

الآية

قال تعالى في كتابه العزيز:

بسم الله الرحمن الرحيم

(وترى الجبال تحسبها جامدة وهي تمر مر السحاب
صنع الله الذي أتقن كل شيء)

صدق الله العظيم

سورة النمل الآية (٨٨)

الاهداء

إلى أمي وأبي

إلى أخي محمد

إلى أهلي وعشيرتي

إلى أساتذتي

إلى زملائي

إلى الشموع التي تحترق لتضئ للآخرين

إلى كل من علمني حرفاً

أهدي هذا البحث المتواضع راجياً من المولى

عز وجل أن يجد القبول والنجاح

الشكر والعرفان

قال تعالى { وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ }.....النمل ١٩ .

الشكر والحمد لله أولاً على ما هدى ووفق وسدد. فإني مدين بالشكر لكل من قدم إلي يد العون خلال مسيرة تعليمي من أساتذة وأقارب وأصدقاء، وارشدي في كتابة هذا البحث المتواضع فلهم مني الشكر والتقدير بعد شكر الله عز وجل.

الشكر والتقدير لأساتذتي الجليل المشرف الأول د/ مدثر سليمان و الي جامعه السودان واشكر م/ احمد حسين ، م /مودة احمد على ما قدموه لي من عون في هذا البحث

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعاً يستفاد منه .

الباحث

هنادي عبدالله

المستخلص

ان الجودة الشاملة هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة والغير ضرورية للعميل أو للعملية وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستنديين في جميع مراحل التطوير على متطلبات وإحتياجات العميل .

إن صناعة التشييد في السودان بدأت تشهد تطورا ملموسا لذلك كان لابد من التطرق إلى هذا الموضوع وتوليته نوعا من العناية للتعرف على مدى تطبيق مفهوم نظام إدارة الجودة الشاملة على هذه الشركات وأثرة على الواقع والتطرق إلى ما هي المعوقات والصعوبات التي تحول دون تطبيق هذا النظام.

وقد تناول البحث العوامل المؤثرة على تطبيق ادارة الجودة الشاملة في شركات التشييد في ولاية الخرطوم لذلك تم عمل دراسة ميدانية لعدد من شركات التشييد وذلك بتوزيع استمارة استبيان على عدد من الشركات والافراد وتم التحصل على (٥٠) استمارة ، وخلصت الدراسة بعد اجراء التحليل الإحصائي لعدد من النتائج،من ابرزها أن المعرفة بالجودة الشاملة ضعيفه ،عدم اهتمام الادارة العليا بهذا النظام كذلك الهيكل التنظيمي لا يلبي متطلبات الجودة الشاملة، كذلك الافتقار الى ضبط العمليات الادارية للمشروع .

كما خلصت الدراسة الى عدد من التوصيات من ابرزها ضرورة نشر المعرفة وقيام الدراسات والسمنارات في مجال إدارة الجودة الشاملة ، تصميم الهياكل التنظيمية بالشكل الذي يتناسب مع فلسفة الجودة الشاملة، التركيز الشديد على ضبط العمليات الاساسية للمشروع باعتبارها خارطة الطريق للمشروع .

Abstract

The Total quality is the continuous development of administrative processes and it reviewed , analyzed and the search for means and ways to increase performance and reduce the time to complete the dismantling of all tasks and functions useless and unnecessary for the client or the process in order to reduce the cost and raise the quality level, relying in all stages of development on the requirements and needs of the customer .

The construction in Sudan industry began experiencing a significant development so it was necessary to address this subject and inaugural kind of get to know over the application of the concept of total quality management system on these companies and their impact on the reality and addressed what are the obstacles and difficulties that prevent the application of the system of care.

The research has dealt with the factors affecting the application of total quality in the construction companies in the state of Khartoum so it was the work of a field study of a number of construction companies by distributing a questionnaire to a number of companies and individuals have been obtained on (50) form, and the study concluded after conducting statistical analysis of the number of results, most notably that the overall quality of knowledge is weak, lack of interest in the senior management of this system as well as the organizational structure does not meet the overall quality requirements, as well as a lack of tuning the administrative operations of the project .

The study also concluded a number of recommendations, notably the need to disseminate knowledge and do studies and seminars in the field of total quality management, design of organizational structures that fits with the overall philosophy of quality, a strong focus on adjusting the basic operations of the project as a way to project a map .

المفهرس

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى	الرقم
I	الآية	١
II	الإهداء	٢
III	الشكر والعرفان	٣
IV	المستخلص	٤
VI	Abstract	٥
IX	قائمة المحتويات	٦
XII	قائمة الأشكال	٧
XIII	قائمة الجداول	٨
الباب الأول المقدمة		
١	مقدمة عامة	١-١
٢	أهمية البحث	٢-١
٢	مشكلة البحث	٣-١
٢	أهداف البحث	٤-١
٢	فرضيه البحث	٥-١
٣	مناهج البحث	٦-١
٣	مجتمع البحث	٧-١
٣	محددات البحث	٨-١
٧	هيكلية البحث	٩-١
الباب الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة		
٥	التعريف بالمفاهيم الأساسية للجودة وإدارة الجودة الشاملة	١-٢
٥	الجودة	١-١-٢
٦	مفهوم الجودة	٢-١-٢
٨	مراحل تطور نظام الجودة	٣-١-٢
٩	مفاهيم متصلة بالجودة	٤-١-٢
١١	محاور إدارة الجودة	٥-١-٢
١٥	مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطورها وفلسفتها	٦-١-٢
١٥	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	٧-١-٢

١٧	التطور الفكري لإدارة الجودة الشاملة	٨-١-٢
٢٠	أهداف الجودة الشاملة	٩-١-٢
٢١	فوائد تطبيق برنامج ادارة الجودة الشاملة	١٠-١-٢
٢٢	المتطلبات الرئيسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة	١١-١-٢
٢٥	الدراسات السابقة	٢-٢
الباب الثالث		
نظام ادارة الجودة الشاملة في شركات التشييد		
٢٨	مقدمة	١-٣
٢٨	تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مشاريع التشييد	٢-٣
٢٩	مضامين ادارة المشاريع	٣-٣
٢٩	ماهية ادارة المشاريع	١-٣-٣
٣٢	مجموعة العمليات الاساسية لاي مشروع	٤-٣
٣٤	مجموعة عمليات الابتداء	١-٤-٣
٣٥	مجموعة عمليات التخطيط	٢-٤-٣
٤٠	مجموعة عمليات التنفيذ	٣-٤-٣
٤١	مجموعة عمليات المتابعة والمراقبة	٤-٤-٣
٤٣	مجموعة عمليات الانتهاء	٥-٤-٣
٤٤	المجالات المعرفية لادارة المشروعات	٥-٣
٤٤	ادارة التكامل	١-٥-٣
٤٦	ادارة النطاق	٢-٥-٣
٤٧	ادارة الوقت	٣-٥-٣
٤٨	ادارة التكاليف	٤-٥-٣
٤٩	ادارة الجودة	٥-٥-٣
٥٠	ادارة الموارد البشرية	٦-٥-٣
٥١	ادارة الاتصالات	٧-٥-٣
٥٢	ادارة المخاطر	٨-٥-٣
٥٣	ادارة المعنين	٩-٥-٣
٥٤	ادارة المشتريات	١٠-٥-٣
٥٥	ادارة السلامة	١١-٥-٣
٥٥	ادارة المطالبات	١٢-٥-٣
٥٦	مفهوم الجودة الشاملة في المشاريع الهندسية	٦-٣
٦٠	كيفية ضبط وضمان الجودة في صناعة التشييد	٧-٣
٦٠	مفاهيم ضبط الجودة في الصناعة الانشائية	٨-٣
٦١	اهداف تطبيق برنامج الجودة الشاملة	٩-٣
٦١	مسؤوليات الجهات المنفذة للمشروع الانشائي	١٠-٣
٦٢	خطة تنفيذ برنامج ضبط الجودة في المشاريع الهندسية	١١-٣
٦٥	برنامج ضمان الجودة في المشروع الانشائي	١٢-٣
٦٥	مخرجات ادارة الجودة الشاملة في صناعة التشييد	١٣-٣
الباب الرابع		
جمع البيانات والتحليل والمناقشة		

٦٧	المنهجية	١-٤
٦٧	مجتمع العينة	٢-٤
٦٨	اسلوب جمع العينات	٣-٤
٦٨	الطرق الاحصائية	٤-٤
٦٨	معوقات الدراسة	٥-٤
الباب الخامس التحليل و اختيار النتائج		
١١٣	مناقشة وتحليل الاستبيان	١-٥
١١٥	النتائج	٢-٥
الباب السادس الخاتمة والتوصيات		
١١٧	الخاتمة	١-٦
١١٧	التوصيات	٢-٦
١١٨	الدراسات المستقبلية	٣-٦
١١٩	المراجع والمصادر	
الملحقات		

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
٨	مراحل تطور الجودة	شكل (١-٢)
١٨	توضيح دائرة ديمنج	شكل (٢-٢)
٣١	تمثيل عمليات مجموعات المشروع باستخدام دائرة ديمنج	شكل (١-٣)
٣٣	تدفق العملية في الترابط بين مجموع عمليات ادارة المشروع	شكل (٢-٣)
٣٤	مجموعة عمليات الابداء	شكل (٣-٣)
٣٩	مجموعة عمليات التخطيط	شكل (٤-٣)
٤٠	مجموعة عمليات التنفيذ	شكل (٥-٣)
٤٢	مجموعة عمليات المتابعة والمراقبة	شكل (٦-٣)
٤٣	مجموعة عمليات الانتهاء	شكل (٧-٣)

قائمة الجداول /المخططات

الصفحة	العنوان	الرقم الجدول/المخطط
١٤	يوضح النسبة المئوية لتكاليف الجودة	١-٢
٧٣	العينة حسب الوهل الاكاديمي	١-٤
٧٤	حسب الوظيفة	٢-٤
٧٥	الى اي المؤسسات تنتمي	٣-٤
٧٦	سنوات الخبرة	٤-٤
٧٧	نوع المنشأة التي تعمل بها	٥-٤
٧٨	عمل محاضرات ودورات بمفهوم نظام الجودة الشاملة	٦-٤
٧٩	الدراسة بمفاهيم النظام	٧-٤
٨٠	تطبيق هذا النظام في الشركة	٨-٤
٨١	النظام يأخذ في الاعتبار كل عوامل النجاح	٩-٤
٨٢	نظام الجودة يساعد على المنافسة	١٠-٤
٨٣	نظام الجودة يقلل من التكلفة	١١-٤
٨٤	ادارة الجودة طورت لتصل الى مرحلة ارضاء العميل	١٢-٤
٨٥	الادارة العليا تشجع الموظفين	١٣-٤
٨٦	الادارة العليا تطور وتأهل الموظفين	١٤-٤
٨٧	الادارة تؤكد على اقسامها اتباع اجراءات التحكم بالجودة	١٥-٤
٨٨	الادارة العليا تهتم بالتغذية الراجعة	١٦-٤
٨٩	مراجعة الهيكل التنظيمي حسب المتطلبات	١٧-٤
٩٠	تحديد الصلاحيات والمسؤوليات للموارد البشرية	١٨-٤
٩١	تحديد الفريق العامل على اسس ومعايير	١٩-٤
٩٢	فهم احتياجات العميل	٢٠-٤
٩٣	اشراك العميل في الخطة الابتدائية	٢١-٤
٩٤	تحديد مجال المشروع بصورة واضحة	٢٢-٤
٩٥	اجراء الشركة دراسة شاملة للمشروع	٢٣-٤
٩٦	المسؤولين عن اجراء الدراسة	٢٤-٤
٩٧	وضع بدائل في الخطة من اجل التغيرات المستقبلية	٢٥-٤
٩٨	وضع توقعات للمخاطر	٢٦-٤
٩٩	تقدير الموارد البشرية	٢٧-٤
١٠٠	وضع خطة للسلامة	٢٨-٤
١٠١	التخطيط الجيد ودوره في نجاح المشروعات	٢٩-٤
١٠٢	تنفيذ الفعاليات وفق الخطة	٣٠-٤
١٠٣	تنفيذ التعديلات بعد بدء المشروع	٣١-٤
١٠٤	التنسيق بين الموارد البشرية والفعاليات	٣٢-٤
١٠٥	متابعة الفعاليات ومقارنتها بالخطة	٣٣-٤
١٠٦	التأكد من تنفيذ التعديلات التي تمت الموافقة عليها	٣٤-٤
١٠٧	مراقبة التكلفة لكل مرحلة	٣٥-٤

١٠٨	مدى نهاية المشروع في زمنه المحدد	٣٦-٤
١٠٩	مدى اجراء قفل المشروع بصورة صحيحة	٣٧-٤
١١٠	مراجعة وتسوية كافة بنود العقد	٣٨-٤
١١١	مدى رضاء العميل عن المشروع استلامه	٣٩-٤
١١٢	التكاليف وقائية	٤٠-٤
١١٣	اجراء كافة الاختبارات الضرورية للجودة	٤١-٤
١١٤	تكاليف الاخطاء الداخلية	٤٢-٤
١١٥	تكاليف الفشل الخارجي	٤٣-٤
١١٦	تكاليف للسلامة	٤٤-٤