



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم



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 تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



MONA MAGHRABY

**إطار مقترح لتطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة وأثره على تحسين
الميزة التنافسية
(دراسة تطبيقية على بعض الشركات الصناعية المصرية)**

رسالة مقدمة من الطالب
أحمد محمد مهدى عبد الرحمن
ليسانس ألسن – كلية الألسن – جامعة عين شمس – ٢٠٠١
ماجستير إدارة الجودة – معهد الإنتاجية والجودة – الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري – ٢٠١٢

**لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم البيئية**

**قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية
جامعة عين شمس**

صفحة الموافقة علي الرسالة
**إطار مقترح لتطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة وأثره على تحسين
الميزة التنافسية**
(دراسة تطبيقية على بعض الشركات الصناعية المصرية)

رسالة مقدمة من الطالب
أحمد محمد مهدى عبد الرحمن

ليسانس ألسن - كلية الألسن - جامعة عين شمس - ٢٠٠١
ماجستير إدارة الجودة - معهد الانتاجية والجودة - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - ٢٠١٢

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:
التوقيع

١ - د. طارق عبد العال حماد

أستاذ المحاسبة والمراجعة وعميد كلية التجارة الأسبق
جامعة عين شمس

٢ - د. جمال سعد السيد أحمد خطاب

أستاذ المحاسبة والمراجعة - كلية التجارة - جامعة عين شمس
عميد المعهد العالي للدراسات التعاونية والإدارية

٣ - د. مروة طارق عبد العظيم أحمد

أستاذ ورئيس قسم التسويق وإدارة الأعمال الدولية - كلية الإدارة والتكنولوجيا
الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

**إطار مقترح لتطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة وأثره على تحسين
الميزة التنافسية**
(دراسة تطبيقية على بعض الشركات الصناعية المصرية)

رسالة مقدمة من الطالب
أحمد محمد مهدى عبد الرحمن

ليسانس ألسن – كلية الألسن – جامعة عين شمس – ٢٠٠١
ماجستير إدارة الجودة – معهد الانتاجية والجودة – الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري – ٢٠١٢

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١- د. طارق عبد العال حماد
أستاذ المحاسبة والمراجعة وعميد كلية التجارة الأسبق
جامعة عين شمس

٢- د. أحمد فؤاد فرغلى
مدرس إدارة الأعمال – كلية الإدارة والتكنولوجيا
الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠٢١ /
موافقة مجلس الكلية / ٢٠٢١ /
موافقة الجامعة / ٢٠٢١ /

٢٠٢١

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالُوا سُبْحَنَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ
أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

سورة التوبة - الآية 105

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانتك. أحمداً ربّي وأشكرك على أن يسرت لي إتمام هذه الرسالة على الوجه الذي أرجوه وترضاه، كما أتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الكرام:

- الأستاذ الدكتور طارق عبدالعال حماد - أستاذ ورئيس قسم المحاسبة وعميد كلية التجارة الأسبق - جامعة عين شمس، والمشرف الرئيس على الرسالة، على مساعدته لي أثناء مراحل إعداد الرسالة بارك الله له في صحته وزاده من علمه.
- الأستاذ الدكتور جمال سعد خطاب، أستاذ المحاسبة والمراجعة وعميد معهد العالي الدراسات التعاونية والإدارية السابق، على تفضله بالموافقة على المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة.
- الأستاذة الدكتورة مروة طارق عبدالعظيم، أستاذ ورئيس قسم التسويق والأعمال الدولية بكلية الإدارة والتكنولوجيا - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، على تفضلها بالموافقة على المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة.
- الدكتور أحمد فؤاد فرغلي - مدرس إدارة الأعمال بكلية الإدارة والتكنولوجيا - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، على جهوده المخلصة وتوجيهاته الرشيدة.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير للمعاونة الصادقة أثناء استكمال البحث لكل من:

- الأستاذ الدكتور طارق حسن عابدين، أستاذ الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وعميد كلية الإدارة والتكنولوجيا - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.
- الأستاذة الدكتورة زينب الجوادي، أستاذ الإقتصاد ووكيل كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات العليا - جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا.
- الأستاذة منى أحمد، للمساعدة في التدقيق الإملائي للرسالة.

كل التقدير والوفاء والاحترام

إهداء

إلى روح والدتي الغالية

اللهم أعف عنهما

إلى هدية الحياة

اللهم احفظهما

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق متطلبات إدارة الجودة البيئية الشاملة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات الصناعية المصرية، واقتراح إطار لتطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة. وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (370) فرداً من العاملين في الشركات الصناعية الحاصلة على شهادتي الأيزو 9000 والأيزو 14000 في مدينة العاشر من رمضان. حيث اعتمدت الدراسة على استمارة الاستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات المطلوبة، وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتصنيف درجات الإجابة والتي تراوح مداها من (1-5) حيث (1) غير موافق تماماً و(5) موافق تماماً وفق المنهج الوصفي التحليلي. وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.26)، من خلال استخدام عدد من الأساليب الإحصائية مثل: الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل ألفا كرونباخ، واختبار كولموجوروف - سميرونوف، ومعامل الارتباط، والانحدار الخطي المتعدد، ومعامل التحديد، واختبار "ت".

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة البيئية الشاملة بأبعادها (دعم والتزام الإدارة العليا، والتركيز على العميل، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، والتدريب) على تحسين الميزة التنافسية في الشركات الصناعية المصرية محل الدراسة.

وعلى ضوء هذه النتائج تم وضع عدد من التوصيات، أهمها: ضرورة منح جميع العاملين فرصة المشاركة الفعلية والاهتمام بأفكارهم وآرائهم في جميع مراحل الإنتاج، والعمل على وضع نظام ملائم للحوافز والمكافآت للعاملين المشاركين في جهود تحسين المنتجات ذات الجودة البيئية المتميزة، والتزام الإدارة العليا بنشر ثقافة إدارة الجودة البيئية الشاملة وتوعية جميع العاملين بالشركة بأهمية تطبيقها، تدريب العاملين بالإدارة العليا في الشركة على طرق تطبيق متطلبات إدارة الجودة البيئية الشاملة والتوعية بأهميتها عن طريق حضور الدورات وورش العمل والمؤتمرات.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة البيئية الشاملة، الميزة التنافسية، الشركات الصناعية المصرية.

المخلص

تواجه الشركات الصناعية في مصر تحديات كثيرة لتطوير قدرتها التنافسية، نظراً لتغير بيئة الأعمال حيث تحولت الأسواق من المحلية إلى العالمية، وتحولت التشريعات والضوابط المحلية إلى أخرى تتسق مع اتفاقيات التجارة العالمية، وتحولت شركات كانت متنافسة محلياً وعالمياً إلى شركات متحالفة.

هذا إلى جانب تشدد الدول المتقدمة بضرورة التزام الدول المصدرة لها بتطبيق مقاييس ونظم إدارة الجودة البيئية عن طريق استخدامهما لأساليب حماية تحت مسمى "الاشتراطات الصحية والبيئية"، ويأتي هذا الالتزام كأحد أهم العقبات أمام الدول النامية - ومن بينها مصر - لنفاذ صادراتها للعديد من الأسواق الخارجية، الأمر الذي يؤدي إلى إضعاف قدرتها التنافسية على تسويق منتجاتها في تلك الأسواق العالمية.

وبالتالي، فإن الشركات الصناعية بحاجة إلى إيجاد الوسائل والطرق التي تساعد في تطوير منتجاتها، ورفع معدلاتها التنافسية، وإحدى هذه الوسائل الالتزام بتطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة، وقد ظهر مفهوم إدارة الجودة البيئية الشاملة بشكل رسمي عام 1990، وأشارت الدراسات إلى أن إدارة الجودة البيئية الشاملة هي أنظمة إدارية متكاملة تغطي أنشطة الشركة، وتخضع لعملية مراجعة وتدقيق، الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض الجهد والوقت والكلفة، كما أنها تدفع الشركات نحو إنتاج المنتجات النظيفة أو الصحية لتمييز المنتجات وتحقيق التكامل البيئي.

وبناء على ذلك، تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: ما هو مدى تأثير تطبيق متطلبات إدارة الجودة البيئية الشاملة على تحسين الميزة التنافسية للشركات الصناعية المصرية؟

وينبثق من التساؤل الرئيس السابق التساؤلات الفرعية التالية والتي سيحاول الباحث الإجابة عليها من خلال الجزء النظري والميداني للدراسة، وهي كما يلي:

- ما هو مدى تطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة في الشركات الصناعية المصرية؟
- ما هو مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة في الشركات الصناعية المصرية؟
- هل يؤثر تطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة على الميزة التنافسية في الشركات الصناعية المصرية؟
- ما هو الإطار المقترح لتطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة في الشركات الصناعية المصرية؟

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في تحديد أثر تطبيق متطلبات إدارة الجودة البيئية الشاملة على تحسين الميزة التنافسية، واقتراح إطار لتطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة في الشركات الصناعية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- دراسة واقع تطبيق متطلبات إدارة الجودة البيئية الشاملة في الشركات الصناعية المصرية.
- تحليل مدي تأثير كل متطلب من متطلبات إدارة الجودة البيئية الشاملة على تحسين الميزة التنافسية للشركات الصناعية المصرية.
- وضع إطار مقترح لتطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة في الشركات الصناعية للتغلب على أوجه القصور في التطبيق.
- التوصل إلى بعض النتائج وتقديم التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تحقيق أقصى استفادة ممكنة من تطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة لتحسين الميزة التنافسية للشركات الصناعية.
- تأصيل مفاهيم متغيرات الدراسة وأبعادها، وهي إدارة الجودة البيئية الشاملة (المتغير المستقل) والميزة التنافسية (المتغير التابع).

ويتكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية الثلاث حيث يشمل جميع العاملين في الشركات الصناعية الحاصلة على شهادتي الأيزو 14000 والأيزو 9000 معاً في مدينة العاشر من رمضان، والبالغ عددهم 4590 عاملاً في (9) شركات.

وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (384) فرداً من العاملين في الشركات الصناعية الحاصلة على شهادتي الأيزو 9000 والأيزو 14000 في مدينة العاشر من رمضان. وتم الاعتماد على استمارة الاستقصاء كأداة رئيسة لجمع المعلومات، وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتصنيف درجات الإجابة والتي تراوح مداها من (1-5) حيث (1) غير موافق تماماً و(5) موافق تماماً وفق المنهج الوصفي التحليلي.

وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.26)، حيث تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية مثل: الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ألفا كرونباخ، اختبار كولموغوروف - سميرونوف، معامل الارتباط، الانحدار الخطي المتعدد، معامل التحديد، اختبار "ت".
ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة البيئية الشاملة بأبعادها (دعم والتزام الإدارة العليا، التركيز على العميل، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التدريب) على تحسين الميزة التنافسية في الشركات الصناعية المصرية محل الدراسة.
2. توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبُعد دعم والتزام الإدارة العليا في إدارة الجودة البيئية الشاملة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات الصناعية المصرية محل الدراسة.

3. توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبُعد التركيز على العميل في إدارة الجودة البيئية الشاملة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات الصناعية المصرية محل الدراسة.

4. توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبُعد التحسين المستمر في إدارة الجودة البيئية الشاملة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات الصناعية المصرية محل الدراسة.

5. توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبُعد مشاركة العاملين في إدارة الجودة البيئية الشاملة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات الصناعية المصرية محل الدراسة.

6. توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبُعد التدريب في إدارة الجودة البيئية الشاملة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات الصناعية المصرية محل الدراسة.

وعلى ضوء هذه النتائج تم وضع عدد من التوصيات منها:

1. تشكيل إدارة أو قسم خاص بإدارة الجودة البيئية الشاملة في الشركة يتبع الإدارة في الهيكل التنظيمي مسؤوليته متابعة تطبيقها وإعداد الدورات التدريبية عنها.
2. العمل على وضع نظام ملائم للحوافز والمكافآت بشكل للعاملين المشاركين في جهود تحسين المنتجات ذات الجودة البيئية المتميزة والمشاركين بأفكار ومقترحات لتحسين الأداء البيئي في العمليات الإنتاجية.
3. التزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر في العمليات الإنتاجية وخصائص المنتجات، من خلال استخدام أساليب وأدوات علمية مثل الأيزو 9000 والأيزو 14000.
4. وضع جدول ثابت للصيانة الدورية وتنظيف الآلات لتقليل الأعطال والحد من استهلاك الطاقة الأمر الذي يقلل تكاليف الإنتاج.
5. الحرص على وضع نظام قياس للجودة يسمح باكتشاف الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب للوصول إلى أعلى مستويات الجودة.

الاختصارات

الاختصار	المصطلح
TQM	Total Quality Management
EMS	Environmental Management System
TQEM	Total Quality Environmental Management
ISO	International Organization for Standardization
SPSS	Statistical Package for Social Science
GEMI	Global Environmental Management Initiatives
ANOVA	Analysis Of Variance
TQC	Total Quality Control
SAG	Strategic Advisory Group on the Environment
EPA	Environmental Protection Agency
VIF	Variance Inflation factors

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	شكر وتقدير
ج	إهداء
د	المستخلص باللغة العربية
هـ-ز	الملخص
ح	اختصارات الدراسة
ط-ن	فهرس المحتويات
٢٥-١	الفصل الأول: مدخل الدراسة
١	١-١ مقدمة
٢	٢-١ الدراسات السابقة
٢	١-٢-١ الدراسات باللغة العربية
١١	٢-٢-١ الدراسات باللغة الانجليزية
١٩	٣-٢-١ التعليق على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية
٢٠	٣-١ مشكلة الدراسة
٢١	٤-١ أهمية الدراسة
٢١	٥-١ أهداف الدراسة
٢٢	٦-١ فروض الدراسة
٢٣	٧-١ نموذج الدراسة
٢٤	٨-١ حدود الدراسة
٢٥	٩-١ التعريفات الإجرائية
٤٨ - ٢٦	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة البيئية الشاملة
٢٦	١-٢ مقدمة
٢٦	٢-٢ إدارة الجودة الشاملة
٣٢	٣-٢ نظام الإدارة البيئية
٣٨	٤-٢ نظام إدارة الجودة البيئية الشاملة
٣٩	١-٤-٢ مفهوم نظام إدارة الجودة البيئية الشاملة
٤١	٢-٤-٢ أهداف إدارة الجودة البيئية الشاملة
٤١	٣-٤-٢ أهمية نظام إدارة الجودة البيئية الشاملة