

جامعة البحر الاحمر

كلية الدراسات العليا

قسم اداره الاعمال

أثر استخدام مبادئ اداره الجوده الشامله فى تحسين أداء المؤسسات

دراسه حاله : مصفاة بورتسودان المحدوده - بورتسودان

بحث تكميلى مقدم لعماده الدراسات العليا والبحث العلمى للحصول

على درجة الماجستير فى اداره الاعمال

اعداد الطالب

حاتم محمد الهادى أحمد

إشراف

دكتوراه/ راضيه عبدالمنعم عبدالله فرح

قال تعالى :

(وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا)

صدق الله العظيم

سورة طه – الآية 114

إلى القلب الذي ينبض بالحياة حباً وعطفاً وحناناً أُمي رحمها الله ...
إلى القلب الذي ينبض بالود عزةً وكبرياءً وشموخاً أبي رحمه الله ...
إلى سندی وعضدی اخوتی واخواتی
إلى زوجتی وأبنائي
إلى كل من يقدر العلم ... ويتطلع للمستقبل

الشكر والتقدير

إسنادا للفضل إلى أهله ، وعرفانا بالجميل لذويه ، يطيب للباحث بعد شكر الله تعالى
والثناء عليه أن يتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أساتذة كلية الدراسات العليا بجامعة
البحر الاحمر - قسم ادارة الاعمال.

والشكر أجزله للدكتور / راضيه عبدالمنعم عبدالله فرح ، لعنايتها وتوجيهاتها وتفضلها
بالإشراف على هذا البحث المتواضع.

كما يتقدم الباحث بالشكر أيضا إلى جميع العاملين بمصفاه بورتسودان المحدوده
والمؤسسه السودانيه للنفط فرع بورتسودان ووزاره الطاقه والتعدين بالخرطوم على تعاونهم
الصادق معه.

وأخيرا ، يتقدم الباحث بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من قدم له يد العون والمساعدة في إعداد وإتمام هذه الدراسة على النحو المقدم.

ج

المستخلص:

يهدف هذا البحث الى دراسته أثر استخدام مبادئ ادارة الجوده الشامله على تحسين اداء المؤسسات ، كذلك تسعى هذه الدراسه الى التعرف على واقع تطبيق مبادئ الجوده الشامله فى المؤسسات والتعرف على مقاييس الاداء التى تتبعها هذه المؤسسات.

ولتحقيق اهداف هذه الدراسه تم تصميم استبانته تهدف الى الدراسه الميدانيه لمتغيرات مشكله الدراسه من أجل اختبار الفرضيات ، بحيث يتكون مجتمع الدراسه من العاملين فى الاداره العليا فى مصفاة بورتسودان ، وقد تم توزيع عدد 85 على عينه الدراسه ، وتم استرداد 80 استبانته ، اى مانسبته 0.93% ، وقد توصلت الدراسه الى وجود اهتمام من المؤسسه المعنيه مجال الدراسه بمبادئ الجوده الشامله ، وتطبيق هذه المتغيرات بدرجات ومستويات متفاوتة ، فقد توصلت الدراسه الى وجود اهتمام كبير من قبل هذه المؤسسه بالاداء المؤسسى لاقسامها ومهامها والعمل على تحسين وتطوير وتطبيق هذه المتغيرات بدرجات ومستويات متفاوتة من خلال تحقيق رضا المؤسسه والزبائن والعاملين والمجتمع.

كذلك اظهرت الدراسة ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين جميع متغيرات مبادئ الجودة الشاملة التي اعتمدها الباحث في الدراسة والاداء المؤسسي المتبع في المؤسسه موضوع الدراسة.

وقد استخلصت الرسالة عدة توصيات كان من اهمها :

بذل مزيد من الجهد في تطبيق نظام العمل الجماعي في تقديم الخدمة للعملاء ، وزياده الاهتمام بالتزام المؤسسه بتطبيق كافه أبعاد الجودة الشاملة وأثر ذلك على تطوير الاداء المؤسسي الخاص بها وضروره اشراك العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة باعاده هندسه العمليات الاداريه مع ضروره العمل على تحسين الجودة بهدف تقديم الخدمة بجوده أفضل للزبائن.

كذلك استخلصت الدراسة ضروره وجود نظم اداريه مرنة تسهل من تقديم الخدمات بالجوده والسرعه المطلوبين مع زياده الاهتمام بتطوير الاداء ، والعمل على تأهيل العاملين بالمصفاة عن طريق الكورسات والابتعاث للخارج ، لتطوير المصفاة وجعلها مواكبة لتقنيات المصافي الحديثة ، ومن ثم منافسة المصافي العالمية.

Abstract:

د

This study aims to analyze the relation between some of total quality management (TQM) dimension as independent variables and the organization performance as dependent variable.

Also this study aims to recognize the degree of adoption (TQM) dimension in the organization, and to recognize the organization applied in this organization.

Aquesition was conducted to collect data for the purpose of testing the study hypoththesizes.

The study include the top level of management in the organization, (Port Sudan Refinery), and the researcher received about 93% of the

total distributed quesitioaires, such that the total distributed quesitioaires were 85 quesionaires.

The study conducted that the organization interested in the (TQM) dimensions and adopted most of these dimensions in different positive levels.

The study also conducted that the organization interested performance by regarding the degree of organization, staff, customer & society.

The study proved that there is astatistical significance between the TQM dimensions & organization performance applied in the organization.

The study summarizes the most important recommendations, such as:

Increasing the awareness of the TQM dimensions, involving staff in the organization in decision making process regarding quality, work to improve & re-engineering of administrative processes, in order to provide better quality service to customers, & should be flexible administrative systems that facilitate the provision of services quality , training of staff by offering loacal & overseas courses to improve thier capability and progress of Refinery & technology, finally increasing the awareness of organization performance.

هـ

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء

ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	قائمة الموضوعات
ز	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
م	قائمة الملحقات
المقدمة	
1	تمهيد
1	مشكلة البحث
2	أهداف البحث
3	أهمية البحث
3	فرضيات الدراسة
3	منهج البحث
4	مصادر المعلومات
4	حدود البحث
4	هيكل الدراسة
الفصل الأول: مفهوم الجودة الشاملة	
5	المبحث الأول: مفهوم الجودة الشاملة

10	المبحث الثاني: ادارة الجودة الشاملة ومراحل تطورها
15	المبحث الثالث: الجودة الشاملة وتطوير الاداء فى منظمات خدمه
27	المبحث الرابع: جوائز الجودة
الفصل الثاني: دراسه الحاله	
32	المبحث الأول: نبذه تاريخيه عن مصفاه بورتسودان المحدوده
39	المبحث الثاني: الجودة الشاملة فى مصفاه بورتسودان المحدوده
الفصل الثالث: الدراسه الميدانيه	
47	المبحث الأول: جمع وتحليل البيانات
60	المبحث الثاني: اختبار فرضيات البحث
الخاتمة	
68	النتائج
69	التوصيات
70	قائمة المصادر والمراجع
71	الملاحق

قائمه الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحه
(3-1)	عدد الاستبيانات الموزعه والمستلمه	48
(3-2)	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن النوع	49

49	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن الحالة الاجتماعية	(3-3)
50	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن العمر	(3-4)
50	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن مستوى التعليم	(3-5)
51	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن عدد سنوات الخبرة	(3-6)
51	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن التخصص العلمي	(3-7)
52	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن المسمى الوظيفي	(3-8)
53	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الاول عن الفرضية الرئيسية	(3-9)
53	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الثاني عن الفرضية الرئيسية	(3-10)
54	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الثالث عن الفرضية الرئيسية	(3-11)
54	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الرابع عن الفرضية الرئيسية	(3-12)
55	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الاول عن الفرضية الفرعية الاولى	(3-13)
56	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الثاني عن الفرضية الفرعية الاولى	(3-14)

56	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الثالث عن الفرضية الفرعية الاولى	(3-15)
57	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الاول عن الفرضية الفرعية الثانية	(3-16)
57	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الثاني عن الفرضية الفرعية الثانية	(3-17)
58	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الاول عن الفرضية الفرعية الثانية	(3-18)
58	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الاول عن الفرضية الفرعية الثانية	(3-19)
60	يوضح حجم العينات المدخلة ونسب البيانات المفقودة لاختبار الفرضية الرئيسية	(3-20)
61	يوضح توزيع العينة حسب المتغيرين والقيم المتوقعة حسب اختبار الاستقلالية لاختبار الفرضية الرئيسية	(3-21)
61	يوضح نتيجة اختبار مربع كاي لاختبار الفرضية الرئيسية	(3-22)
62	يوضح حجم العينات المدخلة ونسب البيانات المفقودة لاختبار الفرضية الفرعية الاولى	(3-23)
63	يوضح توزيع العينة حسب المتغيرين والقيم المتوقعة حسب اختبار الاستقلالية لاختبار الفرضية الفرعية الاولى	(3-24)
63	يوضح نتيجة اختبار مربع كاي لاختبار الفرضية الفرعية الاولى	(3-25)

64	يوضح حجم العينات المدخلة ونسب البيانات المفقودة لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	(3-26)
65	يوضح توزيع العينة حسب المتغيرين والقيم المتوقعة حسب اختبار الاستقلالية لاختبار الفرضية الثانية	(3-27)
65	يوضح نتيجة اختبار مربع كاي لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	(3-28)

قائمة الأقسام "خططات"

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	تسلسل مراحل تطور ادارة الجوده الشامله	(1-1)
49	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن النوع	(3-1)
49	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن الحالة الاجتماعية	(3-2)
50	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن العمر	(3-3)
50	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن مستوى التعليم	(3-4)
51	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن عدد سنوات الخبرة	(3-5)
51	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن التخصص العلمي	(3-6)
52	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة عن المسمى الوظيفي	(3-7)
53	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الاول عن الفرضية الرئيسية	(3-8)

53	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الثاني عن الفرضية الرئيسية	(3-9)
54	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الثالث عن الفرضية الرئيسية	(3-10)
54	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الرابع عن الفرضية الرئيسية	(3-11)
55	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الاول عن الفرضية الفرعية الاولى	(3-12)
56	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الثاني عن الفرضية الفرعية الاولى	(3-13)
56	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الثالث عن الفرضية الفرعية الاولى	(3-14)
57	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الاول عن الفرضية الفرعية الثانية	(3-15)
57	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الثاني عن الفرضية الفرعية الثانية	(3-16)
58	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الاول عن الفرضية الفرعية الثانية	(3-17)
58	التكرار والنسبة المئوية لسؤال افراد العينة السؤال الاول عن الفرضية الفرعية الثانية	(3-18)

قائمه الملاحق

رقم الملحق	الموضوع	رقم الصفحة
1	ملحق الهيكل التنظيمي لمصفاه بورتسودان	71
2	ملحق سياسته المصفاه نحو الصحة والسلامه والبيئه	72
3	ملحق الاستبانه	73
4	ملحق جمع المعلومات	76
5	ملحق تحكيم الاستبانه	77