

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البحر الأحمر
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء عن الاستثمارات الأجنبية

(دراسة ميدانية على (مصنع الضهيان للجبس، - ولاية البحر الأحمر)

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب: سامي نصر محمد نصر
إشراف: الدكتور/ محمد إبراهيم عمر الحسن

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية

قال الله تعالى :

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾ صدق الله العظيم

سورة النوبة الآية (105)

إهداء

إلى من أخرجوني من غيابة الجُبِّ وحملوني إلى النور وهم من
أستمدت منهم صبري وعلموني كيف أحب العلم وإدمان المعارف
أبي وأمي ،،،،

أهدي إلى كل من اصطفوا إلى جانبي يضيئون الشموع ليتراقص لهيبها
ولا يخبو وبذات الحب الذي منحونا إياه وبكل إمتنان أهدي إلى
هؤلاء

زوجتي الغالية

وأخيراً أهدي هذا البحث إلى إخواني وأصدقائي وزملائي في مسيرة
التعليم

متعهم الله جميعاً بالصحة والعافية،،،،

الباحث

شكر وتقدير

الشكر لله من قبل ومن بعد

أسمى آيات الشكر والتقدير والوفاء لجامعة البحر الأحمر، كلية الاقتصاد
والعلوم الإدارية، وأخص بالشكر
د. محمد إبراهيم عمر الحسن

الذي باشر الإشراف على هذا البحث، ولقد كانت

لمتابعة الدقة وتوجيهاته المستمرة الدور الكبير في إكمال هذا البحث
بهذا الشكل

**كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من له بصمة فنية في إخراج
هذا البحث إلى النور وأخص بالشكر الأستاذ/ صلاح محمد البلولة
لما قدمه لي من مساعدة في الإعداد الفني والتحليلي والترجمة
لمذا البحث له الشكر**

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء عن الاستثمارات الأجنبية والتعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة في توسعة استثمارات الجهات المستثمرة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية من خلال برنامج SPSS باستخدام الاستبانة إضافة إلى المنهج التاريخي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ؛ من أهمها التالي:-

- هنالك أثر ملموس لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا عملاء الشركات المستثمرة بالولاية.
- تطبيق الجودة الشاملة بمصانع الشركات المستثمرة أدى إلى تحسين خدمات العملاء.
- إدارة شركات الأعمال المستثمرة مقتنعة بأن تطبيق الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة الاستثمارات وسرعة تلبية رغبات عملائها.

بناءً على النتائج أعلاه ؛ توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات ؛ من أهمها التالي:

- ضرورة أن تعمل المصانع المستثمرة بالولاية على رضا عملائها وتحسين خدماتها من خلال تطبيق مفهوم الجودة الشاملة ومواكبة التطورات التكنولوجية.
- ضرورة تحديد الاحتياجات لدى المستثمرين والموردين لإلحاقهم بالدورات المناسبة لرفع قدراتهم التي تساعدهم في تحقيق أهدافهم.
- ضرورة التزام إدارات الشركات المستثمرة بالولاية بتطبيق الجودة الشاملة بالمصانع وذلك لضمان استدامة تحسين الخدمة.

Abstract

The study aimed to state the impact of TQM on clients' satisfaction for the foreign investment in Red Sea State and its impact on the expansion of those invested institutions .

The study adopted a descriptive analytical approach using the Statistical Package for Social Sciences through the SPSS program using the questionnaire in addition to the historical approach in tracking the literature reviews.

The study found the following results- :

- There is a significant impact for the application of TQM on clients' satisfaction for the foreign invested firms in RSS.
- The application of TQM total quality plants invested led to improved customer services.
- The Department of invested plants convinced that the application of TQM leads to increased investment and speed to meet the desires of its customers.

Based on the above results; the study recommends the following recommendations

- The investment factories should achieve its clients' satisfactory and improve services through the application of TQM and keep abreast of technological developments concept.
- The need to determine the needs of investors and to send to appropriate courses to raise the their abilities that help them achieve their goals.
 - The invested factories should obligation by applying the TQM to ensure the sustainability of improved service.
- training process, and provide awards to the trainees on it

أولا : قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
	البسمة
أ	الآية
ب	الإهداء

ج	الشكر والعرفان
د	المستخلص عربي
هـ	Abstract
و	قائمة الموضوعات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
الفصل الأول المقدمة	
1	الإطار المنهجي
7	الدراسات السابقة
الفصل الثاني الجودة الشاملة	
14	المبحث الأول : المدخل الحديث للجودة الشاملة
20	المبحث الثاني : تطبيق إدارة الجودة الشاملة
الفصل الثالث الاستثمارات الأجنبية	
26	المبحث الأول : مفهوم الاستثمارات الأجنبية
31	المبحث الثاني: ثقافة الاستثمار في الشركات المتعددة الجنسيات
37	المبحث الثالث : النظم الجمركية الخاصة
الفصل الرابع الدراسة الميدانية	
41	المبحث الأول : أولاً : نبذة عن مصنع الضهيبيان للجبس بولاية البحر الأحمر
44	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية وتحليل بيانات الدراسة
60	المبحث الثالث : مناقشة وإثبات فرضيات الدراسة
الفصل الخامس	

الخاتمة	
73	أولاً : النتائج
74	ثانياً : التوصيات
75	ثالثاً : توصيات بدراسات مستقبلية
76	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

ثانياً : قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
46	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	(1/4)
47	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	(2/4)
48	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية	(3/4)
49	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	(4/4)
50	يوضح قياس العبارة لدى إدارة منظمات الأعمال المستثمرة قناعة بأن تطبيق الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة الاستثمارات	(5/4)
50	يوضح قياس العبارة لدى إدارة المنظمات المستثمرة قناعة بأن تطبيق الجودة يتحدد عن طريق سرعة تلبية رغبات الزبائن.	(6/4)
51	يوضح قياس العبارة توجد لدى إدارة منظمات الأعمال المستثمرة خطة واضحة حول الجودة تلتزم الإدارة بتطبيقها	(7/4)
52	يوضح قياس العبارة تبني إدارة منظمات الأعمال المستثمرة للجودة شعاراً لها ، يكسبها المزيد من المشاريع الاستثمارية	(8/4)
52	يوضح قياس العبارة تقوم إدارة منظمات الأعمال المستثمرة بتطوير المعرفة للمستويات الإدارية المختلفة بوحداتها لتدعيم التزامها بالجودة	(9/4)
53	يوضح قياس العبارة تسعى إدارة منظمات الأعمال المستثمرة لدراسة معدل النمو في طرح استثماراتها من خلال الالتزام بجودة منتجاتها	(10/4)
54	يوضح قياس العبارة تعتمد إدارة منظمات الأعمال المستثمرة عامل حجم السوق في انتقاء الموارد الاستثمارية ، وأهم هذه المعايير هو معيار الجودة	(11/4)
54	يوضح قياس العبارة تحرص إدارة المنظمة بشكل مستمر على الموازنة بين حجم المنافسة وجودة المنتجات	(12/4)

55	يوضح قياس العبارة تطبيق الجودة الشاملة يؤدي إلى خلق أسواق إضافية	(13/4)
56	يوضح قياس العبارة تهتم المنظمة بالعوامل التسويقية ومتطلبات تطبيق الجودة	(14/4)
56	يوضح قياس العبارة تسعى المنظمة من خلال تطبيق الجودة الشاملة على رضا العميل	(15/4)
57	يوضح قياس العبارة تعمل المنظمة على تعيين موظفين أكفاء في تطبيق الجودة	(16/4)
57	يوضح قياس العبارة تسعى إدارة منظمة إلى بناء سمعة طيبة بين العملاء	(17/4)
58	يوضح قياس العبارة تسعى المنظمة إلى رضا العميل عن طريق منتجاتها	(18/4)
59	يوضح قياس العبارة تحرص المنظمة على تحقيق جودة التصميم لتحقيق جاذبية لعملائها	(19/4)
59	يوضح قياس العبارة تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بصورة صحيحة للمنظمة ساعد على خلق مناخ استثماري جاذب	(20/4)
60	يوضح قياس العبارة تتخذ إدارة المنظمة الإجراءات الفعالة لتحسين ورفع مستوى الجودة في إطار مناخ استثماري يتسم بالأمن والكفاءة	(21/4)
60	يوضح قياس العبارة تحرص المنظمة قبل قيامها بأي تعديل على تشكيلة منتجاتها ، القيام بدراسة وافية لمناخ الاستثمار	(22/4)
61	يوضح قياس العبارة توفير المنظمة لمناخ ملائم ساعد على تطبيق الجودة الشاملة	(23/4)
62	يوضح قياس العبارة تعدد الجهات المسؤولة عن الاستثمار في البلد المضيف أحد معوقات عملية خلق مناخ استثماري جاذب	(24/4)
63	إثبات صحة الفرضية الأولى	(25/4)
64	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمحاور متغيري الفرضية المستقل والتابع لكل من العاملين بمصنعي الضهيان وجات وان للحديد	(26/4)
66	إثبات صحة الفرضية الثانية	(27/4)
66	حساب الفرق بين الدرجة الحقيقية والدرجة المتحصل عليها في المتوسطات والانحرافات المعيارية	(28/4)
68	إثبات صحة الفرضية الثالثة	(29/4)
68	حساب الفرق بين الدرجة الحقيقية والدرجة المتحصل عليها في المتوسطات والانحرافات المعيارية	(30/4)
70	إثبات صحة الفرضية الرابعة	(31/4)

70	حساب الفرق بين الدرجة الحقيقية والدرجة المتحصل عليها في المتوسطات والانحرافات المعيارية (الفرضية الرابعة)	(32/4)
----	--	--------

ثالثاً :

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
20	مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة	(1/2)
46	شكل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	(1/4)
47	شكل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	(2/4)
48	شكل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية	(3/4)
49	شكل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	(4/4)

رابعاً :

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
(1)	خطاب طلب تحكيم الاستبانة للأساتذة بجامعة البحر الأحمر
(2)	أسماء الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبانة
(3)	الخطاب الموجه لمجتمع الدراسة المستهدف
(أ)	الجزء الأول من استبانة البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة المستهدف
(ب)	الجزء الثاني من استبانة بيانات الدراسة

