



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني 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 تغييرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



MONA MAGHRABY



كلية التجارة - جامعة عين شمس
Faculty of Commerce - Ain Shams University

جامعه عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إطار مقترح لتنمية المهارات الابتكارية للعاملين لتحسين مستوى الرقابة على جودة الإنتاج في قطاع البترول

" دراسة ميدانية على شركات إنتاج البترول في مدينة القاهرة الكبرى "

A Proposed Framework for Development the Innovation Skills for Workers to Improve the level of Control over the Quality of Production in the Petroleum Sector

"An Empirical Study on Petroleum Production Companies in Greater Cairo"

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراة الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد

صفا مجدى محمد عزت الكرارتي

إشراف

الدكتور أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

بكلية التجارة جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور سيد محمود إسماعيل الخولى

أستاذ إدارة الأعمال

بكلية التجارة جامعة عين شمس

ومقرر اللجنة العلمية الدائمة لترقية

الأساتذة والأساتذة المساعدين

2020 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ "

صدق الله العظيم

* (القرآن الكريم، سورة البقرة، آية 32)

رسالة دكتوراه

اسم الباحثة: صفا مجدى محمد عزت الكرارى - بكالوريوس إدارة الأعمال ونظم المعلومات - معهد القاهرة العالى للهندسة وعلوم الحاسب والادارة 2007 - تقدير عام جيد جداً- ماجستير ادارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة حلوان 2014 - تمهيدى دكتوراة كلية التجارة جامعة عين شمس 2017 بتقدير عام جيد جدا .

عنوان الرسالة : إطار مقترح لتنمية المهارات الابتكارية للعاملين لتحسين مستوى الرقابة على جودة الانتاج فى قطاع البترول "دراسة ميدانية على شركات انتاج البترول داخل القاهرة الكبرى" .

أسم الدرجة : الدكتوراه فى إدارة الأعمال

لجنة الأشراف :

| الوظيفة | الأسم |
|---|--------------------------|
| أستاذ ادارة الإنتاج والعمليات - كلية التجارة - جامعة عين شمس مقرر اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين | أ د/ سيد محمود الخولي |
| أستاذ ادارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس | أ د م / أسامة محمود فريد |

لجنة فحص وتقييم الرسالة

| الوظيفة | الأسم |
|---|---------------------------|
| أستاذ ادارة الإنتاج والعمليات - كلية التجارة - جامعة عين شمس مقرر اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين | أ د/ سيد محمود الخولي |
| أستاذ ادارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس | أ د م / أسامة محمود فريد |
| أستاذ ادارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس | أ د م / بسام محمد الاحمدى |
| أستاذ ادارة الأعمال المساعد وعميد - كلية النقل واللوجستيات - بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحرى | أ د م / خالد السقطى |

تاريخ المناقشة: 2020/11/3

الدراسات العليا

اجيزت الرسالة

بتاريخ: / / 2020م

موافقة مجلس الجامعة

بتاريخ / / 2020م

ختم الإجازة :

بتاريخ: / / 2020م

موافقة مجلس الكلية

بتاريخ: / / 2020م

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله أولاً وآخرأ الذى منحنى العزيمة والقدرة على السير فى طريق البحث العلمى، وأسأله عز وجل علماً نافعاً، وقلباً خاشعاً، و يقيناً صادقاً، ويسرنى أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان بالجميل والتقدير كل من:

الأستاذ الدكتور/ سيد محمود إسماعيل الخولى

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة، جامعة عين شمس

على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وعلى توجيهاته المستمرة، ودعمه المتواصل لى لمواجهة العقبات التى تعترض إتمام هذا البحث، وملاحظته القيمة التى كان لها الأثر الكبير فى إخراج بهذه الصورة، فإننى لن أستطيع إيفاءه حقه من الشكر والتقدير والامتنان، راجية الله تعالى أن يجزيه خير الجزاء.

الأستاذ الدكتور/ أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة، جامعة عين شمس

على جهده بالمساهمة فى الإشراف على الرسالة، والدور الكبير الذى قام به فى الإشراف والمتابعة ومابذله من وقت وجهد لمتابعتى وتوجيهى وتشجيعه المستمر لى على الاستمرار فى مجال البحث العلمى، فقد كان لتوجيهاته القيمة عظيم الأثر على مدى السنوات التى أمضيتها فى مجال البحث العلمى.

كما يسرنى أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير إلى كلاً من:

الأستاذ الدكتور/ بسام محمد الأحمدي

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة، جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور/ خالد السقطى

أستاذ إدارة الاعمال المساعد، وعميد كلية النقل واللوجستيات - بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا

والنقل البحرى

على تفضلهم بالمشاركة فى مناقشة الرسالة والحكم عليها بالرغم من ضيق وقتهم والتزاماتهم العلمية العديدة.

وأتقدم أخيراً بكل الشكر لجميع من ساهم فى إخراج هذا البحث الى النور لعله يكون عوناً لأولى الأمر

وزملائى الباحثين.

الاهداء

الى من كلله الله بالهيبة والوقار... الى من علمنى العطاء بدون انتظار... الى من احمل أسمة بكل إفتخار...
والدى رحمة الله عليه

الى من كان رضاها منيراً لدربى ومصدر سعادتى... الى من كان دعائها سر نجاحى... الى معنى الحنان
والتفانى...

أمى حفظها الله ورعاها

الى الروح التى سكنت روحى... الى رفيقى فى هذه الحياة... الى من سار معى الدرب خطوة بخطوة...
زوجى حفظة الله

الى ملائكتى فى الحياة... الى من أرى التفاؤل بعينهما... الى الوجوه المفعمة بالبراءة والمحبة... الى قرّة
عينى وفلذة كبدى...

أولادى حفظهم الله

الى القلوب الطاهرة الرقيقة... الى من حياتى معهم زاخرة بالحب نابضة بالحياة... الى قناديل الذكريات
البعيدة...

أختى وأخواتى حفظهم الله

الى من حاكوا سعادتى بخيوط منسوجة من قلبهم... الى من تحلوا أيامى بهم... الى من شاطرونى الأمل
والألم...

عائلى الغالية حفظهم الله

المستخلص

توضح الدراسة مدى قوة العلاقة بين تنمية المهارات الابتكارية للعاملين ومدى تحسين مستوى الرقابة على جودة الانتاج وذلك بالتطبيق على قطاع البترول، وتم توضيح مشكلة البحث في التساؤل التالي: هل توجد علاقة بين تنمية المهارات الابتكارية للعاملين والمتمثلة في: (الطلاقة، والمرونة، والأصالة، والحساسية للمشكلات) و تحسين مستوى الرقابة على جودة الإنتاج والمتمثلة في: (جودة تصميم المنتج، ودقة الأداء، ودقة المطابقة للإنتاج) في شركات إنتاج البترول محل الدراسة؟

كما استخدمت الباحثة المصادر الأولية والثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع الأجنبية والعربية، والدوريات والمقالات والأحصاءات التي لها علاقة بموضوع البحث، كما استخدمت الباحثة أستمارة أستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة الميدانية، والتي تمثلت في المهارات الابتكارية للعاملين، والرقابة على جودة الإنتاج.

وجاءت نتائج الدراسة الميدانية لتؤكد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنمية المهارات الابتكارية للعاملين وتحسين مستوى الرقابة على جودة الإنتاج في شركات إنتاج البترول محل الدراسة، ويرجع ذلك إلى إتجاه شركات إنتاج البترول إلى الأهتمام بتحسين وتنمية المهارات الابتكارية للعاملين وأكتساب عاملين ذو مهارات وخبرات عالية، والتي يتم أستغلالها في رفع وتحسين كفاءة جودة المنتجات البترولية للقدرة على مواكبة السوق التنافسي.

كما تتلخص اهم التوصيات في ضرورة العمل على إزالة المعوقات التي تعوق العاملين في أكتساب مهارات ابتكارية في شركات محل الدراسة. وان تقوم الشركة بالتعرف على كل ماهو جديد ومفيد لرفع جودة المنتج والارتقاء بمهارات العاملين، وضرورة تغيير الفكر الادارى المتبع في الشركات محل الدراسه من حيث السياسات المتبعة في العمل.

الكلمات الدالة:

المهارات الابتكارية - الطلاقة - المرونة - الأصالة - الحساسية للمشكلات - الرقابة - جودة المنتجات - جودة تصميم المنتج - دقة الأداء - دقة المطابقة - شركات إنتاج البترول

Abstract

The study shows the strength of the relationship between developing the innovative skills of workers and the extent of improving the level of control over production quality by applying to the petroleum sector. The problem study can clearly be by the following main question: Is there a relationship between developing the innovation skills for workers, which is (fluency, flexibility, originality, and sensitivity to problems) and improving the level of control over production quality represented in: (product quality design, accuracy of performance, accuracy Conformity to production) in the petroleum production companies under study?

The researcher used the primary and secondary sources, which are English and Arabic books and references, periodicals, articles and statistics related to the subject of the research. The researcher also used a survey questionnaire to collect the primary data necessary for the empirical study, which was in the creative skills for workers, and quality control of production.

The results of the field study came to confirm the existence of a statistically significant relationship between developing the innovative skills for workers, and improving the level of quality control in the petroleum production companies under study. Due to the tendency of petroleum production companies to pay attention to improving and developing the innovative skills for workers and acquiring workers with high skills and expertise, which used to raise and improve the efficiency of the quality of petroleum products to be able to keep faced with the competitive market.

The most important recommendations in this study that, the necessity of working to remove the obstacles that hinder workers in acquiring innovative skills in the companies under study. And for the company to get acquainted with everything new and useful to raise the quality of the product and upgrade the skills of workers, and the need to change the administrative thinking followed in the companies under study in terms of the policies followed at work.

Key Words:

Innovative skills - Fluency - Flexibility - Originality - Sensitivity to problems –
Control - Product quality - product design quality - performance accuracy -
Conformity accuracy - Petroleum production companies

أولاً: فهرس المحتويات:

| الصفحة | العنوان |
|---------|--|
| 39 – 1 | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة |
| 2 | المقدمة |
| 4 | 1/1: مشكله الدراسة |
| 6 | 2/1: فروض الدراسة |
| 7 | 3/1: متغيرات الدراسة |
| 8 | 4/1: أهداف الدراسة |
| 8 | 5/1: أهميه الدراسة |
| 9 | 6/1: منهج وأسلوب الدراسة |
| 10 | 7/1: مجتمع وعينة الدراسة |
| 13 | 8/1: حدود الدراسة |
| 14 | 9/1: الدراسات السابقة |
| 38 | 10/1: خطه الدراسة |
| 69 – 40 | الفصل الثاني : المهارات الإبتكارية |
| 41 | المقدمة |
| 41 | 1/2: مفهوم التفكير الابتكاري |
| 44 | 2/2: أهمية التفكير الابتكاري |
| 46 | 3/2: خصائص وسلوكيات الشخصية الابتكارية |
| 48 | 4/2: قدرات المهارات الابتكارية |
| 57 | 5/2: طرق تنمية المهارات الابتكارية |
| 65 | 6/2: الصعوبات والتحديات التي تواجه تنمية المهارات الابتكارية |
| 68 | الخلاصة |

| | |
|------------------|--|
| 99 – 71 | الفصل الثالث : الرقابة على جودة الإنتاج |
| 71 | المقدمة |
| 71 | 1/3: مفهوم الجودة |
| 72 | 2/3: التطور التاريخي للجودة |
| 75 | 3/3: مفهوم الرقابة على جودة الإنتاج |
| 76 | 4/3: أهداف الرقابة على جودة الإنتاج |
| 78 | 5/3: إدارة الرقابة على الجودة |
| 79 | 6/3: عناصر الرقابة على جودة الإنتاج |
| 82 | 7/3: مراحل عملية الرقابة |
| 85 | 8/3: الرقابة على جودة المنتجات البترولية |
| 86 | 9/3: نماذج تحسين الرقابة على الإنتاج |
| 98 | الخلاصة |
| 134 – 100 | الفصل الرابع : الدراسة الميدانية |
| 101 | المقدمة |
| 101 | 1/4: مجتمع وعينة الدراسة |
| 102 | 2/4: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة. |
| 103 | 3/4: ثبات وصدق قائمة الاستقصاء. |
| 105 | 4/4: الاحصاء الوصفي. |
| 115 | 5/4: اختبار فروض الدراسة. |
| 135 | الخلاصة |
| 150 – 136 | الفصل الخامس: النتائج والإطار المقترح والتوصيات |
| 137 | مقدمة |

| | |
|-----------|---------------------|
| 137 | 1/5: نتائج الدراسة |
| 140 | 2/5: إطار الدراسة |
| 145 | 3/5: توصيات الدراسة |
| 151 | الخلاصة |
| 166 – 152 | المراجع |
| 167 | الملاحق |

ثانياً: فهرس الجداول:

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|---|------------|
| 11 | أسماء شركات إنتاج البترول وعدد العاملين بها | 1. |
| 58 | طرق تنمية المهارات الابتكارية | 2. |
| 101 | توزيع استثمارات الاستقصاء على عينة الدراسة | 3. |
| 104 | معاملات الصدق والثبات لأبعاد الدراسة | 4. |
| 105 | الاحصاء الوصفي لبُعد مهارة الطلاقة | 5. |
| 106 | الاحصاء الوصفي لبُعد مهارة الأصالة | 6. |
| 105 | الاحصاء الوصفي لبُعد مهارة المرونة | 7. |
| 109 | الاحصاء الوصفي لبُعد مهارة الحساسية للمشكلات | 8. |
| 110 | الاحصاء الوصفي لبُعد جودة التصميم | 9. |
| 112 | الاحصاء الوصفي لبُعد دقة الأداء | 10. |
| 113 | الاحصاء الوصفي لبُعد دقة المطابقة | 11. |
| 114 | مصنوفة الارتباط بين إجمالي ابعاد ومتغيرات محل الدراسة | 12. |
| 115 | اختبار الفرض الرئيسي | 13. |

| | | |
|-----|---|-----|
| 117 | اختبار الفرض الفرعى الأول | .14 |
| 118 | اختبار الفرض الفرعى الثانى | .15 |
| 119 | اختبار الفرض الفرعى الثالث | .16 |
| 120 | ترتيب بعد متغير مهارة الطلاقة للعاملين على متغير الرقابة على جودة الإنتاج | .17 |
| 121 | اختبار الفرض الفرعى الرابع | .18 |
| 122 | اختبار الفرض الفرعى الخامس | .19 |
| 123 | اختبار الفرض الفرعى السادس | .20 |
| 124 | ترتيب بعد متغير مهارة المرونة للعاملين على متغير الرقابة على جودة الإنتاج | .21 |
| 125 | اختبار الفرض الفرعى السابع | .22 |
| 126 | اختبار الفرض الفرعى الثامن | .23 |
| 127 | اختبار الفرض الفرعى التاسع | .24 |
| 128 | ترتيب بعد متغير مهارة الأصالة للعاملين على متغير الرقابة على جودة الإنتاج | .25 |
| 129 | اختبار الفرض الفرعى العاشر | .26 |
| 130 | اختبار الفرض الفرعى الحادى عشر | .27 |
| 131 | اختبار الفرض الفرعى الثانى عشر | .28 |
| 132 | ترتيب بعد متغير مهارة الحساسية للمشكلات للعاملين على متغير الرقابة على جودة الإنتاج | .29 |
| 133 | ملخص نتائج اختبارات فروض الدراسة | .30 |
| 146 | الدليل الإرشادي المقترح لتنفيذ توصيات الدراسة | .31 |