

الآية

: قال تعالى

**رب اوزعنى ان اشكر نعمتك التى
انعمت على وعلى والدى وان اعمل
صالحاتر ضاه وادخلنى برحمتك فى
(عبادك الصالحين) سورة النمل الآية (19)**

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

**من صنع اليكم معروفا فكافئوه فان لم
تجدوا ماتكافئوه فادعوا له حتى تروا
(انكم قد كافئتموه)**

**حديث صحيح
رواه الامام
احمد والحاكم**

الإهداء
الى أم أحمد ومحمد
الى فاطمة

شكر و تقدير

أزجى أسمى معاني

الشكر والعرفان لكل من انار طريقا للعلم وفتح بابا للمعرفة
واسهم فى هذا الجهد المتواضع فى مقدمتهم الدكتورة النبيلة
/عرفه جبريل ابونصيب (المشرفة على هذه الدراسة) والتي
ماخلت بعلمها و معرفتها الثرة ولا كلت المتابعة و السؤال
والتوجيه ولم تستثنى الزمان ولا المكان من اداء رسالتها
السامية فى سبيل نشر العلم والمعرفة كما اخص بالشكر
كل من البروفيسور/ احمد ابراهيم ابوسن و البروفيسور/
على عبد الله و الدكتور/ حسن عبدالرحيم الطيب والدكتور/
صديق ادريس محمد كما اخص بالشكر الدكتور/ الجيلانى
الطاهر الشريف الذى كان دافعا وعونا لنا فى البحث
والتحصيل العلمى .

كما اخص بالشكر منسوبى هيئة الجمارك السودانية لما
قدموه لى من معلومات قيمة ومفيدة ...والثناء للة اولا و
اخيرا.

فهرست الموضوعات

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
1	الآية	أ
2	الحديث	ب
3	الإهداء	ج
4	الشكر والتقدير	د
5	فهرس الموضوعات	هـ
6	فهرس الجداول	ز
7	فهرس الاشكال	ح
8	مستخلص الدراسة	ط
9	Abstract	ك
الفصل الأول: ألمقدمه والدراسات السابقة		
1	المقدمة	1
2	مشكلة البحث	1 2
2	أسئلة البحث	1 3
3	أهداف البحث	1 4
3	أهمية البحث	1 5
3	فروض البحث	1 6
4	منهجية البحث	1 7
4	حدود البحث	1 8
5	الدراسات السابقة	1 9
الفصل الثاني: المفاهيم العامة لإدارة الجودة الشاملة		
15	مفهوم وأهمية إدارة أألجوده الشاملة	2 1
16	ما هي الجودة	2 2
19	تعريف إدارة أألجوده الشاملة	2 3
25	أهمية وأهداف إدارة الجودة الشاملة	2 4
30	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	2 5
32	إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة	2 6
32	الترويج وتسويق البرنامج	2 7
32	التعليم والتدريب	2 8

33	الاستعانة بالمستشارين	2 9
34	تشكيل فرق العمل	3 0
34	التشجيع والحفز	3 1
34	الإشراف والمتابعة	3 2
36	العمليات الإدارية: مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة	3 3
الفصل الثالث: إدارة الجودة الشاملة والكفاءة الإدارية-الفاعلية التنظيمية,رضاء العاملين والاداء		
42	المبحث الاول: إدارة الجودة الشاملة والكفاءة الإدارية-الفاعلية التنظيمية	3 5
42	تعريف الكفاءة	3 6
48	الفاعلية التنظيمية	3 7
50	الفرق بين الكفاءة والفاعلية التنظيمية	3 8
62	المبحث الثاني إدارة الجودة الشاملة, والكفاءة الإدارية- رضاء العاملين	3 9
63	التغير في ادوار العاملين	4 0
64	التغير في اداء العاملين	4 1
68	العمليات الإدارية: الكفاءة الإدارية- الاداء وجودة الخدمة الجمركية	4 2
70	مظاهر ضعف الاداء	4 3
71	تحسين الأداء يعتبر استثمار	4 4
72	الفائدة الاقتصادية من تحسين الأداء	4 5
75	من المستفيد من عملية تحسين الأداء	4 6
76	متطلبات تحسين الأداء	4 7
77	تعريف جودة الخدمة	4 8
الفصل الرابع : الدراسات الميدانية		
79	العمليات الإدارية: نبذة تاريخية عن هيئة الجمارك السودانية	5 0
82	الأهداف العامة لهيئة الجمارك السودانية	5 1
82	الرؤية	5 2

83	الرسالة	5 3
88	إجراءات الدراسة الميدانية : البيانات الأولية	5 4
88	تحليل بيانات الدراسة	5 5
96	اختبار الصدق والثبات	5 6
103	اختبار فرضيات الدراسة	5 7
110	النتائج والتوصيات: البيانات الأولية	5 8
114	المراجع	5 9
116	الملاحق	6 0

فهرست الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
28	أوجه المقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	(1)
29	مراحل تقييم وتحسين الجودة	(2)
90	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفق لمتغير العمر	(4-1)
91	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل العلمي	(4-2)
92	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المركز الوظيفي	(4-3)
93	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الخبرة العملية	(4 - 4)
94	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب التخصص العلمي	(4-5)
95	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب التخصص العلمي	(4-6)
96	نتيجة اختبار المصادقية لفرضيات الدراسة	(4 -7)
97	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الاولى	(4 - 8)
99	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الثانية	(4 - 9)
101	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الثالثة	(4 - 10)
104	نتائج اختبار t للاوساط الحسابية لعبارات الفرضية الاولى	(4 - 11)
106	نتائج اختبار t للاوساط الحسابية لعبارات الفرضية الثانية	(4 - 12)
108	نتائج اختبار t للاوساط الحسابية لعبارات الفرضية الثالثة	(4 - 13)

فهرست الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
14	نموذج تطبيق إدارة الجودة الشاملة	(11-)
61	النظرة الشمولية لكل الأطراف في تحقيق أهداف المنظمة	(3-1)
84	(هيكل هيئة الجمارك السودانية الحالي (معدل	(4-1)
85	هيكل هيئة الجمارك السودانية المقترح	(4-2)
90	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين وفقاً لمتغير العمر	(4-3)
91	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل العلمي	(4-4)
92	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الدرجة الوظيفية	(4-5)
93	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الخبرة العملية	(4-6)
94	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب التخصص العلمي	(4-7)
95	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب التخصص العلمي	(4-8)

مستخلص الدراسة

تناولت الدراسة دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي رفع الكفاءة الإدارية بهيئة الجمارك السودانية وذلك من خلال التعرف علي الخطوات التي يمكن إتباعها والدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في رفع الكفاءة الإدارية وبالتالي تطوير وتنمية الفاعلية التنظيمية لهيئة الجمارك السودانية. تمثلت مشكلة الدراسة في عدم الاهتمام الكافي بالنواحي الإدارية بالمنشآت الخدمية السودانية وبالتالي تجاهل كثير من المتغيرات التي تساعد في رفع الكفاءة الإدارية كالاهتمام بتطبيق الجودة الشاملة.

هدفت الدراسة إلي ومعرفة أسس ومتطلبات وابعاد جودة العمل الاداري لهيئة الجمارك السودانية. والتعرف علي الخطوات التي يمكن إتباعها لتطبيق منهج ادارة الجودة الشاملة (TQM) ودورة في رفع الكفاءة الإدارية بهيئة الجمارك السودانية بالإضافة إلي مقارنة الكفاءة الإدارية قبل وبعد تطبيق منهج ادارة الجودة الشاملة (TQM) وذلك باستخدام نماذج متعددة ومعرفة أسباب عدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بهيئة الجمارك والدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في تطوير وتنمية هيئة الجمارك السودانية.

لقد اعتمدت الدراسة علي المنهج الاستنباطي في وضع الفروض والمنهج الاستقرائي لاختبارها، كذلك المنهج التاريخي لحصر وتتبع الدراسات السابقة والمنهج الوصفي التحليلي للدراسة والوصول لأهم النتائج والتوصيات . للوصول للأهداف قامت الدراسة باختيار الفرضيات التالية:-

لا يوجد تأثير معنوياً لتطبيق ادارة الجودة الشاملة علي رضا العاملين بهيئة الجمارك السودانية.

لا يوجد تأثير معنوياً لتطبيق ادارة الجودة الشاملة على تنمية الفعالية التنظيمية .

يوجد تأثير معنوياً لتطبيق ادارة الجودة الشاملة علي تدني الخدمات بهيئة الجمارك السودانية .

أظهرت نتائج الدراسة إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة

بهيئة الجمارك السودانية يؤدي إلي زيادة رضا العاملين بالهيئة

ويمكنها من استيفاء متطلبات منظمة الجمارك العالمية وإتاحة

الأولوية لاحتياجات العميل والاهتمام بسرعة وسهولة تلقيه

الخدمة وبالتالي كسب رضا العميل كذلك تؤدي الى تنمية
الفاعلية التنظيمية وتحسين الخدمات.
أوصت الدراسة بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة
من اجل تنمية الفاعلية التنظيمية ورضا الماملين الشئ
الذي يؤدي تحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم
والحصول علي ميزة تنافسية و الاهتمام بالجودة الشاملة
ونشر ثقافة الجودة الشاملة باعتبارها مشروع استراتيجي
مهم للإدارة العليا علاوة علي تكوين فرق العمل المنظمة
ودعم العمل بروح الفريق الأمر الذي يخلق الانتماء للمنظمة
والولاء والعمل الجاد من قبل الموظفين لتحقيق أهداف هيئة
الجمارك السودانية وإشراك الموظفين في وضع الخطط
والأهداف وإسهام السلطات في اتخاذ القرارات التي تتعلق
بالواجبات الموكلة إليهم مما يؤدي الى رفع كفاءتهم و
تحسين الأداء.