



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم الإدارة الصناعية

قياس مستوى تطبيق الثوابت الخمسة لـ Crosby في معمل
الجزيرة والريان لإنتاج الألبان: دراسة مقارنة

أطالِب

أسعد علي عواد علي المعماري

رسالة دبلوم عالي

إدارة صناعية

بإشراف

الأستاذ الدكتور

ميسر إبراهيم أحمد الجبوري

٢٠١٨ م

١٤٣٩ هـ

المستخلص

تسعى الدراسة الى التعرف على مستوى تطبيق الثوابت الخمسة لـ Crosby في معلمي الجزيرة والريان لإنتاج الالبان بهدف تحديد قدرتهما على تلبية متطلبات الزبون وتحسين موقع المعلمين، فقد أشرت الزيارات الميدانية عدد من الصعوبات التي تواجهها إدارة المعلمين في تطبيق مفاهيم الجودة ومنها الثوابت الخمسة مع وجود استعداد كبير جداً للتعاطي مع المفاهيم الحديثة للجودة لدى إدارة المعلمين، لذا تم استكشاف ثوابت Crosby في كلا المعلمين من خلال خمسة إثارات بحثية عدت مشكلة تستدعي دراستها.

ولغرض معالجة المشكلة تم تبني الفرضية القائلة بتوفر مستوى معين لتطبيق الثوابت وحدد هدف الدراسة الأساس في السعي نحو مساعدة إدارة المعلمين قيد الدراسة في إيجاد طرق لقياس وتعزيز القدرات الذاتية قدر تعلق الأمر بالجودة، مع قياس قدرة المعمل على تبني مفاهيم معاصرة كثوابت الجودة.

تم اختيار المعلمين كعينة لإجراء الدراسة والحصول على البيانات لإكمال الإطار العملي من خلال قائمة الفحص التي اعدت لهذا الغرض والتي شملت ٦٠ مستجيباً في كلا المعلمين. استخدمت تحليلات احصائية مناسبة فضلاً عن اختبار مربع كاي لتحديد أيأ من المعلمين ذا قدرة أكبر في تطبيق الثوابت.

توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها وجود تطبيق جزئي للثوابت في المعلمين، مع تأشير فرق محدود بين المعلمين في التطبيق، كما اقترحت الدراسة ضرورة تكثيف إهتمام إدارة المعلمين نحو تطبيق الثوابت الخمسة وبدرجات متساوية كونها كل متكامل، مع ضرورة تدريب العاملين على برامج منع تحقق الأخطاء.

Abstract

This study seeks to identify the applicability of Crosby's 'Five Absolutes' in Al-Jazerah and Al-Rayan Factories for Dairy Production. It aims at determining the ability of these factories to meet customer requirements, and improving the productivity standards thereof. Field visits to these sites indicated a number of difficulties involved in applying quality concepts on the part of the factories' managers, including the Five Absolutes. Managements of these factories expressed willingness to experiment with modern concepts of quality. Hence, Crosby's absolutes have been explored in the two sites through five research motivations which considered the research problem as worthy of investigation.

The main aim of the study is to help the factory managers (subjects) find ways to measure and promote their abilities with respect to quality, taking into account each factory's capability of adopting such modern concepts as quality absolutes.

The two factories have been chosen as subjects for the study to obtain data to complete its framework through checklist involving 60 participants from both sites, which has been prepared specifically to serve this purpose.

Appropriate Statistical analysis has been conducted in addition to using Chi Square to determine which of the two subjects is more capable of applying the absolutes.

A number of findings have been identified: most importantly, the presence of primary application of quality absolutes in both factories, though with significant differences. The study suggests that it is necessary for both managements (Al-Jazerah and Al-Rayan) to concentrate on applying the Five Absolutes equally, and train their workers on error prevention programs.

**University of Mosul
College of Administration and Economics
Industrial Management Department**



**Applicability Level Measuring of Crosby's Five
Absolutes in Al-Jazerah and Al-Rayan Factories for
Dairy Production: A Comparative Study**

By

Asaad Ali Awad Ali AlMammary

To

**The Council of Administration and Economics College
University of Mosul**

**in Partial Fulfilment of the Requirements For The
Degree Of Higher Diploma**

in

Industrial Management

Supervised By

Prof. Dr. Moyassar Ibraheem Ahmed Al-Jubory

2018A.C.

1439A.H.