



جامعة الموصل  
كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم الإدارة الصناعية

**دور متطلبات الصيانة المنتجة الشاملة في مستوى جودة  
الخدمة**  
دراسة استطلاعية في مديرية توزيع كهرباء نينوى المركز

بحث تقدمت به

الطالبة

ليليان ياسر ياسين العلاف

الى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل كجزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي  
في الإدارة الصناعية

بإشراف

الأستاذ المساعد

الدكتورة الاء حسيب عبد الهادي الجليلي

## المستخلص

جاءت الدراسة الحالية لاختبار علاقة متطلبات الصيانة المنتجة الشاملة وتأثيرها في جودة الخدمة، إذ تبنت الدراسة في إطارها المفاهيمي موضوع متطلبات الصيانة المنتجة الشاملة متغيراً مستقلاً، فضلاً عن تناولها لموضوع جودة الخدمة بوصفها متغيراً معتمداً، ومن هذا المنطلق حاورت الدراسة الأدبيات في حقل إدارة الصيانة المنتجة الشاملة وإدارة الجودة في أربعة محاور تعكس مشكلة البحث ذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما هي طبيعة علاقة الارتباط بين متطلبات الصيانة المنتجة الشاملة و جودة الخدمة في المديرية قيد الدراسة ؟

- هل توجد علاقة تأثير معنوية لمتطلبات الصيانة المنتجة الشاملة و جودة الخدمة في المديرية قيد الدراسة ؟

- ما هو المستوى المعتمد لكل من لمتطلبات الصيانة المنتجة الشاملة و جودة الخدمة في المديرية قيد الدراسة ؟

وتهدف الدراسة الى تشخيص علاقة وأثر متطلبات الصيانة المنتجة الشاملة في تحسين جودة الخدمة للمديرية قيد الدراسة، وبيان مضامين وحدود هذه العلاقة على مستوى المديرية قيد الدراسة فضلاً عن تحقيق الأهداف الآتية:

١- تقديم معالم نظرية للمدراء والعاملين في المديرية قيد الدراسة عن دور متطلبات الصيانة المنتجة الشاملة في مستوى جودة الخدمة للمديرية قيد الدراسة.

٢- وصف متطلبات الصيانة المنتجة الشاملة وجودة الخدمة وتشخيصها في المديرية قيد الدراسة.

٣- اختبار علاقة الارتباط بين متطلبات الصيانة المنتجة الشاملة وجودة الخدمة

٤- اختبار علاقة التأثير لمتطلبات الصيانة المنتجة الشاملة وجودة الخدمة للمديرية قيد الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها:

كشفت نتائج تحليل الإدراك الأولي للمديرين حول كل متغير من متغيرات الدراسة أن المعدل العام لإدراكهم كان مقبولاً ومع الاتجاه الإيجابي مما يؤكد أن المبحوثين يولون اهتماماً كبيراً لمتطلبات الصيانة المنتجة الشاملة و جودة الخدمة.

واتساقاً مع تلك الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، فقد قدمت الباحثة مجموعة من المقترحات المنسجمة مع هذه الاستنتاجات من أجل الارتقاء بواقع المديرية. وأختتمت الدراسة بتقديم مجموعة من المقترحات للباحثين مستقبلاً في موضوع الصيانة المنتجة الشاملة و جودة الخدمة.

## **Abstract**

The study examined the relationship between the total productive maintenance requirements and quality of service. The study adopted the concept of the comprehensive maintenance requirements of the independent variable as well as the quality of service as an approved variable. Quality management in four axes reflects the research problem by answering the following questions:

-What is the nature of the correlation between the requirements of comprehensive productive maintenance and quality of service in the Directorate under study?

-Is there a significant relationship to the requirements of comprehensive productive maintenance and quality of service in the Directorate under study?

-What is the approved level for each of the requirements of comprehensive productive maintenance and quality of service in the Directorate under study?

The study aims at diagnosing the relationship and effect of the requirements of the overall productive maintenance in improving the quality of service of the department under study, and indicating the contents and limits of this relationship at the level of the directorate under study as well as achieving the following objectives:

- 1- Provide theoretical parameters for managers and employees in the Directorate under study on the role of productive maintenance requirements overall quality of service of the Directorate under study.
- 2- Description of the requirements of comprehensive productive maintenance and quality of service and diagnosis in the Directorate under study.
- 3- Test the correlation between the requirements of comprehensive productive maintenance and quality of service
- 4- Test the relationship of the impact of the requirements of the overall productive maintenance and quality of service of the Directorate under study.

The study reached a number of conclusions, the most important of which were: The results of the preliminary cognition analysis for managers on each of the variables of the study revealed that the general rate of their perception was acceptable and with a positive trend, which confirms that the respondents pay great attention to the requirements of comprehensive productive maintenance and quality of service.

Consistent with the conclusions of the study, the researcher presented a set of proposals consistent with these conclusions in order to improve the status of the Directorate. The study concluded with a set of proposals for future researchers in the subject of comprehensive productive maintenance and quality of service.

**University of Mosul  
College of Administration  
And Economics**



**The role of the overall productive maintenance  
requirements in the quality of service level  
Survey study in the Directorate of Electricity Nineveh /center**

**Leleyan Yasir Yassen Al\_Allaf**

To the Council of Economic & Administration College  
University of Mousl In Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Deploma Thesis in industrial administration

**Supervised by  
Assist. Prof.  
Alaa Haseeb Al-Jalili**

**2017 A.D**

**1439 A.H**