

))

-

((

الباحث / باسم عباس كريدي الجاسمي*

:

(global)

(Competitive priorities)

.(Speed)

(Flexibility)

(Quality)

(TQM)

* مدرس مساعد / قسم ادارة الاعمال / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية

.

.

.

/

/

:

:

:

-

-:

:) hardesky •
 (hardesky
) smith •
 (Goetsch & davis,1997: 2
)) GSA •
 . (Goetsch & Davis, 1997 :2) ((
 (Hardesky, 1995:630) (()) juran •
) () markland •
 (88:2000
)) ISO 8402 •
 ()
 (Russell & Taylor, 2000:78) ((
)
 (Goetsch & Davis, 1997 :2) ((
 :
 -
 . ()
 -
 . ()
 -
 .
 -:
 -
 (TQM)
 (Taylor,1920)

)

(Quality Engineering) (1920

.

(Reliability Engineering)

(after the fact)

(-)

.

—

()

1950

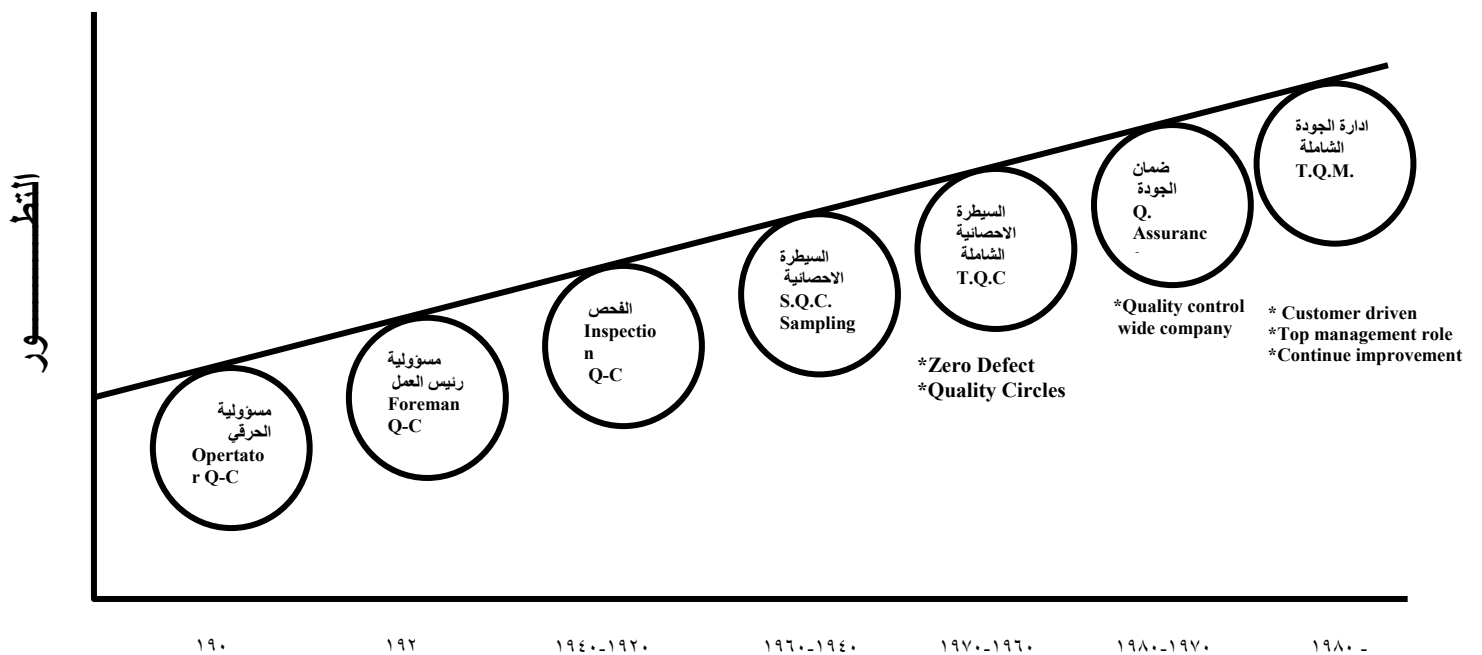
-

—

(20)

(1)

(1)



) - :
 (:
 (Russell & Taylov) -
 Russell &)
 . (Taylor, 2000 : 79-80
 :
 (Performance) •
 . () ()
 () : (Features) •
 .
 (Reliability) •
 .
 : (Conformance) •
 .
 : (Durability) •
 .
 : (Serviceability) •
 .
 (Aesthetics) •
 .
 : Safety •
 .

: (Other Perceptions) •

-:

: Time and Timeliness •

(Completeness) •

: Courtesy •

:Consistency •

Accessibility and •

: Convenience

:Accuracy •

: Responsiveness •

)) Goetsch& Pavis •

Goetsch&) ((

(Pavis, 1997:4

)) Hardesky •

(Hardesky, 1995:2). ((

)) •

((

. (92 :2000)

)) Russell & Taylor •

Russell&) ((

. (Taylor, 2000:122

)) Goetsch & Davis •

(Goetsch and Davis, 1997:4) ((

-:

. •

— — •

.

/ / / / •

. /

•

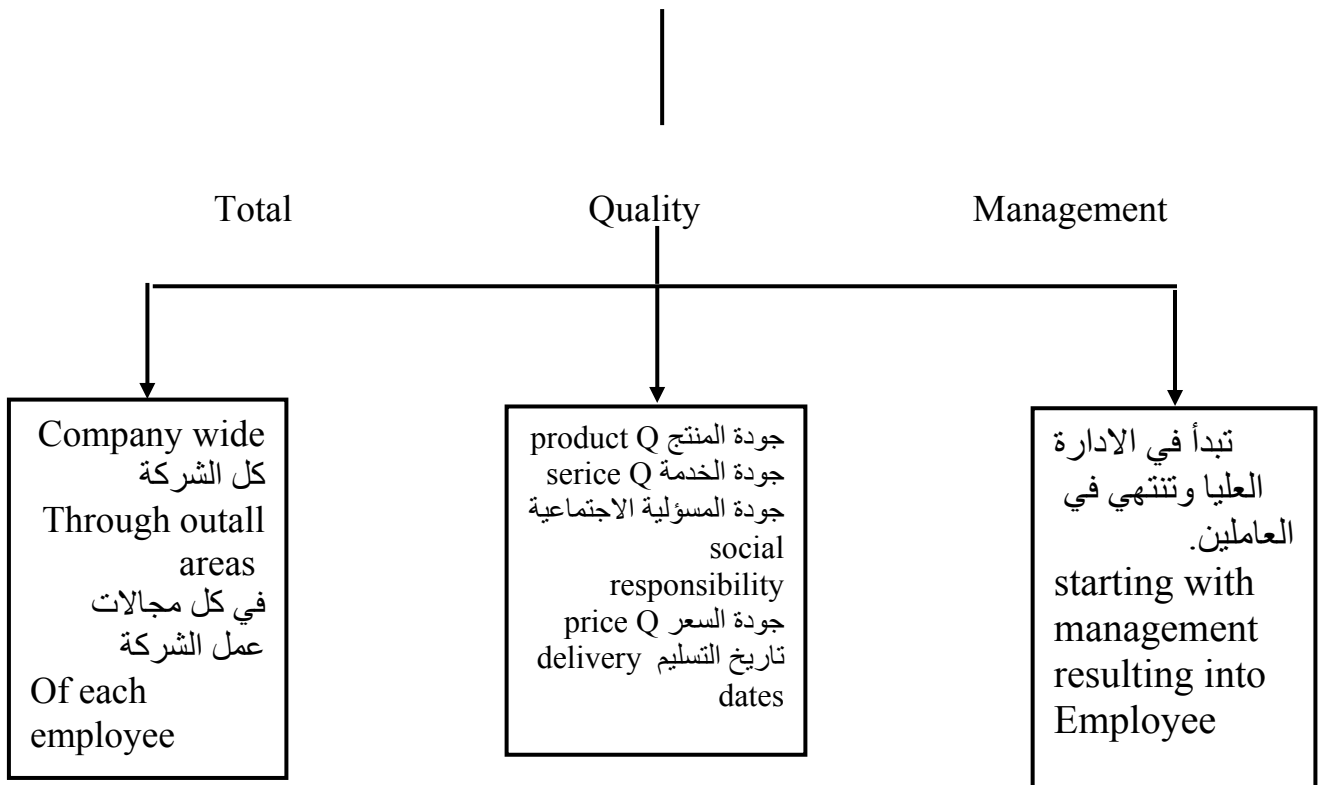
.

() •

. (TQM)

()

TQM



() () :
 () :
 . 2000
 -
 - :
 •

:
) (Ford)
 (Motorola) ()

(high goals)
 (six sigma) Moorola

. (Russell& Taylor, 2000:89)

•
:
(Customer is the Driven)

•
(Scholts)

lasting)
(value

— — —
(Goetsch& Davis,1997:14)
: *

•

•

• (Aperatec excutive briefing, 1995 :13)

:

•

.

—

.

. (Aperatec executive briefing,1995:14)

-:

•

-:

:

.

:

. (Goetsch & Davis, 1997:17)

- :

•

(Team)

:

.

. (Goetsch & Davis, 1997:253)

-: •

. (Goetsch & Davis, 1997:14)

-: :

)) Krajewski & Ritzman

. (Krajewski & Ritzman, 1996:47) ((

:

: •

()

·
(Dilworth) (Russell& Taylor, 2000:32)

(Dilworth, 1992:58-60)
(Krajweski & Ritzman)

.(Krajweski & Ritzman, 1996:630)

·
:

—

(CSI)

—

Russell & Taylor,)

(2000:33

-: •

(Russell & Taylor, 2000:33)

: •

) (Lenschrafler) (McDonland)

(Federal express

()

Russell &)

. (Taylor, 2000:34-35

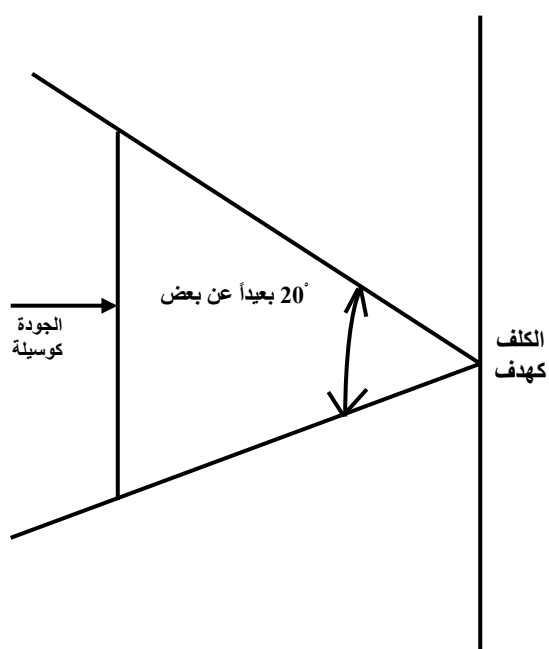
: :

:

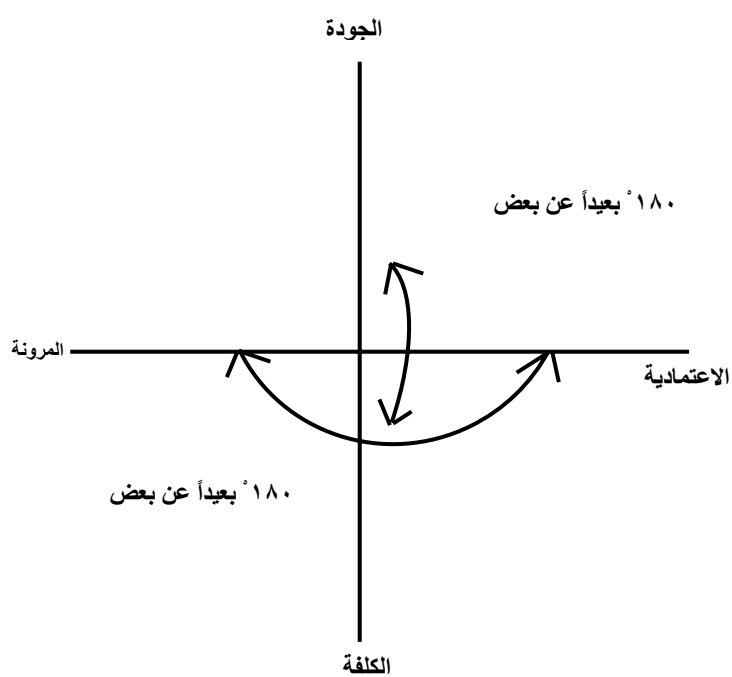
(image)

()

الرؤية اليابانية



الرؤية التقليدية



-:) :

(
:

-:

اولاً : مشكلة البحث :-

:

-

.

-

.

-

.

-

.

-: :

-

.

-

.

()

()

.*

()

. %

- :

$$r_{tt} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \cdot \frac{SD_t^2 - \Sigma(SD_i)^2}{SD_t^2}$$

= r_{tt}

= n

= SD_t = تباين الاختبار الكلي .

= Σ(SD_i)² = مجموع تباينات المقياس

1982:117)

(Anastasi ,

()

				-
				-

* السادة محكمي الاستمارة
- أ.م. عبد الهادي خضير
- أ.م. فراس عدنان عباس
- د. حامد متعب

جامعة القادسية
جامعة القادسية
جامعة القادسية

-				
-				

$$- \vdots \qquad \vdots$$

$$\vdots$$

$$\cdot$$

$$\qquad \qquad \qquad -$$

$$\qquad \qquad \qquad -$$

$$(\qquad) \quad (\qquad)$$

(likert)
 $\cdot (-)$

$\cdot \qquad \qquad \qquad \vdots$

$$\vdots$$

$$\vdots \qquad \qquad -$$

$$\cdot \qquad \qquad (, -)$$

$$\cdot \qquad \qquad (, - ,)$$

$$\cdot (- ,)$$

. -
 . -
 : *
 :
 . -
 . -

()

:
 -
 . ()
 -
)
 .(

()

,	,		-
,	,		-
,	,		-
,			-
,	,		-

,	,		-
,	,		-

· :

:

-

-:

· (,)

-:

-

· ()

-:

-

-:

-

-

· ()

:

-

()

$\vdots$
 (2.7) $\vdots$ -
 (2.7) $\vdots$ -
 (2.6) $\vdots$ -
 (2.6) $\vdots$ -
 $(\quad, \quad)$ $\vdots$ -
 $\vdots$ -
 $\vdots$ -

$(\quad)$

—

□ □ □ □ □ □ □ □

—

■

—

—

(3)

()

1	1		
1	1		
1	1		
1	1		

■

()

—

 $\cdot (,)$

(,) (,)

:

.

.

.

.

.

)

(

)

:

(

()

:

-

.(

)

(

)

()

	t	t			
--	---	---	--	--	--

	,				
	,	- ,	,		
	,	,	,		
	,	,	,		
	,	,	,		
	,	,	,		

.

:

:

-

.

-

.

()

	F		F	R ²		
	,	,	,	% ,		
	,	,	,	% ,		
	,	,	,	%		
	,	,	,	% ,		
	,	,	,	% ,		

.

.

.

.

.

.

.

*

-

.

-

.

-

.

-

.

.

*

-

.

-

.

-

.

- 1- Anastasi , A (psychological Testing) . 5th ed , N,y , McGregor publishing co , 1982 .
- 2- Aparatec exccutive briefffing . Great britain , 1995.
- 3- Hardesky , John ((To quality management)) Hard book , McGrow hill , U.S.A, 1995 .
- 4- Goetsch , David L, and Davis , stanley B (Introduction to tatal quality management for production , processing and services , prentice – Hall , N.J. 1997 .
- 5- Krajewski, Lee J, & Ritzman , Larry, P((operation Management : strategy & Analysis)) 4th ed , Addion – wesly , USA , 1996.
- 6- Russell , Robertas and Taylor III, Bernard, W (operation management) 3rd ed , prentice Hall inc , 2000 .

ث

انياً : مبادئ ادارة الجودة الشاملة

ت		قياس الاستجابة			
		اتفق تماماً		محايد	لا اتفق تماماً
١.	نعتقد ان كل اصحاب المصلحة في المصنع يفهمون بيان الرؤيا	-			
٢.	يعرف الافراد العاملين بشكل دقيق وواضح رسالة المصنع				
٣.	يعرف الافراد العاملين دورهم في تحقيق رسالة المصنع				
٤.	يمتلك المصنع اهداف متنوعة وذات اماد مختلفة				
٥.	يقوم المصنع بتشخيص ما تتمتع به من نقاط قوة وضعف وفرص وتهديدات				
٦.	تأخذ الادارة بأراء ومقترحات الافراد العاملين والزبائن في تحديد مستوى الجودة				
٧.	يضطلع الزبون بدور اساس في تطوير المنتج في مصنعنا				
٨.	يمثل الزبون الاهتمام الاول والاخير في العمل				
٩.	نعتقد ان الافراد العاملين يفهمون ويقبلون مفهوم الزبائن الداخليين				
١٠.	تلتزم الادارة بالتحسين المستمر للجودة				
١١.	يشجع المصنع العاملين على البث عن التحسينات بشكل مستمر				
١٢.	تحديد العمليات الرجة في سلسلة العمليات التصنيعية للمصنع				
١٣.	يدرك العاملين بان عملهم عبارة عن منظومة لتحويل المدخلات الى مخرجات				
١٤.	يدرك العاملين مسؤوليتهم عن العمل				
١٥.	توجه جهود المصنع نحو السيطرة على العمليات اكثر من التركيز فقط على السيطرة على المنتجات				
١٦.	يشترك جميع العاملين في عملية اتخاذ القرار				
١٧.	يفوض العاملين من اجل المشاركة بأفكارهم بغية تشجيع عملية التحسين المستمر				
١٨.	يتعامل المصنع مع العاملين على				

					اساس كونهم مورد قيم	
					١٩. نعتقد بوجود مشاركة ودعم متبادل لين بين الادارة والعاملين	
					٢٠. يوجد مشاركة ودعم متبادل بين العاملين انفسهم	
					٢١. يستخدم المصنع مدخل الفريق في انجاز العمل وحل المشاكل	
					٢٢. نعتقد ان اعضاء الفريق يفهمون رسالة الفريق الذي يعملون ضمنه	
					٢٣. تزود الفرق في المصنع بالقواعد والاسس والموارد التي تحقق رسالة الفريق	
					٢٤. نعتقد ان اعضاء الفريق يتمتعون بصلاحيات ومسؤوليات عادلة	
					٢٥. نعتقد ان الفريق يتكيف مع التغير بطريقة ايجابية	
					٢٦. يقوم المصنع بتقييم نتائج القرار وعملية اتخاذ القرار بشكل مستمر	
					٢٧. يستخدم المصنع نماذج ادارة الجودة الشاملة في المشاكل والتحسين المستمر	
					٢٨. تستخدم البيانات العلمية في عملية اتخاذ القرار	
					٢٩. من السهل الحصول على البيانات والمعلومات في لمصنع عندما تكون هناك حاجة لها.	

ثالثاً : الاسبقيات التنافسية :

ت		قياس الاستجابة			
		اتفق تماماً		محايد	لا اتفق تماماً
١.	الكلف الصناعية المباشرة في مصنعنا منخفضة مقارنة بالمنافسين				
٢.	الكلف الصناعية غير المباشرة في مصنعنا منخفضة مقارنة بالمنافسين				
٣.	الكلف التسويقية في مصنعنا منخفضة مقارنة بالمنافسين				
٤.	الكلف الادارية في مصنعنا منخفضة مقارنة بالمنافسين				
٥.	يهتم مصنعنا بأستراتيجية تخفيض الكلف كلما امكن				
٦.	تعتمد ستراتيجية واضحة وموثقة بالجودة				
٧.	تتأكد من تنفيذ ستراتيجية الجودة باستمرار				
٨.	يوجد قسم متخصص للسيطرة على الجودة في المصنع يتمتع باستقلالية ادارية				
٩.	معدلات المعيب (التلف) في مصنعنا منخفضة				
١٠.	مردودات الزبائن من منتجات مصنعنا قليلة				
١١.	منتجاتنا مطابقة للمواصفات القياسية الوطنية				
١٢.	نعتقد ان منتجاتنا تفضل على المنتجات الاخرى رغم ارتفاع اسعارها				
١٣.	نعتقد ان منتجاتنا مطابقة للمواصفات القياسية العالمية (ISO)				
١٤.	يستخدم مصنعنا محطات متعددة للرقابة على الجودة				
١٥.	جميع العاملين في المصنع مسؤولون عن جودة منتجات المصنع				
١٦.	يخضع العاملين في مصنعنا الى تدريب مكثف في مجال السيطرة على الجودة				
١٧.	نستجيب بسرعة بالتغيرات الحاصلة في تصميم المنتجات				
١٨.	اغلب المعدات والمكائن الانتاجية في مصنعنا تجرى عليها عمليات متعددة				

					١٩. يطور المصنع المعدات والمكائن باستمرار لانتاج منتجات متنوعة
					٢٠. ينفذ المصنع طلبات ذات احجام متغيرة دون التأثير على الكلفة
					٢١. نعتقد ان المصنع لديه امكانية تلبية الطلبات المتباينة كما ونوعاً
					٢٢. يتميز مصنعنا بتنوع مهارات موارد البشرية
					٢٣. تنجز العمليات التصنيعية في المصنع في الوقت المحدد لها
					٢٤. تلبى طلبات الزبائن بالسرعة الممكنة
					٢٥. لدينا القدرة على جدولة عمليات الانتاج في الوقت المحدد
					٢٦. العاملون في مصنعنا قادرون على الانتهاء من العمل المطلوب في الوقت المحدد
					٢٧. نعتقد ان مصنعنا لديه القدرة على انتاج منتجات جديدة وبسرعة
					٢٨. نمثلك القدرة على تطوير المنتجات الحالية في السرعة الممكنة
					٢٩. مدة انتظار الزبائن لغرض الحصول على منتجاتنا اقل مقارنة بالمنافسين
					٣٠. نحرص على تقديم منتجات يمكن الاعتماد عليها
					٣١. نحاول تطوير المنتجات كي نحقق اهداف اعتمادية
					٣٢. نعمل على تصميم منتجاتنا بما يحقق اهداف الاعتمادية
					٣٣. تتأثر الاعتمادية بالمواد الاولية وظروف التشغيل وطرق التصنيع
					٣٤. لدينا من الخزين ما يكفي للبقاء بهدف الاعتمادية

اخي المجيب الكريم ...
تحية طيبة ..

تمثل هذه الاستثمار جزء من بحث بعنوان (مبادئ ادارة الجودة الشاملة
واثرها في تحقيق الاسبقيات التنافسية) دراسة ميدانية في مصنع نسيج
الديوانية وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات اثر ايجابي في
اخراج هذا البحث بالمستوى المطلوب ، لذا نرجوا تفضلكم مشكورين
باختيار الاجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال ، علماً بأن البيانات
المدونة تتسم بطابع السرية والامانة العلمية .

المدرس المساعد
باسم عباس كريدي
الباحث

اولاً :- معلومات عامة والرجاء وضع اشارة (✓) امام العبارة التي تناسب اجابتك .

١- العمر اقل من ٣٠ ☐ ٣٠-٣٥ ☐ ٣٦-٤١ ☐ ٤٢ فأكثر ☐

٢- الجنس ذكر ☐ انثى ☐

٣- الحالة الاجتماعية متزوج ☐ اعزب ☐

٤- المؤهلات العلمية .

أ- دكتوراه ☐

ب- ماجستير ☐

ج- بكالوريوس ☐

د- دبلوم ☐

هـ- اعدادية ☐

و- غيرها ☐