

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

الجودة الشاملة وأثرها علي أداء العاملين

(دراسة حالة: هيئة التأمين الصحي - بورتسودان)

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الدارسة: رانيا إبراهيم رمضان
إشراف الدكتور: محمد مختار موسى

المستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة، وتأثيرها في تحسين أداء العاملين في المنظمات، كما تهدف إلى معرفة مقاييس الأداء التي تتبعها هذه المنظمات ومدى تأثيرها نتيجة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة.

ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات من مفردات مجتمع الدراسة. أعمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية لاختبار الفرضيات.

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها :-

- وجود علاقة ايجابية بين تطبيق الجوده الشامله وتحسن اداء المنظمه
 - وجود علاقة ايجابية قوية بين توفر اجهزة ومعينات العمل ونجاح تطبيق الجودة
 - وجود علاقة بين قناعه الاداره العليا بفلسفه الجوده الشامله على تطبيق الجوده الشامله
- كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:-
- ضرورة تثقيف العاملين بمختلف مستوياتهم بأهمية الجودة حتى يتسنى لهم إدراكها كمفهوم يؤدي إلى تحسين الأداء الكلي للمؤسسة.
 - على الإدارة العليا للمؤسسة إن تدرك أهمية آراء العاملين التي من شأنها إن تنعكس بشكل مباشر على مستوى أداء كل عامل في منصبه.
 - خلق آلية للقياس المستمر لأداء العاملين هدفه الوقوف الحين عن مواطن التقصير في الأداء وإيجاد الحل المناسب لذلك.

Abstract

The study aimed to identify Total Quality Management (TQM), its impact to improve the employee's performance and to know the performance measures of these organizations and their impact on the implementation of the concept of TQM.

To achieve these goals, a questionnaire was designed as a tool for collecting data. The study relied on the analytical descriptive approach and the Statistical Packages program for Social Sciences (SPSS) to test hypotheses.

The study reached a number of results, the most important are:

- A positive relationship between applying total quality management and the improved performance of the organization.
- There is a strong positive relationship between the availability of equipment and work aids and the success of the application of quality
- The existence of a relationship between the mask of the upper management philosophy and the quality of the comprehensive application of the overall quality

The study also presented a number of recommendations:

- The necessity of educating employees at all levels of the importance of quality so that they can be perceived as a concept that leads to improving the overall performance of the institution.
- The senior management of the institution must realize the importance of the views of the workers that are directly reflected in the level of performance of each worker in his office.
- Create a mechanism for continuous measurement of the performance of workers aim to stand up to the shortcomings of the performance and find a suitable solution to it.

قائمة المحتويات

أولاً : قائمة الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
الآية	أ
الإهداء	ب
شكر وتقدير	ج
المستخلص	د
Abstract	هـ
قائمة المحتويات	و
قائمة الجداول	ح
قائمة الأشكال	ط
قائمة الملاحق	ي
المقدمة	
تمهيد	2
مشكلة البحث	3
أهمية البحث	3
أهداف البحث	3
منهجية البحث	4
فرضيات البحث	4
مصادر المعلومات	4
حدود البحث	4
هيكل البحث	4

	الفصل الاول : الجودة الشاملة
6	المبحث الاول : مفهوم الجودة الشاملة
9	المبحث الثاني : الاهمية والاهداف
16	المبحث الثالث: ادارة الجوده الشامله وتطوير الاداء في منظمات الخدمه
26	المبحث الرابع: جوائز الجوده
	الفصل الثاني : مفهوم الاداء
30	المبحث الاول : مفهوم واهميه تقييم الاداء
34	المبحث الثاني : أنظمة تقويم الاداء
	الفصل الثالث : الدراسة الميدانية
42	المبحث الاول : الصندوق القومي للتأمين الصحي
44	المبحث الثاني : اجراءات الدراسة الميدانية
47	المبحث الثالث : عرض وتحليل بيانات الدراسة
51	المبحث الرابع : اختبار الفرضيات
	الخاتمة
54	النتائج
55	التوصيات
56	قائمة المراجع
58	الملاحق

النتائج

نتائج خاصة:-

- أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية بين تطبيق الجوده الشامله وتحسن اداء المنظمه.
- بينت الدراسة حسب راي المبحوثين ان هناك علاقة ايجابية قوية بين توفر اجهزة ومعينات العمل ونجاح تطبيق الجودة.
- توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين قناعه الاداره العليا بفلسفه الجوده الشامله على تطبيق الجوده الشامله.

نتائج عامة:-

- أظهرت الدراسة ان تطبيق الجودة الشاملة يسهم بشكل كبير في تحقيق رضا العاملين مما يؤدي لتحسن ادائهم.
- يعتبر التطوير والتحسين المستمر أهم مفاهيم ادارة الجودة الشاملة بما في ذلك اداء العاملين ورضاهم.

التوصيات

- ضرورة تثقيف العاملين بمختلف مستوياتهم بأهمية الجودة حتى يتسنى لهم إدراكها كمفهوم يؤدي إلى تحسين الأداء الكلي للمؤسسة.
- على الإدارة العليا للمؤسسة إن تدرك أهمية آراء العاملين التي من شأنها إن تنعكس بشكل مباشر على مستوى أداء كل عامل في منصبه.
- خلق آلية للقياس المستمر لأداء العاملين هدفه الوقوف الحيني عن مواطن النقصير في الأداء وإيجاد الحل المناسب لذلك.
- اخذ الإدارة العليا بعين الاعتبار الشكاوى والاقتراحات المقدمة من طرف العاملين.
- تبني الإدارة العليا برامج تدريبية دورية لكافة المستويات الإدارية، حيث تركز هذه البرامج على خلق روح الفريق بين العاملين.

دراسات مقترحة:

1. معوقات تطبيق مبادئ الجودة وسبل التغلب عليها.
2. قياس مستوى جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء

