

بسم الله الرحمن الرحيم





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

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



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار





بعض الوثائق الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات
لم ترد بالأصل



B
11900

جامعة دمشق

كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

أطروحة ماجستير في إدارة الجودة

ب عنوان

طرائق تحسين الجودة

في المنظمات الصناعية السورية

وراسة ميدانية مقارنة بين القطاع العام (بروي) والقطاع الخاص (الحافظ)

مع مثال تطبيقي على المؤسسة العامة للصناعات الهندسية (براولات)

Quality improvement Methods in Syrian industrial organizations Comparison field study between public sector (Barada) and private sector (Alhafez), with applied example on general organization for engineering industries (Refrigerators)

إعداد

الطالب الباحث

رعد الصرون

بإشراف

الأستاذ الدكتور

عبد المكي عيسى

1997-1998م

العام الدراسي

الإهداء

إلى القلوب الطيبة التي غمرتني بالدعم والمحبة .
وقد تعهدتني بالتوجيه والرعاية ، إليها وفاءً بحقها علي - والجنة تحت أقدامها - أهدي
بحثي هذا في حب وخشوع .

إلى أمي

إلى من أنا مدين له بهذا الإنجاز فقد عودني الصبر والجلد وعرفني بمبادئه السامية طريق
الفوز والنجاح .

إلى أبي

إلى من حثوا خطاي وأنا أجتاز الطريق الشاق وشدوا أزرعي ولوحوا لي بسمو الهدف وجلال
الغاية .

إلى أخوتي

إلى من قرأت بعيونهم الحلوة محاضراتي ، جديرون بتحية وفاء تشعرني بالمحبة والأمان .

إلى طلابي وأصدقائي



شكر

بالخير أذكر أستاذي الكريم الأستاذ الدكتور عبد اللطيف عبد اللطيف أسجل بالشكر ما بذله من توجيه وإرشاد فقد أشرف على إعداد هذا البحث وتفضل بمراجعته وكان لملاحظاته القيمة وتوجيهاته السديدة أطيب الأثر في إخراج هذا البحث إلى دائرة النور .

وبالخير والشكر أذكر أعضاء اللجنة الكريمة المقررة جزاء ما أنفقوا من وقت في مناقشة هذا البحث وما حبوني به من تشجيع وتقدير .

أتوجه بالشكر الخاص إلى الدكتور مروان رجب من شركة الحافظ الذي أمدني بالمعلومات اللازمة فكان نعم الصديق .

كما أتوجه بالشكر إلى المهندس أديب فارس المدير العام لشركة برادات بردي فكان له نصيب في إنجاز هذا العمل .

أشكر جميع العاملين في شركتي الحافظ وبردي اللتين جرى فيهما البحث الميداني لمساعدتهم في جميع المعلومات اللازمة . كما أشكر كل من تكرم بالمساعدة في إنجاز هذه الرسالة من الأصدقاء والزملاء .

محتويات البحث: Contents

الجزء الاول :القسم النظري

الفصل الأول : منهجية البحث

- ١- مقدمة .
- ٢- مشكلة البحث .
- ٣- أهمية البحث .
- ٤- أهداف البحث .
- ٥- فروض البحث .
- ٦- معوقات البحث .
- ٧- المجتمع الاحصائي والعينة الممثلة له .
- ٨- طرائق تجميع المعلومات والبيانات .

الفصل الثاني :الجودة و تطورها

- ١- مقدمة .
- ٢- التطور التاريخي لادارة الجودة .
- ٣- تعريف الجودة .
- ٤- اهمية دراسة الجودة .
- ٥- الابعاد الاستراتيجية للجودة .
- ٦- مفهوم ادارة الجودة الشاملة .

الفصل الثالث : تحسين الجودة

- ١- اهمية تحسين الجودة .
- ٢- مسؤولية تحسين الجودة .
- ٣- تخطيط تحسينات الجودة .
- ٤- فلسفة ديمنغ .

٥- ثلاثية جوران .

٦- وسائل تحسين الجودة .

٧- خطوات عملية تحسين الجودة .

٨- مكونات برنامج تحسين الجودة .

٩- اشكال برنامج تحسين الجودة .

الفصل الرابع : طرائق التحسين وجودة العملية الانتاجية

١- عينة القبول .

٢- تحسين جودة السلعة عن طريق تخفيض تغير العملية .

٣- انهماك العمال في التحسينات المستمرة للعملية .

٤- ادوات تحسين العملية .

٥- الرقابة الاحصائية للعملية .

٦- منع المشاكل .

الفصل الخامس : الأيزو ٩٠٠٠ كمنهج لادارة الجودة

١- تعريف الأيزو ٩٠٠٠ .

٢- خصائص سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ .

٣- اجزاء سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ .

٤- فوائد تطبيق الأيزو ٩٠٠٠ .

٥- مبررات تطبيق الأيزو ٩٠٠٠ .

٦- متطلبات الأيزو ٩٠٠٠ .

٧- المنظمات المتخصصة في تقييم نظم الجودة واصدار شهادات المطابقة .

٨- الخطوات المتبعة للحصول على شهادة المطابقة لاحدى مواصفات الأيزو ٩٠٠٠ القياسية .

٩- فوائد الحصول على شهادة المطابقة .

١٠- الأيزو ٩٠٠٠ طريق لتحقيق ادارة الجودة الشاملة .

١١- الأيزو ٩٠٠٠ هدف أم وسيلة .

الجزء الثاني: القسم العملي

الفصل الاول: الدراسة الميدانية المتمثلة بالمقارنة بين شركتي الحافظ وبردى لانتاج البرادات .

١- مقدمة .

٢- تاريخ وتطور الشركة .

٣- المؤهلات والخبرات .

٤- التحقق من صحة نتائج الاستبيان .

٥- سياسة الجودة .

٦- الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي .

٧- تخطيط الجودة .

٨- ضبط ورقابة سجلات الجودة .

٩- نظام الجودة .

١٠- المشتريات .

١١- ضبط ورقابة عمليات الانتاج .

١٢- تعريف المنتج وتتبعه .

١٣- المعاينة والفحص اثناء الانتاج ونهايته .

١٤- ضبط المنتجات غير المطابقة .

١٥- الطرائق الاحصائية المستخدمة .

١٦- ضبط معدات التفتيش والقياس والفحص .

١٧- نظام الصيانة .

١٨- وضع ورقابة التصاميم .

١٩- التدريب .

٢٠- الامن الصناعي .

٢١- دور الادارة العليا .

- ٢٢- نظم المعلومات .
- ٢٣- تكاليف الجودة .
- ٢٤ - الفهم والادراك للجودة .
- ٢٥ - اهمال الواجبات والمسؤوليات .
- ٢٦- دوائر وفرق العمل .
- ٢٧- البحوث والدراسات .
- ٢٨- الاجراءات الروتينية .
- ٢٩- المناولة والتخزين والتسليم .
- ٣٠- ثقافة العمال .
- ٣١- فروق الرواتب .
- ٣٢-التوافق بين المصالح العامة والخاصة .
- ٣٣- التجهيزات المستخدمة .
- ٣٤- دور المديرية الاخرى المؤثرة على الجودة .
- ٣٥- خدمة المستهلك .
- ٣٦- مقارنة الاستراتيجية التسويقية للشركتين .

الفصل الثاني : النتائج والمقترحات .

- ١- النتائج التي تم التوصل اليها من الدراسة .
- ٢- المقترحات والتوصيات .
- الخلاصة .
- الملاحق .
- قائمة المراجع .

الجزء الاول :القسم النظري

الفصل الأول

* منهجية البحث

- 1- مقدمة .
- 2- مشكلة البحث.
- 3- أهمية البحث .
- 4- أهداف البحث.
- 5- فروض البحث.
- 6- معوقات البحث.
- 7- المجتمع الاحصائي والعينة الممثلة له .
- 8- طرائق تجميع المعلومات والبيانات .

1- مقدمة : Introduction

استأثرت الجودة باهتمام عالمي متزايد في العقدين الاخيرين من هذا القرن، واضحت عنصراً أساسياً في التمييز بين السلع والخدمات المتداولة عالمياً. وقد رافق ذلك ايضاً تطور ملحوظ في المفاهيم السائدة حول الجودة، وخصوصاً بعد نجاح الجولة الثامنة لاتفاقية الغات (جولة الاورغواي)، وتحويل هذه الاتفاقية الى منظمة عالمية للتجارة، واتساع نطاقها لتشمل عدداً من الاتفاقيات من بينها اتفاقية الحواجز الفنية للتجارة التي تهدف الى ان المعايير والمواصفات القياسية واجراءات الفحص لن تكون عائقاً امام التجارة العالمية، ووضعت هذه الاتفاقية مجموعة من المبادئ وأكدت على ضرورة مراعاتها عند وضع هذه المواصفات واهمها (1) :

- أ- المعاملة الوطنية للسلع المستوردة: بمعنى ان تكون مواصفات السلع المستوردة هي المواصفات نفسها التي تطبق على السلع الوطنية المماثلة.
- ب- اتباع سياسة موحدة مع البلدان المصدرة: أي ان تطبق المواصفات القياسية على السلع المستوردة دون تمييز بين مصدر وآخر.
- ج- طرائق تحسين وإدارة الجودة والتأكد منها: أي ان تكون السلع المصدرة، هي فعلاً وفق المواصفات والمعايير الفنية الوطنية او الدولية بحسب العقد، وتتضمن ايضاً اجراءات الحصول على شهادة الأيزو 9000 والخطوات الواجب اتباعها للحصول على شهادة المطابقة مع شهادة الأيزو 9000.
- ان السؤال الذي يطرح نفسه، هو كيف يمكن تحقيق هذه المبادئ بشكل جيد يكفل مطابقة السلعة او الخدمة للمواصفات والمعايير القياسية، وتحقيق مستوى مرتفع لجودة السلع او الخدمات .

وبالطبع يتحقق ذلك من خلال (2):

- أ- اقتناع الادارة العليا للمنظمة بضرورة تطبيق نظام الجودة والالتزام به.
- ب- اتباع نظام دقيق للرقابة على الجودة، والتفتيش والمعاينة.
- ج- اعداد الكادر الواعي المدرب الذي يعي قضايا ومشاكل الجودة ويسعى الى حلها.