الإستهلال

قال تعالي

﴿وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا﴾

" صدق الله العظيم "

سورة النساء الآية (113)

الإهداء

الي ...

روح الوالدة الفاضلة لها الرحمة والمغفرة ..

الي ...

الوالد الكريم متعه الله بالصحة والعافية ..

الي ...

زوجتي وابني العزيزين الذًين كانا الدعم المعنوي لإكمال هذا الجهد ..

الي ...

كل من أحب الخير وكان مخلصاً في الوفاء ..

الي ...

الدكتور المشرف علي البحث ، مصطفي نجم البشاري ..

الي ...

كل من أمسك القلم ليتعلم فيعلم ..

الي ...

الجميع أهدي ثمرة هذا الجهد مع تقديري ..

الـشكر والتقدير

إن مـن بـاب إعـادة الفضـل والنعمـة لصـاحبها يتوجـب علينـا فـي المقـام الأول الشكر لله -عز وجل – الذي بنعمته علينا وفقنا وهدانا لاختيار هذا الموضوع ،كما وفقنا ويسر لنا إعداده وإنجازه .

والشكر الموفور لأسرة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأسرة كليـة الدراسـات العليا جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأسرة مكتبة آية للخدمات .

ومن بـاب شكر النـاس أفضـلهم نتوجـه بخـالص شكرنا وتقديرنا للدكتور مصطفي نجم البشاري المرشد والموجه والمشرف علي البحث بمده لنـا يد العون والنصيحة وإنارة الطريق الذي نسلكه .

والشكر موصول الي كل من ساعدنا ونصحنا وفاتنا ذكره والسـلام ..

الـــمـسـتـخـلـص

تناولـت الدراسـة تطبيـق مفهـوم الجـودة الشـاملة وأثـره علـى كفـاءة الاداء المـالى بالقطاع العام فى السودان (دراسة حالة جهازتنظيم شؤون السودانيين العاملين بالخـاج)، تتمحور مشكلة الدراسة فـى أن الجودة الشاملة تعتبر من إحدي الدعائم الأساسية لتقويم كفـاءة الاداء المـالى بالقطـاع العـام، إلا أنهـا لـم يـتم الإعتـراف بهـا والإقـرار بأهميتهـا إلا حـديثاً، حيـث ظلـت القطاعـات الحكوميـة لـم تسـتخدمها الا لمواجهـة ظروفهـا وحاجاتهـا الخاصة دون تحديد واضح لمفهومها، وأهدافها، وسلطاتها، ومسئولياتها، ومعايير أدائها.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مجالات التطوير الممكنة لزيادة كفاءة وفعالية الاداء المالى بالقطاع العام فى السودان، وكذلك التعرف على نوعية الخدمات التى تقدمها المؤسسات بالقطاع العام فى السودان، وهدفت أيضاً الى التعرف على مدي دقة وسلامة المنتجات والخدمات ، ودورها فى تقويم الاداء المالى بالقطاع العام فى السودان.

تناولت الدراسة ثلاثة فرضيات وهي:

1 . تقوم ادارة الجودة الشاملة بدور فعال فى عملية الرقابة وتقويم الاداء المالى ورسم السياسات المستقبلية بالقطاع العام .

2. التطبيق الناجح لادارة الجودة الشاملة يؤدى الى زيادة كفاءة الاداء المالى .

3. هنالك علاقة ايجابية بين امكانية تقديم خدمات جيدة ومتطورة وبين تطبيق برنامج الجودة الشاملة.

لإختبار هذه الفرضيات قام الباحث بإعداد قائمة إستبيان وتم توزيعها على عينة الدراسة بجهاز تنظيم شؤون السودانيين العاملين بالخاج وتحليلها بإستخدام البرنامج الإحصائي وتم إستخراج بعض النتائج، ومن النتائج التى توصلت إليها الدراسة الإتي :

1. هنالك تكامل بين ادارة الجودة الشاملة ورسم السياسات المستقبلية بمؤسسات القطاع العام .

2. يوفر نظام الجودة الشاملة الاستخدام الكفءللموارد البشرية والمادية للمؤسسة .

3. التطبيق الناجح لادارة الجودة الشاملة يجنب المؤسسة مخاطر التصفية واعادة الهيكلة .

من التوصيات التى توصلت إليها الدراسة:

1. ضرورة اخذ المؤسسات العامةبالقطاع العام بمفهوم ادارة الجودة الشاملة.

2. تحديد الاساليب التى تلائم مؤسسات القطاع العام لتنفيذ نظام الجودة الشاملةلتحقيق اهدافها بكفاءة عالية .
3. ضرورة وضع مجموعة من اللوائح والقوانين لتسيير العمل بالمؤسسة حتي تساعد فى تحقيق أهداف الجودة الشاملة.

Abstract

The study took up the application of the concept of comprehensive quality and its impact on the efficiency of financial performance of the public sector in the Sudan (case study of the Bureau of the Organization of Sudanese Expatriates abroad) , the study problem is focused in that the comprehensive quality is considered as one of the main pillars for rectification of financial performance in the public sector , but it is not recognized and its importance and confirmation were not recognized except recently , as the government sectors did not use it , except to face their circumstances and special needs without a clear definition of its concept , goals , authorities , responsibilities and standards for its performance.

This study aims at the knowledge of possible development scopes to increase the efficiency and effectiveness of financial performance of public center in the Sudan , and also the knowledge of the type of services it provides to corporation in the public sector in the Sudan , and it also aimed at the knowledge of the degree of accuracy and soundness of products and services , and their role in the rectification of financial performance in the public sector of the Sudan . The study took up three hypothesizes which are :

1. The management of comprehensive quality plays an effective role in the process of monitoring , rectification of financial performance and drawing of future policies for the public sector in the Sudan .
2. The accurate application by the comprehensive quality leads to the improvement of financial performance efficiency.
3. There is a positive relationship between the ability to provide good and developed service and the application of comprehensive quality programmes .

In order to test the validity of these hypothesizes the researcher prepared questionnaire list and distributed them to members of the study sample at the Bareau of Organization of Expatriate Sudanese . Affairs Working Abroad and the collected data was analysed by (SPSS) statistical programme , and some results were extracted , some of the results arrived at are the following :

1. There is integration between comprehensive quality management and drawing of future policies of the public sector's corporations .
2. The comprehensive quality system provides the efficient utilization of human and material resources of the corporation.
3. The successful application of comprehensive quality management spares the corporation the dangers of liquidation and restructuring .

Some of the recommendations arrived at by the study are the following :

1. It is essential that the public sector's corporations should adopt the concept of comprehensive quality .
2. Specifying the styles that suit the public sector's corporations in order to achieve their goals with high efficiency .
3. The necessity to prepare a set of rules and regulations to carry out work in the corporation to help in the achievement of the comprehensive quality goals .

فـهـرس الـمـوضـوعـات

عنوان الموضوع	رقم الصفحة
الإستهلال	أ
الاهداء	ب
الشكر والتقدير	ج
المستخلص	د
Abstract	و
فهرس الموضوعات	ح
فهرس الجداول	ي
فهرس الأشكال	ك
المقدمـة	
اولا: الإطار المنـهجي	1
ثانيا: الدراسات السابقة	4
الفصل الأول مفهوم ونماذج خصائص إدارة الجودة الشاملة	
المبحث الأول : مفهوم إدارة الجودة الشاملة	16
المبحث الثاني : نماذج وخصائص ادارة الجودة الشاملة	31
الفصل الثاني مفهوم وأهميه وأهداف وعناصر ومعايير الأداء المالي وقياساته	
المبحث الأول : مفهوم وأهميه وأهداف وعناصر تقويم الأداء	47
المبحث الثاني : معايير الأداء المالي وقياساته	61
الفصل الثالث الدراسة التطبيقية	
المبحث الأول: نبذة تعريفية عن جهاز تنظيم شؤون السودانين العاملين بالخارج	71
المبحث الثاني: تحليل البيانات وإختبار الفرضيات	78
الخـاتمة	

ولاً :النتائج	100
ثانياً: التوصيات	101
قائمة المراجع	
المراجع	102
الملاحق	107

فـهـرس الـجـداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
(1/2/1)	مقارنة بين خصائص إدارة الجودة الشاملة وخصائص الإدارة التقليدية	39-36
(2/2/2)	الفرو قات الأساسية بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	40
(3/1/3)	المواصفات التي أصدرتها منظمة الأيزو لغايةعام1992	42
(4/2/3)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين المؤهل العلمي	81
(5/2/3)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل المهني	82
(6/2/3)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب التخصص	83
(7/2/3)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المركز الوظيفي	84
(8/2/3)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب سنوات الخبره	85
(97/2/3)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب عدد الدورات التدريبيه	86
(10/2/3)	نتيجة إختبار المصداقية لفرضيات الدراسة	87
(11/2/3)	التوزيع النسبي التراكمي لإجابات المبحوثين لفرضيات الدراسة	88
(12/2/3)	التطبيق الناجح لادارة الجودة الشامله يؤدي كفاءة الاداء المالي	90
(131/2/3)	هنالك علاقه ايجابيه بين امكانية تقديم خدمات جيده ومتطوره وبين تطبيق ادارة تطبيق ادارة الجوده الشامله .	92
(14/2/3)	الأوساط الحسابية الموزونه والإنحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الأولى .	95
(15/2/3)	نتائج إختبار مربع كاَي لعبارات الفرضية الأولى	97
(16/2/3)	الأوساط الحسابية الموزونه والإنحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الثانيه	98
(17/2/3)	نتائج إختبار مربع كاَي لعبارات الفرضية الثانيه	99
(18/2/3)	الأوساط الحسابية الموزونه والإنحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الثالثه	100

فهرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1/2/3)	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب العمر	80
(2/2/3)	التوزيع التكراري للمبحوثين المؤهل العلمي	81
(3/2/3)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل المهني	82
(4/2/3)	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب التخصص	83
(5/2/3)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المركز الوظيفي	84
(6/2/3)	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب سنوات الخبره	85
(7/2/3)	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب عدد الدورات التدريبيه	86