

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية

قال تعالى :

(قُلِ اللَّهُمَّ مَالِكُ الْمُلْكِ تُؤْتِي الْمُلْكَ مَنْ
تَشَاءُ وَتَنْزِعُ الْمُلْكَ مِمَّنْ تَشَاءُ وَتُعِزُّ مَنْ
تَشَاءُ وَتُذِلُّ مَنْ تَشَاءُ بِإِذْنِكَ الْخَيْرُ إِنَّكَ
عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ)

صدق الله العظيم

(سورة ال عمران الآية 26)

الإهداء

الى من علمتني ان النجاح عزيمة و كفاح الى من أوصتني ان
التعامل فن و طيبة و سماح

إلى امي الطاهرة أهديك بحثي ليكون تاج ووشاح
الى اصدقائي يا من قويتموني بقولكم ان العلم نور و سلاح
الى اخواني من اجلكم اجتهد و جئكم بضيئ الصباح

الشكر و التقدير

في البدء الشكر أولاً وأخيراً لله الواحد الأحد الذي سخر لي السير هذا الدرب العلم
والمعرفة وألهمني أن أختار هذا التخصص النادر المهم والذي قررت إن أمضى فيه
حتى نهاية حياتي بأذن الله .

ومن لا يشكر الناس لا يشكر الله فالشكر لكل الذين أحاطوني ولم ينجلو على بوقتهم وجهرهم وفكرهم وتشجيعهم ومتابعتهم الأئمة حتى تمكنت من اخراج هذا البحث بهذه الصورة وعلى رأس هؤلاء **للمشرف الدكتور الطاهر احمد محمد على** له كل الشكر والتقدير على بذله معنا له منى كل التقدير والاحترام ومن الله الجزاءه وأخص بالشكر **ادارة الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء** لوقفهم معنا لإعداد هذا البحث.

والشكر لادارة الجامعة وكلية الدراسات التجارية وقسم إدارة الأعمال ومكتبة الدراسات العليا الذين مدوني بالمعلومات كان نتاج هذا البحث .

الباحث

مستخلص الدراسة

تعاني بعض المؤسسات الخدمية الكثير من المشكلات المتعلقة بالجودة والتميز في تقديم خدماتها اذ نجد انه لا توجد انظم واضحة لتحسين الجودة والامتياز ، لذلك تتمثل مشكلة هذا البحث في دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي

هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي للمؤسسات الخدمية السودانية ولتحقيق أهداف الدراسة تم إستخدام الإستبيان كأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة الذي يتكون من العاملين بشركات الكهرباء السودانية من عينة تتكون من(125 فرد كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي

وقد توصلت الى مجموعة من النتائج من أهمها:

- 1- ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي الى زيادة الكفاءة الانتاجية للعاملين**
- 2- يساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على زيادة القدرة التنافسية**
- 3- تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساعد علي تقديم مستوي متميز من الخدمة للعملاء**
- 4- ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساعد على تخفيض تكاليف تقديم الخدمات**

وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها:

- 1- العمل على تعزيز معرفة العاملين بالجودة الشاملة وأنظمتها**
- 2- ضرورة ان تكون هناك ادارة فى الشركة مسئولة عن الجودة وتطبيقها ومتابعتها**
- 3- ضرورة التركيز على احتياجات العملاء ومعرفة مشكلاتهم**

كما قدمت الدراسة توصيات بالنسبة للدراسات المستقبلية منها

اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية بالشركات الخدمية.

Abstract

Some services institution have suffered so many problems concerning quality and excellence in introducing its services , therefore we found there is no clear system to improve the quality and the excellence , for that the problem in the research concluded in studying the effect of applying the total quality management on the institutional performance.

This study aimed to know the effect of applying the total quality management on the institutional performance of Sudanese Services to achieve the objectives of the study, then use the questionnaire as a tool to collect information from the community of the study which consists of : the workers in the companies of the Sudanese Electricity from a sample consists of (125) persons also the study use the descriptive approach .

I reached a total of results, the important ones as follows:

- 1- The applying of total quality management leads to the increase of the workers production performance.
- 2- Applying of total quality management assists in increasing the competitive ability.
- 3- Applying of total quality management help in introducing a quality level of customers service .
- 4-Applying of total quality management help in decreasing the cost of introducing the services.

This study recommends a total of recommendations, the important ones are as follows:

- 1- Working on empowering the knowledge of workers in total quality and its systems.
- 2- The importance of a specialized, responsible department in the company about the quality, applying it and follow it up .
- 3- The importance of focusing on the needs of the customers and knowing their problems.

The study introduces recommendations for the future studies in the same fields:

The effect of applying the Total Quality Management on the competition edge in services companies .

الصفحة	أسم الموضوع
--------	-------------

الفهرس

أ	البسملة
ب	الاية
ج	الاهداء
د	الشكر و التقدير
هـ	المستخلص
و	ABSTRACT
الفصل الأول الاطار العام	
1	المبحث الأول : الخطة
6	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
الفصل الثاني الجودة الشاملة	
10	المبحث الأول : التطور التاريخي للجودة الشاملة
23	المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة
34	المبحث الثالث : مفاهيم الأداء المؤسسي
الفصل الثالث الدراسة الميدانية	
48	المبحث الاول : النبذة التعريفية للشركة السودانية لتوزيع الكهرباء المحدودة
64	المبحث الثاني : تحليل البيانات
104	النتائج
105	التوصيات
106	المراجع
109	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	إسم الجدول
61	جدول رقم (1-2-3) يوضح توزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب النوع

61	جدول رقم (2-2-3) يوضح التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الفئة العمرية
62	جدول رقم (3-2-3) يوضح التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل العلمي
63	جدول رقم (4-2-3) يوضح التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الدرجة الوظيفية
63	جدول رقم (5-2-3) يوضح التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب سنوات الخبرة
65	جدول رقم (6-2-3) يوضح نتيجة اختبار المصادقية لفرضيات الدراسة
66	جدول رقم (7-2-3) الفرضية الأولى التركيز على العميل
67	جدول رقم (8-2-3) آراء العملاء عند تطوير الخدمات الجديدة
68	جدول رقم (9-2-3) تبذل الشركة مزيد من الجهد لجل تحديد الاحتياجات
69	جدول رقم (10-2-3) تقييم خدمات الهيئة بشكل متميز يتناسب مع توقعات العملاء
70	جدول رقم (11-2-3) تعمل على كسب ثقة العميل
71	جدول رقم (12-2-3) تقوم باداء بعد البيع لزيائنها
72	جدول رقم (13-2-3)تسيير إدارة الجودة جنباً الى جنب مع تطوير المؤسسي
73	جدول رقم (14-2-3) يعتبر العلم بالمفاهيم تطوير المؤسسي إداء المثالي
74	جدول رقم (15-2-3) تحسين العمليات الإدارية والتكنولوجية
76	جدول رقم (16-2-3) عبارات الفرضية الثانية دراسة السوق والتغيرات الاقتصادية
77	جدول رقم (17-2-3) آلية لمتابعة التطورات

78	جدول رقم (3-2-18) مقاييس واضحة ودقيقة للتقييم
79	جدول رقم (3-2-19) قياس الجودة اداء في الاقسام
80	جدول رقم (3-2-20) مراجعة وتحديث اساليب الرقابة على الجود
81	جدول رقم (3-2-21) الأداء المؤسسي
83	جدول رقم (3-2-22) تطبيق ادارة الجودة الشاملة الى زيادة الكفاءة الإنتاجية
84	جدول رقم (3-2-23) يؤدي تطبيق ادارة الجودة الشاملة الى زيادة الحصة السوقية
85	جدول رقم (3-2-24) يؤدي تطبيق ادارة الجودة الشاملة الى زيادة القدرة التنافسية
86	جدول رقم (3-2-25) يؤدي تطبيق ادارة الجودة الشاملة الى زيادة الارباح
87	جدول رقم (3-2-26) يؤدي تطبيق ادارة الجودة الشاملة الى انخفاض تكاليف تقديم الخدمات
88	جدول رقم (3-2-27) يؤدي تطبيق ادارة الجودة الشاملة الى تقديم مستوى متميز من خدمة للعملاء
89	جدول رقم (3-2-28) اختبار الفرضية الأولى
90	جدول رقم (3-2-29) اختبار الفرضية الاولى
92	جدول رقم (3-2-30) نتائج اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الاولى
93	جدول رقم (3-2-31) اختبار الفرضية الثانية
94	جدول رقم (3-2-32) عبارات الفرضية الثانية
95	جدول رقم (3-2-33) نتائج اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الثانية

95	جدول رقم (3-2-34) عبارات مربع كاي الفرضية الثانية
96	جدول رقم (3-2-35) اختبار لعبارات الفرضية الثالثة
98	جدول رقم (3-2-36) نتائج اختبار م لعبارات الفرضية الثالثة