

الإهداء

أهدي هذا الجهد الي

روح حبيبي وغدوتي المصطفى صلي الله عليه وسلم

إلى امي التي اعنتني بالتربية والرعاية

إلى ابي الذي حصر الأشواق عن دربي ليمهد لي الطريق العلم والمعرفة الذي تمنى جاهدا أن يراني علي هذه

الدرجة. أمد الله في عمرك لك التحية

الي شريكة حياتي ومشكاة دربي

.... زوجتي

التي لا تزال نطفة في رحم الغيب

الي اخي وأخواتي وكل عشيرتي

أساتذتي الكرام مصابيح الدجي.... .علماً ونور الهدية إدراكاً ومعرفة

اصدقائي وزملائي وكل من اعانني في هذا البحث فلهم شكري وتقديري

موازي...

الباحث

شكر و عرفان

في البدء الحمد الكامل والشكر الوافي لله رب العالمين حمداً ملء السموات والأرض

وملء ما بينهما وملء ما شاء من شئ بعداهل الثناء والمجد كلنا لك عبد ، حمداً

يوافي نعمة العلم الذي فرضت وعلينا به فضت . والصلاة والسلام علي خير البرية ومعلم

البشرية وعلي آله وصحبه وسلم .

الشكر موصول الي هذا الصرح العظيم وتلك المؤسسة الرائدة العريقة جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا التي منحتني ذاك الشرف، والتي إدارتها وأساتذتها وكل منسوبيها وأخص منهم

أستاذي الكريم الدكتور / عثمان محمد مضوي الذي اشرف علي هذا الجهد حتي اثمر ينعه .

مستخلص البحث

تناول البحث دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمنشآت الصناعية وذلك بالتطبيق على شركة الصناعات الوطنية.

تمثلت مشكلة البحث في الآتي:

هل هناك أثر لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في القدرة التنافسية بالمنشآت المطبقة لهذا النظام؟

هل تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة التكلفة؟

هل تشكل نظم الجودة ميزة تنافسية للمنشآت الصناعية؟

كما هدف البحث إلى دراسة وتحليل عناصر مكونات إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى تأثير هذه العناصر على تحقيق التميز في الأداء المالي وبيان الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في نجاح المنشآت عالمياً، وكذلك هدف البحث إلى التعرف على أهمية الفوائد التي حققتها المنشأة من تطبيقها لنظام إدارة الجودة الشاملة.

إنتهج البحث المنهج الوصفي التحليلي.

توصل البحث لعدد من النتائج تتمثل في وجود فروق ذات دلالة معنوية بين تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية ومستوى الربحية، وكذلك وجود فروق ذات دلالة معنوية على أن الأخذ بمفهوم إدارة الجودة الشاملة يزيد من القدرة التنافسية للمنشأة، وجود فروق ذات دلالة معنوية على أنه توجد درجة عالية من الرضا الوظيفي للعاملين بالمنشأة نتيجة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأن هنالك اهتمام كبير من قبل المنشآت الصناعية بنظام إدارة الجودة الشاملة.

وقد أوصى الباحثون بعدة توصيات منها:

زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة وتعديلها لو استدعى الأمر.

ضرورة تحديد المنشآت الصناعية لأهدافها الإستراتيجية واختيار السياسات والأساليب المناسبة لتحقيقها بشكل دقيق ومدروس.

ضرورة أن تسعى المنشآت الصناعية لزيادة قدرتها التنافسية كمفهوم إستراتيجي.

كما ينبغي على الشركة الوطنية أن تسعى إلى زيادة الاهتمام من قبل المنشآت الصناعية بعمل خطة واضحة حول الجودة الشاملة ومحددة بأهداف معينة وتلتزم الإدارة بتطبيقها.

Abstract

The research discussed the role of comprehensive quality management on competitive advantage achievement in industrial organizations applied on the National Industries Company.

The research problem was represented in the following:

there an impact of comprehensive quality management system on the competitiveness of an organization which applied the system?

Does the application of comprehensive quality management lead to increasing cost?

comprehensive quality systems represent a competitive advantage in industrial organizations?

The research aimed to investigate and analyze elements of the comprehensive quality management components in order to identify the effect of these elements excellence achievement in the financial performance, and to clarify the role played by comprehensive quality management in organizations success globally. Also the research aimed to identify the significance of benefits which achieved by an organization from the application of comprehensive quality management system.

The research adopted the analytical descriptive method.

The research concluded several findings as follows: there are significant differences between the application of comprehensive quality management concept in industrial organizations and the profitability level, there are significant differences that the adoption of comprehensive quality management concept increases the organization competitiveness, there are significant differences that there is a high level of job satisfaction of organization staff resulted from the application of comprehensive quality management concept, there is a great attention paid by industrial organizations to comprehensive quality management system.

The researchers recommended as follows:

Attention and awareness of the necessity of application of comprehensive quality concepts should be increased and they may be modified if necessary, industrial organizations should determine their strategic objectives and select the suitable policies and methods to be achieved accurately, industrial organizations should attempt to increase their competitiveness as strategic concept, the National Company should attempt to increase the attention of industrial organizations to design a comprehensive quality plan which should be clear with determined objectives and management should commit to apply it.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
و	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الاشكال
الفصل الأول	
الإطار المنهجي للدراسة	
1	المبحث الأول : خطة الدراسة
5	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
الفصل الثاني	
الاطار النظري للدراسة	
19	المبحث الأول : مفهوم إدارة الجودة الشاملة واهدافها واهميتها
35	المبحث الثاني: مفهوم الميزة التنافسية
الفصل الثالث	
مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة وعلاقة الجودة الشاملة بالميزة التنافسية	
45	المبحث الأول: مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة
60	المبحث الثاني: الجودة والتنافسية

الفصل الرابع
الدراسات التطبيقية

77	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن شركة الصناعات الوطنية
79	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
102	النتائج
103	التوصيات
104	المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
41	يوضح انواع المزايا التنافسية	(1-2-3)
82	معامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان	(1-2-4)
82	توزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع	(2-2-4)
84	توزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	(4-2-4)
85	توزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل المهني	(5-2-4)
86	توزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي	(6-2-4)
87	توزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي	(7-2-4)
88	توزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة	(8-2-4)
89	توزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى	(9-2-4)
90	يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات	(10-2-4)
93	توزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية	(11-2-4)
94	يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات	(12-2-4)
97	توزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثالثة	(13-2-4)
98	يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات	(14-2-4)

فهرس الاشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
27	تحسين الجودة واثرها في زيادة الارباح	(1-1-2)
29	اهداف إدارة الجودة الشاملة	(2-1-2)
30	عناصر ادارة الجودة الشاملة	(3-1-2)
44	الاسس العامة لبناء المزايا التنافسية	(1-2-2)
57	مكونات نظام إدارة الجودة الشاملة	(1-1-3)
73	العلاقة بين الجودة الشاملة والميزة التنافسية	(1-2-3)
76	مراقبة الجودة في نظم الانتاج وفق المفهوم التقليدي	(2-2-3)
83	لتوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	(3-2-4)
84	لتوزيع التكراري لأفراد عينه الدراسه وفق متغير المؤهل العلمي	(4-2-4)
85	لتوزيع التكراري لأفراد عينه الدراسه وفق متغير المؤهل المهني	(5-2-4)
86	لتوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي	(6-2-4)
87	التوزيع لتكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي	(7-2-4)
88	لتوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة	(8-2-4)