-4)
77	قياس التحسين المستمر فى العلاقة بين جودة الخدمة والاداء التشغيلى	جدول رقم (7-4)
78	قياس فلسفة العاملين فى العلاقة بين جودة الخدمة والاداء التشغيلى	جدول رقم (8-4)
78	إختبار الفروض	جدول رقم (9-4)
78	المتوسطات والإنحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	جدول رقم (10-4)
80	إرتباطات بيرسون بين المتغيرات	جدول رقم (11-4)
81	الإنحدار لمكونات جودة الخدمة والاداء التشغيلى	جدول رقم (12-4)
82	الإنحدار لمكونات جودة الخدمة والاداء التشغيلى ( التحسين المستمر )	جدول رقم (13-4)
83	الإنحدار لمكونات جودة الخدمة والاداء التشغيلى ( فلسفة العاملين )	جدول رقم (14-4)
85	الدور المعدل لجودة الخدمة فى العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة والاداء التشغيلى	جدول رقم (15-4)
86	الإرتباطات بين متغيرات الدراسة	جدول رقم (16-4)

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	الأشكال	الرقم
27	مفهوم جودة الخدمة	شكل رقم (1)
52	فجوات الدراسة	شكل رقم (2)
58	نموذج الدراسة	شكل رقم (3)
87	نموذج الدراسة المعدل	شكل رقم (4)