

استهلال

قال تعالى:

{وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ
وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا
كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ}

صدق الله العظيم
الآية (105) من سورة
التوبة

الإهداء:

أهدي هذا الجهد المتواضع:
إلى روح والدي الطاهرة
إلى والدتي العزيزة
وإلى كل طالب علم ومعرفة

الباحث

شكر وعرفان

أُتقدم بجزيل الشكر والعرفان لكل من قدم لي يد المساعدة والعون لإخراج هذا العمل المتواضع الذي نرجو أن يكون إضافة حقيقية إلى المكتبة السودانية هدفه نشر ثقافة الجودة الشاملة في مصانع المنتجات الغذائية السودانية كما نخص بالشكر كل من الدكتور إبراهيم فضل المولى الذي قام بالإشراف وتقديم النصح والمشورة التي استفدت منها كثيراً والأستاذ. عبد المنعم خليل فضل الذي لم يبخل عليّ بالمشورة وتقديم النصائح الغالية.

الشكر والعرفان موصول للآنسة شيرين مصطفى مبروك والتي قامت بطباعة وتنسيق وإخراج هذا البحث في صورته النهائية. وقد كان لإسهام هؤلاء وجهدهم الفضل في إنجاز هذا البحث بالصورة التي تجدونها بين أيديكم.

الشكر للمولى عز وجل أولاً وآخراً أن وفقني لإتمام هذا البحث وأسأله أن يتقبله ويجعله في ميزان حسناتي.

ملخص البحث:

تناول هذا البحث بالدراسة الأثر الناتج من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنتجات الغذائية السودانية، وتتمثل أهمية دراسة هذا الأثر في التغيرات التي طرأت على سلوك المستهلك واتساع مدركاته بالإضافة إلى الإفرازات الناتجة من تيار العولمة وثورة الاتصالات.

إشكالية البحث تمثلت في الفهم الخاطئ لدى بعض المنتجين بأن تطبيق مفهوم الجودة يؤدي إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج، بالإضافة إلى افتقار منظمات الأعمال في مجال الصناعات الغذائية إلى مرتكزات نظم الجودة الشاملة هذا بجانب عدم توافر الكادر الفني والإداري المدرب القادر على وضع وتطبيق المواصفات القياسية في مجال الصناعات الغذائية. افترض الباحث حلول مبدئية لحل هذه الإشكاليات تمثلت في وجود علاقات بين تطبيق وتحسين الجودة الشاملة والربحية وتكلفة المنتج وتحقيق درجة من الرضا الوظيفي للعاملين.

تم اختبار هذه الفرضيات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) تم تناول هذا البحث في خمسة فصول، حيث عكست الثلاثة فصول الأولى الإطار النظري للبحث، بينما تناول الفصل الرابع حالة الدراسة (مصنع بريمير)، حيث تم عكس الجانب الوصفي والتحليلي واختبار فرضيات الدراسة، الفصل الخامس والأخير تناول نتائج وتوصيات البحث.

أهم ما توصل إليه الباحث أن تطبيق هذا المنهج الجديد تنتج عنه سلع ذات جودة عالية ومميزة وخالية من العيوب ومفضلة لدى المستهلك تحقق رغباته وحاجاته الضمنية، كما أنها تحقق نسبة عالية من الأرباح للمنتج، وذلك بتقليل نسبة الفاقد والتالف في المنتج النهائي. ونشر الثقافة التنظيمية التي تعزز روح التعاون بين العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي لهم وتغيير جذري في الفكر والسلوك والمعتقدات والقيم والمفاهيم ونمط القيادة الإدارية مما يجعلهم يؤدون أعمالهم بالطريقة الصحيحة حيث أن نجاح واستمرار وبقاء المصنع يعتمد على تطبيق الجودة في المنتجات.

أوصي الباحث بتطبيق هذا النهج في بقية المصانع الغذائية السودانية وغيرها من المنتجات، وتكوين هيئة سودانية من خبراء الجودة السودانيين تتولى وضع معايير الجودة ومتابعة تطبيقها وتقييمها مدى مطابقتها في المنتجات الغذائية، كما يوصي الباحث بتدريب العاملين في إدارة الجودة في المصنع (دراسة الحالة)، ومحاربة طرق التوزيع التقليدية للألبان.

ABSTRACT:

The study focus on the effect of Total Quality Management (TQM) on Sudanese Food Product, specially draw on the features of consumer behavior witch related to Globalization.

The research problem lies on the mistaken ideas of the producers about Total Quality Management (TQM), the Organization problem of food industry and Locke of technical and mongered Capacities with Sudanese food industry.

The researcher hypothesizes that, there is a clear relationship between Total Quality Management (TQM) Implementations with prefigures, properties cost and employees satisfaction with the use of (SPSS). The above hypotheses had been treated. The study has been divided into five chapters the first three chapters constitute the theoretical framework of the study. Chapter four focused on case study (Breemer Factory) where chapter five represents results, discussion and recommendations.

The study found that the implementation of Total Quality Management (TQM) produce high Quality Commodities, preferable for consumer, where as on the side of producer the study found that Total Quality Management (TQM) implementation results in high Profitably through rednefiar of lossers and damage units of final product, it also it desiminate the organization culture which support cooperation employee job satisfaction. These results prove that the implementation of Total Quality Management (TQM) result in organization sucem.

The study recommended that this methods should be applied to all Sudanese food factories and establish quality control corporation from experts Sudanese to control and supervise the implementation and evaluation of food product. The study also encourage to train the employers in quality departments in the food factories.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الآية:	(أ)
الإهداء:	(ب)
شكر و عرفان:	(ج)
ملخص الدراسة:	(د)
ABSTRACT:	(هـ)
قائمة المحتويات:	(و)
قائمة الجداول:	(ط)
قائمة الأشكال:	(ي)
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة	
المقدمة:	1
مشكلة البحث:	2
فرضيات البحث:	3
أهمية البحث:	3
أهداف البحث:	4
منهج البحث:	5

92	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات:
100	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات:
100	المبحث الأول: النتائج:
102	المبحث الثاني: التوصيات:
103	المراجع:
105	الملحقات:

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	سمات وخصائص إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000	78
2	يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة المبحوثة حول أسئلة الاستبانة	86
3	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي ودرجات الحرية والقيمة الاحتمالية لاستجابات أفراد العينة المبحوثة حول أسئلة الاستبانة	88
4	هل تم تدريبك على مضامين إدارة الجودة الشاملة	90
5	التدريب الذي تتلقاه كافي لأداء عمله بالطريقة الصحيحة الخالية من العيوب	90
6	تقوم الإدارة بتحفيز العاملين على تحسين العمليات والعمل الصحيح تحفيز	91
7	تكلفة تطبيق إدارة الجودة الشاملة مقارنة بما يعود للشركة من فوائد	91
8	تغيرات جذرية في المنظمة في كل من الفكر والسلوك والقيم والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية ونمط القيادة الإدارية ونظم إجراءات العمل	92
9	عند تطبيقكم لإدارة الجودة الشاملة	93
10	العلاقة بين تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة وتحقيق ما يتوقعه العملاء من رضا وسعادة عن السلعة التي تقدمها مؤسستكم	93

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	النظام المفتوح في الإدارة	20
2	نظام الجودة في المنظمات الحديثة	25
3	دائرة الجودة	39
4	دائرة استراتيجية التحسين	40
5	نموذج الأرجل الثلاثة لإدارة الجودة الشاملة	79
6	العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأيزو	80