

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

2017م

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 علي المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية من خلال برنامج SPSS باستخدام الاستبانة إضافة إلى المنهج التاريخي.

توصلت الدراسة إلي 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 أدي 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 إلي 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

أولاً : 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

النتائج :

• النتائج الخاصة

- هنالك أثر ملموس لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا عملاء الشركات المستثمرة بالولاية
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاستثمارات الأجنبية في منظمات الأعمال المستثمرة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والعوامل التسويقية في الاستثمارات (حجم السوق ، معدل النمو والمنافسة).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا العميل.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومناخ الاستثمار

• النتائج العامة

- 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.
- تعمل شركات الأعمال المستثمرة وفق خطط واضحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- حصلت الشركات المستثمرة على امتياز لمشاريع إضافية على تلك المشاريع القائمة.
- تطبق الشركات الاستثمارية في الولاية المفاهيم الحديثة في إدارة الجودة الشاملة.
- تعتمد إدارة شركات الأعمال المستثمرة على عامل حجم السوق وفق معايير جودة منتجاتها.
- مجتمع البحث أيد بقوة إتباع برنامج إدارة تطبيق الجودة الذي من شأنه يقلل الموارد المهدرة.
- تحرص إدارة المنظمة بشكل مستمر على الموازنة بين حجم المنافسة وجودة المنتجات.
- هنالك مناخ ملائم للبيئة الاستثمارية ساعد على تطبيق الجودة الشاملة بالصورة التي نالت رضا عملاء الشركات المستثمرة بالولاية.

ثانياً : التوصيات : -

• التوصيات الخاصة :

- ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أحدث تطبيقاتها بحيث تنال رضا عملاء الشركات المستثمرة.
- العمل على الربط بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وجذب الاستثمارات الأجنبية في الشركات المستثمرة بولاية البحر الأحمر.
- ضرورة الأخذ بالعوامل التسويقية في الاستثمارات عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ضرورة قياس قياس جودة الخدمات التي تقدمها الشركات المستثمرة من خلال التعرف على مدى توقعات عملائها بمستوى الأداء الجيد لهذه الخدمات
- تكثيف العمل على توفير بيئة اقتصادية آمنة ومناسبة لاستقرار رأس المال الأجنبي.

• التوصيات العامة :

- ضرورة التزام إدارات الشركات المستثمرة بالولاية بتطبيق الجودة الشاملة وذلك لضمان استدامة الخدمة لنيل رضا العملاء.
- ضرورة إبراز دور برامج الجودة الشاملة ومزاياها داخل بيئة العمل الإداري المستقر بمصانع الشركات المستثمرة بالولاية.
- أن تعمل الشركات المستثمرة بالولاية على تحسين خدماتها من خلال تطبيق مفهوم الجودة الشاملة ومواكبة التطورات التكنولوجية.
- ضرورة تحديد الاحتياجات لدى المستثمرين والموردين لإحاقهم بالدورات المناسبة لرفع قدراتهم التي تساعدهم في تحقيق أهدافهم.
- العمل على انتهاج سياسة واضحة للجودة بالشركات الاستثمارية تضع من ضمن أولوياتها رضا العميل.
- ضرورة تشجيع الإدارات لعقد دورات تدريبية مكثفة.
- ترسيخ مفاهيم برامج إدارة الجودة الشاملة التي تسهم في تقليل وتلافي الوقوع في الأخطاء التسويقية.
- ضرورة العمل على إعلاء قيم التآلف والتجانس في مدخلات القطاع الاستثماري بالولاية.
- ضرورة التركيز على الإيفاء باحتياجات العملاء والعاملين والعمل على اكتساب رضاهم.
- العمل على انتهاج سياسة التحفيز المجزي للأداء المتميز للعاملين بالمصانع.

ثالثاً : توصيات بدراسات مستقبلية :

يوصي البحث بضرورة إجراء دراسات في المستقبل تتطرق للجوانب المكملة لمواضيع ذات علاقة ببرامج إدارة الجودة الشاملة في القطاع الاستثماري بولاية البحر الأحمر وعليه يقترح الباحث المواضيع ذات العناوين التالية :

- (1) أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات العامة على ولاء الزبائن . دراسة تطبيقية على المؤسسات الإعلامية بولاية البحر الأحمر.
- (2) دراسة جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى "دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى أبو قصيصة الخاص في ولاية البحر الأحمر.
- (3) دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة القطاع الاستثماري بمدينة بورتسودان ، دراسة حالة الشركات الملاحية.