



شبكة المعلومات الجامعية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شبكة المعلومات الجامعية  
@ ASUNET



# شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية

# جامعة عين شمس

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم

## قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
علي هذه الأفلام قد أعدت دون أية تغيرات



## يجب أن

تحفظ هذه الأفلام بعيدا عن الغبار

في درجة حرارة من ١٥-٢٥ مئوية ورطوبة نسبية من ٢٠-٤٠%

To be Kept away from Dust in Dry Cool place of  
15-25- c and relative humidity 20-40%

# بعض الوثائق الأصلية تالفة

# بالرسالة صفحات لم ترد بالاصل

علي رافع كفاءة

جامعة قناة السويس  
كلية التجارة - الإسماعيلية  
قسم إدارة الأعمال

# أثر منهج الجودة الكلية علي رفع كفاءة الأداء بالترسانات المصرية بالتطبيق علي ترسانات هيئة قناة السويس

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إمام

سيد سيد أحمد بدوي

١٥٦

تحت إشراف

الأستاذ الدكتور

سيد محمد جاد الرب

أستاذ إدارة الأعمال

ووكيل كلية التجارة

جامعة قناة السويس

الأستاذ الدكتور

عوض بدير الحداد

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة

جامعة قناة السويس



٢٠٠١



﴿ هَلْ جَزَاءَ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ ﴾

"الرحمن: آية ٦٠"

صَلَّى  
عَلَيْهِ  
الْعَظِيمُ

قال ﷺ: ﴿ مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد إذا

اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى ﴾

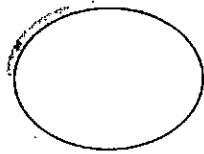
حديث شريف



إهداء

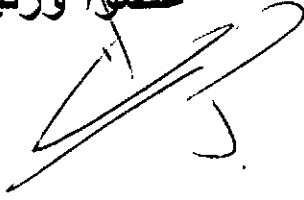
إلى روح والديّ رحمهما الله

إلى زوجتي وأولادي



## لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

عضوا ورئيسا



• الأستاذ الدكتور/ احمد سيد مصطفى

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة الزقازيق

( فرع بنها )

مشرفا وعضوا



• الأستاذ الدكتور/ عوض بدير الحداد

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة ( جامعة قناة السويس )

مشرفا وعضوا



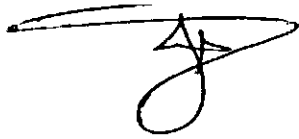
• الأستاذ الدكتور/ سيد محمد جاد الرب

أستاذ إدارة الأعمال ووكيل الكلية

لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

( جامعة قناة السويس )

عضوا



• السيد الدكتور/ محسن على الكتبي

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة ( جامعة قناة السويس )

## شكر ونقابة

﴿رَبَّنَا لَا تَزِغْ قُلُوبَنَا بَعْدَ إِذْ هَدَيْتَنَا وَهَبْ لَنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً إِنَّكَ أَنْتَ الْوَهَّابُ﴾

الحمد لله الذى بنعمته تتم الصالحات؛ والصلاة والسلام على سيدنا محمد، وعلى آله الطاهرين؛ وصحابته أجمعين.

حمداً لك يارب على نعمك التى لا تحصى، وهباتك التى لا تعد.

وشكراً لك يارب على توفيقك لى فى إتمام هذا البحث.

إسناداً للفضل لأهله؛ وعرفاناً بالجميل لذويه؛ فلا يسعنى فى مستهل رسالتى إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أساتذتى الأفاضل بكليات التجارة وأخص بالذكر كل من أتقن عمله بإيمان؛ وعلمنى العمل بإتقان؛ وكانت الجودة فى عمله له عنوان؛ إلى أساتذتى:

- ♦ الأستاذ الدكتور/ عوض بدير الحداد أستاذ إدارة الأعمال ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة؛ جامعة قناة السويس بالإسماعيلية.
- ♦ الأستاذ الدكتور/ سيد محمد جاد الرب؛ أستاذ إدارة الأعمال ووكيل كلية التجارة؛ جامعة قناة السويس بالإسماعيلية.

بما شملانى به من رعاية؛ وصبر على عثراتى حتى استبان لى الطريق كما كان لتوجيهاتهما لى أعظم الأثر فى خروج هذا البحث فى صورته الحالية؛ وكان لرحابة صدرهما الفضل الأول فى معاونتى على مواصلة البحث حتى النهاية.

تحية من القلب صادقة إليهما؛ ودعاءً إلى الله جلّ فى علاه أن يسدد على طريق العلم والخير خطاهما؛ وأن ينعم عليهما بالصحة والتوفيق ليظلا دائماً فى خدمة العلم؛ وخدمة أبنائهم الباحثين.

كما أتوجه بخالص الشكر وبأسمى آيات الاحترام والتقدير إلى الأستاذ  
الفاضل الدكتور/ أحمد سيد مصطفى أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة  
الزقازيق؛ لتفضله بالموافقة على تشريفي بالاشتراك في لجنة فحص الرسالة  
ومناقشتها.

وأنه لمن دواعي فخري واعتزازي أن يكتمل موكب العلم والنور بالسيد  
الفاضل الدكتور/ محسن الكتبي؛ أستاذ مساعد إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة  
قناة السويس بالإسماعيلية؛ لتفضله بالموافقة على الاشتراك في مناقشة الرسالة  
والحكم عليها.

ويتوجه الباحث بالشكر والتقدير إلى المسؤولين والعاملين بالترسات  
المصرية لمساعدتهم لي أثناء ترددي عليهم للحصول على البيانات اللازمة للبحث؛  
ولما أولوه لي من سعة صدر أثناء لقاءاتي بهم في الدراسة الميدانية.

كما أتوجه بالشكر للمسؤولين والعاملين بقسم الدراسات العليا بكلية التجارة  
جامعة قناة السويس؛ لما بذلوه معي من جهد؛ ولما أسدوه لي من إرشادات أثناء  
ترددي على الكلية لاتخاذ الإجراءات أو التزود بالمراجع المطلوبة وأخيراً أتقدم  
بخالص الشكر إلى كل من قدم العون والمساعدة في هذا البحث.

﴿رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي؛ وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي؛ وَأَحْلِلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي يَفْقَهُوا قَوْلِي﴾

الباحث

## فهرست المحتويات

### رقم الصفحة

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| الفصل الأول: مدخل الدراسة       | ٤٧-١  |
| المبحث الأول: مقدمة البحث       | ٣٤-٢  |
| المبحث الثاني: الدراسات السابقة | ٤٧-٣٥ |

|                                                                |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| الفصل الثاني: الإطار الفكرى والفلسفى لمنهج إدارة الجودة الكلية | ٩٥-٤٨ |
| المبحث الأول: الجودة الكلية كنظام إدارى                        | ٧٩-٥٠ |
| المبحث الثاني: التجارب العالمية فى تطبيق منهج                  |       |
| إدارة الجودة الكلية                                            | ٩٥-٨٠ |

### الفصل الثالث: الإطار المنهجى لتطبيق إدارة الجودة الكلية

|                                                         |         |
|---------------------------------------------------------|---------|
| بمنظمات الأعمال                                         | ١٣٠-٩٦  |
| المبحث الأول: معايير تقييم الوضع الحالى بمنظمات الأعمال |         |
| من منظور إدارة الجودة الكلية                            | ١٠٨-٩٧  |
| المبحث الثاني: المداخل المعاصرة لتطبيق إدارة الجودة     |         |
| الكلية بمنظمات الأعمال                                  | ١٢٢-١٠٩ |
| المبحث الثالث: اقتصاديات الجودة الكلية-دراسة تحليلية    | ١٣٠-١٢٣ |

### الفصل الرابع: الدراسة الميدانية ونتائجها

|                                                                 |         |
|-----------------------------------------------------------------|---------|
| المبحث الأول: منهجية الدراسة                                    | ١٤٦-١٣٢ |
| المبحث الثاني: نتائج تقييم مدى ملائمة نظم الجودة بالترسانات     |         |
| موضع الدراسة لمتطلبات المواصفة القياسية                         |         |
| "ISO 9002"                                                      | ١٥٨-١٤٧ |
| المبحث الثالث: نتائج تقييم بعض أبعاد الثقافة التنظيمية بترسانات |         |
| هيئة قناة السويس (ترسانتى بورسعيد، بورتوفيق)                    |         |
| من منظور إدارة الجودة الكلية                                    | ١٨٢-١٥٩ |

المبحث الرابع: مثال تطبيقي لاستخدام أحد أدوات الجودة الكلية  
"أسلوب تحليل تكاليف العمليات" لتحسين بعض

العمليات بإحدى الترسانات المصرية ----- ٢٠١-١٨٣

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات ----- ٢١٨-٢٠٢

المبحث الأول: النتائج العامة للمبحث ----- ٢٠٤-٢٠٣

المبحث الثانى: التوصيات الخاصة بآليات تطبيق منهج إدارة

الجودة الكلية بالترسانات المصرية ----- ٢١٨-٢٠٥

مراجع البحث:

أولاً: المراجع العربية ----- ٢٢١-٢١٩

ثانياً: المراجع الأجنبية ----- ٢٢٤-٢٢٢

ملاحق البحث:

ملحق رقم (١): استمارة استقصاء موجهة إلى السادة شاغلي

المستويات الإدارية العليا والوسطى والمباشرة

بترسانتى بورسعيد والسويس ----- ٢٣١-٢٢٥

ملحق رقم (٢): قائمة تحقق لتقييم مدى ملائمة نظم الجودة الحالية

بالترسانات موضع الدراسة لمتطلبات

الأيزو ٩٠٠٢ ----- ٢٤٣-٢٣٢

ملحق رقم (٣): جداول التحليل الإحصائي المستخدمة فى

تحليل بيانات الدراسة الميدانية ----- ٢٥٢-٢٤٤

ملحق رقم (٤): SCORING GUIDELINES الصادرة

عن المركز السويدى الدولى للجودة ----- ٢٥٣

## قائمة الجداول

| م   | العنوان                                                                                                                                         | رقم الصفحة |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ١-  | الإمكانات المتاحة للترسانات المصرية ومقارنتها بالترسانات المنافسة.                                                                              | ١١         |
| ٢-  | التركيب العمرى لسفن الأسطول العالمى والعربى والمصرى.                                                                                            | ١٧         |
| ٣-  | دراسة مقارنة لتكاليف يوم البقاء على الحوض فى ترسانة بورسعيد وترسانة مالطه وترسانة جدة.                                                          | ١٨         |
| ٤-  | مقارنة بين الفكر الإدارى التقليدى والفكر الإدارى طبقاً لمفهوم الجودة الكلية.                                                                    | ٧٢         |
| ٥-  | مجموعات الفحص الخاصة بجائزة مالكولم بالدريج للجودة القومية فى الولايات المتحدة الأمريكية والبندود التفصيلية بكل مجموعة والنقاط الخاصة بكل منها. | ٩٠         |
| ٦-  | السمات الرئيسية لكل من الاتجاه اليابانى والاتجاه الغربى فى تطبيق الجودة الكلية.                                                                 | ٩٣         |
| ٧-  | مجموعات الفحص الخاصة بجائزة مالكولم بالدريج للجودة (م/٥).                                                                                       | ١٠٣        |
| ٨-  | نتائج تطبيق منهج إدارة الجودة الكلية بالشركات الأمريكية.                                                                                        | ١٢٤        |
| ٩-  | توزيع حجم العينة على طبقات مجتمع البحث طبقاً لطريقة التوزيع المتناسب.                                                                           | ١٣٩        |
| ١٠- | توزيع حجم العينة على طبقات مجتمع البحث بالترسانتين محل الدراسة طبقاً لطريقة التوزيع المتناسب.                                                   | ١٤٠        |
| ١١- | نتائج تقييم مدى مواءمة نظم الجودة المطبقة حالياً بالترسانات المصرية محل الدراسة لمتطلبات المواصفة القياسية ISO 9002.                            | ١٤٨        |
| ١٢- | نتائج تقييم القيادة بترسانتى بورسعيد وبورتوفيق "١٠٠ نقطة".                                                                                      | ١٦٠        |
| ١٣- | الوسط الحسابى والانحراف المعيارى للمستويات الإدارية/ ومعيار القيادة.                                                                            | ١٦٠        |
| ١٤- | نتائج تقييم إدارة المعلومات وتحليلها بترسانتى بورسعيد وبورتوفيق (٦٠ نقطة).                                                                      | ١٦٣        |

## تابع: قائمة الجداول

| م   | العنوان                                                                           | رقم الصفحة |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ١٥- | الوسط الحسابى والانحراف المعياري للمستويات الإدارية/ ومعيار المعلومات.            | ١٦٣        |
| ١٦- | نتائج تقييم البعد الخاص بمدى الاستفادة من الموارد البشرية "١٥٠ نقطة".             | ١٦٧        |
| ١٧- | الوسط والانحراف المعياري للمستويات الإدارية/ ومعيار الموارد البشرية.              | ١٦٧        |
| ١٨- | نتائج تقييم البعد الخاص برضاء العميل "٣٠٠ نقطة".                                  | ١٧١        |
| ١٩- | الوسط والانحراف المعياري للمستويات الإدارية/ ومعيار رضاء المستهلك.                | ١٧١        |
| ٢٠- | مصفوفة ارتباط للمستويات الإدارية/ بُعد القيادة                                    | ١٧٦        |
| ٢١- | مصفوفة ارتباط المستويات الإدارية/ بُعد المعلومات                                  | ١٧٦        |
| ٢٢- | مصفوفة الارتباط بين المستويات الإدارية/ بُعد الاستفادة من الموارد البشرية         | ١٧٧        |
| ٢٣- | مصفوفة الارتباط بين المستويات الإدارية/ بُعد رضاء المستهلك.                       | ١٧٨        |
| ٢٤- | اختبار الفروق المعنوية بين المستويات الإدارية فى استجابتها لبُعد القيادة          | ١٧٩        |
| ٢٥- | اختبار الفروق المعنوية بين المستويات الإدارية فى استجابتها لبُعد المعلومات.       | ١٧٩        |
| ٢٦- | اختبار الفروق المعنوية بين المستويات الإدارية فى استجابتها لبُعد الموارد البشرية. | ١٨٠        |
| ٢٧- | اختبار الفروق المعنوية بين المستويات الإدارية فى استجابتها لبُعد رضاء المستهلك.   | ١٨٠        |
| ٢٨- | تحليل تكاليف الفاقد فى عمليات إصلاح السفن بإحدى الترسانات المصرية.                | ١٩٤.       |