

آيه

بسم الله الرحمن الرحيم

[ وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْتَقَنَ

كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ]

النمل: (88)

## الإهداء

إلى من أحببتهم من كل قلبي سواء أمن ارتقى منهم  
شهيداً إلى العلا، أم من بقي رهن القيد يعاند قسوة  
السجان ، أم من لازل قابضا على الجمر يبحث، بعقله  
أو بيده ، عن ضوء في عتمة النفق. أقدم هذا الجهد  
راجياً أن يضيء زاوية من عتمة هذا الزمان.

\* \* \*

كما أهديه إلى: والدتي الغالية التي بدعواتها وفقني الله  
إلى والدي الحبيب الذي شجعني على هذا العمل  
إلى زوجي الغالي رفيق دربي  
إلى أخواني و أخواتي الذين هم لي عون على تحمل أعباء الحياة  
إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي هذا

## شكر وتقدير

وَنَزَعْنَا مَا فِي صُدُورِهِمْ مِنْ غَلٍّ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهِمُ الْأَنْهَارُ وَقَالُوا الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هَدَانَا لِهَذَا وَمَا كُنَّا لِنَهْتَدِيَ لَوْلَا أَنْ هَدَانَا اللَّهُ لَقَدْ جَاءَتْ رَبَّنَا بِالْحَقِّ وَنُودُوا أَنْ تُلَكُمُ الْجَنَّةَ أَوْرَثْتُمُوهَا بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

الأعراف الآية (43)

نشكره على نعمته وفضله ، والصلاة والسلام على رسولنا محمد صلى الله

عليه وسلم معلم الإنسانية كلها أجمعين إلى يوم الدين.

لقد أمرنا الله سبحانه وتعالى أن نقدم الشكر لمن أجرى الله النعمة على

أيديهم لخدمة الإسلام والمسلمين، حيث قال رسول الله \_ صلى الله

عليه وسلم \_ في حديث ( ..ومن صنع إليكم معروفاً فكافئوه ، فإن لم

تجدوا ما تكافئونه به ، فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه (رواه أحمد) .

و في حديث آخر (من لا يشكر الناس لا يشكر الله )

أتقدم بالشكر الجزيل إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية

الدراسات العليا

والى مشرف الدراسة الأستاذ اللواء مهندس عبد الرحيم سعد عمر

وأشكر المحكّمين الذين قاموا بتحكيم أداة الدراسة

والشكر موصول إلى مكتبة مركز الجودة الشاملة.

وفى الختام شكري وتقديري لكل من ساهم وقدم لي نصحاً وتوجيهاً

وإرشاداً ، ، ، وأرجو أن يكون هذا البحث علماً نافعاً وعملاً خالصاً لله

تعالى .

## المستخلص

تناول البحث دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ترقية الأداء (دراسة حالة شركة جياذ للسيارات المحدودة) ، وهدف البحث إلى التعرف على دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الأداء ، و افترض البحث أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التزام القيادة بالجودة ورفع كفاءة أداء شركة جياذ لتجميع السيارات و هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تمكين ومشاركة العاملين وأداء شركة جياذ لتجميع السيارات. و هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر للعمليات وأداء شركة جياذ لتجميع السيارات و هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تحقيق رضا العملاء الداخليين ورفع كفاءة أداء شركة جياذ لتجميع السيارات و هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء الخارجيين ومستوى الأداء في شركة جياذ.

واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي وتوصل البحث إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التزام القيادة بالجودة ورفع كفاءة أداء شركة جياذ لتجميع السيارات و هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تمكين ومشاركة العاملين وأداء شركة جياذ لتجميع السيارات و هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر للعمليات وأداء شركة جياذ لتجميع السيارات و هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تحقيق رضا العملاء الداخليين ورفع كفاءة أداء شركة جياذ لتجميع السيارات و الإدارة العليا تحرص على إبلاغ العاملين بأهمية الجودة الشاملة. وأوصت الدراسة بأنه يجب على إدارة شركة جياذ للسيارات المحدودة أن تدعم وتطبق إدارة الجودة الشاملة وذلك من أجل نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تؤدي إلى ترقية الأداء و يجب على الإدارة العليا شركة جياذ للسيارات المحدودة أن تحرص و تؤكد للعاملين أهمية إدارة الجودة الشاملة و يجب على إدارة شركة جياذ للسيارات المحدودة أن تتبع الأساليب العلمية والنظم الحديثة لإدارة الجودة الشاملة من أجل ترقية الأداء .

## **Abstract**

The search examined the role of the application of TQM on performance (Case Study of Giad Motor Company Limited). The search aimed to identify the role of TQM implementation on the level of performance. The search assumed that there is a statistically significant differences between the commitment of the leadership to quality, There is also a statistically significant differences between employee empowerment and participation and the performance of Giad Auto Group. There is a statistically significant differences between the continuous improvement of operations and the performance of the company for the assembly of cars and there is differences of statistical significance between achieving the satisfaction of internal customers and improve the performance of the performance of the company to assembly cars and there are differences of statistical significance between the satisfaction of external customers and the level of performance in the company.

The search concluded that there is a statistically significant differences between the commitment of the leadership to quality and raising the efficiency of the performance of the company for the assembly of cars and there is a statistically significant differences between the empowerment and participation of workers and the performance of the company for the assembly of cars and there is a statistically significant differences between the continuous improvement of operations And the performance of the company for the assembly of cars and there is a differences of statistical significance between achieving the satisfaction of internal customers and raise the efficiency of the performance of the company to assembly cars and senior management is keen to inform employees of the importance of total quality.

The study recommended that the management of Giad Motor Co. Ltd. should support and apply TQM for the success of TQM implementation leading to the promotion of performance. The senior management of Giad Motor Co. Ltd. should ensure and assure the employees the importance of TQM and must manage Giad Motor Co., Ltd. is to follow the scientific methods and modern systems of TQM for performance promotion.

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	م
أ	آيه	01
ب	الإهداء	02
ج	شكر وتقدير	03
د	المستخلص	04
هـ	Abstract	05
و	قائمة المحتويات	06
ح	قائمة الجداول	07
ط	قائمة الأشكال	08
	<b>الفصل الأول : المقدمة</b>	
1	المبحث الأول: منهجية البحث.	1.1
5	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.	1.2
	<b>الفصل الثاني : إدارة الجودة الشاملة</b>	
8	المبحث الأول: مفهوم الجودة ومراحل تطور إدارة الجودة الشاملة.	2.1
12	المبحث الثاني: مبادئ وخطوات تطبيق الجودة الشاملة.	2.2
14	المبحث الثالث: نماذج ومعايير إدارة الجودة الشاملة.	2.3
	<b>الفصل الثالث: ترقية الاداء</b>	

17	المبحث الأول: مفاهيم الاداء .	3.1
20	المبحث الثاني: معايير الاداء .	3.2
21	المبحث الثالث: الاداء المؤسسي.	3.3
	الفصل الرابع : الجانب التطبيق	
23	المبحث الأول: نبذة عن شركة جياذ للسيارات.	4.1
26	المبحث الثاني:إجراءات الدراسة الميدانية.	4.2
31	المبحث الثالث:عرض وتحليل البيانات.	4.3
	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات	
54	النتائج.	5.1
55	التوصيات.	5.2

## قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
1	التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر.	26
2	التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المؤهل العلمي.	27
3	التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المهام الوظيفية.	28
4	التوزيع التكراري والنسبي لمتغير سنوات الخبرة بالشركة.	29
5	التوزيع التكراري والنسبي للفرضية الأولى.	31
6	المقاييس الإحصائية للمحور الأول: الفرضية الأولى.	34
7	التوزيع التكراري والنسبي للفرضية الثانية.	37
8	المقاييس الإحصائية للمحور الثاني: الفرضية الثانية.	38
9	التوزيع التكراري والنسبي للفرضية الثالثة.	40
10	المقاييس الإحصائية للمحور الثالث: الفرضية الثالثة.	42
11	التوزيع التكراري والنسبي للفرضية الرابعة.	44
12	المقاييس الإحصائية للمحور الرابع: الفرضية الرابعة.	46
13	التوزيع التكراري والنسبي للفرضية الخامسة.	48
14	المقاييس الإحصائية للمحور الخامس: الفرضية الخامسة.	50



## قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
26	التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر.	1
27	التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المؤهل العلمي.	2
28	التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المهام الوظيفية.	3
29	التوزيع التكراري والنسبي لمتغير سنوات الخبرة بالشركة.	4