

((إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ
عَمَلًا))

سورة الكهف الآية ٧٥ ٧٦

إلى والدي و إخواني وأخواتي

أهدى هذا الجهد

شكر وتقدير

من لا يشكر الناس لا يشكر الله والباحث مدين بالشكر إلى كل من ساهم مادياً ومعنوياً لكي يرى هذا العمل النور ويخص الباحث بهذا الشكر الجهات الرسمية بالمملكة العربية السعودية ممثلة في مكتبة وزارة التخطيط ووزارة الزراعة والهيئة العامة للمواصفات ومكتبة معهد الإدارة العامة .

والجهات الرسمية بالسودان ممثلة في وزارة الثروة الحيوانية وبنك السودان ومجلس الوزراء على المعلومات القيمة خدمتاً لهذا البحث .

والباحث مدين لكل المختصين الذين ساهموا في نقد وتوجيه الباحث وعلى رأسهم الأستاذ الدكتور على عبد الله الحاكم الذي تشرفت بالبحث بين يديه والشكر موصول إلى الدكتور إبراهيم الماحي عميد كلية التدريب بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية والأستاذ الدكتور صديق الطيب منير بجامعة الملك سعود .

ولقد كانت لرعاية الشركة التى أعمل بها (شركة حياة عبد اللطيف جميل فى المملكة العربية السعودية) سهم وافر فى الرعاية والمساندة والتشجيع المادي والمعنوي وفى هذا المقام فرصة لتقديم الشكر والعرفان للسيدة حياة عبد اللطيف جميل رئيس مجلس الإدارة والمهندس فيصل سيف الدين السمنودي نائب رئيس مجلس الإدارة والشيخ الدكتور عبد الرحمن بن عبد الكريم الشيخه المدير العام لخدمة المجتمع الذي اكتسبت منه الخبرة العملية والعلمية فهو صاحب المؤلفات التى تجاوزت السبع عشرة ملف والمترجمة إلى أكثر من عشرين لغة .
والشكر موصول إلى أسرتي الصغيرة الزوجة وأبنائي فاطمة وأسرار ومحمد وحميدة لقد خرج البحث الثمرة التى انتظرتموها طوال هذه السنين وصار بوسعنا أن نلعب معاً .

الداعي لكم بظهر

الغيب

عبد الرحيم حسان الشريف

محتويات البحث

- الآية
الكريمة.....
أ.....
- الإهداء
ب.....
- شكر وتقدير
.....
ج.....
- قائمة الجداول
.....
ز.....
- قائمة الأشكال

.....
.....
ي

• ملخص البحث

.....
.....
ك

الإطار العام للدراسة

• المقدمة

.....
1.....

• مشكلة

.....
البحث

.....
2

• أهمية البحث

.....
3.....

• أهداف البحث

.....
4.....

• فروض البحث

.....
4.....

• منهج البحث

.....
4.....

• مصادر

.....
البيانات

.....
5.....

• مجتمع

.....
الدراسة

.....
5.....

• أبعاد البحث

.....
5.....

• الدراسات السابقة

.....
6.....

الفصل الأول

الجودة الشاملة

- المبحث الأول : التعريف والمفاهيم وأهم الإسهامات الفكرية..... 10
- المبحث الثاني : متطلبات الجودة..... 31
- المبحث الثالث : تأثيرات الجودة الشاملة..... 40 ..

الفصل الثاني

خدمة العملاء

والجودة

- المبحث الأول : خدمة العملاء والجودة..... 46....
- المبحث الثاني : خدمة العملاء وعلاقتها بالعلوم السلوكية..... 61
- المبحث الثالث : معايير جودة خدمة العملاء..... 73

الفصل الثالث

الثروة الحيوانية في السودان

- المبحث الأول : الثروة الحيوانية فى السودان 79
- المبحث الثاني: التجهيزات الإدارية لصادر الضأن 96
- المبحث الثالث : المبحث الثالث :معايير الصحة وصحة الحيوان لصادرات الماشية السودانية 106

الفصل الرابع

سوق اللحوم الحمراء (الضأن) فى المملكة العربية السعودية

- المبحث الأول : سوق اللحوم الحمراء (الضأن) فى المملكة 112
- المبحث الثاني : تسويق لحوم الضأن السوداني المبردة فى المملكة 125
- المبحث الثالث : تسويق لحوم الضأن السوداني (الحي) 135

الفصل الخامس

إجراءات الدراسة الميدانية

- المبحث الأول : منهج تحليل الدراسة 151
- المبحث الثاني : تحليل نتائج

.....	الدراسة ..
157 ..	
.....	المبحث الثالث : النتائج
.....	والتوصيات
196	
.....	المصادر والمراجع والملاحق
.....	
199.....	

المرفقات

.....	قائمة المحكمين (مرفق
..... (1	
..... ع	
.....	استبانة البحث (مرفق
..... (2	
..... ف	

قائمة الجداول

الصفحة	محتويات
82	جدول رقم (1) تقديرات أعداد الثروة الحيوانية (بآلاف) رأس الفترة من (2000 إلى 2007)
86	جدول رقم (2) صادرات الحيوانات الحية بالرأس الفترة من (2000 إلى 2007)
92	جدول رقم (3) الطاقة الاستيعابية للمحاجر
94	جدول رقم (4) الطاقة الاستيعابية للمسالخ
114	جدول رقم (5) الميزان التجاري للمملكة العربية السعودية الفترة من (2000 إلى 2007 م)

116	جدول رقم (6) التبادل التجاري بين السودان والمملكة العربية السعودية (2000 - 2007 م)
119	جدول رقم (7) إحصائية بالضأن حسب المناطق بالمملكة العربية السعودية (2000 - 2007)
126	جدول رقم (8) لحوم الضأن المبردة المستوردة حسب الدول الفترة من 2000 إلى 2007م
136	جدول رقم (9) لحوم الضأن الحي المستوردة حسب الدول من 2000 إلى 2007 م
153	الجدول رقم (10) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور الصلاحية بالدرجة الكلية للمحور
153	الجدول رقم (11) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور السمعة بالدرجة الكلية للمحور
153	الجدول رقم (12) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور الرضا بالدرجة الكلية للمحور

تابع قائمة الجداول

154	الجدول رقم (13) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور السعر بالدرجة الكلية للمحور
154	الجدول رقم (14) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (المذاق) بالدرجة الكلية للمحور
154	الجدول رقم (15) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (المظهر العام) بالدرجة الكلية للمحور
155	جدول رقم (16) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة
157	جدول رقم (17) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنسية
159	جدول رقم (18) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي
161	جدول رقم (19) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الدخل الشهري
163	جدول رقم (20) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر
16	جدول رقم (21) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحي

5	
167	جدول رقم (22) استجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الفرضية الأولى
170	جدول رقم (23) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات فرضية الصلاحية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة
173	جدول رقم (24) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات فرضية السمعة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة
175	جدول رقم (25) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات فرضية الرضا مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة
177	جدول رقم (26) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات فرضية السعر مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة
179	جدول رقم (27) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات فرضية (المذاق) مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

تابع قائمة الجداول

181	جدول رقم (28) استجابات أفراد عينة الدراسة على فرضية المظهر العام مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة
183	الجدول رقم (29) نتائج " اختبارات لعينتين مستقلتين " (Independent Samples T-TEST) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الجنسية
184	الجدول رقم (30) نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى التعليمي
185	الجدول رقم (31) نتائج اختبار " شيفيه " للفروق بين فئات المستوى التعليمي
187	الجدول رقم (32) نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الدخل الشهري
188	الجدول رقم (33) نتائج اختبار " شيفيه " للفروق بين فئات الدخل الشهري
190	الجدول رقم (34) نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير فئات العمر
191	الجدول رقم (35) نتائج اختبار " شيفيه " للفروق بين فئات العمر
193	الجدول رقم (36) نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الموقع الجغرافي

قائمة الأشكال

ص	الشكل
30	شكل رقم (1) مراحل تطور الجودة
36	شكل رقم (2) يوضح أهم مبادئ الجودة الشاملة
51	شكل رقم (3) يوضح التغذية العكسية
55	شكل رقم (4) يوضح نموذج كانو لرضى العملاء
80	شكل رقم (5) خريطة السودان
158	شكل رقم (6) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنسية
160	شكل رقم (7) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي
162	شكل رقم (8) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الدخل الشهري
164	شكل رقم (9) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر
166	شكل رقم (10) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحى
169	شكل رقم (11) استجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الدراسة
149	رسم بياني (1) مقارنة لحوم الضان السوداني الوارد

	إلى المملكة
--	-------------

ملخص البحث

تُعد خدمة العملاء من المبادئ الهامة في الجودة الشاملة ، وهناك شبه إجماع بين المفكرين على أهمية هذا المبدأ ، ونظراً لحاجة الدول والشركات للجودة الشاملة في المجالات كافة رأى الباحث أهمية هذا البحث في مجال ترقية الصادر السوداني للحوم الحمراء مع التركيز على صادر الضأن وقياس مدى رضا العملاء في المملكة العربية السعودية عن هذا المنتج . ولتحقق من ذلك وضع الباحث فرضيات البحث وتتمثل في الآتي :-

1. الفرضية الأولى : لحوم الضأن السوداني تنال رضا العملاء في المملكة . وهذه الفرضية مبنية على الفرضيات التالية :-

1. الصلاحية: لحوم الضأن السوداني (المذبوح داخل المملكة) تصلح أكثر من لحوم الضأن المحلية لكثرة شحومها لان كثرة الشحوم علامة من علامة جودة اللحوم لدى السعوديين .

2. السمعة : لحوم الضأن السوداني لها سمعة جيدة لدى العملاء (سعودي / وافد) ، في المملكة

3. الرضى : لحوم الضأن السوداني (مبرد / ومذبوح) تنال رضى العملاء في المملكة .

4. السعر : أسعار لحوم الضأن السوداني مناسبة للعملاء (سعودي / وافد) والوافدون يهتمون برخص الأسعار أكثر من السعودي .

5. المذاق : مذاق لحوم الضأن السوداني تنال رضا العملاء بالمملكة .

6. المظهر العام : المظهر العام للحوم الضأن السوداني تنال رضا العملاء داخل المملكة .

2. الفرضية الثانية : لا توجد فروق ذات دالة بين المتغيرات أدناه وبين شراء لحوم الضأن السوداني (الجنس . التعليم . العمر . الدخل . الموقع الجغرافي)

أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة ، تم وضع إطار ذمني للبحث (2000 _ 2007 م) . وتوصل الباحث إلى النتائج التالية

1-عدم التزام صادرات الضأن السوداني في تحقيق رضا العملاء بالنسبة للعملاء في المملكة العربية السعودية .

2- كما تبين بوجود فروق بين العملاء فيما يتعلق بالجنس . العمر . التعليم . الدخل . الموقع الجغرافي .

وبناء على النتائج التي تحصل عليها الباحث من خلال تحليل الاستبانة ، تم وضع التوصيات وتتلخص في الآتي :-

1. العمل على تعزيز الإلتزام بمعايير الجودة الشاملة وخدمة العملاء فيما يتعلق بلحوم الضأن السوداني المباعة بالمملكة العربية السعودية .

2. إقامة ورش العمل والندوات التي تبحث في كيفية تعزيز الإلتزام بمعايير الجودة الشاملة وخدمة العملاء والبحث في المعوقات التي تحد من الإلتزام بمعايير الجودة الشاملة وخدمة العملاء ووضع المعالجات المناسبة لها.

3. ضرورة الاهتمام بمراعاة السعر المناسب والذي يتيح مزيد من القدرات التنافسية للحوم الضأن السوداني في المملكة العربية السعودية.

Abstract

Customers' service is considered one of the most important principles in the Total Quality Management principle. There is a semi unanimity among thinkers with regard to this principle. As it is imperative for all countries and companies to apply this principle in all fields, the researcher has emphasized the its significance for the Sudanese exports growth and upgrading regarding the "red" meat with special emphasis on mutton and to know precisely the satisfaction of Sudanese mutton in the Kingdom of Saudi Arabia (KSA).

To verify that, the researcher has assumed the following hypotheses:

1] Sudanese mutton has achieved customers' satisfaction in KSA:

- 1 **Validity:** Sudanese sheep slaughtered inside the KSA due to their fat are preferred over others as the fatty meat is highly regarded by Saudi consumers.
- 2 **Fame and Name:** Sudanese mutton has a good reputation for its characteristics by both Saudis and non-Saudis.
- 3 **Satisfaction:** Sudanese mutton (frozen/fresh) has achieved customers' satisfaction.
- 4 **Prices:** Prices of Sudanese mutton is reasonable and affordable by Saudi and non-Saudi consumers. This means that it is inexpensive since non-Saudis in addition to quality look for goods and services of reasonable prices.
- 5 **Taste:** Sudanese mutton taste is suburb.

6**General Appearance:** Satisfies consumers.

2] There are no material differences regarding the following variables (gender/ education/ age/ income/ geographical location of the consumers) vis-à-vis taking the decision of purchasing Sudanese mutton.

The researcher has used the descriptive analytical and case study methodologies wherein a timeframe for research completion has been set (2000 to2007).

The findings were as follows:

1. The Sudanese mutton export authorities did not comply with the procedures and standards in order to achieve KSA consumers' satisfaction.
2. There were marked differences among consumers regarding the variables: gender/age/education/ income / geographical location.

Based on the above findings, the researcher put forward the following **recommendations:**

1. To strengthen the compliance with Total Quality Management standards and customers' service standards regarding Sudanese mutton exported to KSA markets.
2. To hold workshops, symposiums to deal with the compliance of Total Quality Management and customers' service standards, the obstacles and hindrances in the way of implementing such standards and finding suitable and practical solutions.
3. To consider the competitive, reasonable and affordable Sudanese mutton prices in KSA.

مصطلحات البحث

م	المصطلح	المدلول
1	اللحوم الحمراء	وتعني الضأن البقر الماعز الإبل .
2	السودان	جمهورية السودان .
3	المملكة	المملكة العربية السعودية .
4	العملاء	المستهلكون للحوم الضأن السوداني .
5	لحوم الضأن	جميع أنواع الضأن السوداني .
6	المناطق بالمملكة	المملكة العربية السعودية تقسم لمناطق إدارية مثل المنطقة الوسطى - المنطقة الغربية - المنطقة الشرقية - المنطقة الشمالية - ومنطقة جازان . وهى ثلاثة عشر
7	وزارة المالية بالسودان	وزارة المالية والاقتصاد الوطني .
8	الجمارك بالسودان	رئاسة شرطة الجمارك بالسودان .
9	التجهيزات الإدارية	مراحل التصدير (الترحيل - الفحص البيطري - التخزين - الإجراءات المالية والإدارية)
10	الوافدون	العمالة الوافدة داخل المملكة العربية السعودية
11	إدارة الحجر الحيواني بالمملكة	وزارة الزراعة — إدارة الحجر الحيواني والنباتات بالمملكة العربية السعودية .
12	لحوم الضأن السوداني المبردة	يتم ذبحها في السودان وتستخرج منها الأحشاء بعد سلخها ثم يتم شحنها إلى المملكة .
13	لحوم الضأن السوداني المذبوحة داخل المملكة	الضأن السوداني يتم استيراده حياً ثم يتم ذبحه .
14	ميناء جدة	ميناء جدة الإسلامي المملكة العربية السعودية .
15	مطار الملك خالد	مطار الملك خالد الدولي بالرياض المملكة العربية السعودية
16	مطار الملك عبد العزيز	مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة — المملكة العربية السعودية.
17	الأحياء الفقيرة	الأحياء القديمة بالرياض ، ومستوى دخل أفرادها محدود

