|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | | | | College Name |
| **ادارة اعمال** | | | | Department |
| **أخلاص زكي فرج الجبوري** | | | | Full Name as written in Passport |
|  | | | | e-mail |
| **Professor** | **Assistant Professor** | **Lecturer** | **Assistant Lecturer** | Career |
| PhD | | Master | |  |
| **تطبيقات (ISO 9001,CMM,TQM) لقياس جودة الأداء الكلي دراسة حالة**  **في الشركة العامة للصناعات الجلدية** | | | | Thesis Title |
| **1426هـ 2005 م** | | | | Year |
| **تتمحور مشكلة البحث بوجود فجوة بين نماذج الجودة ( ISO 9001,CMM, TQM) والبيئة الداخلية للمنظمة وقدراتها ومواردها. إن معظم نماذج الجودة تفترض بأنها تقدم أفضل الحلول لمشاكل الجودة وهذا ما لم يتم أثباته بشكل قاطع. فضلا عن ذلك فان البحوث الأكاديمية التي أجريت في العراق، منذ التسعينات ولحد الآن، قد توجهت نحو قياس الفجوة بين متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 وواقع نظام الجودة في المنظمات المبحوثة. وأوصت هذه البحوث بتجسير تلك الفجوة لتتمكن المنظمة المبحوثة من الحصول شهادة ISO 9001. كما يلاحظ بان جميع البحوث التي أجريت حول أنظمة إدارة الجودة والبيئة في العراق قد أوصت ISO 9001 كبديل أفضل لحل مشاكل الجودة، ولكن بنفس الوقت تناست تلك البحوث بيئة الشركة ومواردها الداخلية وقدراتها الذاتية. يضاف إلى ذلك عدم تطرق تلك البحوث إلى اختبار قدرة تكامل نماذج الجودة على تحقيق أهداف المنظمة بخصوص حل معضلة الجودة وتحسين ادائها الكلي. لذلك فان هذا الـبحث يتنـاول تأثيـــــر التكامـل بيـــن (ISO 9001, CMM, TQM) في تحسين جودة الأداء الكلي عموما وتحسين جودة الأداء الستراتيجي خصوصا وتقويم واقع الجودة في الشركة العامة للصناعات الجلدية (عينة البحث) وتحديد نموذج الجودة الذي ينسجم مع بيئة وموارد واحتياجات عينة البحث.**  **سعى البحث إلى تحقيق مجموعة من الاهداف، كما اعتمد على مجموعة من الفرضيات، اما البيانات والمعلومات المطلوبة فقد جمعت من سجلات الشركة المعتمدة، واجريت المقابلات المهيكلة باستخدام قوائم الفحص والملاحظة الشخصية ومراجعة الوثائق لتحليل وتقويم نظام الجودة، فضلا عن المعايشة الميدانية للباحثة لاستكمال الجوانب التي لم تتوافر عنها بيانات موثقة في سجلات الشركة للتحقق من مدى صحة الاجابات الواردة في قوائم الفحص، اظهرت قائمة الفحص وجود تذبذب في مستوى جودة اداء الشركة، كما ان هناك نقاط ضعف كثيرة وعديدة في ادائها، كما لم تحصل العوامل المؤثرة التي تم دراستها على تقويمات عالية مما يشخص وجود مشاكل تعاني منها الشركة.**  **واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالتكامل من عينة البحث، ولاجل معالجة البيانات استخدمت العديد من الاساليب الاحصائية (الانحدار البسيط والمتعدد، تحليل المسار). وقد افرزت هذه الأساليب العديد من النتائج ابرزها ان التاثير الكلي للتكامل بين (ISO 9001, CMM ,TQM) في جودة الأداء الكلي اكبر من تاثير كل نموذج على حده، كما تبين ان استخدام ISO 9001 وحده لا يكفي لتحسين جودة الاداء الكلي للشركة، وفي اطار مناقشة النتائج اكدت الدراسة على اهمية التكامل بين النماذج في تحقيق متطلبات الجودة، كما اوصت بضرورة اعتماد عناصر التكامل في تحسين جودة الاداء الكلي للشركة.** | | | | Abstract |