



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم الإدارة الصناعية

إمكانية إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة
دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية
والمستلزمات الطبية / سامراء
مصنع المحاليل الوريدية في نينوى

بحث تقدم به
رضوان عبد الجبار سعيد آل الحاج

بحث دبلوم عالٍ
في الإدارة الصناعية

بإشراف
الأستاذ الدكتور
أكرم أحمد الطويل

المستخلص

يعد موضوع إدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها من المواضيع التي تحاول المنظمات وفي مختلف مسمياتها وأنوعها تبنيها لما لها من أثر بالغ في تحسين ادائها وتعزيز موقعها التنافسي ومن ثمَّ تعزيز ربحيتها، وقد انطلقت هذه البحث نحو فحص وجود هذه المتطلبات في مصنع المحاليل الوريدية في نينوى ويمكن تحديد مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية:

١. هل لدى المدراء والعاملين في المصنع قيد البحث فكرة وإطلاع عن مفهوم إدارة الجودة

الشاملة وأهدافها ومتطلباتها؟

٢. هل هناك إمكانية لإقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المصنع قيد البحث وفق آراء

المبحوثين؟

وقد عمل الباحث على محاولة الإجابة على هذه التساؤلات من خلال تبني المنهجين الوصفي والتحليلي مع عدد من الأدوات التي استخدمها الباحث في جمع البيانات والمعلومات لغرض البيانات وتحليل النتائج، وتم وضع مخطط افتراضي يربط بين توفر هذه المتطلبات (التحسين المستمر، المشاركة الكاملة لجميع الافراد العاملين، الزبون محور عمل المنظمة والقوة الدافعة لها، التدريب والتعليم، اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق، القيادة الادارية)، وتم صياغة الفرضيات لاختبار مدى توفر هذه المتطلبات في مصنع المحاليل الوريدية في نينوى.

وقد توصلت البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها:

١. تتوفر في المصنع قيد البحث مجموعة من الإمكانيات والأدوات التي تساعد على إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

٢. أظهرت نتائج المختبر الاحصائي T-Test أن استجابة إدارة المصنع قيد البحث لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة كانت مقبولة وبالأخص لمتطلبات التحسين المستمر والزبون محور عمل المنظمة والقوة الدافعة لها، فيما حققت بقية المتطلبات نسبة استجابة متوسطة مما يعكس وجود الأرضية المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصنع قيد البحث.

واعتماداً على هاتيك الاستنتاجات قدم الباحث مجموعة من التوصيات المنسجمة معها ولعل من أهمها:

١- زيادة اهتمام إدارة المصنع قيد البحث بإقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة وتعميقها لدى المدراء والعاملين وبمختلف مستوياتهم الإدارية لتعزيز جودة منتجات المصنع نموها في بيئة ديناميكية تتسم بالمنافسة الحادة.

٢- استمرار إدارة المصنع على إنتاج منتجات ذات جودة مناسبة ورفع شعار الجودة
مسؤولية الجميع لتلبية احتياجات ورغبات الزبائن كونها تشكل إحدى الركائز الأساسية
لاستمرار عمل المنظمات التي تقدم المنتجات سواء على المستوى العام أو الخاص.
الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، التحسين المستمر.

Abstract

The TQM requirements are one of the subjects that organizations, in their various names and types, are trying to adopt because of their profound impact in improving their performance, enhancing their competitive position and thus enhancing their profitability. The research aims at examining the requirements in the Intra Venous foliation in Nineveh .The problem of the study can be determined through following questions:

- 1- Do the managers and employees of the factory under study have an idea and knowledge of the concept of total quality management and its objectives and requirements?
- 2- Is there a possibility to establish the requirements of total quality management in the factory under study according to the opinions of the respondents?

The researcher attempted to answer these questions by adopting both subjects descriptive and analytical approaches with a number of tools used by the researcher in collecting data and information for the purpose of analyzing data and results, A hypothetical scheme linking the availability of these requirements (continuous improvement, participation of workers, focusing on customers and the driving force, training and education, decision-making based on facts and administrative leadership) has been set and hypotheses have been formulated to test the availability of these requirements at the Intra Venous foliation in Nineveh.

The study has reached a number of conclusions, the most important of which are:

- 1- The factory under study has a range of capabilities and tools that help to establish the requirements of total quality management.
- 2- The results of the statistical laboratory T-Test showed that the response of the factory management under study to the requirements of total quality management was excellent, especially to the requirements of continuous improvement .the customer is the focus and the driving force, while the rest of the requirements achieved a moderate response rate, which reflects the existence of the appropriate

ground for the application of total quality management in The factory under study.

Based on these conclusions, the researcher has presented a set of recommendations that are consistent with the following:

- 1- Increasing the interest of the factory management under study to establish and deepen the requirements of total quality management among managers and employees and their various levels of management to enhance the quality of factory products growth in a dynamic environment characterized by intense competition.
- 2- Continuing the management of the factory to produce products of appropriate quality and raise the slogan of quality is the responsibility of everyone to meet the needs and desires of customers as they are one of the main pillars of the continued work of organizations that provide products at the public or private level.

Keywords: Total Quality Management, Continuous Improvement.

University of Mosul
College of Administration & Economics
Industrial Management Department



**The Possibility Of The Initiating Of Total Quality
Management (TQM) Requirements**
In Intra Venous foliation Plant in Ninavah

By

Radhwan Abdul-Jabar Saeed Al-Haj

Supervised By

Prof. Dr.

Akram Ahmed Al-Taweel

2019 AD

1441 AH