

إهداء

إلى روح والدي الحبيب في الفردوس الأعلى بإذن الله

إلى لي الحبيبة المناضلة رمز العزة والشموخ والعطاء اللامحدود

متعها الله بالصحة والعافية

إلى إخوتي الإعزاء..... سندي وفخري

إلى اسرتي..... هبة من الله لمحيش بها ولها

شكر وتقدير

الحمد لله ، والصلاة والسلام على رسول الله، سيدنا محمد بن عبد الله
وبعد: فالشكر من قبل ومن بعد لله رب العالمين، ثم لجامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا عمادة التطوير والجودة، لمنحي هذه الفرصة. كذلك أتقدم بوافر
الشكر وعظيم الإمتنان لأستاذي القدير دكتور أحمد موسي إسماعيل، لما بذله
من جهد ودعم مستمر في سبيل إنجاز هذا العمل المتواضع.
وأخص بالشكر إدارة الشركة السودانية للتوليد الحراري المحدودة و العاملين
بها لحسن تجاوبهم ومصداقيتهم و كل من أسهم في إخراج هذا العمل بصورته
النهائية فلهم مني جزيل الشكر والتقدير والثناء.

المستخلص

هدفت الدراسة الي تحديد أثر تبني نموذج التميز المؤسسي في تطوير الاداء بالمؤسسات الحكومية، والي دراسة مفاهيم ومبادئ التميز المؤسسي بالتركيز على نموذج التميز الأوروبي بالتطبيق على الشركة السودانية للتوليد الحراري. من خلال المشاكل والمعوقات التي تعترض التطبيق، تقديم مقترحات وتوصيات تسهم في حلها.

تمثلت مشكلة الدراسة في التزام القادة والتوجه الإستراتيجي والمحافظة على الموارد وخاصة المورد البشري في عدم وجود عمليات مترابطة ومتناسقة تحقق القيمة المضافة مما اثر سلباً في العلاقة المتبادلة والمستدامة مع الاطراف المعنية.

قامت الباحثة باختبار الفروض باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة الميدانية وقد أظهرت النتائج وجود علاقة موجبة بين كل من المعايير (التزام القيادة، التوجه الإستراتيجي، كفاءة العاملين، العمليات والموارد، وطبيعة العلاقة مع الشركاء والموردين) وتطوير الأداء بالشركة. كان أكثر المعايير تأثيراً على تطوير الأداء هو العلاقة مع الشركاء والموردين، وأقلها تأثيراً التزام القيادة. أما العمليات، التوجه الإستراتيجي، وكفاءة العاملين كانت ذات تأثير متوسط.

واخيراً أوصت الباحثة بتبني اساليب وتقنيات التميز المؤسسي وأنظمة الجودة عموماً، من خلال القيادة الرشيدة الملهمه، والتوجه الاستراتيجي الواضح، والعمل بنظام اداري متكامل يضمن الوصول للرؤية المنشودة بالاستخدام الامثل للموارد بكفاءة وفاعلية عالية، والاهتمام بالمورد البشري، مع دعم ثقافة التميز المؤسسي وتنشيط العلاقة مع الاطراف المعنية. كما اوصت الباحثة بتصميم نموذج وطني للتميز وإنشاء جوائز محلية تحاكي النماذج والجوائز العالمية.

Abstract

The study aimed to determine the impact of the adoption of organizational excellence model in the development of performance in government institutions, and aimed to study the concepts and principles of institutional excellence, focusing on the European excellence model applied on Sudanese Thermal Power Generating Company. Problems and constraints, which face the application of such models, were identified in the research and suggestions and recommendations contribute to solving them were provided.

The study represented a problem in leadership commitment and the strategic planning of the organization, resource management in particular human resources with the absence of coherent, coordinated and effective work processes, which affected the mutual and sustainable relationship with the Partners.

The researcher tested the hypothesis by using descriptive and analytical approach through the Statistical Package for Social Studies (SPSS) program for the analysis of field data of the study. The results showed a positive relationship between each of the criteria (leadership commitment, strategic direction, the efficiency of workers, processes and resources, and the nature of the relationship with partners and suppliers) and the development of the company's performance. The most influential criteria on the development of performance was the relationship with partners and suppliers. On the other hand leadership commitment was the least influential criteria. The operations, strategic direction, and the efficiency of workers were of medium impact.

Finally, the researcher recommended the adoption of organizational excellence methods and techniques and quality systems in general, through inspirational leadership, clear strategic direction, and applying integrated management system which ensures the achievement of the vision through optimum use of resources efficiently and effectively, with the consideration to human recourses, organizational excellence culture and relationship with the parties concerned. The researcher also recommended the design of a national model of excellence and the creation of local awards and prizes models to simulate similar global ones

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
	الإستهلال
أ	الإهداء
ب	شكرو تقدير
ج	المستخلص
د	المستخلص باللغة الانجليزية
هـ	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول
ز	فهرس الأشكال
ح	فهرس الملاحق
الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	
١	المقدمة
١	مشكلة البحث
٢	أهداف البحث
٢	أهمية البحث
٣	فروض البحث
٣	حدود البحث
الفصل الثاني: الاطار النظري والدراسات السابقة	
٤	المبحث الأول : مفاهيم التميز المؤسسي ونماذجه
٤	مفهوم إدارة التميز
٥	الإطار الفكري لإدارة التميز
٧	مفاتيح إدارة التميز
٨	متطلبات تحقيق إدارة التميز
٩	سمات منهجية إدارة التميز
المبحث الثاني: نماذج التميز المؤسسي	
١٠	النموذج الياباني لإدارة الجودة "نموذج ديمينج Deming"

١٠	معايير النموذج الياباني للجودة
١٢	نموذج الجودة الأمريكي
١٣	معايير النموذج الأمريكي
١٣	المبادئ والقيم الأساسية التي قام عليها النموذج الأمريكي
١٤	فئات جائزة مالكوم بالدرج
١٤	النموذج الأوروبي لإدارة التميز (EFQM)
١٥	المفاهيم الأساسية للتميز
١٧	معايير نموذج تميز الأعمال
٢٦	بعض المؤشرات عن جوائز Deming و مالكوم بالدريج والجائزة الأوربية
المبحث الثالث: الأداء المؤسسي	
٢٧	اهمية الأداء المؤسسي
٢٨	قياس الأداء المؤسسي
٢٩	قياس مؤشرات الأداء
٣٠	إدارة دورة التحسين وقياسها وفعاليتها
٣٥	المفاضلة المعيارية
المبحث الرابع: الدراسات السابقة	
٣٧	الدراسات السابقة
٤٠	المقارنة بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية
المبحث الخامس : أثر تبني النموذج علي الاداء المؤسسي	
٤١	تقييم الأداء المؤسسي
٤٢	التقويم الذاتي
٤٣	كيف تتم عملية التقويم الذاتي
٤٤	منطق رادار
الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية (الشركة السودانية للتوليد الحراري)	
٤٧	نبذة تعريفية عن الشركة
٤٧	الأنشطة الرئيسية
٥١	مراحل تطور تطبيق نظام الجودة الشاملة ونموذج التميز الأوربي بالشركة

٥٢	التوجه الإستراتيجي
٥٣	التقييم الذاتي
٥٣	نشر ثقافة التميز
٥٤	برنامج إدارة التغيير
الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج تحليل البيانات وإثبات الفرضيات	
٥٥	المبحث الأول تحليل البيانات
٥٦	البيانات الديمغرافية
٦١	استجابات المبحوثين لمحاور الدراسة
٦٧	اختبار الفرضيات
٧٢	المبحث الثاني: نتائج الدراسة
٧٣	التوصيات
٧٤	قائمة بالمصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الاشكال

الصفحة	الشكل	رقم الشكل
٢٠	الإطار العملي للمعايير جائزة مالكوم بالدريج	١
٢٢	يمثل المفاهيم الأساسية للتميز	٢
٢٣	نموذج تميز الأعمال	٣
٣٦	حلقة ديمنق للتحسين المستمر	٤
٤٧	منطق رادار	٥
٥٢	العاملين بالشركة حسب الادارات	٦
٥٩	توزيع المبحوثين حسب النوع	٧
٦٠	توزيع المبحوثين حسب العمر	٨
٦١	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة	٩
٦٢	توزيع المبحوثين حسب المؤهل	١٠
٦٣	توزيع المبحوثين حسب المستوى الوظيفي	١١
٦٤	توزيع متوسط استجابات المبحوثين لمحور القيادة	١٢
٦٥	توزيع متوسط استجابات المبحوثين لمحور التوجه الإستراتيجي	١٣
٦٦	توزيع متوسط استجابات المبحوثين لمحور كفاءة العاملين	١٤
٦٧	توزيع متوسط استجابات المبحوثين لمحور العمليات والموارد	١٥
٦٨	توزيع متوسط استجابات المبحوثين لمحور العلاقة مع الشركاء والموردين	١٦
٦٩	توزيع متوسط استجابات المبحوثين لمحور تطوير الآداء	١٧

قائمة الجداول		
الصفحة	العنوان	رقم الجدول
11	معايير جائزة الجودة اليابانية	١
25	ربط المفاهيم الأساسية بالمعايير	٢
26	مقارنة بين نموذج <i>Deming</i> ومالكولم بالدريج والجائزة الأوربية	٣
46	تحليل الممكنات الوسائل والنتائج	4
47	عدد اسهم المؤسسين	5
48	العاملين بالشركة حسب الادارات العامة	6
50	محطات الإنتاج التابعة للشركة	7
54	برنامج ادارة التغيير	8
55	اختبار سميرنوف (z)	9
56	توزيع المبحوثين حسب النوع	10
57	توزيع المبحوثين حسب العمر	11
58	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة	12
59	توزيع المبحوثين حسب المؤهل	13
60	توزيع المبحوثين حسب المستوى الوظيفي	14
61	توزيع متوسط استجابات المبحوثين لمحور القيادة	15
62	متوسط استجابات المبحوثين لمحور التوجه الإستراتيجي	16
63	متوسط استجابات المبحوثين لمحور كفاءة العاملين	17
64	توزيع متوسط استجابات المبحوثين لمحور العمليات والموارد	18
65	توزيع متوسط استجابات المبحوثين لمحور العلاقة مع الشركاء والموردين	19
66	توزيع متوسط استجابات المبحوثين لمحور تطوير الأداء	20
68	معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرات	21
69	قيم مربع كا ٢	22

فهرس الملاحق		
الصفحة	الملحق	رقم الملحق
	قائمة المحكمين	١
	الإستبيان	٢
	الهيكل التنظيمي للشركة السودانية للتوليد الحراري	٣

