

قال سبحانه وتعالى:

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى

اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ

وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

صدق الله العظيم

الإهداء

إلى وطني . . . حيث أحب

وأنتمي

إلى أهلي وعائلي

وأصدقائي

ولكل من ساعدني وساندني .

.

ولكل من يتمنى لي الخير

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

الشكر والتقدير

يطيب لي أن أقدم جزيل شكري وفائق امتناني وتقديري إلى الأستاذ الفاضل الدكتور موسى حسب الرسول لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة ولما بذله من جهد كبير في الإشراف والتوجيه العلمي، حيث كانت ملاحظاته وتوجيهاته القيمة الأثر الكبير في إكمال هذه الدراسة وإتمامها بالمستوى المطلوب.

كما أتوجه ببالغ الشكر والتقدير لرئاسة وأساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا خصوصاً عمادة وأساتذة كلية الدراسات العليا ومركز بحوث الجودة الشاملة.

وأقدم بالشكر والامتنان للأستاذ المهندس حسين عبد الصاحب لجهد الكبير في متابعتي ومساعدتي خلال عملي في هذه الدراسة.

وأقدم بشكري وتقديري وامتناني لجميع الأخوة العاملين في الشركة العامة للصناعات الكيماوية بأبي كماش، وأخص بالذكر الأخ المهندس محمد سعد سالم رئيس مجلس الإدارة وممثل الإدارة والأخ المهندس محمد رمضان الرقيق مدير مكتب توكيد الجودة والأخ الدكتور حسين فرج الشنتيوي مدير إدارة المشروعات، لتعاونهم الكبير معي في جمع المعلومات الضرورية عن الشركة ونظام الجودة فيها، ولا يفوتني التوجه بالشكر والتقدير لزملائي في العمل الأخوة مدير ومدراء الإدارات والأعضاء بفرع جهاز التفتيش والرقابة الشعبية بشعبية النقاط الخمس لمساندتهم ومؤازرتهم الدائمة لي.

وكذلك أتقدم بالشكر لكل من ساهم في طبع وتنسيق هذا البحث والتصحيح اللغوي له ليكون بشكله النهائي، وشكري وتقديري لكل من مد لي يد العون والمساعدة خلال

تحضيري وإعدادي وعملي في هذه الأطروحة. وأسأل الله التوفيق والسداد، والحمد لله رب العالمين.

قائمة المحتويات

البند	الموضوع	رقم الصفحة
	الآية	أ
	الإهداء	ب
	الشكر والتقدير	ج
	قائمة المحتويات	د
	قائمة الجداول	ط
	قائمة الأشكال	ي
	قائمة الملاحق	ك
	مستخلص الدراسة باللغة العربية	ل
	مستخلص الدراسة باللغة الانكليزية ABSTRACT	م
الجانب النظري		
الفصل الأول: مدخل الدراسة		
	تمهيد	1
أولاً:	مشكلة الدراسة	2
ثانياً:	أهمية الدراسة	4
ثالثاً:	فرضيات الدراسة وتساؤلاتها	5
رابعاً:	أهداف الدراسة	6
خامساً:	منهج الدراسة	6
سادساً:	حدود الدراسة	7
سابعاً:	مجتمع وعينة الدراسة	7
ثامناً:	الدراسات السابقة	8

13	التعقيب على الدراسات السابقة	تاسعاً:
14	المصطلحات والمفاهيم العلمية	عاشراً:
16	الفصل الثاني: الجوانب النظرية وتاريخ ادارة الجودة الشاملة	
17	تقديم	
19	المبحث الأول: مفهوم الجودة الشاملة والتطور التاريخي	1.2
19	مفهوم الجودة	1.1.2
22	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	2.1.2
29	التطور التاريخي للجودة	3.1.2
34	المبحث الثاني: نماذج ونظريات رواد الجودة الشاملة	2.2
34	ادوارد ديمينج	1.2.2
40	جوزيف جوران	2.2.2
44	فيليب كروسبي	3.2.2
46	والتر شوهارت	4.2.2
48	كاورو ايشاكاوا	5.2.2
49	ارماند فيجنباوم	6.2.2
51	جينجي تاجوشي	7.2.2
53	وليام كونوي	8.2.2
54	المبحث الثالث: المفاهيم والتطبيقات الحديثة للجودة	3.2
54	أسلوب الجودة 6 سيigma	1.3.2
61	حلقات الجودة	2.3.2
69	أسلوب الإنتاج بالوقت المناسب (نظام JIT)	3.3.2
72	العولمة وإدارة الجودة الشاملة	4.3.2
74	التصنيع الخلوي(التصنيع بنظام الخلايا)	5.3.2
79	المبحث الرابع: المبادئ العامة لنظام إدارة الجودة الشاملة	4.2
79	المبادئ المشتركة لإدارة الجودة الشاملة	1.4.2

84	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	2.4.2
86	مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة	3.4.2
88	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	4.4.2
90	التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة	5.4.2
90	أهداف ومزايا وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة	6.4.2
93	تكاليف إدارة الجودة	7.4.2
95	المبحث الخامس: أداء العاملين	5.2
95	مفهوم أداء العاملين	1.5.2
96	الجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء	2.5.2
98	تقييم أداء العاملين	3.5.2
99	فوائد عملية تقييم الأداء	4.5.2
الجانب العملي		
102	الفصل الثالث: الحالة الدراسية	
103	مقدمة	
104	المبحث الأول: نبذة عن الشركة العامة للصناعات الكيماوية	1.3
104	تعريف بالشركة العامة للصناعات الكيماوية / أبي كماش	1.1.3
104	تأسيس الشركة	2.1.3
104	موقع الشركة	3.1.3
105	الهيكل التنظيمي للشركة	4.1.3
106	مصانع الشركة	5.1.3
107	وحدات الخدمات والمرافق العامة	6.1.3
108	المبحث الثاني: تاريخ إدارة الجودة في الدول النامية وليبيا	2.3
108	إدارة ومشاكل الجودة بالدول النامية	1.2.3
110	نشأة تأريخية للجودة في ليبيا	2.2.3

110	إدارة الجودة في ليبيا	3.2.3
111	سياسة الجودة في ليبيا	4.2.3
112	علامة الجودة الليبية	5.2.3
113	مؤتمرات الجودة	6.2.3
114	الجمعية الليبية للجودة	7.2.3
116	المبحث الثالث: مشاكل (معوقات) الجودة في الشركة	3.3
116	المعوقات الإدارية	1.3.3
117	المعوقات الفنية	2.3.3
118	المعوقات البشرية	3.3.3
119	المعوقات المادية	4.3.3
121	المبحث الرابع: نظام إدارة الجودة بالشركة	4.3
121	نشأة وتطور نظام إدارة الجودة بالشركة	1.4.3
122	سياسة الجودة بالشركة	2.4.3
123	أهداف إدارة الجودة بالشركة	3.4.3
123	مراحل تنفيذ نظام توكيد الجودة	4.4.3
125	جوائز الجودة	5.4.3
127	المبحث الخامس: الحصول على شهادة الأيزو ISO9001/2000	5.3
127	مراحل الحصول على شهادة الأيزو ISO9001/2000	1.5.3
128	فوائد (مكاسب) الحصول على شهادة الأيزو ISO9001/2000	2.5.3
130	علاقة أيزو ISO9000 بإدارة الجودة الشاملة	3.5.3
133	الفصل الرابع: تحليل وبيانات الدراسة	
134	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة	1.4
134	منهج الدراسة	1.1.4
135	مجتمع وعينة الدراسة	2.1.4
136	أداة الدراسة	3.1.4

139	أساليب المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات	4.1.4
141	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة	2.4
141	خصائص عينة الدراسة	1.2.4
146	عرض وتحليل نتائج الدراسة	2.2.4
160	اختبار فرضيات الدراسة	3.2.4
166	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
167	نتائج الدراسة	أولاً
171	التوصيات	ثانياً
172	الدراسات المقترحة	ثالثاً
173		المراجع
181		الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
21	مفاهيم الجودة وفقاً لبعض روادها الأوائل	01
28	مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة كمنهج حديث	02
132	مقارنة بين إدارة الجودة الشاملة والأيزو ISO9000	03
139	معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ	04
141	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	05
142	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	06
142	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	07
143	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنسية	08
143	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	09
144	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مسمى الوظيفة	10
145	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	11
146	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المشاركة بالدورات التدريبية	12
146	مكان حضور الدورات التدريبية لأفراد عينة الدراسة	13
147	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب إلمامهم بنظام إدارة الجودة الشاملة	14
148	تقييم أفراد عينة الدراسة لدرجة فاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة	15
149	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التزامهم الشخصي بتطبيق الجودة الشاملة	16
150	تحليل فقرات واتجاهات مفردات الدراسة نحو الفوائد الناتجة من تطبيق الجودة الشاملة	17
153	تحليل فقرات واتجاهات مفردات الدراسة نحو دور الإدارة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة	18

155	تحليل فقرات واتجاهات مفردات الدراسة نحو معوقات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة	19
158	تحليل فقرات واتجاهات مفردات الدراسة نحو تقييم أداء العاملين بالشركة	20
162	معامل ارتباط سبيرمان ومستوى المعنوية بين درجة الإلمام بإدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في الشركة	21
163	معامل ارتباط سبيرمان ومستوى المعنوية بين درجة فاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين	22
164	معامل ارتباط سبيرمان ومستوى المعنوية بين الالتزام الشخصي بالجودة الشاملة وأداء العاملين	23
165	معامل ارتباط سبيرمان ومستوى المعنوية بين دعم الإدارة العليا ودرجة فاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة	24

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
42	ثلاثية جوران للجودة	01
42	علاقة مراحل الجودة ببعضها البعض	02
43	منحني جوران لتكاليف الجودة	03
46	تفسير كروسي لتكاليف الجودة	04
47	دائرة شوهارت لتحسين الجودة	05
49	أسلوب تحليل علاقة الأسباب بالنتيجة	06
52	دالة تاجوشي للخسارة	07
57	المنحني الطبيعي ونسب المساحات المئوية بين قيم σ	08
58	مفهوم 6 سيغما وحدود المواصفات	09
87	مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة	10
92	أهداف التخطيط الاستراتيجي للجودة	11

94	أنواع تكاليف الجودة	12
97	الجوانب المتداخلة في مفهوم الجودة	13
106	الهيكل التنظيمي العام للشركة	14
114	علامة الجودة الليبية	15

قائمة الملاحق

الموضوع	رقم الملحق
نموذج لاستبيان الدراسة (الاستبانة) وأسماء لجنة التحكيم.	1
نماذج من مخرجات بيانات برنامج SPSS	2
الهيكل التنظيمي لمنظمة الدراسة (الشركة العامة للصناعات الكيماوية / أبي كماش)	3
صور من بعض المستندات الرسمية لمنظمة الدراسة (الشركة العامة للصناعات الكيماوية / أبي كماش).	4
الهيكل التنظيمي للمركز الوطني الليبي للمواصفات القياسية ولأئحة الترخيص لعلامة الجودة الليبية.	5
بعض شهادات الجودة المتحصل عليها من قبل الشركة	6