

١ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

٢ جامعة القادسية

٣ كلية الإدارة والاقتصاد

٤ قسم إدارة الأعمال

٥ الدراسات الصباحية

٦

٧

٨ واقع إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون

٩

١٠ بحث مقدم

١١ إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية

١٢ وهو جزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في العلوم الإدارية

١٣ تقدم به

١٤ علي كاظم جاسر

١٥ علي وسام ناجي

١٦

١٧ بإشراف الأساتذة الدكتور

١٨ علي جيران عبد علي

١٩

٢٠

٢٠١٦ م

٢١ ١٤٣٧ هـ

المستخلص

- ١
- ٢ سع البحث إلى بحث إمكانية تحقيق رضا الزبون عن طريق تطبيق عناصر إدارة الجودة
- ٣ الشاملة في معمل نسيج الديوانية وقد تم اختيار عينة البحث من الموظفين في جميع
- ٤ المستويات الإدارية وكذلك الزبائن المستهدفين للمعمل لتطبيق هذه البحث الذي ركز على
- ٥ مشكلة تم تحديدها من خلال زيارات الباحثان للمعمل والاطلاع على آراء العاملين وملاحظات
- ٦ الزبائن المختلفة التي تظهر تدني رضاهم عن المنتجات.
- ٧ حيث انبثقت فرضية رئيسية مفادها وجود علاقة ارتباط بين عناصر إدارة الجودة الشاملة
- ٨ ورضا الزبون ، واشتقت منها فرضيات فرعية تؤكد وجود علاقة بين كل عنصر من هذه
- ٩ العناصر ورضا الزبون.
- ١٠ فضلا عن استخدام الاستبانة كأدوات لجمع البيانات تم الاعتماد على المقابلات الشخصية
- ١١ لمدير ورؤساء الأقسام وخبراء الجودة في المعمل وأصحاب الخبرة والكفاءة من الموظفين
- ١٢ وبناء على ذلك تم تأشير مجموعة من الاستنتاجات منها:
- ١٣ ١_تباين درجة الوعي لمفهوم وأهمية تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإدارة
- ١٤ العليا والعاملين .
- ١٥ ٢_كما تبين وجود ضعف في مستوى الأساليب والأدوات المستخدمة في مراقبة الجودة .
- ١٦ وأخيرا تضمن البحث مجموعة من التوصيات أهمها:
- ١٧ ١_ضرورة قيام الإدارة العليا برفع درجة الوعي عند العاملين بأهمية إدارة الجودة الشاملة
- ١٨ كأسلوب إداري تطبيقي يعمل على تحسين الأداء والجودة وتحقيق رضا الزبون .
- ١٩ ٢_تعزيز روح العمل الجماعي والمشاركة في اتخاذ القرارات والعمل على تحقيق التوازن بين
- ٢٠ الهياكل التنظيمية السائدة والمطلوب إيجادها .