

بسم الله الرحمن الرحيم

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسِبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ
السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ أَنَّهُ خَيْرٌ بِمَا
تَفْعَلُونَ ﴿٨٨﴾ النمل

صدق الله العظيم

الإهداء

إلى من أفنيا شبابهما في رعايتي صغيرا ومازلا يغمراني بعطفهما كبيرا
إلى من جعلت الجنة تحت أقدامهما وكأننا أحق الناس بحسن صحابتي
إلى كل من وقف امامي يوما يعلمني ماكنت أجهل
إلى رفيقة دربي التي ظلت دوما إلى جوارتي
إلى صغاري الذين أضاءوا حياتي
إلى كل أحبتي
إليك وطني

الشكر

إليك ربي أتوجه بشكري على جزيل نعمائك ووافر عطائك ولولاك ياإلهي ما
كان لهذا العمل أن يرى النور

والشكر أجزله إلى د . صلاح عجباني فقد كان خير مشرف وناصح ومعلم

والشكر لكل من أعانني في هذا العمل حتى خرج بصورته الحالية

وأسأل الله أن يجعله في ميزان حسناتهم

المستخلص

هذا البحث يتناول كيفية تحسين عملية الإنتاج بمصنع الاسقف الخرسانية من منظور العمالة والزبائن ، ولقد هدفت هذه الدراسة بالتركيز على الزبائن الداخليين والخارجيين وذلك لعظم دورهما في عملية تطوير الاداء بالمصنع ، فالزبائن الخارجيين هم الفئة المستخدمة للمنتج ومعرفة تعليقاتهم وملاحظاتهم وشكاويهم بصورة مستمرة تسهم في تحسين الاداء ومعالجة العيوب وبالتالي تحسين المنتج وتطوير الاداء ، والزبائن الداخليين هم العاملون الذين يقومون بعملية الإنتاج وبالتالي كأن لابد من الاهتمام بهم لأن جودة المنتج تتوقف على جودة أدائهم والذي يتوقف على مدى شعورهم بالولاء ومدى حبهم وتقديرهم لعملهم وشعورهم بالراحة النفسية والمادية .

ارتكزت منهجية هذا البحث على إطارين الإطار الأول نظري ويتناول مفهوم الجودة الشاملة وعمليات التحسين وادوات التحسين والإطار الثاني هو الإطار العملي وإعتمد هذا الاطار على جمع البيانات من واقع عملية التصنيع كالآتي :-

- عمل مسح ميداني بمواقع التركيب وعمل إستبيان لإستطلاع آراء المهندسين حول المنتج .
- عمل إستبيان لإستطلاع آراء العاملين في المصنع حول ظروف العمل بالمصنع ومدى رضائهم عن واقع العمل وشعورهم بالإستقرار.

فقد اظهرت هذه الدراسة شعورا بالرضا عن جودة المنتج لدى الزبائن ولكن الغالبية ترى أن المدة الزمنية طويلة ، وترى نسبة كبيرة من الزبائن أن السعر عالي مع اجماع معظم الزبائن على مراعاة المنتج للظروف البيئية .

كذلك أظهرت الدراسة أن نسبة كبيرة من العاملين لا تشعر بالراحة وذلك لكثرة المهام الموكلة اليهم مع ضعف المرتبات والاجور إضافة إلى عدم الإهتمام بالتدريب ، ولكن في المقابل أظهرت النتائج وجود علاقة تواصل جيدة مع الادارة وكذلك يشعر الغالبية بأن الإدارة تتقبل ارائهم في مجال عملهم.

Abstract

This study aims to explore the ways that can improve the productivity and quality process for the pre- cast concrete slabs from the view points of customers and workers, because they form the main contributors in any improvement process . Customers are mainly the users of the product and their feedback surely will help the manufacturer to repair any defect and boost the quality and performance of the product. Workers are the people who produce the product therefore an intensive care should be given to them for their huge roll in acquiring the good performance, and quality of the product.

The methodology in this study composed of two framework

First is the theoretical framework discussed the schools of management and total quality management and improvement process.

The second is the practical framework which composed of two questionnaires, one concerning the external customers and the other for the labor.

As result of this study, customers in general feel satisfied with the product, but most of them think it takes long time to get the product, price is also high, they said. Most customers to some extent express that the product is comfortable with our environment. On other hand workers questionnaire showed that most of workers feel uncomfortable due to large number of tasks assigned to them, the low salaries and the lack of training. Results showed that there is good communication between workers and management, and they think that top managers listen to their advices in their specialties and disciplines.

.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان	المبحث
	الفصل الاول مكونات البحث	1
1	مقدمة	1-1
2	مجال البحث	1-2
2	مشكلة البحث	1-3
2	أسئلة البحث	1-4
2	فرضيات البحث	1-5
3	منهجية البحث	1-6
3	أهداف البحث	1-7
3	حدود البحث	1-8
	الفصل الثاني المدارس الفكرية للإدارة	2
4	المدرسة التقليدية	2-1
6	مدرسة العلاقات الأنسانية والسلوكية	2-2
6	المدرسة الكمية	2-3
7	مدرسة النظم	2-4
7	مدرسة الجودة	2-5
	الفصل الثالث ادارة الجودة الشاملة	3
8	المبحث الاول : مفهوم الجودة وتطوره	3-1
8	معنى الجودة في اللغة	3-1-1
8	الجودة في الاسلام	3-1-2
10	نشأة الجودة	3-1-3
10	مفهوم الجودة	3-1-4
11	مراحل تطور الجودة	3-1-5
13	ادارة الجودة الشاملة	3-1-5-4
13	تعريف ادارة الجودة الشاملة	3-1-6
15	اهمية ادارة الجودة الشاملة	3-1-7
15	اهداف ادارة الجودة الشاملة	3-1-8
19	معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة	3-1-9
20	المبحث الثاني : رواد الجودة الشاملة	3-2
20	ويليام ادوارد دمنج	3-2-2-1
21	مبادئ دمنج في الادارة	3-2-1-1
23	فليب كروسبي	3-2-2
23	فلسفة كروسبي للجودة	3-2-2-1
25	جوزيف جورأن	3-2-3
26	افكار ونماذج جورأن للجودة	3-2-3-1
27	ايشيكاوا	3-2-4
28	افكار ونماذج ايشيكاوا للجودة	3-2-4-1
30	فينجوم	3-2-5
30	بولدرج	3-2-6

32	المبحث الثالث : المبادئ الرئيسية في ادارة الجودة	3-3
32	الزبون الخارجي	3-3-1
34	الزبون الداخلي	3-3-2
34	التدريب	3-3-2-1
35	التحفيز	3-3-2-2
36	عمل الفريق	3-3-3
	الفصل الرابع آليات تحسين عملية الإنتاج	4
40	المبحث الاول : نظام الإنتاج بدون فاقد	4-1
41	المبادئ الاساسية لنظام الإنتاج المرن	4-1-1
42	ادوات نظام الإنتاج المرن	4-1-2
42	ترتيب البيت	4-1-2-1
43	منع الفاقد	4-1-2-2
43	التنميط	4-1-2-3
44	المبحث الثاني : ست سيجما	4-2
45	أهمية ست سيجما	4-2-1
45	مبادئ ست سيجما	4-2-2
46	الانحراف في العملية التصنيعية	4-2-3
47	اسباب الانحرافات	4-2-3-1
48	تخفيض الانحرافات	4-2-3-2
48	منهجية ست سيجما	4-2-4
51	المبحث الثالث : ادوات التحسين	4-3
52	العصف الذهني	4-3-1
52	مخطط الاثر والاسباب	4-3-2
54	مخطط باريتو	4-3-3
54	المدرج التكراري	4-3-4
54	مخطط السيطرة	4-3-5
55	مخطط التشتت	4-3-6
56	الارتباط	4-3-6-1
57	خرائط التدفق	4-3-7
	الفصل الخامس جمع وتحليل البيانات	5
58	مجتمع البحث	5-1-1
58	تصميم الاستبيان	5-1-2
58	عينة البحث	5-1-3
59	تحليل البيانات	5-1-4
92	النتائج	5-2-1
	الفصل السادس التوصيات	6
93	التوصيات فيما يتعلق بالزبائن	
93	التوصيات فيما يتعلق بالعاملين	
95	الملاحق	
102	المصادر والمراجع	

فهرس الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
3-1	الفرق بين ادارة الجودة في اطار المفاهيم السابقة وادارة الجودة الشاملة (1)	17
3-2	مقارنة بين إدارة الجودة الشاملة والادارة التقليدية	18
5-1	ماهو تقييمك لاداء منتجات الأسقف الخرسانية	59
5-2	رأيك فى المدة الزمنية من طلبك للمنتج وحتى تركيبه بالموقع	60
5-3	الإجراءات الإدارية لحصولك على المنتج	61
5-4	إذا كنت تريد منتجات إضافية هل ستلجأ إلى نفس المصدر	62
5-4ب	رأيك عن تعامل الموظفين بالمصنع معكم	63
5-5	مدى الإستجابة لاستفساراتك والشكاوى من طرفكم	64
5-6	ما هو رأيك فى سعر الاسقف الخرسانية الجاهزة	65
5-7	مدى مراعات المنتجات للظروف و العوامل البيئية	66
5-8	حضورك لطلب المنتج تم بناءً على	67
5-9	ما هو رأيك عن المدة الزمنية لتركيب الاسقف بالموقع مقارنة بطريقة الصب بالموقع هل تعتبرها	68
5-10	هل توافق على أن صناعة الأسقف الخرسانية الجاهزة تمثل إضافة مهمة لصناعة التشييد بالسودان	69
5-11	المشاكل والعيوب التى واجهتك فى المنتج أو طريقة الحصول عليه	70
5-12	الفئة الوظيفية	71
5-13	مدى رضائك عن المهام الموكلة إليك	72
5-14	الوظيفة * مدى رضائك عن المهام الموكلة إليك	73
5-15	هل تشعر بالراحة أثناء تأدية عملك	74
5-16	هل لديك مسؤوليات محدد وواضحة للقيام بها	75
5-17	مدى توافق ساعات العمل اليومية مع التزاماتك الاخرى	76
5-18	ماهو رأيك فى حجم العمل الموكل إليك	77
5-19	ماهو رأيك فى حجم العمل الموكل إليك ؟ * الوظيفة	78
5-20	وسيلة الوصول من وإلى موقع العمل	79
5-21	الخدمات فى مكان العمل	80
5-22	مدى تلقىك لدورات تدريبية فى مجال عملك	81
5-23	شعورك بالولاء تجاه المؤسسة	82
5-24	ما هو رأيك فى إجراءات السلامة بموقع العمل	83
5-25	رأيك عن مدى صحية بيئة العمل	84
5-26	مدى رضائك عن الأجر الذى تتقاضاه ؟ * الوظيفة	85
5-26ب	هل تتقاضى حوافز ومكافآت بصورة مستمرة	86
5-27	هل تسمع كلمات الشكر والثناء من المسؤولين عن كل أنجاز تقوم به	87
5-28	هل تتلقى خطابات شكر نظير أنجاز حقيقته	88

89	مدى شعورك بالرضا من تعامل الإدارة معك	5-29
90	درجة التواصل بينك وبين الإدارة	5-30
91	هل تشعر بأن الإدارة تتقبل رأيك في مجال عملك	5-31

فهرس الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
59	ماهو تقييمك لاداء منتجات الأسقف الخرسائية	5-1
60	رأيك في المدة الزمنية من طلبك للمنتج وحتى تركيبه بالموقع	5-2
61	الإجراءات الإدارية لحصولك على المنتج	5-3
62	إذا كنت تريد منتجات إضافية هل ستلجأ إلى نفس المصدر	5-4
63	رأيك عن تعامل الموظفين بالمصنع معكم	5-4ب
64	مدى الإستجابة لاستفساراتك والشكاوى من طرفكم	5-5
65	ما هو رأيك في سعر الاسقف الخرسائية الجاهزة	5-6
66	مدى مراعات المنتجات للظروف و العوامل البيئية	5-7
67	حضورك لطلب المنتج تم بناءً على	5-8
68	ما هو رأيك عن المدة الزمنية لتركيب الاسقف بالموقع مقارنة بطريقة الصب بالموقع هل تعتبرها	5-9
69	هل توافق على أن صناعة الأسقف الخرسائية الجاهزة تمثل إضافة مهمة لصناعة التشييد بالسودان	5-10
70	المشاكل والعيوب التي واجهتك في المنتج أو طريقة الحصول عليه	5-11
71	الفئة الوظيفية	5-12
72	مدى رضائك عن المهام الموكلة إليك	5-13
73	الوظيفة * مدى رضائك عن المهام الموكلة إليك	5-14
74	هل تشعر بالراحة أثناء تأدية عملك	5-15
75	هل لديك مسؤوليات محدد وواضحة للقيام بها	5-16
76	مدى توافق ساعات العمل اليومية مع التزاماتك الأخرى	5-17
77	ماهو رأيك في حجم العمل الموكل إليك	5-18
78	ماهو رأيك في حجم العمل الموكل إليك ؟ * الوظيفة	5-19
79	وسيلة الوصول من وإلى موقع العمل	5-20
80	الخدمات في مكان العمل	5-21
81	مدى تلقيك لدورات تدريبية في مجال عملك	5-22
82	شعورك بالولاء تجاه المؤسسة	5-23
83	ما هو رأيك في إجراءات السلامة بموقع العمل	5-24
84	رأيك عن مدى صحية بيئة العمل	5-25
85	مدى رضائك عن الأجر الذي تتقاضاه ؟ * الوظيفة	5-26
86	هل تتقاضى حوافز ومكافآت بصورة مستمرة	5-26ب
87	هل تسمع كلمات الشكر والثناء من المسؤولين عن كل أنجاز تقوم به	5-27
88	هل تتلقى خطابات شكر نظير أنجاز حققتة	5-28
89	مدى شعورك بالرضا من تعامل الإدارة معك	5-29
90	درجة التواصل بينك وبين الإدارة	5-30
91	هل تشعر بأن الإدارة تتقبل رأيك في مجال عملك	5-31

