

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إستهلال

قال الله تعالى { اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي
خَلَقَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ * اقْرَأْ
وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ * الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ *
عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ }

سورة العلق الآيات (1-5)

إهداء

إلى روح والدي العزيز

إلى روح والدتي الغالية

إلى زوجي الحبيب يا مصدر شعوري بالأمان أود

أن أقدم لك كل باقات الشكر

الموجودة في هذا الكون لأنك ما زلت

بجانبي وما زلت تضيء

حياتي بوجودك

إلى كل من كان نعم السند في رحلتي العلمية

والبحثية ولم يدخر

جهداً في مساعدتي أساتذتي وزملائي

أهدي هذا البحث , , , ,

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين ، الذي علم بالقلم علم الإنسان ما يعلم ، والصلاة والسلام على خير الخلق سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والتسليم وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين وبعد .

الحمد لله الذي أنار لي درب العلم والمعرفة وأعانني بفضلته على إنجاز هذا البحث العلمي ، يا رب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ومن مقتضيات شكر الله عز وجل شكر كل من مد يد العون والمساعدة حتى أنجز البحث بفضل الله.

لذا يسعدني ويشرفني أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا وهي تقسح لنا المجال للدراسات العليا في رحابها العامرة فأسال الله عز وجل لها كل الازدهار والرقى إلى مصاف الجامعات العالمية.

وأقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مشرفى المستشار المهندس الدكتور / أحمد عبد العزيز إبراهيم الريح على كل ما قدمه من رعاية واهتمام وإرشادات وتوجيهات خلال فترة إعداد الرسالة فلولا هذه الجهود المبذولة من قبله وحرصه الدائم لما خرج بصورته الحالية.

كما أقدم الشكر والتقدير للشركة السودانية لخطوط أنابيب البترول وجميع العاملين والموظفين على حسن التعامل والاحترام.

المستخلص

تناولت هذه الدراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في الشركة السودانية لخطوط أنابيب البترول المحدودة . و هدفت إلى التعرف على دور ادارة الجودة والتحسين المستمر في رفع مستوى أداء العاملين في الشركة السودانية لخطوط أنابيب البترول, ومعرفة مدى إلتزام الإدارة العليا بدورها في تعزيز مفهوم الجودة الشاملة في الشركة , والتعرف على طريقة قياس أداء العاملين . اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ، والمقابلات الشخصية, وأيضاً تم استخدام إستبانة صممت خصيصاً لذلك كأداء لجمع البيانات . يتكون مجتمع الدراسة من منتسبي الشركة وتم اختيار عينة منهم عددها 100. إستخدمت الدراسة لتحليل البيانات برامج التحليل الإحصائي (SPSS) وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إن إدارة الجودة الشاملة تؤثر على تحسين أداء العاملين. وأيضاً أن التحسين المستمر وألتزام الإدارة والقياس لهم أثر إيجابي علي أداء العاملين. في ضوء النتائج والخلاصات التي أسفرت عنها الدراسة توصي الدارسة بأنه على الإدارة العليا بالشركة الدعم والمساندة حتى تطبق الأبعاد المختلفة للجودة سعياً منها لتحسين الأداء ، وضرورة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات المختلفة بالجودة لما له من انعكاس كبير على الأداء .

Abstract

This study examined the role of Total Quality Management (TQM) in improving the performance of the employees of the Sudanese Company for Petroleum Pipelines Limited. The study aimed to identify the role of total quality management and continuous improvement in raising the performance of the employees of the Sudanese Pipeline Company , and know how the senior management support the TQM also identify the ways of employees performance measurements. The study was based on the descriptive approach, personal interviews and conclusions. The questionnaire was also used as a data collection tool. The study population consists of the company employees and the chosen sample was consisting of 100 employees. The Statistical data were analyzed using the (SPSS) software. The most important findings of the study concluded that TQM affect the employee improvement. Also continuous improvement, leadership commitment and performance measurement have positive effects on the employee improvement. In the light of the results and conclusions of the study, the researcher recommends that the senior managers of the company have to commit and support in order to apply different dimensions of quality seeking the performance improvement, and the most important is the need to involve the staff in making various decisions of quality because of its significant reflection on performance.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	البسمة
ب	إستهلال
ج	إهداء
د	شكر وتقدير
هـ	المستخلص
و	المستخلص باللغة الإنجليزية (Abstract)
ز	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
الباب الأول	
الإطار العام	
1	1-1 مقدمة
1	2-1 مشكلة الدراسة
2	3-1 أهداف الدراسة
2	4-1 فرضيات الدراسة
3	5-1 أهمية الدراسة
3	6-1 حدود الدراسة
3	7-1 منهج ووسائل الدراسة
الباب الثاني	
أدبيات البحث والدراسات السابقة	

16	المبحث الأول: ماهية الجودة
17	1-1-2 تعريف الجودة الشاملة ومراحل تطورها
22	2-1-2 أبرز رواد الجودة
27	3-1-2 أهمية الجودة
29	المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة
29	1-2-2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة
30	2-2-2 مبادئ إدارة الجودة الشاملة
32	3-2-2 أهمية إدارة الجودة الشاملة
34	4-2-2 متطلبات ومراحل ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
الباب الثالث	
الإطار المفاهيمي لأداء العاملين والتحسين المستمر	
41	المبحث الأول : ماهية الأداء
41	1-1-3 مفهوم الأداء
42	2-1-3 عناصر الأداء
44	3-1-3 سبل تحسين الأداء
46	المبحث الثاني : تقييم الأداء في المؤسسة
46	1-2-3 مفهوم تقييم أداء العاملين
46	2-2-3 أهمية وأهداف تقييم أداء العاملين
49	3-2-3 خطوات تقييم أداء العاملين
53	4-2-3 صعوبات تقييم الأداء
54	5-2-3 مجالات استخدام نتائج تقييم الأداء
58	المبحث الثالث: مدخل التحسين المستمر

58	1-3-3 مفهوم التحسين المستمر
58	2-3-3 أنواع متطلبات التحسين المستمر
61	3-3-3 أهمية التحسين المستمر
61	4-3-3 هدف وآلية التحسين المستمر
62	5-3-3 عناصر التحسين المستمر
63	6-3-3 طرق التحسين المستمر
67	7-3-3 أدوات التحسين المستمر
الباب الرابع	
منهج وإجراءات الدراسة	
71	1-4 نبذة عامة عن الشركة السودنية لخطوط أنابيب البترول المحدودة
75	2-4 الهيكل الإداري
76	3-4 هيكل الجودة
77	4-4 التدريب والتأهيل والتحسين المستمر
77	5-4 المقارنة والمضاهاة
77	6-4 تحليل الوضع الراهن
الباب الخامس	
النتائج والمناقشة	
82	المبحث الأول : التحليل الوصفي
86	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية
86	1-2-5 مجتمع وعينة الدراسة
87	2-2-5 تصميم أداة الدراسة
88	3-2-5 أسلوب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة
89	4-2-5 تقييم أداة الدراسة

110	المبحث الثالث : عرض ومناقشة النتائج
110	1-3-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
111	2-3-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
112	3-3-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
114	4-3-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
115	5-3-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
116	6-3-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
117	7-3-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية السابعة
118	8-3-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة
119	9-3-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية التاسعة
الباب السادس	
الخاتمة والتوصيات	
121	1-6 الخاتمة
122	2-6 التوصيات
124	3-6 قائمة المصادر والمراجع
132	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
17	مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	(1:1:2)
21	أبرز مراحل إدارة الجودة الشاملة	(2:1:2)
26	ثلاثية جوران للجودة	(3:1:2)
82	تحليل SWOT (تعديل الدراسة)	(1:1:5)
85	تحليل SWOT	(2:1:5)
86	الاستبيانات الموزعة والمعادة بعد تعبئتها	(1:2:5)
90	معاملات الثبات لعبارات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ	(2:2:5)
94	النسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور إلتزام الإدارة والقيادة	(3:2:5)
95	النسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور الموارد البشرية	(4:2:5)
96	النسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور العملاء	(5:2:5)
97	النسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور المسؤولية المجتمعية	(6:2:5)
98	النسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على المحور التحسين المستمر	(7:2:5)
99	النسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور التدريب والتأهيل	(8:2:5)
101	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التزام الإدارة والقيادة	(9:2:5)
102	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الموارد البشرية	(10:2:5)
103	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور العملاء	(11:2:5)
104	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المسؤولية المجتمعية	(12:2:5)
106	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التحسين المستمر	(13:2:5)
107	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التدريب والتأهيل	(14:2:5)
110	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى	(1:3:5)
111	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية.	(2:3:5)
113	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثالثة	(3:3:5)
114	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرابعة	(4:3:5)

115	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الخامسة	(5:3:5)
116	تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية السادسة	(6:3:5)
117	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية السابعة	(7:3:5)
118	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثامنة	(8:3:5)
119	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية التاسعة	(9:3:5)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	الشكل
23	حلقة ديمينج لتحسين الجودة	(1:1:2)
33	أهمية إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالربحية والكلفة	(1:2:2)
47	أهداف تقييم أداء العاملين	(1:2:3)
49	مسؤولية تقييم الأداء الوظيفي	(2:2:3)
55	استخدامات عملية تقييم الأداء	(3:2:3)
60	كلا الاتجاهين	(1:3:3)
66	يبين مراحل حل المشاكل للتحسين المستمر	(2:3:3)
75	الهيكل الإداري	(1:4)
76	هيكل إدارة الجودة	(2:4)
85	تحليل SWOT	(1:1:5)
90	يوضح النوع	(1:2:5)
91	المؤهل العلمي	(2:2:5)
91	سنوات الخبرة	(3:2:5)
92	الدورات التدريبية في مجال الجودة	(4:2:5)
92	الدورات التدريبية في المجال الفني والتقني	(5:2:5)
93	الدورات التدريبية في المجال الإداري والقيادي	(6:2:5)
100	محاورة الدراسة	(7:2:5)