

الاسد

تهلال

قال تعالى :

(وَجَعَلْنَا اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ آيَتَيْنِ فَمَحَوْنَا آيَةَ
الَّيْلِ وَجَعَلْنَا آيَةَ النَّهَارِ مُبْصِرَةً لِّتَبْتَغُوا فَضْلًا
مِّن رَّبِّكُمْ وَلِتَعْلَمُوا عَدَدَ السِّنِينَ وَالْحِسَابَ
وَكُلَّ شَيْءٍ فَصَّلَنَاهُ تَفْصِيلًا)

صدق الله العظيم

سورة الإسراء (الآية - 12)

الإهداء

إلى روح والدتي الطاهرة .
*

*

*

إلى والدي وإخوتي وأخواتي الأعزاء
*

*

*

أهدي هذا البحث

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف
الأنبياء والمرسلين نبينا
محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ومن اهتدى بهديه إلى
يوم الدين
أتقدم بفائق شكري وتقديري لجامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا التي
منحتني فرصة الدراسة لنيل درجة الماجستير .
والشكر اجزله لأسرة مكتبة الدراسات العليا جامعة
السودان للعلوم والتكنولوجيا .
وخالص الشكر لأسرة مكتبه مركز البحوث
والاستشارات الصناعية .
والشكر لأسرة مكتبة أكاديمية السودان للعلوم
المصرفية والمالية .

وشكري وتقديري لأستاذي **إبراهيم الصديق**
محمد نور الذي

أعانني ، وشكري لكل من علمني حرفاً واحداً .
والشكر كل الشكر لأصدقائي وزملائي .
وإلى كل من ساهم في هذا البحث .

الشكر لله من قبل

ومن بعد

الباحث

مستخلص الدراسة

تناولت الدراسة دور معايير الجودة الشاملة على كفاءة نظم التكاليف الصناعية حيث يؤدي الالتزام بمعايير الجودة إلى خفض التكاليف الصناعية في المؤسسات وذلك من خلال منع حدوث انحرافات سلبية في ظل تطبيقها بصورة صحيحة ، الأمر الذي يساعد المنشآت من البقاء في الأسواق الحالية مع إمكانية اختراقها أسواق خارجية أخرى .

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم مشاركة العاملين في وضع معايير واقعية شاملة لأداء المؤسسة الصناعية الشيء الذي يؤثر على رغبة وجدية العاملين في الالتزام الكامل بالمعايير التي تضعها الإدارة دون مشاركتهم حيث يتولد لديهم إحساس بأن تحقيق الجودة ليس من مسؤولياتهم بل من واجبات الإدارة مع العلم بأن الجودة الشاملة في جوهرها تدعو إلى تحقيق أهداف الجميع .
كذلك تتمثل المشكلة في عدم الإلمام الكافي من قبل العاملين بمفهوم وأهمية الجودة الشاملة واستخدام معاييرها الاستخدام الصحيح .

هدفت الدراسة إلى إظهار أهمية استخدام معايير الجودة الشاملة ودورها في تطوير المنشأة الصناعية وتقوية مركزها التنافسي في الأسواق المحلية والعالمية من خلال تخفيض تكاليفها الإنتاجية وإنتاج وحدات سليمة خالية تماماً من العيوب .
اتبع الباحث في سبيل الوصول إلى النتائج النهائية والتوصيات المنهج الاستقرائي والاستنباطي .

تم جمع البيانات من مصادرها الأولية من خلال استبانة تحتوي على (50) سؤال وزعت على العاملين بالمنشآت الصناعية داخل السودان ، ومن المصادر الثانوية من الكتب والمراجع والمحاضرات والبحوث السابقة .

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باختبار مدى صحة الفرضيات التالية :-

1. توجد علاقة طردية ما بين منتجات تتمتع بجودة عالية وأسعار معقولة والأهداف التي تسعى إليها المنشآت وعملائها .
2. هنالك علاقة ايجابية ما بين الحصول على شهادة الايزو وتطبيق نظم الجودة الشاملة والبقاء في الأسواق الحالية وفتح منافذ جديدة .

3. يؤدي وضع معايير الجودة الشاملة واستخدامها بطرق علمية وأسس سليمة في المنشآت إلى تحقيق الجودة المطلوبة .
 4. هنالك علاقة ايجابية ما بين الاهتمام باستخدام معايير الجودة الشاملة وزيادة كفاءة نظم التكاليف الصناعية .
- وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها الآتي

أولاً النتائج :-

1. إن نظام الجودة الشاملة يؤدي إلى توفير أفضل المنتجات وبأسعار تنافسية عن طريق القيام بالأعمال الصحيحة من اللحظة الأولى هذا يقود إلى تحقيق أهداف كل من العميل والمنشأة .
2. إن النجاح في الأسواق والمحافظات عليها يعتمد على إمكانية المنشأة تقصير دورة المنتج المطابق للمواصفات المستهدفة .
3. إن الحصول على شهادة الجودة العالمية ذات السمعة الطيبة لا يجذب المستهلك لشراء سلع المنتجات الصناعية باستمرار لأن السلع قد تفشل في تلبية احتياجات المستخدم الضرورية لذلك من الضروري أن تتبع المنشأة رحلة التحسين المستمر لنظامها .
4. إن معايير الجودة الشاملة تؤدي إلى خفض التكاليف الصناعية من خلال ممارستها في جميع الخطوات العملية الإنتاجية حيث تمكن من معرفة أي انحرافات عن القيم المستهدفة في وقتها والعمل على معالجة أسباب ظهورها وليس معالجة النتائج كما في الفكر التقليدي .

ثانياً : التوصيات :-

1. ضرورة ربط جودة المنتجات بتكاليفها حيث يجب أن يكون هنالك توافق ما بين الجودة والتكلفة التي ينبغي أن يتحملها المستهلك التي يجب أن لا تفوق حدود إمكانياته وقوته الشرائية .
2. ضرورة نشر ثقافة الجودة ورفع وعي العاملين بالجودة الشاملة وكيفية وضع معاييرها من خلال خطط التدريب والتعليم المستمرة .
3. ضرورة استخدام وسائل القياس الحديثة في الرقابة على الجودة لمعرفة مدى مطابقة الجودة الفعلية للمواصفات

المطلوبة نتيجة لما تتميز به هذه الوسائل من دقة تساعد على انسياب الإنتاج بسلاسة .
4. من المفيد للمنشآت الصناعية أن تضع معايير واقعية شاملة لأداء المنظمة ككل تستمد من ظروفها وبيئتها الخاصة .

Abstract

The study dealt with the role of Total Quality standards (TQS) on the efficiency of the industrial cost systems. As observing total quality standards (TQS) leads to reducing industrial costs by preventing negative deviations under the shade of applying them correctly; the matter that helps the institutions to continue in the present markets and that they may penetrate other foreign markets.

The problem of the study appearsX in the lack of participation f the staff in setting total realistic standards for the performance of the industrial institutions; and that affects the desire and the seriousness of the staff to fully observe the standards set by the administration without their participation; the matter that generates their feeling that the realization of quality is not their responsibility but it is the duty of the administration, whereas the total quality in its essence calls for achieving the goals of all.

The problem also appears in the lack of sufficient knowledge of the staff about the concept and importance of total quality and the use of its standards correctly.

The study aimed at showing the importance of using TQS and their role in developing the Sudanese industrial plants and reinforcing their competitive positions in the local and international markets by producing sound units which are free of defects.

The researcher followed the inductive, the deductive and the analytical methods to reach final results and recommendations. The data was collected from its primary sources, through a questionnaire of fifty questions which was distributed among the employees of industrial plants in Sudan, and from secondary sources – books, references, lectures and previous researches.

For realizing the objectives of the study, the researcher tested the following hypotheses:-

- 1- There is a proportional relationship between production of high quality products with reasonable prices and the aims intended by both the institution and its clients.
- 2- There is a positive relationship between gaining the ISO certificate and the application of TQS and the continuation in the present markets and opening new outlets.
- 3- The setting of measurements and using them in scientific methods and sound bases cause the industrial institutions to realize the required quality.
- 4- There is a positive relation between taking care of the use TQM and
and raising the efficiency of industrial cost systems.

The researcher reached a number of results and recommendations, the most important some of which are the following :-

First: Results

- 1- The total quality system helps to provide the best products, at competitive prices through doing the right work from the first

moment ; that helps to achieve the aims of both the customers and the institution.

- 2- Success in the markets and preserving them depends on the ability of the industrial institution in shortening the cycle of the product which corresponds with the required specifications.
- 3- Gaining the good reputed international quality certificate doesn't always attract the consumer to buy industrial product commodities, because the commodities may fail to satisfy user's necessary needs .so it is necessary that the institution should follow the long journey of continuous improvement for its system .
- 4- The TQS leads to reducing industrial costs by being applied in all the steps of the production process, as they facilitate the knowledge of any deviations from the intended values promptly and the attempt to treat the causes of their emergence and not treating the results as in traditional thought.

Secondly: Recommendations:-

- 1- It is necessary to associate the quality of products with their costs, as there should be agreement between the quality and cost which is born by the consumer, that should not exceed his/her capacity and purchasing power.
- 2- It is necessary to spread the quality culture and raise the awareness of the workers of total quality and how to set its standards through the continuous. training and education plans.
- 3- It is necessary to use modern measurement devices in control over quality to know how far the actual quality corresponds with the intended specifications because of the accuracy of these devices which helps to make production flow smoothly.
- 4- It is useful for industrial institutions to set total realistic standards for the performance of the whole organization, which are to be derived from its circumstances and special environment.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	مستخلص الدراسة
ز	ABSTRACT
ي	فهرس الموضوعات
ل	فهرس الجداول
م	فهرس الأشكال
2	المقدمة
3	مشكلة الدراسة
4	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
5	فروض الدراسة
6	منهج الدراسة
6	حدود الدراسة
6	هيكل الدراسة
7	الدراسات السابقة
18	الفصل الأول : الإطار النظري للجودة الشاملة
19	المبحث الأول : نشأة وتطور نظام الجودة الشاملة
50	المبحث الثاني : الرقابة المبنية على أساس الجودة الشاملة
73	الفصل الثاني : مفهوم أهمية نظم التكاليف الصناعية

74	المبحث الأول : ماهية وأهداف نظم التكاليف الصناعية وسلوكها
101	المبحث الثاني : كفاءة وطرق التكاليف الصناعية المختلفة
131	الفصل الثالث : دور معايير الجودة الشاملة في كفاءة نظم التكاليف الصناعية
132	المبحث الأول : تكاليف الجودة الشاملة
158	المبحث الثاني : دور معايير الجودة الشاملة
175	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
176	تحليل البيانات
214	الخاتمة
215	النتائج
217	التوصيات
220	قائمة المراجع
225	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
الجدول		
87	التكلفة المتغيرة	2/1/1
110	تقرير الإنتاج لأحد مصانع السراميك	2/2/1
111	تقرير التكلفة	2/2/2
187	جدول يوضح التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين حول محور الفرضية الأولى	4/1
179	جدول يوضح التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين محور الفرضية الثانية	4/2
181	جدول يوضح التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين حول محور الفرضية الثالثة	4/3
184	جدول يوضح التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين حول محور الفرضية الرابعة	4/4
187	جدول المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية حول محور الفرضية الأولى	4/5
190	جدول يوضح نتائج اختبار مربع كاي على الفرضية الأولى	4/6
196	جدول يوضح المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية حول فقرات محور الفرضية الثانية	4/7
199	جدول يوضح نتائج اختبار مربع كاي على الفرضية الثانية	4/8
203	جدول يوضح المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية حول فقرات محور الفرضية الثالثة	4/9
207	جدول يوضح نتائج اختبار مربع كاي على الفرضية الثالثة	4/10

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
56	الضبط الاتوماتي لجودة المنتجات	1/2/1

61	طريقة عمل حلقات الجودة	1/2/2
62	منحني الأسباب والمؤثرات	1/2/3
63	منحني باريتو	1/2/4
65	نموذج خريطة التدفق	1/2/5
67	خريطة ضبط الجودة	1/2/6
68	خرائط المتوسطات للرقابة على الجودة	1/2/7
69	خرائط الرقابة	1/2/8
88	التكلفة المختلفة بيانياً	2/1/1
105	بطاقة الأوامر الإنتاجية	2/2/1
107	قائمة تكاليف الأوامر	2/2/2
113	تصوير حساب المرحلة	2/2/3
118	المنتجات المتصلة والتكلفة المشتركة	2/2/4
122	تصوير حساب تشغيل العقد	2/2/5
146	العناصر الأساسية للعمل	3/1/1
152	دالة خسارة الجودة	3/1/2
162	قائمة اختيار جائزة ديمنج	3/2/1