

بسم الله الرحمن الرحيم

(1) □□□ □□□□

□□□□□□□□□□ □□□□□□□□

أخي الموظف المحترم ، أختي الموظفة المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تهدف الدراسة إلى تعرف على مدى تطبيق نظم إدارة الجودة في الشركات الصناعية الحاصلة على الأيزو. لذا أرجو التفضل بتعبئة الاستبانة ، علماً بأن المعلومات التي تدلون بها ستعامل بسرية تامة ، ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي فقط ، سوف يتم اطلاعكم على نتائج هذه الدراسة حينما يتم الانتهاء منها إذا رغبتكم بذلك ، شاكرين لكم تعاونكم .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،،

الباحثة / عرفة جبريل ابو

نصيب موسى

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

برنامج إدارة الأعمال

بسم الله الرحمن الرحيم

اسم الشركة

.....

أولاً : بيانات عامة :

ملاحظة : يرجى وضع علامة (√) في المربع المناسب

1/ المسمى الوظيفي :

- | | | |
|--|---|----------------------------------|
| 1. مدير عام ☐ | 2. نائب مدير عام ☐ | 3. ☐ |
| مساعد مدير ☐ | 5. مساعد مدير ☐ | 6. رئيس ☐ |
| 4. مدير إدارة ☐ | 8. موظف ☐ | |
| 7. مشرف ☐ | | |

2/ المستوى الإداري :

- | | |
|--|--|
| 1. إدارة عليا ☐ | 2. إدارة متوسطة ☐ |
|--|--|

3/ المستوى التعليمي :

- | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. دكتوراه ☐ | 2. ماجستير ☐ | 3. دبلوم ☐ |
| عالي ☐ | 5. دبلوم وس ☐ | 6. ثانوي ☐ |
| 4. بكالوريوس ☐ | | |

4/ عدد سنوات الخبرة بالشركة :

- | | | |
|--|--|---------------------------------------|
| 1. اقل من 5 سنوات ☐ | 1. 6-10 سنوات ☐ | 3. 11 ☐ |
| 15 سنة ☐ | | |
| 4. 16-20 سنة ☐ | 5. 21-25 سنة ☐ | 6. 26-30 سنة ☐ |
| سنة ☐ | | |
| 7. اكثر من 30 سنة ☐ | | |

يسرني وضع علامة (√) داخل مربع الإجابة التي تعتقد أنها اقرب إلى رأيك :

الرقم	بنود الاستبانة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	الهدف : تحسين جودة العمل وخدمة العملاء :					
1	الملاءمة للاستخدام					
2	العاملون يفهمون الجودة بأنها انخفاض نسبة العيوب					
3	انخفاض التالف والفاقد وإعادة التشغيل					
4	انخفاض معدلات الفشل					
5	المطابقة لاحتياجات العملاء					
	ثانياً : سياسة الجودة					
6	تقوم إدارة الشركة بوضع وثيقة تحدد سياسة الجودة للشركة وأهدافها					
7	تقوم إدارة الشركة بإيصال وثيقة الجودة لجميع الأفراد في الشركة					
8	يلتزم الأفراد بتنفيذ السياسة					
	ثالثاً : نظام الجودة					
9	تلتزم إدارة الشركة بتصميم نظام متكامل للجودة					
10	تقوم الإدارة بتوفير نشاط متميز في تخطيط الجودة					
11	على الشركة إعداد دليل للجودة معتمداً في الإدارة					
12	تقوم الشركة بتنظيم وحصر المستندات والسجلات المتصلة بالجودة منصوص عليه في دليل الجودة					
	الهدف : تحسين جودة العمل وخدمة العملاء :					
13	تحدد الشركة متطلبات النظام تنطبق وفقاً لأسس الجودة					
14	تقوم الشركة بتحديد الأنشطة التي تحتاج إلى أساليب مكتوبة					
15	تقوم إدارة الشركة بإعداد كتيب الجودة					
16	تلتزم الشركة بتطبيق أساليب الجودة					
17	تقوم الشركة بتحديد آلية لمراقبة تنفيذ					

					والكوادر المناسبة للتسهيلات والمعدات والمال الكافي لتنفيذ الأنشطة وفقاً لنظم إدارة الجودة	
					تقوم الإدارة العليا بشرح وتبسيط مفهوم نظم إدارة الجودة للموظفين على مختلف مستوياتهم	32
					تعمل الشركة على تقليل وإزالة العوائق والحواجز التي تقف عتبة في طريق العمل	33
					يساهم العاملون في تقديم الحلول والمقترحات لتحسين الجودة	34
					يشارك العاملون في حل المشكلات من خلال الجهد الشامل لتحسين الجودة	35
					يتم إيصال المعلومات للعاملين بالشركة باستمرار ليتعرفوا على أهداف التحسين ومنجزات برنامج تحسين الجودة	36
					تعمل الإدارة العليا على تفويض صلاحياتها للعاملين لتسهيل الأعمال وخدمة المراجعين	37
					تهتم الإدارة العليا بالتغذية الراجعة من العاملين من خلال تقبل المقترحات الجيدة وتبنيها	38
					بناء فرق العمل	
					تعمل إدارة المنشأة على خلق روح العمل الجماعي كفريق واحد والتعاون بين الأقسام	39
					يتم استخدام أسلوب فريق العمل عند مواجهة مشكلة أو تطوير خدمة ما	40
					تعمل الشركة على تحفيز العمل الجماعي من خلال تقوية الروابط والأواصر الجماعية	41
					تدعم الشركة فكرة بناء فريق العمل بشكل واسع	42
					تعمل الشركة على جعل جميع الموظفين يعملون كفريق واحد ، وذلك لتدقيق التحول إلى نظام الجودة	43
					تقدير واحترام العاملين	44

45	يبتعد الرؤساء في الشركة عن استخدام أسلوب التهديد والعقاب في التعامل مع الموظفين				
46	يتم مكافأة الموظفين في الشركة بناءً على أدائهم المميز				
47	تهتم الشركة بتعزيز الثقة بينها وبين الموظفين على مختلف مستوياتهم				
48	هناك نظام عادل للمكافآت والحوافز لتقدير جهود الموظفين				
تدريب وتنمية العاملين					
49	تهتم الإدارة العليا بموضوع التدريب بشكل كافٍ				
50	توجد وحدة للتدريب مع توفر الوسائل المناسبة (أجهزة وأماكن للتدريب لجميع المستويات الإدارية)				
51	هناك فرص لتدريب المدراء في المستويات العليا من أجل دعم والتزام القيادات الإدارية في تحسين الجودة				
52	يتم الترشيح للدورات التدريبية على أسس موضوعية لدى الإدارة العليا في التدريب حول مهارات نظم إدارة الجودة				
53	يتم تدريب العاملين على التقنيات والأجهزة والمعدات الحديثة (التدريب المتخصص)				
()					
54	لدى الإدارة العليا المعرفة التامة بالخدمات التي تقدمها الشركة للمستفيدين				
55	يوجد نظام في الشركة يسهل وصول آراء المنتفعين بالمنتج أو الخدمة إلى المسؤولين في الإدارة العليا				
56	في حالة حدوث أي خلل في تقديم الخدمة يتم اتخاذ الإجراء التصحيحي بما يضمن رضى المستفيد				
57	مقاومة العاملين لبرنامج تحسين الجودة				
58	عدم وجود استراتيجية واضحة لإدارة				

					الجودة في الشركة	
					عدم توفير مناخ ملائم لتطبيق نظم إدارة الجودة كالتدريب غير المناسب أو قلة التدريب أو قلة الكوادر	59
					قلة مشاركة العاملين	60
					غياب نظم فعالة للاتصالات	61
					عدم القدرة على توفير مكافآت وتقدير لإنجازات الأفراد	62
					التطوير الفني والتقني	
					ارتكزت نظم إدارة الجودة على قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات التي تؤدي إلى ترشيد اتخاذ القرارات داخل المنشأة	63
					تمتلك الشركات الصناعية وسائل تقنية متطورة تساعد على رفع كفاءة التصنيع	64
					تعتمد الإدارة العليا على استخدام الأساليب الإحصائية الحديثة ومراقبة الجودة ، والمراجعة إحصائياً للتأكد من فعاليتها	65
					قامت الإدارة العليا بتحديد وتطوير بناء الهيكل التنظيمي لشركة بما يتلائم مع مبدأ نظم إدارة الجودة	66
					تعتمد الشركة برنامج تبسيط الإجراءات بالعمل وتقليل الخطوات لتقديم المنتج أو الخدمة من خلال استخدام الأساليب التكنولوجية والتقنية الحديثة	67
					من خلال تطبيق نظم إدارة الجودة تم إدخال التحسينات والتطورات التقنية على أساليب ونماذج حل مشكلات الجودة	68

فرضيات البحث :-

- (1) هنالك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين منهج تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وأداء المنظمة في مجال تصنيع الأدوية .
- (2) هنالك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين بقاء واستمرارية وازدهار المنظمة من جانب وجودة السلعة المقدمة من الجانب الآخر .
- (3) هنالك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين إمكانية تطبيق نظام الجودة الشاملة وعدم تدريب العاملين .
- (4) لمنظمات تهتم بالجودة الشاملة كوسيلة للتطوير الفني والتقني لمواكبة متطلبات العولمة الاقتصادية والسوق العالمية .
- (5) المنظمات التي تعمل على الحصول على شهادة الـ ISO تحقق أرباحاً أعلى من تلك المنظمات التي لم تحصل عليها .