

إستهلال

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ مَا كَانَ لِبَشَرٍ أَنْ يُؤْتِيَهُ اللَّهُ الْكِتَابَ وَالْحُكْمَ وَالنُّبُوَّةَ

ثُمَّ يَقُولَ لِلنَّاسِ كُونُوا عِبَادًا لِي مِنْ دُونِ اللَّهِ وَلَكِنْ

كُونُوا رَبَّانِيِّينَ بِمَا كُنْتُمْ تُعَلِّمُونَ الْكِتَابَ وَبِمَا كُنْتُمْ

تَدْرُسُونَ ﴾

صدق الله العظيم

(سورة آل عمران الآية {79})

إهداء

إلى امي الغالية نبض حياتي وسر سعادتي حفظها الله ..

إلى ابي معلم الأجيال رحمه الله وغفر له سائلاً الله ان يجزيه عنا خير الجزاء

إلى اخي عمار رحمه الله .. رحلت وما زلت فينا باقياً

الى زوجتي الفضلى وابنائي الغالين على كل تضحيات الوقت والجهد والتشجيع

إلى اخي احمد واخواني الكريمة .. إمتناني للدعوات الصادقة لي بالتوفيق

الى كل من علمني في هذه الدنيا علماً فأضاء لي به طريقاً

إلى زملاء العلم والمعرفة والعمل ورفقاء الطريق بكم ومعكم تحلو الحياة

إليكم جميعاً اهديكم هذا الجهد المتواضع سائلاً الله لنا ولكم خيري الدنيا والاخرة

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه حمداً خالداً دائماً ما دامت جنات ربنا الكريم وآلائه، له الحمد علمنا ما لم نكن نعلم، وألهمنا القدرة على العمل وأعاننا على القيام به، فله الحمد في الاولى والاخرة وله الحمد في كل حين. والصلاة والسلام علي معلم البشرية النبي الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلم صلاة دائمة غير منقوصة ولا مقطوعة.

الشكر لله أولاً على توفيقه وتيسيره لهذا العمل، ومن ثم الشكر الجزيل لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأخص بالشكر كلية الدراسات العليا وكلية الدراسات التجارية. كما أشكر أسرة معهد الجودة الشاملة والتميز، وشكري موصول للدكتورة **عرفة جبريل أبو نصيب** المشرف الرئيس على البحث والتي كان لتوجيهاتها وإرشاداتها واقتراحاتها الأثر الفاعل في إظهاره بالصورة المطلوبة، كما أشكر الدكتور **الطيب ابراهيم علي عسل** المشرف المساعد والذي أرشدني للقيام بهذا البحث فكان لتشجيعه وتعاونه وإتصالاته الاثر الكبير في التقدم بخطوات جادة وسريعة للوصول الى ما عليه الان. وشكر خاص أيضاً للبروفيسور **صديق طلحة** الذي ما فتىء يقدم كل مايمكن تقديمه لتكملة المطلوبات من أجل نيل هذه الشهادة العملية.

والشكر أيضاً لإدارة واسرة الشركة السودانية للإتصال الذين قدموا لي كل المساعدات الخاصة بتكملة الاستبانة واخص منهم الأستاذتين ماجدة عبد المجيد وانتصار عبد السلام على مساعداتهما. وشكر خاص للأخت امنة عبد القادر الافندي على مساعداتها القيمة وجهدها المقدر.

ويمتد شكري الى الأشقاء من أسرة مكتبة الملك عبد العزيز بالرياض على ما قدموه لي من دعم لاكمال هذه الدراسة، وكذلك الشكر الى أسرة مكتبة أكاديمية نايف للعلوم الأمنية بالرياض على مساعداتهم القيمة ليرى هذا الجهد النور.

والشكر لكل من مد يد العون والرأي ممن لم يرد ذكر اسمه واسأل الله العلي التقدير ان يجزيهم جميعاً عني خير الجزاء وان يجعل ذلك في موازين حسناتهم أجمعين.

الباحث

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الشركة السودانية للاتصالات ، تمثلت مشكلة الدراسة في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الاداء الوظيفي في الشركة السودانية للاتصالات وذلك من اجل ترقية الاداء وخلق بيئة عمل تمتاز بالجودة والتميز في اداء الاعمال. تمحورت تساؤلات الدراسة في درجة اهتمام الادارة العليا للشركة بالعمل على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في العمليات الادارية ، وماهو مستوى ادراك العاملين لهذه المبادئ. وبناء على ذلك تم اجراء هذه الدراسة على الشركة السودانية للاتصالات كنموذج لمنظمات الاعمال الخاصة، وانتهجت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتحليل البيانات التي تم جمعها من المصادر الأولية للوصول لنتائج يمكن تعميمها على منظمات الأعمال في القطاعات المشابهة. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الشركة السودانية للاتصالات بالمركز الرئيس بالخرطوم، وتم اختيار العينة باتباع العينة العشوائية البسيطة، وتم اختبار فروض الدراسة التي ثبت من النتائج صحتها جميعها، مما يدل على أن الإدارة العليا تعمل على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للعاملين. وختمت الدراسة بتوصيات منها ، انه على الإدارة العليا بالشركة السودانية للاتصال الإستمرار في تبني تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة كإطار عمل لتطوير الأداء والتحسين المستمر لعملياتها الداخلية والخارجية. كمايتوجب على المديرين بالشركة السودانية للاتصال الاهتمام بالمبادرات التطويرية التي تدعم الجوده والتميز المؤسسي للشركة. وايضا يجب على العاملين بالشركة السودانية للاتصال المساهمة والمساعدة في تطوير وتطبيق مبادئ الجوده الشاملة لديها بحيث تتم تلبية احتياجات المستفيد الداخلي بما يساعد في تحقيق الرضا للعميل الخارجي.

Abstract

The objective of this study is to identify how does Sudanese Telecom Company apply the principles of total quality management on employees' performance. The main inquiries of the study were focused on the extend of implementing the principles of Total Quality Management by the top management on employee performance in order to enhance the achievement, and generate a creative business environment, that leads to more successful for both the company and the employees.

This study also investigates to what extent do the Sudanese telecom employees have knowledge and awareness of principles of total quality management and how TQM affects their performance.

The study was based on the analytical descriptive method, using simple random sampling methods, and analyzing the data which collected from the primary sources to reach the results the can be generalized to the whole society of the research.

The output of the study verified the validity of all hypotheses, which indicates that there is a tangible impact of the application of TQM concept on job performance for employees. The study concluded with recommendations related to the results of the research, summarized as following :- The top management of the Sudanese Telecom Company should continue to adopt the TQM system as a framework to enhance the performance and continuous improvement of its and external business operations. The directors of the Sudanese internal Telecom Company should also pay attention to employee's initiatives that support the quality and organizational excellence of the company. The employees of the Sudanese Telecom Company should contribute and assist in the development and application of total quality principles, so that the needs of the internal beneficiary will be met in a manner that helps to achieve satisfaction for the external customers.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	إستهلال
ب	إهداء
ج	شكر وتقدير
د	مستخلص البحث باللغة العربية
هـ	Abstract
و،ز	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
الفصل الاول الإطار العام للدراسة	
2	تمهيد
3	مشكلة الدراسة
4	تساؤلات الدراسة
4	أهداف الدراسة
6	فرضيات الدراسة
7	منهج الدراسة
8	حدود الدراسة
8	مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
59 - 10	المبحث الاول: مفهوم الجودة والتطور التاريخي لإدارة الجودة الشامله
78 - 60	المبحث الثاني: مفهوم الأداء الوظيفي وتخطيط الأداء
95-79	المبحث الثالث : دراسة الحالة (الشركة السودانية للاتصالات)
113-96	المبحث الرابع: الدراسات السابقة

	الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية
124-115	المبحث الأول : تحليل البيانات
130-125	المبحث الثاني : مناقشة الفرضيات
	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
140 – 132	نتائج الفرضيات
143 – 141	توصيات الدراسة
146-144	المراجع
148-147	الدراسات السابقة
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول
19	جدول (1) أبعاد المقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
55	جدول (2) العناصر القياسية للمواصفة ومدى تطبيقها في شهادات الأيزو الرئيسية
116	جدول (3) معدل استجابة المبحوثين
117	جدول (4) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
118	جدول (5) حضور الدورات التدريبية في مجال الجودة
121	جدول (6) التحليل العاملي للمتغير المستقل مبادئ إدارة الجودة الشاملة
122	جدول (7) التحليل العاملي للمتغير التابع أداء العاملين
123	جدول (8) الاعتمادية (Cronbach's alpha)
125	جدول (9) فرضيات الدراسة
128	جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة
130	جدول (11) الارتباطات بين متغيرات الدراسة
134	جدول (12) نتائج تحليل العلاقة بين مكونات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين (بُعد التحسين المستمر).
136	جدول (13) نتائج تحليل العلاقة بين مكونات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين (بُعد أداء الشركة)
138	جدول (14) نتائج تحليل العلاقة بين مكونات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين (بُعد الكفاءة والفاعلية).
140	جدول (15) نتائج تحليل العلاقة بين مكونات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين (بُعد تقييم الأداء)

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	البيان
7	شكل رقم (1) نموذج الدراسة
26	شكل رقم (2) دائرة ديمنج
34	شكل رقم (3) أهداف الجودة الشاملة
43	شكل رقم (4) تداخل النظم الاجتماعية والتقنية ونظام الإدارة لتكوين دائرة الجودة الشاملة
44	شكل رقم (5) نموذج اندرسن
51	شكل رقم (6) التكاليف الخاصة بالجودة الشاملة
66	شكل رقم (7) العلاقة بين إدارة الأداء والإنتاجية
69	شكل رقم (8) مراحل تخطيط الأداء على مستوى الإدارات
73	شكل رقم (9) عناصر نظام تقييم الأداء
78	شكل رقم (10) دور العلاقات السببية في نموذج قياس الأداء المتوازن
86	شكل رقم (11) الهيكل التنظيمي للهيئة السودانية للاتصالات