

يقول الحق سبحانه وتعالى:

بسم الله الرحمن الرحيم

(يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ
الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا
يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ).

سورة البقرة – الآية (٢٦٩)

الإهداء:

الي والدتي رمز التضحية التي غرست في القيم الأخلاقية

الي والدي - رمز المثابرة والاجتهاد - الذي علمني الاحسان
اللهم أنس وحشتهم وارحم غربتهم وتقبل حسناتهم وتجاوز عن
سيئاتهم

الي رفيقة دربي ام عبد الله

الي ابنائ وبناتي ..

اللهم اجعلني مقيم الصلاة ومن ذريتي ربي وتقبل دعاء
والي كل من يتوق الي الاتقان والاحسان في العمل
الي كل هؤلاء اهدي ثمرة جهدي هذه

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، واصلي واسلم على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم امام المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين... وبعد،

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

أنه لمن قبيل الوفاء لأهل البذل والعطاء أن يتقدم الباحث بوافر شكره وعظيم إمتنانه إلى كل من مد له يد العون طيلة فترة دراسته هذه، والشكر اجزله للأستاذ الدكتور/ علي الحاكم العميد الاسبق لكلية الدراسات التجارية والمشرف على هذا البحث والذي لم يبخل على الباحث بما من الله عليه من فضله وكرمه وعلمه، حيث كان مكتبه ومنزله بل قلبه مفتوح لي في كل زمان الامر الذي كان له الاثر الطيب في إنجاز هذا البحث بهذه الصورة، ونسأل الله له دوام الصحة والعافية.

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر والامتنان للجنة مناقشة هذه الاطروحة، وعلى رأسها الأستاذ الدكتور/ ميرغني عبد العال حمور، والدكتورة/ عرفة جبريل ابونصيب، والشكر موصول لكافة أعضاء هيئة التدريس بكلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وخص بالذكر الدكتور/ محمد حمد، والدكتور/ الطاهر على أحمد.

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر وعظيم الامتنان للدكتور / زين العابدين البشير مدير مدرسة الإحصاء بجامعة النيلين، وكما اجزل الشكر للدكتور/ إبراهيم آدم جمعة، والدكتور/ إبراهيم عثمان بجامعة الخرطوم، والشكر ايضاً للأخ الأستاذ/ ابوبكر بيلو لمساعدته في التحليل الإحصائي. وكما لا يفوت الباحث أن يتقدم بوافر الشكر لشركات مدينة جياذ الصناعية، لمساعدتهم للباحث ومده بالمعلومات اللازمة لاتمام هذا البحث أثناء دراسته الميدانية وخص بالذكر الاخ/ جمال المك بدائرة شئون جياذ.

ولا يسع الباحث في هذا المقام إلا أن يرفع اكفه تضرعاً لله بان يغفر له ولوالديه وللمؤمنين يوم يقوم الحساب، كما يشكر الباحث زوجته العزيزة على صبرها الجميل، وإنه لمن باب الوفاء والعرفان بالجميل ان يتقدم الباحث بوافر الشكر والتقدير لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي منحتة فرصة إكمال هذه الدراسة.

والله اسأله السداد والتوفيق

الباحث

مستخلص البحث

هدف البحث إلى التعرف على أثر تطبيق معايير التميز وأخلاقيات الأعمال على نتائج أعمال الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية، وذلك إستناداً على معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم إستبيان مكون من (٥٠) فقرة، لجمع المعلومات الأولية من وحدة التحليل المكونة من (١١٧) مفردة، وبناءً على ذلك حلت البيانات التي جمعت وأختبرت فرضيات البحث بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، وقد توصل البحث إلى نتائج عديدة، أهمها:

١. إن مستوى أهمية معايير التميز وأخلاقيات الأعمال في الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً.
٢. إن مستوى نتائج أعمال الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً.
٣. وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطبيق معايير التميز (القيادة، الإستراتيجية، العاملين، الموارد والشراقات، العمليات) على نتائج أعمال الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية عند مستوى دلالة (0.05).
٤. وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطبيق معايير التميز (القيادة، الإستراتيجية، العاملين، الموارد والشراقات، العمليات) على أخلاقيات أعمال الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية عند مستوى دلالة (0.05).
٥. وجود تأثير ذي دلالة معنوية لأخلاقيات الأعمال على نتائج الأعمال في الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية عند مستوى دلالة (0.05) ..
٦. وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطبيق معايير التميز (القيادة، الإستراتيجية، العاملين، الموارد والشراقات، العمليات) على نتائج أعمال الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية بوجود أخلاقيات الأعمال كمتغير وسيط عند مستوى دلالة (0.05).

وقد أوصى البحث بما يلي:

١. إنشاء جائزة خاصة بالتميز في المؤسسات الصناعية، تسند على أخلاقيات الأعمال، لتشجيع الشركات الصناعية في السودان ودفعهم نحو التميز المؤسسي والتنافس عليه.
٢. إشراك الشركات الصناعية العاملة بنظم الجودة بمدينة جياذ الصناعية عاملها في وضع وتطوير إستراتيجتها والسياسات الداعمة لها، وذلك لضمان الحصول على التزامهم عند تطبيقها.
٣. إتباع الشركات الصناعية العاملة بنظم الجودة بمدينة جياذ الصناعية، السبل الكفيلة بتوفير فرص متساوية وعادلة لكافة العاملين وذلك بغض النظر عن النوع، العمر، العرق، الجنسية، الديانة.
٤. إلزام الشركات الصناعية العاملة بنظم الجودة بمدينة جياذ الصناعية، بإعطاء أبعاد أخلاقيات الأعمال المتعلقة بالمسؤولية والإتقان ما تستحق من رعاية وسط بيئتها الداخلية.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the impact of Application of Excellence Criteria and Business ethics in Excellence and Quality Experience at the Industrial Co. in Giad City. In order to achieve the objectives of the study, the researcher designed a Questionnaire consisting of (50) paragraphs to gather the primary information from study sample which consisted (117) individuals. The statistical package for social sciences (SPSS) was used to analyze and examine the hypotheses. The main conclusions of the study were

1. The Excellence Criteria and Business Ethics importance level in Excellence and Quality Experience at the Industrial Co. in Giad City was high.
2. The Business Results level in Excellence and Quality Experience at the Industrial Co. in Giad City was high.
3. There is significant impact of Application of Excellence Criteria (Leadership, Strategy, People, Resources & Partners, and Processes) on Business Results at level (0.05).
4. There is significant impact of Application of Excellence Criteria (Leadership, Strategy, People, Resources & Partners, and Processes) on Business Ethics at level (0.05).
5. There is significant impact of Business Ethics on Business Results at level (0.05).
6. There is significant impact of Application of Excellence Criteria (Leadership, Strategy, People, Resources & Partners, and Processes) on Business Results at level (0.05), under the role of Business Ethics as a Moderator.

The main recommendations of the study were:

1. The Researcher recommends creating award that concern on Excellence in Industrial Companies in the Sudan, based on Business Ethics in order to encourage the Industrail Companies to transuction towards excellence.
2. The Study recommends The Excellence and Quality Experience at the Industrial Co. in Giad City to Involve people in developing strategy and supporting policy to gain their commitment.
3. Arecommendation to The Excellence and Quality Experience at the Industrial Co. in Giad City to adopt the proposal to ensure that, all people receive fair and equal treatment regardless of gender, age, race, religion.
4. Arecommendation to The Excellence and Quality Experience at the Industrial Co. in Giad City the Important of giving the demotions of Business Ethics via Responsibility an that desert of pereting among it,s internal envrioment.

قائمة المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
١.	الآية	أ
٢.	الاهداء	ب
٣.	الشكر والتقدير	ج
٤.	ملخص البحث باللغة العربية	د
٥.	ملخص البحث باللغة الانجليزية	هـ
٦.	قائمة المحتويات	و
٧.	قائمة الجداول	ز
٨.	قائمة الاشكال	ي
٩.	قائمة الملاحق	ل
١٠.	الإطار العام للبحث	١
١١.	الفصل الأول: مفاهيم ونماذج التميز التطبيقية	٢٠
	المبحث الاول: التحديات المعاصرة وحتمية التحسين	٢١
	المبحث الثاني: مبادئ ومفاهيم التميز المؤسسي	٤٦
	المبحث الثالث: نماذج ومعايير التميز التطبيقية	٧٣
١٢.	الفصل الثاني: أخلاقيات الأعمال	١١٢
	المبحث الاول: أخلاقيات الأعمال الإيجابية	١١٣
	المبحث الثاني: أخلاقيات الأعمال السلبية	١٣٦
	المبحث الثالث: القيم الأخلاقية والمسؤولية الإجتماعية	١٤٧
١٣.	الفصل الثالث: نتائج الأعمال وتقنيات تقييمها	١٦٢
	المبحث الاول: نتائج أداء الأعمال	١٦٣
	المبحث الثاني: التقييم الذاتي وتقنياته	١٧٥
	المبحث الثالث: علاقة التميز بالأخلاقيات ونتائج الأعمال	١٨٥
١٤.	الفصل الرابع: الإطار العملي والدراسة الميدانية	١٩٣
	المبحث الاول: نشأة وتطور الصناعة في السودان	١٩٤
	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للبحث	٢٠٨
	المبحث الثالث: نتائج تحليل واختبار الفرضيات	٢١٨
١٥.	الخاتمة: النتائج والتوصيات	٢٤٤
١٦.	المصادر والمراجع	٢٥٠
١٧.	الملاحق	٢٦٥

قائمة الجداول

رقم الجدول	إسم الجدول	الصفحة
(١-١)	ترتيب البنك الدولي للدول	٢٦
(٢-١)	أهم خصائص الاقتصادات القديمة والجديدة	٢٨
(٣-١)	احصائية بشهادات الايزو-٩٠٠٠ في الوطن العربي	٣١
(٤-١)	اوجه الشبه بين بطاقة الأداء المتوازن ونموذج التميز	٣٧
(٥-١)	مدلولات مفهوم الجودة	٤٢
(٦-١)	قيم التميز المؤسسي	٥٠
(٧-١)	مقارنة بين متطلبات التميز ومنظومة ال (7-S's)	٦٢
(٨-١)	دليل تحقيق التميز	٦٥
(٩-١)	أهداف ومراحل تحقيق التميز	٦٦
(١٠-١)	نقاط ديمنج ال ١٤	٧٨
(١١-١)	معايير تقييم نموذج ديمنج	٧٩
(١٢-١)	توزيع اوزان المعايير	٨٨
(١٣-١)	الشركات المرشح لجائزة EFQM	٩٣
(١٤-١)	المؤسسات المشاركة في البرنامج الوطني للجودة والامتياز	٩٥
(١٥-١)	المؤسسات الحائزة على درجات عالية	٩٦
(١٦-١)	مهام العقل	١٠٢
(١-٢)	انواع الفساد الاداري	١٣٨
(٢-٢)	مؤشرات الفساد في الدول العربية	١٤٣
(٣-٢)	مراحل افضل تطبيقات اخلاقيات الاعمال	١٤٥
(٤-١)	اصناف البشرية وكيفية التعامل معهم	١٤٥
(١-٣)	عناصر وخصائص منطق الرادار RADAR	١٧٢
(٢-٣)	ملخص معايير اختيار التقييم الذاتي	١٨٠
(٣-٣)	عملية التقييم الذاتي	١٨٢
(٤-٣)	سمات وسلوك قادة القرن ٢١	١٨٩
(١-٤)	احصائية محكمي الجودة في الوطن العربي	١٩٨
(٢-٤)	شركات مدينة جياذ الصناعية العاملة بنظم الجودة والتميز	١٩٩
(٣-٤)	الاستبانات الموزعة والمستردة	٢١٠

رقم الجدول	إسم الجدول	الصفحة
(٤-٤)	معاملات الثبات والصدق لمحاول اداة البحث	٢١٥
(٥-٤)	خصائص مجتمع البحث	٢١٨
(٦-٤)	الاحصاء الوصفي لمعيار القيادة	٢٢٠
(٧-٤)	الاحصاء الوصفي لمعيار الاستراتيجية	٢٢١
(٨-٤)	الاحصاء الوصفي لمعيار لمعيار العاملين	٢٢٣
(٩-٤)	الاحصاء الوصفي لمعيار لمعيار الموارد والشراقات	٢٢٤
(١٠-٤)	الاحصاء الوصفي لمعيار لمعيار العمليات	٢٢٥
(١١-٤)	نتائج الاحصاءات الوصفية لاخلاقيات الاعمال	٢٢٧
(١٢-٤)	الاحصاء الوصفي لمعايير نتائج الاعمال	٢٢٨
(١٣-٤)	الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث	٢٢٩
(١٤-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير تطبيق معايير التميز على نتائج اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٠
(١٥-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار القيادة على نتائج اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣١
(١٦-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار الاستراتيجية على نتائج اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣١
(١٧-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار العاملين على نتائج اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٢
(١٨-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار الموارد والشراقات على نتائج اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٣
(١٩-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار العمليات على نتائج اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٣
(٢٠-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير تطبيق معايير التميز على اخلاقيات اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٤
(٢١-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار القيادة على اخلاقيات اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٥
(٢٢-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار الاستراتيجية على اخلاقيات اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٥
(٢٣-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار العاملين على اخلاقيات اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٦
(٢٤-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار الموارد والشراقات على اخلاقيات اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٦

رقم الجدول	إسم الجدول	الصفحة
(٢٥-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار العمليات على اخلاقيات اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٧
(٢٦-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط اخلاقيات الاعمال على اخلاقيات اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٣٨
(٢٧-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير تطبيق معايير التميز على نتائج اعمال شركات جياذ بوجود اخلاقيات الاعمال كمتغير وسيط	٢٣٩
(٢٨-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار القيادة على نتائج اعمال شركات مدينة جياذ الصناعية	٢٤٠
(٢٩-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار الاستراتيجية على نتائج اعمال شركات مدينة جياذ بوجود اخلاقيات الاعمال كمتغير وسيط	٢٤٠
(٣٠-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار العاملين على نتائج اعمال شركات مدينة جياذ بوجود اخلاقيات الاعمال كمتغير وسيط	٢٤١
(٣١-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار الموارد والشراكات على نتائج اعمال شركات جياذ بوجود اخلاقيات الاعمال كمتغير وسيط	٢٤٢
(٣٢-٤)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطبيق معيار العمليات على نتائج اعمال شركات جياذ بوجود اخلاقيات الاعمال كمتغير وسيط	٢٤٢
(٣٣-٤)	نتائج ترتيب معايير التميز بشركات مدينة جياذ الصناعية	٢٤٤

قائمة الاشكال

رقم الشكل	إسم الشكل	الصفحة
(١-١)	الاضلع الثلاثة للاقتصاد العالمي	٢٣
(٢-١)	التحديات البيئية المتجددة واثرها على المنطلقات الفكرية والتجارب التطبيقية للإدارة المعاصرة	٣٣
(٣-١)	بطاقة الأداء المتوازن	٣٥
(٤-١)	نموذج EFQM و بطاقة الأداء المتوازن	٣٨
(٥-١)	المنظمة الاوربية للجودة والأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠ - المراحل المختلفة لرحلة التميز	٤٤
(٦-١)	تطور مفهوم التميز المؤسسي	٤٧
(٧-١)	سمات التميز	٤٨
(٨-١)	إطار الفلسفي للتميز المؤسسي	٥٤
(٩-١)	مفاتيح التميز	٥٨
(١٠-١)	منظومة ال (7-S's)	٦١
(١١-١)	نموذج كانجي للأداء المتميز	٦٤
(١٢-١)	المشاكل المرتبطة بفقدان التميز والأداء الضعيف	٦٧
(١٣-١)	تكلفة التميز	٧٠
(١٤-١)	نموذج جوران لتكلفة الجودة	٧١
(١٥-١)	النموذج المعاصر لكلف الجودة والتميز	٧٢
(١٦-١)	هيكل معايير بالدريج للتميز في الأداء	٨١
(١٧-١)	أصول التميز الاساسية	٨٥
(١٨-١)	معايير النموذج الاوربي للتميز	٨٧
(١٩-١)	الإطار العام للعملية	٩٠
(٢٠-١)	النموذج التطويري لجائزة رئاسة الجمهورية للإمتياز	٩٤
(٢١-١)	مبادئ التميز في الإسلام	٩٨
(٢٢-١)	نموذج مقترح للتميز في الإسلام (الفلاح)	١٠٥
(١-٢)	أبعاد الثقافة التنظيمية	١٢٠
(٢-٢)	مصادر أخلاقيات الأعمال	١٢٦
(٣-٢)	العوامل المؤثرة في السلوك	١٢٩

الصفحة	إسم الشكل	رقم الشكل
١٥٢	دور المسؤولية الاجتماعية في زيادة أسهم المنظمات	(٤-٢)
١٥٣	التداخل بين المسؤولية الاجتماعية والأخلاقيات	(٥-٢)
١٦٩	نموذج رضا الزبون	(١-٣)
١٧٢	منطق/ منهجية الرادار	(٢-٣)
١٧٧	تقنيات التقييم الذاتي	(٣-٣)
١٨١	رحلة التميز	(٤-٣)
١٨٢	عملية التقييم الذاتي	(٥-٣)
١٨٣	ركائز عملية التقييم	(٦-٢)
١٨٧	التميز وإرتباطه بالوعي والسلوك الأخلاقي	(٧-٣)
١٩١	إرتباط المعايير بمفاهيم التميز	(٨-٣)
٢٠٠	هيكل شركة كابلات جياذ السويدي	(١-٤)
٢٠١	هيكل شركة جياذ للصناعات الحديدية	(٢-٤)
٢٠٢	هيكل شركة جياذ لصناعة المواسير.	(٣-٤)
٢٠٣	هيكل شركة جياذ لصناعة الالمونيوم	(٤-٤)
٢٠٤	هيكل شركة جياذ لصناعة السيارات.	(٥-٤)
٢٠٥	هيكل شركة جياذ لصناعات الشاحنات.	(٦-٤)
٢٠٦	هيكل شركة جياذ للجرارات والمعدات الزراعية.	(٧-٤)
٢٠٧	هيكل شركة جياذ للأثاثات والمعدات الطبية.	(٨-٤)
	نموذج البحث	(٩-٤)

قائمة الملاحق

م	إسم الملحق	الصفحة
١	ملحق رقم (١) أداة البحث (إستبيان)	٢٦٦
٢	ملحق رقم (٢) قائمة بأسماء المحكمين	٢٧١