

الاستهلال

قال تعالى :

{وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ

عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ }

صدق الله العظيم

سورة التوبة ، الآية : (105)

الإهداء

راحت أيديك تماماً مثل الضفتين ، ضلك كم ترمى حضناً لليتامي وخبراً للذين هم لا يملكون .

إلى أبي العزيز (حفظه الله ورعاه)

يا بعض صلواتي ودعواتي وتجليات ربي وتبريكاته ، ربّي يا من علمتني أن أحذو وأن أكون ، ومن علمتني بحبها معنى الحياة ومعنى الكرامة.

إلى أمي الغالية (حفظها الله ورعاها)

ملاذ الروح وسلوها فلذات الذات ومن هم بين الحنايا دماً يتفجر حنيئاً لا يتغير ، رفاقاً دوماً كما الأنهار ، حباً خالصاً ووداً خالصاً كذا الاختيار

أخي وأخواتي

إلي... ملاذ الروح وسلوها

زوجتي الغالية

إلى ... من لأجلهم سرت في الدرب

رديئة وأحمد الأعزاء

إلي كل من أضاء بعلمه عقل غيره ، أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائله ، وأظهر بسماحته تواضع العلماء ، وبرحابة صدره العارفين

أهدي ثمرة جهدي وفكري محبة وامتنان

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام علي أشرف المرسلين سيدنا محمد

وعلى آله وصحبه أجمعين

أما بعد فالشكر لله وحده من قبل ومن بعد الذي أعانني علي إنجاز هذا البحث

فله الحمد علي فضله وكرمه وتوفيقه

والشكر لجامعة البحر الأحمر وأسرة كلية الدراسات العليا ، ثم الشكر الخاص

المقرون بالاحترام الكامل والتقدير المتواصل لقسم إدارة الأعمال وللذين

أعانوني في إنجاز هذا البحث وأخص بالشكر

أستاذي الفاضل الدكتور / محمد مختار موسي

لما بذله من جهد ووقت ومتابعة وقد كان لإرشاداته وتوجيهاته عظيم الأثر

في إنجاز هذا البحث

والشكر أيضاً لموظفي شركة سيقا للاستثمار والدكتور عبد الله أحمد المقبول (

مدير نظم إدارة الجودة بشركة دال الغذائية) ، ولأسرة المكتبات

بجامعة البحر الأحمر

فهرس الموضوعات

البيان	رقم الصفحة
الاستهلال	أ
الإهداء	ب
الشكر والتقدير	ج
فهرس الموضوعات	د
فهرس الجداول	و
فهرس الأشكال	ح
مستخلص الدراسة	ط
Abstract	ي
الإطار العام للبحث	
أساسيات البحث	1
الدراسات السابقة	5
الفصل الأول : نظام إدارة الجودة (ISO : 9001)	
المبحث الأول : الجودة	10
المبحث الثاني : إدارة الجودة الشاملة	17
المبحث الأول : نظام إدارة الجودة ISO 9001	26
الفصل الثاني : الميزة التنافسية	
المبحث الأول : الميزة التنافسية.	33
المبحث الثاني : نظام إدارة الجودة ISO 9001 والميزة التنافسية.	38

	الفصل الثالث : دراسة الحالة
42	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن شركة دال للصناعات الغذائية
46	المبحث الثاني : نظام الجودة بشركة دال للصناعات الغذائية
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
50	المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية
57	المبحث الثاني : تحليل بيانات الدراسة الميدانية
71	المبحث الثالث : تحليل ومناقشة محاور الدراسة
	الخاتمة
77	النتائج
79	التوصيات
80	قائمة المصادر والمراجع
83	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	المقارنة بين كل من إدارة الجودة الشاملة والمواصفات القياسية	(1/3/1)
52	معامل ارتباط كل عبارات المحور لقياس الصدق الذاتي لل فقرات	(1/1/4)
54	حساب معامل الارتباط	(2/1/4)
54	تفسير نتائج المقياس	(3/1/4)
57	توزيع العينة حسب العمر	(1/2/4)
58	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	(2/2/4)
59	توزيع العينة حسب التخصص العلمي	(3/2/4)
60	توزيع العينة حسب الوظيفة	(4/2/4)
61	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	(5/2/4)
62	إجابات أفراد العينة عن العبارة الأولى	(6/2/4)
63	إجابات أفراد العينة عن العبارة الثانية	(7/2/4)
63	إجابات أفراد العينة عن العبارة الثالثة	(8/2/4)
64	إجابات أفراد العينة عن العبارة الرابعة	(9/2/4)
64	إجابات أفراد العينة عن العبارة الخامسة	(10/2/4)
65	إجابات أفراد العينة عن العبارة السادسة	(11/2/4)
65	إجابات أفراد العينة عن العبارة السابعة	(12/2/4)
66	إجابات أفراد العينة عن العبارة الثامنة	(13/2/4)
66	إجابات أفراد العينة عن العبارة التاسعة	(14/2/4)
67	إجابات أفراد العينة عن العبارة العاشرة	(15/2/4)
67	إجابات أفراد العينة عن العبارة الحادية عشر	(16/2/4)
68	إجابات أفراد العينة عن العبارة الثانية عشر	(17/2/4)
68	إجابات أفراد العينة عن العبارة الثالثة عشر	(18/2/4)

69	إجابات أفراد العينة عن العبارة الرابعة عشر	(19/2/4)
69	إجابات أفراد العينة عن العبارة الخامسة عشر	(20/2/4)
70	إجابات أفراد العينة عن العبارة السادسة عشر	(21/2/4)
70	إجابات أفراد العينة عن العبارة السابعة عشر	(22/2/4)
71	التكرارات واختبار مربع كأي ومستوى الدلالة للمحور الأول	(3/3/1)
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور الأول ككل	(3/3/2)
73	التكرارات واختبار مربع كأي ومستوى الدلالة للمحور الثاني	(3/3/3)
74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور الثاني ككل	(3/3/4)
75	التكرارات واختبار مربع كأي ومستوى الدلالة للمحور الثالث	(3/3/5)
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) للمحور الثالث ككل	(3/3/6)

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
40	فوائد تطبيق معايير (ISO 9001) على تنافسية المؤسسة	(1/2/2)
48	إدارة نظم الجودة لصيانة النظام و لضمان التحسين والتطوير المستمر	(1/2/3)
49	عملية المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة بشركة دال للصناعات الغذائية	(2/2/3)
57	توزيع العينة حسب العمر	(1/2/4)
58	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	(2/2/4)
59	توزيع العينة حسب التخصص العلمي	(3/2/4)
61	توزيع العينة حسب الوظيفة	(4/2/4)
62	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	(5/2/4)

مستخلص الدراسة

هدف البحث إلى توضيح الدور الذي يؤديه نظام ISO 9001 في تطوير وتحسين القدرة التنافسية للشركات وتمثلت مشكلة البحث في ما مدى مساهمة نظام المواصفات القياسية العالمية ISO 9001 في تحقيق وتنمية الميزة التنافسية للشركات ، واستخدم الباحث المنهج الاستنباطي في صياغة مشكلة وفروض الدراسة ، والمنهج الوصفي التحليلي في معالجة بيانات الدراسة الميدانية ومنهج دراسة الحالة .

وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمها :

- توجد علاقة إيجابية بين تطبيق نظام الأيزو (ISO: 9001) وتخفيض التكاليف وضمان الجودة العالية وكذلك توفير الوقت.

وتمثلت أهم التوصيات في الآتي :

- تبني المواصفات القياسية العالمية للمنتجات ، مع التأكيد على ضرورة توفير جهة خاصة بالرقابة على تطبيق هذه المواصفات.

- زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق كافة أبعاد الجودة الشاملة، حتى لو استدعى ذلك إدخال بعض التغيير أو التعديل.

- تعميم ثقافة الجودة في جميع مستويات المؤسسة، وتدريب العمال على مفاهيم الجودة والتأكد من استيعابهم لها لضمان تحقيقها على الوجه السليم، والارتقاء بالأداء العام للمؤسسة.

Abstract

The research aims to clarify the role played by ISO 9001 system to develop and improve the competitiveness of companies . The research problem focuses on the contribution system to international standards ISO 9001 in the investigation and development of competitive advantage for companies The research adapted the deductive approach in the formulation of the problem and the study hypotheses , the descriptive and analytical approach in dealing with the field study along with the study cases .

The most important findings of the study were :

-There is a positive relationship between the obligation to apply the ISO -9001 system and achieving cost reduction , ensuring high quality and also gaining time .

The most important recommendations recommended by the study :

- Adopt international standards with an emphasis on the need to provide special control over the point of application of these specifications
- Increase interest and awareness and the need to apply all the overall dimensions of quality, even if it was summoned , to introduce some change or amendment
- Dissemination of quality culture at all levels of the organization and training of workers to the concepts of quality and ensure that they properly and to improve the overall performance of the institution