



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

أثر تحديد العوامل الحاسمة للجودة
في تحقيق الأبعاد الإستراتيجية للتميز
دراسة تحليلية لآراء عينة من مدراء وزبائن الشركة العامة
لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى

زهراء غازي ذنون الدباغ

رسالة ماجستير
في اختصاص الإدارة الصناعية

بإشراف
الأستاذ المساعد
الدكتور ميسر إبراهيم أحمد الجبوري

٢٠٠٩م

١٤٣٠هـ

المستخلص

تحاول هذه الدراسة تحديد أثر العوامل الحاسمة للجودة^(*) (CTQ) Critical To Quality في تحقيق الأبعاد الإستراتيجية للتميز في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى بوصفها الحالة الدراسية، إذ اهتم الإطار النظري للدراسة بموضوع العوامل الحاسمة للجودة CTQ والأبعاد الإستراتيجية للتميز بوصفهما متغيري الدراسة من خلال التعرف على طروحات الباحثين في هذا المجال، وأعطت الدراسة التحليلية أهمية في التعرف على علاقات الارتباط والتأثير لهذين المتغيرين في الشركة قيد الدراسة ومن خلال الإجابة على عدد من التساؤلات ثم تحديد الإطار العام لمشكلة الدراسة وكالاتي:

١. هل تتمكن إدارة الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى من تحديد الإطار الخاص بالعوامل الحاسمة للجودة.
٢. هل تدرك إدارة الشركة قيد الدراسة الأبعاد الإستراتيجية للتميز.
٣. ما طبيعة العلاقة بين العوامل الحاسمة للجودة والأبعاد الإستراتيجية للتميز.
٤. ما أهمية تحديد العوامل الحاسمة للجودة في تحقيق الأبعاد الإستراتيجية للتميز في الشركة قيد الدراسة.

واتساقاً مع ما تقدم فإن نطاق الدراسة يتطلب صياغة نموذج افتراضي يبيّن علاقات الارتباط والتأثير بين العوامل الحاسمة للجودة CTQ والأبعاد الإستراتيجية للتميز، والذي انبثق منه عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية أخضعت للاختبار بالاعتماد على البرنامج الإحصائي المناسب بهدف معالجة البيانات والوصول إلى نتائج تساعد في بناء الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة وأدناه أبرز اثنين منها:

١. توجد علاقة ارتباط معنوية بين العوامل الحاسمة للجودة CTQ والأبعاد الإستراتيجية للتميز، إذ ارتبط كل عامل من العوامل الأربعة (سلسلة التجهيز، عملية الفحص، كلف التشغيل، رضا الزبون)، مع الأبعاد الإستراتيجية السبعة للتميز.
٢. هناك تأثير معنوي للعوامل الحاسمة للجودة CTQ على الأبعاد الإستراتيجية للتميز حيث يؤثر كل عامل من العوامل الحاسمة للجودة CTQ في الأبعاد الإستراتيجية للتميز وأظهرت النتائج أن كلف التشغيل لها التأثير الأكبر من بين العوامل في الأبعاد. وبناءً على الاستنتاجات التي تم التوصل لها قدمت الباحثة عدداً من التوصيات للشركة قيد الدراسة ومنها:

(*) سيجري اعتماد المختصر CTQ أينما تمت الإشارة إلى العوامل الحاسمة للجودة في الدراسة.

١. ضرورة إجراء الشركة تقييم عادل وصادق للمجهزين بهدف الحصول على مصادر تجهيز مناسبة، إذ يعد نظام تقييم المجهزين من الوسائل المهمة التي يمكن الاستفادة منها في تحديد المجهز الذي يساعدها في الحصول على المواد الأولية المناسبة للإنتاج.
 ٢. ضرورة قيام الشركة بوضع معايير كفاءة لتقييم الأداء للقادة والموظفين في الشركة بهدف التعرف على مواضع الخلل في الأداء والعمل على تقويمها في المستقبل.
 ٣. ضرورة تبني نظام شامل للتعلم والتطور والتدريب في الشركة يساعد على تطوير خصائص القادة الشخصية ، فضلاً عن التركيز على القدرات الجوهرية في الشركة من أجل إنجاز خطط العمل الطويلة والقصيرة المدى ولاضير من الاستفادة من خبرات المكاتب الاستشارية المحلية (جامعة الموصل) أو الخارجية.
- فضلاً عن التوصيات المقدمة للباحثين حول الدراسات المستقبلية ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية.

ABSTRACT

This study attempts to identify the impact of the factors critical to quality in achieving the strategic excellence dimension of the General Company of Drugs and Medical appliances in Nineveh as a case study. The theoretical aspect of the study dealt with the topic of factors critical to quality and the strategic dimensions of excellence as the two variables of the study, by the means of identifying the opinions of researchers in this field. The exploratory study showed the importance of identifying the correlation and effect relationships for these two variables in the company studied, and through responding to a number of questions and then specifying the general framework of the study problem as the following:

1. Is the management of the Company of Drugs and Medical appliances in Nineveh able to identify the special framework of the factors critical of quality?
2. Does the company realize the strategic dimensions of excellence?
3. What is the nature of the relationship between the factors critical to quality and the strategic dimensions of excellence?
4. What is the importance of the critical to quality factors in accomplishing the strategic dimensions of excellence in the company?

Consistent with what was mentioned before, the scope of the study requires formulating a hypothetical model, which shows the correlation and effect relations between the critical to quality factors and the strategic dimensions of excellence. Main and branch hypotheses emerged from the model and which were submitted to test by the suitable statistical program in an attempt to process and obtaining the results that lead reaching conclusions from the study. The following are the most prominent conclusions and they are:

1. There is a correlation between the critical to quality factors and the strategic dimensions of excellence. Each one of the four factors (supply chain, checking process, operation costs and customer satisfaction) was related with the seven strategic dimensions of excellence.
2. There is a significant impact of the factors critical to quality on the strategic dimensions of excellence, such that each factor influences the strategic dimensions of excellence. And results showed that the operation costs had the biggest impact in comparison to other factors.

Based on the conclusions reached, the researcher submitted several recommendations to the General Company of Drugs and Medical appliances in Nineveh, including:

1. The company must conduct a fair and honest evaluation for the suppliers in order to obtain suitable supply sources, as the evaluation of suppliers is considered an important means that gives the benefit of identifying the supplier who aids the company to get the suitable raw materials for production.
2. The company should put forward efficient criteria to evaluate the performance of leaders and the employees in the company to identify the defects in performance and trying to rectify them in the future.
3. The necessity to adopt a radical system for learning, development and training in the company that will help develop the personal characteristics of the leaders, as well as focusing on the essential capabilities of the employees in order to achieve long and short - term work plans and it will be of no harm to make use of the experiences of local consultative offices (in Mosul University or outside it).

In addition to that several recommendations were submitted to researchers for future studies relevant to the current study.

**EFFECT OF CRITICAL TO QUALITY
IDENTIFICATION IN EXCELLENCE
STRATEGIC DIMENSIONS**

**Analytical Study for the Opinions of A Sample of
Managers and Clients of the General Company of Drug
And Medical Appliances in Nineveh**

A Thesis submitted

By

Zahraa Ghazi Thanoon AL Debag

To

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

In

***Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of M. Sc.***

In

Industrial Management

Supervised by

Assistant Professor

Dr. Muyasser Ibrahim Ahmed