

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإستهلال

قال الله سبحانه تعالى :

﴿وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ

خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾¹

صدق الله العظيم

¹. سورة النمل ، الآية 88

الإهداء

إلى

ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل أُمي الغالية رحمها الله

إلى

من أحمل اسمه بكل فخر وامتنان أبي الغالي طيب الله ثراه

إلى

أختي الحبيبة (سعاد) طيب الله ثراها

إلى

من فرحوا لي وساندوني للحصول على المعرفة

أسرتي - زوجي العزيز - فلذة أكبادي أبنائي وبناتي - شقيقاتي الفضليات - أشقائي الأعزاء

أحفادي متعهم الله بالصحة والعافية (المدثر والمجتبى)

الشكر والتقدير

الشكر والحمد لله تعالى من قبل ومن بعد على جزيل نعمائه حمداً وشكراً يليقان بجلال وجهه وعظيم سلطانه قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (من صنع إليكم معروفاً فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئوه فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافأتموه)¹.

والشكر والفضل من بعد في هذه الدراسة إلى جامعة الإمام المهدي منبع المعرفة وروح العلم الأصل المتمثل في كلية الدراسات العليا وكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال على وجه الخصوص ومكتبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية لما قدموه لي من مساعدة في توفير المراجع.

والشكر أجزله للبروفيسور/ محمد الفاتح محمد بشير المغربي مشرف البحث على ما قدم من توجيهات أفادت كثيراً البحث ولم يخل بجهد ولا وقت ولا رأي فله كل التقدير والاحترام.

كما أزجي شكري وعظيم امتناني للبروفيسور/ نور الدائم عثمان محمد مدير الجامعة الأسبق، والشكر موجه منه إلى جميع الأساتذة الأجلاء الذين ساهموا في هذا العمل الدكتور / مصعب خليل نائب عميد عمادة الجودة والتطوير والدكتور/ صديق أحمد البشير عميد مركز اللغات والترجمة والدكتور / يعقوب عبد الله إبراهيم والدكتور / عبد الملك خالد عبد الملك عبد الله لما قدموا لي من معلومات قيمة أثرت البحث وعززت من قيمته البحثية.

وأخيراً الشكر إلى كل من لم يرد ذكره فله العتبي حتى يرضى.

1- رواه أحمد والحاكم-

المستخلص

هدفت الدراسة إلى إبراز مفهوم فلسفة إدارة الجودة الشاملة . حيث تناولت دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء منظمات الأعمال . دراسة حالة : جامعة النيل الأبيض - كوستي في الفترة من 2008-2018م . جاءت مشكلة الدراسة متمثلة في السؤال : ماهو دور إدارة الجودة الشامل في تطوير منظمات الأعمال من حيث أثر إدارة الجودة الشاملة على التخطيط الاستراتيجي ، مساندة الإدارة العليا ، التحسين المستمر ، إثراء العاملين وكفاءة أدائهم ؟ .

وضعت الباحثة بعض الفرضيات من بينها فرضية رئيسية هي وجود علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين استخدمت الباحثة المنهج الوثائقي (التاريخي) والمنهج الوصفي بشقيه دراسة الحالة والمسحي واستخدمت المنهج الإحصائي كذلك برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الدراسة . أما أدوات جمع البيانات المستخدمة فهي المقابلة والاستبيان حيث وزعت الباحثة عدد (262) استمارة إستبيان على المبحوثين باستخدام العينة العشوائية . توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها هنالك توافق إلى حد كبير بين المناهج الدراسية وحدثاتها وخدمتها لرسالة ورؤية المؤسسة التعليمية (جامعة النيل الأبيض). وقلة بروتوكولات التعاون بين جامعة النيل الأبيض ومؤسسات مشابهة محلية وإقليمية وعالمية في مجالات البحث العلمي . وجود قسم أو وحدة لإدارة الجودة الشاملة بالجامعة . ضعف وقصور في التحسين المستمر بالجامعة كوسيلة لتطوير الخدمات التعليمية . ومن أهم توصيات الدراسة تحسين أداء العاملين يجب الاهتمام بنشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة بين العاملين بالجامعة، لا بد من النظر إلى التحسين المستمر بالجامعة باعتبار أنه وسيلة لتحسين الأداء للعاملين وذلك لأنه ينعكس على الخدمات التعليمية، يجب مضاعفة الاهتمام من قبل الإدارة بتشجيع ومساندة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة. الاهتمام بمشاركة العاملين والأقسام الأكاديمية في التخطيط والتنفيذ والتقويم لبرامج الجودة الشاملة وحل المشاكل التي تعيق الخدمات التعليمية للطلاب من أجل تطوير الأداء .

Abstract

The study aimed to highlight the concept of total quality management philosophy, where the study dealt with the role of total quality management in developing the performance of business organizations. Case study : White Nile University – Kosti in the period from 2008-2018. The problem of the study was represented in the question: What is the role of total quality management in developing the performance of business organizations in terms of the impact of total quality management on strategic planning, support of senior management, continuous improvement, enrichment of workers and the efficiency of their performance. The researcher used the documentary (historical) approach and the descriptive approach in both sides of the case study and the survey. The researcher also used the statistical approach and used the statistical packages for social sciences SPSS to analyze the study data. The data collection tools used are the interview and the questionnaire. The researcher has made some hypotheses among them a major hypothesis is that there is a positive relationship between total quality management and employee performance. The researcher distributed (262) questionnaires to the respondents using the random sample. The study reached a set of results, the most important of which is that there is a great agreement between the curricula and their modernity and their service to the mission and vision of the educational institution (White Nile University). Lack of cooperation protocols between the White Nile University and similar local, regional and international institutions in the fields of scientific research. The presence of a department or unit for total quality management at the university. Weakness and shortcomings in the continuous improvement of the university as a means of developing educational services.

Among the most important recommendations of the study is to improve the performance of workers. Attention must be paid to spreading a culture of total quality management among university employees. It is necessary to look at the continuous improvement in the university as a way to improve the performance of workers, because it is reflected on educational services. At university. Attention to the participation of workers and academic departments in the planning, implementation and evaluation of comprehensive quality programs and problem solving that hinder educational services for students in order to develop performance.

قائمة الموضوعات

الموضوع	ت الشخصية ك
الآية	أ
إهداء	ب
الشكر والتقدير	ج
المستخلص	د
Abstract	هـ
قائمة الموضوعات	و
قائمة الجداول	ح
قائمة الأشكال	ط
الفصل الأول: المقدمة	1
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة	2
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	10
الفصل الثاني: إدارة الجودة الشاملة	31
المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة	32
المبحث الثاني: التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة	44
المبحث الثالث: سلسلة الآيزو	54
الفصل الثالث: أداء العام	65
المبحث الأول: ماهية أداء العاملين	66
المبحث الثاني: تخطيط ومسئولية التقييم ومشاكله	79
المبحث الثالث: طرق تقييم أداء العاملين	88
الفصل الرابع: جامعة النيل الأبيض	98
المبحث الأول: النشأة والتطور	99
المبحث الثاني: الهيكل الإداري بالجامعة	103
المبحث الثالث: واقع إدارة الجودة بالجامعة	107
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية	114
المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية	115
المبحث الثاني: تحليل البيانات الأساسية	120
المبحث الثالث: اختبار صحة الفرضيات	125

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل السادس: الخاتمة	149
المبحث الأول: النتائج والتوصيات	150
المبحث الثاني: قائمة المصادر والمراجع	152
الملاحق	161

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
(1/2)	مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنظمات	43
(2/2)	أهم الفروقات بين المفهومين.	60
(3/2)	أهم المعايير التي أصدرتها المنظمة الدولية للمواصفات (ISO):	64
(1/3)	القائمين بعملية الأداء	83
(2/3)	بعض الوسائل المستخدمة في تحديد معايير العمل	94
(3/3)	نموذج لأسئلة قوائم المراجعة	96
(1/5)	توزيع المتوسط وفقاً لمقياس لكرت الخماسي	118
(2/5)	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	120
(3/5)	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	121
(4/5)	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي	122
(5/5)	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي	123
(6/5)	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة	124
(7/5)	إثبات صحة الفرضية الأولى	125
(8/5)	مربع كاي لإثبات الفرضية الأولى	126
(9/5)	إثبات صحة الفرضية الثانية	127
(10/5)	مربع كاي لإثبات الفرضية الثانية	128
(11/5)	إثبات صحة الفرضية الثالثة	130
(12/5)	مربع كاي لإثبات الفرضية الثالثة	131
(13/5)	إثبات صحة الفرضية الرابعة	133
(14/5)	مربع كاي لإثبات الفرضية الرابعة	134
(15/5)	إثبات صحة الفرضية الخامسة	136
(16/5)	مربع كاي لإثبات الفرضية الخامسة	137
(17/5)	إثبات صحة الفرضية السادسة	139
(18/5)	مربع كاي لإثبات الفرضية السادسة	140
(19/5)	إثبات صحة الفرضية السابعة	142
(20/5)	مربع كاي لإثبات الفرضية السابعة	143
(21/5)	إثبات صحة الفرضية الثامنة	145
(22/5)	مربع كاي لإثبات الفرضية الثامنة	147

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
73	أهداف تقييم أداء العاملين	(1/3)
87	الأخطاء الشائعة في وضع معدلات تقييم الأداء	(2/3)
104	الهيكل التنظيمي لجامعة النيل الأبيض	(1/4)
120	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	(1/5)
121	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	(2/5)
122	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي	(3/5)
123	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي	(4/5)
124	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة	(5/5)

الفصل الأول المقدمة

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.