

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

أثر الجودة الشاملة على الإنتاجية

(بالتطبيق على مصنع جوفر للمياه الغازية)

للفترة من : 2012 م – 2016 م

(بحث تكميلي مقدم لكلية الدراسات العليا و البحث العلمي لنيل
درجة الماجستير في إدارة الأعمال)

إعداد الطالبة: نجاه عثمان إسماعيل محمود

إشراف الدكتورة: ماريا أبيه يوسف محمد

المستخلص

هدفت الدراسة الى معرفة أثر الجودة الشاملة على الإنتاجية (الوحدات التطبيقية). وقد اتبع الباحث المنهج وتم تطبيق الحالة على SPSS الوصفي في صياغة فروض الدراسة والمنهج الإحصائي باستخدام برامج مصنع جوفر بورتسودان.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

(1) يعمل المصنع على تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة.

(2) يوجد التزام مع جميع العاملين في المصنع بتحسين جودة الخدمة الإنتاجية.

(3) يعمل المصنع على رسم سياسات تشجيعية لمنسوبيه لتقييم الأداء والمقترحات التي تعمل على تحسين الإنتاجية.

(4) نتيجة لإتباع نظم الجودة الشاملة فقد زادت إنتاجية المصنع على مدار السنوات السابقة.

كما قدمت الدراسة عدة توصيات منها:

(1) إنشاء قسم متخصص لتطوير الإنتاج والإنتاجية.

(2) العمل على التحسين المستمر لبيئة المصنع بكافة مكوناتها للمساعدة في جودة الإنتاج وزيادة الإنتاجية.

(3) العمل على رسم سياسات إستراتيجية تواكب رغبة واحتياجات العملاء.

Abstract

The study aimed to know the impact of total quality management approach (TQM) on the productivity of industrial units.

The study followed the descriptive analytic approach in trying to verify the Hypotheses. for the final analysis of data SPSS was used. The case study was based on (Gofer) company at portsudan.

The study arrived to the following results:

- 1) Gofer company strives to apply the TQM approach.
- 2) Gofer employees have commitment to quality improvement for their product.
- 3) The company has drawn strategy to future improve quality production.
- 4) due to the application of TQM, the productions has improved over the years.

The recommendations of the study were:

- 1) The company is advice to create specific department for production and productivity.
- 2) the infrastructure development environment is a milestone for boosting production.
- 3) customers preference should be taken into consideration through policy strategies.

الفهرس

الرقم	المحتويات	رقم الصفحة
	الآية	أ
	الإهداء	ب
	الشكر والتقدير	ج
	المستخلص باللغة العربية	د
	المستخلص باللغة الإنجليزية	هـ
	فهرس الموضوعات	و
	فهرس الجداول	ح
	فهرس الأشكال	ي
	الفصل الأول أساسيات البحث	
	المقدمة	2
	مشكلة البحث	3
	فرضيات البحث	3
	أهمية البحث	3
	أهداف البحث	4
	منهجية البحث	4
	مصادر جمع البيانات	4
	حدود البحث	5
	هيكل البحث	5
	الدراسات السابقة	5
	الفصل الثاني الإطار النظري	
	المبحث الأول : مفهوم الجودة الشاملة	16
	المبحث الثاني : الكفاءة الإنتاجية	34
	المبحث الثالث : الرضاء الوظيفي ورضاء العملاء	54

	الفصل الثالث	
83	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن مصنع جوفر للمياه الغازية	
85	المبحث الثاني: معلومات عن تطبيق الجودة	
	الفصل الرابع الدراسة الميدانية	
88	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية	
90	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها	
	الفصل الخامس	
104	النتائج	
105	التوصيات	
106	المصادر والمراجع	
	الملاحق	

النتائج:

أولاً : توصل الباحث لمجموعة من النتائج متمثلة في :

- يعمل المصنع علي تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة .
- لدي المصنع إدارة ملتزمة تماماً بتحسين جودة الخدمة الإنتاجية .
- يعمل جميع العاملون بالمصنع بروح الفريق الواحد لتحقيق التميز في الإنتاجية .
- يعمل المصنع علي رسم سياسات تشجيعية لمنسوبة لتقديم الأداء والمقترحات التي تعمل علي تحسين الإنتاجية .
- يوجد التزام من جميع العاملين في المصنع بتحسين جودة الخدمة الإنتاجية .
- يعمل المصنع علي إشراك جميع العاملين في عملية وضع الأهداف واتخاذ القرارات .
- يعمل المصنع علي تقديم حوافز مادية ومعنوية مما ساعد علي تحقيق الجودة الشاملة وزيادة الإنتاجية .

- هنالك ارتباط قوي وموجب بين محاور الفرضيات
- درجة المعنوية لكل محاور الفرضيات كانت اقل من درجة الدلالة المعنوية (0.05) مما أدى إلى قبول الفرضيات

- نسبة الموافقة على كل محاور الفرضية كانت كبيره مما يعني قبول محاور الفرضيات

التوصيات:

يوصي الباحث بالآتي:

- إنشاء قسم مختص بالمصنع لتطوير الإنتاج والإنتاجية .
- العمل علي التحسين المستمر لبيئة المصنع بكافة مكوناتها للمساعدة في جودة الإنتاج وزيادة الإنتاجية .
- العمل علي رسم سياسات إستراتيجية تواكب رغبة وحاجات العملاء المستقبلية .
- علي المصنع أن يعمل علي إتاحة فرص التدريب الكافية لجميع العاملين بمستوياتهم الإدارية المختلفة من أجل زيادة الإنتاجية .
- إنشاء قسم خاص لمراقبه الجودة.
- إشراك جميع العاملين في عملية اتخاذ القرار .
- الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعاملين

توصيات مستقبلية:-

- اثر الجودة الشاملة على رفع الكفاءة الإنتاجية
- اثر تطبيق نظام الجودة الشاملة على المؤسسات الحكومية
- إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية.