

الآية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"أَفَمَنْ يَمْشِي مُكِبًّا عَلَى وَجْهِهِ

أَهْدَى أَمَّنْ يَمْشِي سَوِيًّا عَلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ⁽²²⁾

قُلْ هُوَ الَّذِي أَنْشَأَكُمْ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ

قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ⁽²³⁾ ، 1

الإهداء

¹ سورة الملك الآية: 22-23

إلى أولئك الذين ما فتئوا
يمسكون بأصل الحقيقة وان قل أنصارها
إلى روح أبي جعله الله في الفردوس الأعلى
إلى أمي
تلك المرأة الصالحة ، حفظها ربي
إلى زهرة حياتي نوال الله التي لم تدخر جهدا في معاونتي
إلى ابني محمد وهمام
إلى إخواني رعاهم الله
إلى تلك الشجرة الظليلة في هجير الحياة الحارق
وتلك الشمعة المضيئة في دياجير الظلام الأمين ادم محمد عيسى
إلى ينبوع الإخاء المتجرد من رموز المصالح وفاءً للحقيقة
كمال حسن محمود
إلى صديقي د. احمد الأمين وعبد المتعال عثمان ادم
إلى تاج الإخاء صديق بابكر فالح العركي.

شكر وعرفان

الحمد لله حمداً كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم
سلطانه

أتقدم بالشكر العظيم والعرفان الجميل إلى كل من
سعى واجتهد معي لإخراج هذا العمل لكي يبدووا في
صورته أَلحاليه:

واخص بالشكر أستاذي الفاضل البروفيسور على
عبد الله الحاكم، والبروفيسور محمد حسن حافظ،
والدكتور موسى حسب الرسول، وصاحب تاج الزمالة
الأكبر: الأستاذان محمد سليمان محمد، والوسيلة عباس
الرضي شرف، ومحمد عبد اللطيف عبد الله محمد.

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
الآية	١

ب	الإهداء
ت	شكر وعرفان
ث - د	قائمة المحتويات
ذ - ر	قائمة الجداول
ز	قائمة الأشكال
ز	قائمة الملاحق
س	مستخلص البحث باللغة العربية
ش	مستخلص البحث باللغة الانجليزية
1-37	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة "فصل تمهيدي"
2-8	المبحث الأول: خطوات عملية البحث.
2	مدخل
4	مشكلة البحث:
5	أهمية البحث
6	أهداف البحث
6	فروض البحث
6	منهجية البحث:
7	حدود البحث:
7	أساليب وإجراءات الدراسة
7	مجتمع وعينة الدراسة:
7	مصادر البحث:

8	أدوات البحث:
9	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
9	دراسة ياسر مختار عمر احمد
11	دراسة احمد حسن عوض السيد
13	دراسة ياسر محمد خلف الله
15	دراسة فائزة ادم عيسى
17	دراسة رحاب إبراهيم حسن
19	دراسة عرفة عثمان مصطفى عبد الله
21	دراسة ناهد عثمان على بابكر
22	دراسة النور قدف نوجي
24	دراسة محمد على محمد الحسين
25	دراسة نكية مصطفى النعيمة
27	دراسة سلافه عبد المنعم طه على
29	دراسة مها عبد الفتاح احمد
30	دراسة منصور محمد بشار احمد
32	دراسة زينب عبدالعاطي عمر
34	دراسة إبراهيم حسن إبراهيم علي
36	التمييز بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
38-57	الفصل الثاني: التخطيط الاستراتيجي
39	المبحث الأول: مفاهيم التخطيط الاستراتيجي والإستراتيجية
39	مفهوم التخطيط.
41	مفهوم التخطيط الاستراتيجي والإستراتيجية
47	مفهوم السيناريو
49	المبحث الثاني: أهمية و أهداف التخطيط الاستراتيجي.

49	أهمية التخطيط والإستراتيجية
52	أهمية و هدف التخطيط الاستراتيجي
54	المبحث الثالث: التخطيط الاستراتيجي خطواته، وفوائده.
58-102	الفصل الثالث: الجودة الشاملة وعلاقتها مع التخطيط الاستراتيجي
59	المبحث الأول: الجودة الشاملة وأسس تطبيقها
59	نشأة الجودة الشاملة ومراحل تطور إدارة الجودة الشاملة
62	مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة
62	مفهوم الجودة من منظور إسلامي
64	مفهوم إدارة الجودة الشاملة
69	أهداف إدارة الجودة الشاملة
70	أهمية الجودة الشاملة
72	فوائد ومرتكزات إدارة الجودة الشاملة
76	قياس وتطبيق الجودة الشاملة و متطلبات تطبيقها
77	إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات
79	مفهوم خدمة العملاء- جودة الخدمة
79	خدمة العملاء
80	جودة الخدمة
82	أهمية جودة الخدمة
83	خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء
84	العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والمنظمة الدولية للتقييس (ISO)
85	عائلة المواصفات القياسية العالمية (ISO 9000)
86	العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة (TQM)، وأنظمة إدارة الجودة (ISO9000).

87	خطوات الحصول على شهادة ألا يزو
89	المبحث الثاني:العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي والجودة الشاملة.
90	التخطيط للجودة ومراحله وخطواته.
94	التخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة
98	أثر التخطيط الاستراتيجي في تسريع إحداث الجودة الشاملة
103-135	الفصل الرابع دراسة الحالة(الشركة السودانية للاتصالات المحدودة).
104	المبحث الأول:خلفية عن السودان جغرافيا واقتصاديا وسكانياً.
105	الجغرافيا والموارد
105	الجغرافيا(الموقع والمساحة و المناخ)
106	الموارد
106	السكان(الحجم، الخصائص، التوزيع المكاني)
107	ولاية الخرطوم
109	المبحث الثاني:الاتصالات في السودان والشركة السودانية للاتصالات.
110	تاريخ ونشأة وتطور الاتصالات في السودان.
113	الشركة السودانية للاتصالات المحدودة(سود اقل).
113	أولاً:النشأة والتأسيس، وأهم الخدمات.
113	النشأة والتأسيس.
114	أهم خدمات الاتصال بالشركة.
115	ثانياً:الهيكل التنظيمي والوظيفي للشركة وتطوره.
118	ثالثاً: تخطيط القوى العاملة و التدريب
121	رابعاً: سياسات التحفيز.
123	المبحث الثالث:التخطيط والجودة في الشركة السودانية للاتصالات المحدودة
123	التخطيط الاستراتيجي بالشركة السودانية للاتصالات المحدودة.

124	الرؤية والرسالة:
125	الغرض والأهداف:
126	قيم و ثقافة الشركة.
127	الخطط:
128	الخطة الخمسية الأولى (1994 - 1999م)
128	الخطة الخمسية الثانية (1999 - 2003م)
129	الخطة الخمسية الثالثة (2004 - 2008م)
129	إدارة الجودة الشاملة في شركة سود اتل.
129	تطوير التنظيم وأساليب العمل:.
133	جودة التدريب
136-230	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية.
137	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية.
137	مجتمع وعينة البحث
139	تحديد حجم مفردات البحث
142	أداة جمع البيانات
143	خطوات تصميم الاستبانة
145	الصدق
147	الثبات.
147	الدراسة الاستطلاعية
148	عرض وتحليل بيانات الدراسة الاستطلاعية.
148	البيانات الأساسية للدراسة الاستطلاعية.
148	البيانات الأساسية لاستبيان العميل (المستفيد)
155	البيانات الأساسية لاستبيان الموظف
159	النتائج والمؤشرات الإحصائية للدراسة الاستطلاعية.

159	النتائج والمؤشرات الإحصائية للدراسة الاستطلاعية لاستبيان العميل.
164	النتائج والمؤشرات الإحصائية للدراسة الاستطلاعية لاستبيان الموظف.
174	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج.
174	تحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة
174	تدقيق البيانات ومراجعتها
175	عرض وتحليل البيانات الأساسية
188	اختبار الفرضيات
193	عرض نتائج الفرضيات
231-239	الفصل السادس: الخاتمة والتوصيات
232	الخاتمة
234	الاستنتاجات
237	التوصيات
239	المقترحات
240	المراجع
253	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
119	تحديد حجم القوى العاملة بالمواقع للعام 2000	(4-1)
120	نموذج تدرج القياس حتى عام 2000م	(4-2)
132	جدول نتائج التقييم الذاتي	(4-3)
135	جدول زيادة إنتاجية العامل بسبب التدريب المتقاطع	(4-4)
144	توزيع المحاور حسب مجالاتها	(5-1)
144	توزيع المحاور على الفروض	(5-2)

147	توزيع الاستثمارات على المفحوصين في الدراسة الاستطلاعية	(5-3)
149	المستوى التعليمي للعملاء المشاركين في الدراسة الاستطلاعية	(5-4)
149	أعمار العملاء المشاركين في الدراسة الاستطلاعية	(5-5)
150	نوع العملاء المشاركين في الدراسة الاستطلاعية	(5-6)
150	وجود مشكلات تواجه العملاء في خدمات سودا تل	(5-7)
151	مدى الرضى عن طريقة حل المشكلة	(5-8)
151	التقدم بشكوى بسبب عدم الرضى عن الخدمة	(5-9)
152	جودة الخدمة الكلية لشركة سودا تل حسب رأي العملاء المستطلعين	(5-10)
152	مظهر مباني شركة الهاتف والمعدات وأجهزة الاتصالات	(5-11)
153	قدرة شركة الهاتف على تأدية الخدمة المطلوبة بدقة وبأسرع ما يمكن	(5-12)
154	رغبة شركة الهاتف مساعدة عملائها وتزويدهم بخدمات سريعة.	(5-13)
154	معرفة ولطف موظفي الشركة وقدرتهم على تأدية مهامهم بثقة.	(5-14)
155	العناية والانتباه والاهتمام الودي للعملاء.	(5-15)
156	مستوى التعليمي للموظفين المشاركين في الدراسة الاستطلاعية	(5-16)
156	سنوات الخبرة للموظفين المشاركين في الدراسة الاستطلاعية	(5-17)
157	التوزيع العمري للموظفين المشاركين في الدراسة الاستطلاعية	(5-18)
157	نسبة الاتصال بالجمهور للموظفين المشاركين في الدراسة الاستطلاعية	(5-19)
159	تكرار إجابات المبحوثين – العميل (المستفيد).	(5-20)
161	الإحصاءات وقيمة اختبار ألفا كرونباخ	(5-21)
162	علاقة الارتباط بين كل فقرة والمقياس الكلي (صدق بناء الاستبانة)	(5-22)
164	تكرار إجابات المبحوثين. الموظف-التخطيط الاستراتيجي.	(5-23)
165	الإحصاءات وقيمة اختبار ألفا كرونباخ. الموظف-التخطيط الاستراتيجي	(5-24)
166	علاقة الارتباط بين كل فقرة والمقياس الكلي (صدق بناء الاستبانة) الموظف-التخطيط الاستراتيجي	(5-25)
168	تكرار إجابات المفحوصين (الموظفين-الجودة الشاملة)	(5-26)
170	الإحصاءات وقيمة اختبار ألفا كرونباخ (الموظفين- الجودة الشاملة).	(5-27)

171	علاقة الارتباط بين كل فقرة والمقياس الكلي (صدق بناء الاستبانة) الموظف- الجودة الشاملة	(5-28)
174	تصنيف استجابات المفحوصين:	(5-29)
176	المستوى التعليمي للمفحوصين	(5-30)
177	توزيع أعمار المفحوصين	(5-31)
177	التوزيع النوعي للمفحوصين	(5-32)
178	وجود مشكلات تواجه العملاء في الخدمات التي تقدمها سودا تل	(5-33)
178	مدى رضى المفحوصين عن طريقة حل المشكلة	(5-34)
179	التقدم بشكوى بسبب عدم الرضى عن الخدمة	(5-35)
179	جودة الخدمة الكلية لشركة سودا تل حسب رأي المفحوصين	(5-36)
180	مظهر مباني شركة الهاتف والمعدات وأجهزة الاتصالات .	(5-37)
181	قدرة شركة الهاتف على تأدية الخدمة المطلوبة بدقة وبأسرع ما يمكن.	(5-38)
182	رغبة شركة الهاتف مساعدة عملائها وتزويدهم بخدمات سريعة .	(5-39)
183	معرفة ولطف موظفي الشركة وقدرتهم على تأدية مهامهم بثقة .	(5-40)
184	العناية والانتباه والاهتمام الودي للعملاء .	(5-41)
185	المستوى التعليمي للموظفين .	(5-42)
185	سنوات الخبرة للموظفين .	(5-43)
186	التوزيع العمري للموظفين.	(5-44)
186	نسبة الاتصال بالجمهور للموظفين .	(5-45)
193	عرض نتيجة الفرضية الأولى .	(5-46)
197	تحليل الانحدار (Regression)	(5-47)
198	تحليل التباين (ANOVA).	(5-48)

206	عرض نتيجة الفرضية الثانية	(5-49)
209	تحليل الانحدار (Regression)	(5-50)
210	تحليل التباين (ANOVA).	(5-51)
214	عرض نتيجة الفرضية الثالثة لاستبيان العميل (المستفيد)	(5-52)
217	تحليل الانحدار (Regression).	(5-53)
217	تحليل التباين (ANOVA).	(5-54)
223	عرض نتيجة الفرضية الثالثة لاستبيان الموظف	(5-55)
227	تحليل الانحدار (Regression)	(5-56)
227	تحليل التباين (ANOVA).	(5-57)
229	تحليل الانحدار (Regression) لعلاقة الرضا مع التخطيط الاستراتيجي والجودة الشاملة	(5-58)
229	تحليل التباين (ANOVA). لعلاقة الرضا مع التخطيط الاستراتيجي والجودة الشاملة	(5-59)

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
87	الفروقات بين إدارة الجودة الشاملة وايزو 9000	(3-1)
108	موقع ولاية الخرطوم من السودان	(4-1)
116	الإدارات والسلم الوظيفي	(4-2)
117	الهيكل التنظيمي لشركة سوداتل لعام	(4-3)

قائمة الملاحق

صفحة الملاحق	موضوع الملاحق	رقم الملاحق
254	الهامش المطول	1

258	استبيان العميل (المستفيد) قبل التعديل بناء على رأي المحكمين	2
261	استبيان العميل (المستفيد) بعد التعديل بناء على رأي المحكمين	3
263	استبيان الموظف قبل التعديل بناء على رأي المحكمين	4
267	استبيان الموظف بعد التعديل بناء على رأي المحكمين	5

المستخلص :

كان التركيز في هذا البحث منصبا نحو الاهتمام بإيضاح أثر التخطيط الاستراتيجي في تحقيق الجودة الشاملة تطبيقا على الشركة السودانية للاتصالات المحدودة في السودان بولاية الخرطوم في الفترة الزمنية: 1999-2008م، وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة، وأسلوب التحليل الإحصائي، ليتم تطبيقها بغرض اختبار فرضيات البحث التي تمحورت حول التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء.

اشتمل هيكل البحث على ستة فصول ، كان الفصل الأول منها عبارة عن الإطار العام للدراسة مشتملا على خطوات عملية البحث والدراسات السابقة، بينما تناول الفصل الثاني والثالث الإطار النظري للبحث، واشتمل الفصل الثاني

على ثلاث مباحث عن التخطيط الاستراتيجي، المفاهيم والأهمية والفوائد. في حين اشتمل الفصل الثالث على مبحثين عن الجودة الشاملة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي.

إما الفصلين الرابع والخامس فقد تم تخصيصهما لحالة الدراسة حيث اشتمل الفصل الرابع على ثلاث مباحث شملت وصفا عاما للسودان وخاصة للخرطوم من نواحي الموقع الجغرافي والاقتصاد والسكان. ثم أهمية وتطور قطاع الاتصالات في السودان. بالإضافة لدراسة واقع الشركة السودانية للاتصالات المحدودة (سود اتل). إما الفصل الخامس فقد تم فيه تحديد مجتمع وعينة البحث وحجم مفردات البحث وأداة جمع البيانات وخطوات تصميم الاستبانة والصدق والثبات، حيث تم تناول نتائج الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على العملاء والموظفين بالتحليل والنقاش .

بينما كان الفصل السادس عبارة عن خاتمة الدراسة محتويًا على الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات.

Abstract

This research deals with the impact of strategic planning in realizing the total quality management, which application on Sudan Telecom company in Khartoum state for the period between (1999 to 2008).

The researcher followed in this study the analytical descriptive approach, case study and statistic analysis method, aiming to test the research hypotheses that focus

on strategic planning, total quality management and customers' satisfaction.

The research includes six chapters:

Chapter One deals with the general frame of the study and the previous studies on this subject .

The conceptual framework of this research included the second chapter and third chapter.

The second chapter included the conceptual frame work of strategic planning and importance of strategy.

The third chapter discusses total quality management and its relation with strategic planning.

The fourth chapter consists of a general description of Sudan and Khartoum State specially the geographical location, economy, population, the importance and development of communication sector in Sudan, in addition to the case study of Sudan Telecom Company (Sudatel).

The fifth chapter includes the field of the study, in addition to the discussion and analysis of questionnaire.

The last chapter includes the results, recommendations & suggestions.