

تقييم أبعاد نشر وظيفة الجودة QFD
دراسة لآراء المدراء في عدد من الشركات الصناعية في محافظة
نينوى

رسالة تقدم بها
أحمد هاني محمد النعيمي

إلى
مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل
وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم الإدارة الصناعية

بإشراف
الأستاذ المساعد
الدكتور ميسر إبراهيم احمد

المستخلص :

تمثل هذه الدراسة محاولة لتحقيق عدد من أبعاد مفهوم نشر وظيفة الجودة (QFD) من خلال استطلاع آراء عينة من مدراء بعض الشركات الصناعية في محافظة نينوى ، إذ اكتسب مفهوم QFD أهمية متزايدة من خلال دوره في بيان مستوى الجودة لدى الشركات قيد الدراسة وتأشير مدى اهتمامها بزبائنها ، ونظراً للتطورات الحاصلة في مجال التقنية العلمية والعملية فإن QFD يسهم في تحديد مستوى تطور مستلزمات هذه الشركات من الناحية التقنية بالقياس مع الشركات المنافسة ضمن القطاع نفسه وبالمقابل يعرض المفهوم رأي الزبون في منتجات الشركة فيما يخص الشركات الرائدة في القطاع نفسه مما يعطي مؤشراً على أسبقية هذه الشركة في السوق ، وكذلك الاستفادة من آراء الزبائن في تحديد نقاط الضعف في المنتجات النهائية الحالية والمنوي تقديمها .

وبالنظر إلى محدودية الدراسات العربية التي اهتمت بمضامين ما اهتمت به الدراسة الحالية فقد ارتأى الباحث انه من الضروري بناء إطار شامل معتمداً في ذلك على طروحات الكتاب والباحثين حول مفهوم QFD وآليات تطبيقه والأدوات اللازمة لذلك ، من اجل تعزيز الموقف التنافسي للشركات الوطنية في السوق المحلي أولاً والسوق الخارجي في مرحلة لاحقة .

كما حاولت الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية :

١ . ما موقف إدارات الشركات قيد الدراسة وتصوراتها عن مفهوم QFD ؟

٢ . هل يتوفر احد أبعاد مفهوم QFD أو أكثر لدى الشركات قيد الدراسة ؟

٣ . ما الخطوات الإجرائية المطلوبة لإقامة أبعاد QFD ؟

٤ . هل يمكن بناء بيت الجودة في إحدى الصناعات العراقية ؟

وتأسيساً على ما تقدم فقد تم بناء أنموذج مسار الدراسة الافتراضي الذي يحدد المواقف والاتجاهات حول مدى توفر أبعاد QFD في عينة الدراسة والذي أسهم في بناء فرضية أساسية مفادها " تمتلك الشركات عينة الدراسة مجموعة من الأسس الإجرائية التي تؤهلها لإقامة مفهوم QFD " ومن ثم فقد أسهمت هذه الفرضية في بناء عدد من الفرضيات الفرعية، ليجرى اختبارها من خلال برامج إحصائية متخصصة ومحوسبة تم تشغيلها على البيانات المستمدة والتي مثلت مواقف المدراء في الشركات الصناعية قيد الدراسة ، كما مثلت نتائجها أثباتاً لفرضيات الدراسة ، تمهيداً لبناء بيت الجودة على وفق إحدى منتجات الشركة وقد انبثقت عن الدراسة مجموعة من الاستنتاجات لعل من أبرزها " إمكانية إقامة المفهوم في البيئة العراقية" وتوافق ذلك مع عدد من التوصيات نذكر منها :

١. يوصي الباحث الشركات قيد الدراسة كافة بالسعي نحو استثمار مزايا الاستجابة مع أبعاد QFD في إطار دعم والتزام إداري عالٍ ، والذي يتم باقتناع شخصي ووظيفي وليس مجرد رد فعل لتوجيهات الجهات العليا .
٢. يوصي الباحث الشركات الصناعية قيد الدراسة على أهمية التوثيق لكل نشاطات الشركة فربما بعض ممارسات الجودة موجودة أو مطبقة فعلياً لدى الشركة ولكنها غير معلنة أو غير معروفة حتى لمنتسبيها بسبب عدم توثيق هذه الممارسات .
٣. يوصي الباحث الشركات الصناعية قيد الدراسة كافة بزيادة التوجه نحو العمل ضمن فرق العمل " Team Work " من أجل إشاعة روح الفريق وكذلك التعاون بين الأفراد وذلك لإجراء نوع من الرقابة الداخلية داخل صفوف الفريق الواحد .

Abstract

This Study represents an attempt to discover number of concept Quality Function Deployment dimensions through out an survey of managers opinion in some Industrial Companies in Nineveh Governance , So concept (QFD) Gets Increasingly importance through a Role in Revelation Quality Level of the companies with is below study and the point the scope of it Care of the Customer , And because of the development that happened in the scope of scientific and practical technology , QFD contributes in specifying level of needs development these companies in technology side in the measurement with competition companies in the some scope in other side it shows the opinion's customer in company's products in proportion to successful companies in the same scope , And which gives a pointer about the right of precedence of these companies in the in the market , And also gets benefit from opinion's customers in specifying the weakness points in the new final product and the products and the which has been intending .

And because of the limitation of the studies which cares of including of what the new study cares of , which researcher prefers making comprehensive frame depending on the scribes and the researchers over the concept of QFD and its bases practice and the important machines and instrument for support the competitive situation of the national companies in the local market first and the outside market in next stage .

The study tries to answer on the next queries :

1. What is the situation of the companies' management which is under discussion , And her imaginations on the concept of QFD?
2. Is it available one or more than the dimensions concept of QFD in the companies under discussion ?
3. What is the steps which we need to make QFD dimensions ?
4. Could we make building a House of Quality in one of the Iraqi manufactures ?

Depending on what is mentioned atypical way has been building on a theoretical study which specifies the situations and directions over the scope of available dimensions of QFD in the study which contributes in making a basic theory which is saying " **The companies which is under discussion have set of procedural substrata which make it to qualifying to establishing concept of QFD** " , And also this hypotheses contributed in making a number of branches hypotheses to experience it through statistical countable programs and computerized with represent manager's situations in which industrial companies . And also represented it conclusions a proof for hypotheses study to make it easy for building House of Quality according to on of company products . And it was emanate from this study set of deducements " **possibility establishing a concept in Iraqi's environment** " , and harmonization for its deducements we can showing a set of recommendations are :

1. The researcher advised the all companies to work on investment the characteristics of complying with dimensions QFD in the frame supporting and high manageable adherence , and this is happened by personal and functional persuasion not a reaction only for instruction .
2. The researcher advised industrial companies which is under discussion on documentation importance to all activities company. and may be some of practices of quality available or applied in the company , but not announced or unknown even for it workers because not documented these practices .
3. The researcher advised industrial companies which is under discussion to increasing destination for working within " Team Work " for supporting the spirit of the team and spread it , and also cooperation between persons and members to create a kind of internal surveillance inside the classes of one team .

**Dimensions Evaluation of Quality Function
Deployment (QFD)
A Study for a Managers Opinion in a Number of
Industrial Companies in Nineveh Governance**

Thesis Submitted

By

Ahmed Hani Mohammed Al-Niamey

To

The Council of College of Administration and Economic

University of Mosul

As a Partial Fulfillment of the Requirement for

The M. Sc. Degree

In Industrial Management

Supervised By

Assistant Professor

Dr. Moyassar Ibraheem Ahmed

2006 A.D.

1427 A.H.