



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم الإدارة الصناعية

تحديد مستويات نضج إدارة الجودة باعتماد مدخل Crosby
لعدد من الشركات الصناعية في محافظة نينوى/دراسة مقارنة

رشا طلال عبد الرحمن السنجري

رسالة ماجستير

الإدارة الصناعية

بإشراف

الأستاذ الدكتور

ميسر إبراهيم أحمد الجبوري

١٤٣٥ هـ

٢٠١٤ م

المستخلص

على الرغم من أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة والتعرف على مستوى النضج فيه وامتدادات ذلك إلى أنشطة التحسين المستمر كرد فعل منطقي إلا إن ذلك يتم بصورة بطيئة، ومع بروز الاتجاهات المعاصرة في إدارة الجودة، قدمت عدد من المبادرات لتعاطي مع نظام إدارة الجودة من خلال مستويات النضج الخمسة.

تهدف الدراسة التعرف على مستويات نضج إدارة الجودة The Quality Management Maturity Grid من خلال قائمة الفحص، دليلاً للإدارة العليا لتقييم مستوى نضج إدارة الجودة المعتمد لديها، ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار مجتمع قصدياً للدراسة وهو الشركات الثلاث قيد الدراسة من وزارة الصناعة والمعادن في القطاع العام والخاص، وبالتالي ستكون عينة الدراسة قصدية أيضاً، بينت الدراسة الاستطلاعية الأولية عدد من المشكلات يتقدمها وجود مشكلة لدى المدراء في العينة المنتخبة حول الأسلوب العلمي المتكامل لتحديد مستوى نضج إدارة الجودة المرضي لجهود الجودة المتمثلاً بنظام إدارة الجودة، ولغرض محاورة هذه المؤشرات تم تصميم المخطط الانسيابي للدراسة يبين مستويات نضج إدارة الجودة ومعايير قياسها، واختبر هذا المخطط بوساطة عدد من الفرضيات تم إثباتها من خلال نتائج قائمة الفحص باعتماد عدد من الاختبارات الإحصائية التي تم استخدامها بمساعدة برنامج SPSS وهي اختبار Kruskal-Wallis واختبار Mann-Whitney كم تم الاعتماد على تحليل One-Way ANOVA، وأتضح من نتائج تطبيق قائمة الفحص بأن الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى وقعت في المستوى الأول من مستويات نضج إدارة الجودة (عدم التأكد)، وكان موقع الشركة العامة للسمنت الشمالية بين المستوى الثالث والرابع وهي اقرب للمستوى الرابع (الحكمة) أما شركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية فكان موقعها بين المستوى الثاني والثالث وهي اقرب إلى المستوى الثاني (النهضة).

توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات أبرزها:

1. على الرغم من اطلاع الشركات والمسؤولين والموظفين على أهمية تطبيق نظام إدارة الجودة إلا أنها في الواقع التطبيقي ينقصها الكثير من الممارسات الحقيقية (تطبيق المعايير الخاصة بمستويات نضج إدارة الجودة) لهذا النظام مما أدى إلى تراجع واضح إلى المستويات الأقل للنضج.
2. تأشير تباين بين الشركات الثلاث قيد الدراسة من حيث مستوى نضج إدارة الجودة على الرغم من أنها حاصلة على شهادة ISO 9001-2008.

وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من المقترحات منها:

1. ضرورة تحقيق الشركات الثلاث قيد الدراسة ممارسة حقيقة للمعايير الخاصة بمستويات نضج إدارة الجودة، وتطبيق العمليات الخاصة بإدارة الجودة على أرض الواقع فهي تمتلك المؤهلات اللازمة لذلك.
2. تقترح الباحثة باعتماد المستويات وقائمة الفحص في تحديد المستوى الحقيقي للنضج في إدارة الجودة وكذلك في إجراء التقييم الذاتي للتعرف على نقاط القوة والضعف في عملياتها.

Abstract

The adoption of maturity grid as well as the application of quality management systems contribute to improve the quality products of services ,But that was applied separately in the past and in present time, there are some initiatives to introduce quality management system by the five grid of maturity.

The main aim of the study is identification about quality management maturity grid through a checklist to test quality management maturity grid ,as a guide for senior management to assess the level of management maturity grid, to study to this objective, we choose a study society by deliberating, at three corporation at ministry of industry and mineral in general and private sector, using a sampling study the preliminary exploratory study provide some indicators such as a knowledge problem facing the managers dealing with scientific tool to determine the level of management maturity grid.

The study design assumption diagram showing the five levels and norms (standards) of each on, then we test it using some hypothesis using a checklist, the data processed by SPSS and some tests like Kruskal-Wallis and experiment Mann-Whitney and analysis One-Way ANOVA, the result show that the level of general company for Drugs Industry and Medical Appliances is at the First level (Uncertainty), while the General company for northern Cement is between third and fourth level nearest to fourth level (Wisdom), the third company which is for AL-Hokamaa Company located between second and third level nearer to second level (Awakening).

The study arrive to several conclusion which are:

1. There are a differentiation between the three companies according to QMMG in spite of the three companies are in the same level of qualifying to ISO 9001- 2008.
2. There are a good knowledge about the importance of Q.M.S Application, but the companies are fancily a shortages in application of these system.

The study in traduce some suggestion like:

1. The companies must applicator areal practices of QMMG processes and implementation of special processes dealing with Q.M in real field.
2. There are important to dealing with the five levels and the checklist to determine the real level of maturity in Q.M. and in self assessment for each company to indicate the strengths and weaknesses in its processes.

**University of Mosul
College of Administration
& Economics**



**Quality Management Maturity Grid
Determination Using Crosby Approach In
Some Industrial Organizations In Ninawa
Caver Nance A comparative Study**

Rasha Talal Abd AL-Rhman

M. Sc. / Thesis

Industrial Management

Supervised By

Assist. Prof.

Dr. Moyassar Ibraheem Ahmed Al-Joboury

2014 A.D.

1435 A.H.