

العنوان:	تكاليف الجودة الشاملة و ادارة الجودة الشاملة : دراسة تحليلية عن شركات الادوية في الاردن
المؤلف الرئيسي:	استيتيه، ديمة أكرم مصطفى
مؤلفين آخرين:	عبيدات، سليمان(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2005
موقع:	عمان
الصفحات:	1 - 124
رقم MD:	609383
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	الجامعة الاردنية
الكلية:	كلية الدراسات العليا
الدولة:	الاردن
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	محاسبة التكاليف، الجودة الشاملة، شركات الادوية، الاردن
رابط:	https://search.mandumah.com/Record/609383

الملاحق

الجامعة الأردنية
كلية الدراسات العليا

أخي المستجيب ، أختي المستجيبة .

تقوم الباحثة بدراسة عنوانها " النكاليف وإدارة الجودة الشاملة: دراسة تحليلية شركات الأدوية البشرية في الأردن " .

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية .

لذا يرجى التكرم بمساعدة الباحثة قدر الامكان في الإجابة على بنود هذه الاستبانة علماً بأن

جميع البيانات سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي،

مع جزيل الشكر والتقدير .

الباحثة

ديمة استيتية

الجزء الأول :

١. موقع الشركة :
٢. سنة التأسيس :
٣. عدد العاملين في المؤسسة :
٤. قيمة المبيعات بالدينار الأردني لسنة ٢٠٠٤ :
٥. رأس مال الشركة :
٦. عدد الوحدات المنتجة لعام ٢٠٠٤ :
٧. طبيعة انتاج الشركة :

الرجاء الإجابة بنعم أو لا :

٨. هل يوجد نظام رقابة على الجودة الشاملة في مؤسستك ؟
نعم لا
٩. هل يتم عقد دورات تدريبية على الجودة الشاملة داخل مؤسستك ؟
نعم لا
١٠. هل تتبنى الشركة نظام إدارة الجودة الشاملة .
نعم لا

١١. هل تشمل برامج الرقابة على الجودة في مؤسستك على استخدام مخططات السيطرة أثناء عملية التصنيع؟

نعم لا

١٢. هل يوجد أجهزة تفتيش واختبار ملائمة في مؤسستك؟

نعم لا

١٣. هل تبحث مؤسستك عن أسباب اختلاف خصائص المنتجات عن المواصفات الموضوعية؟

نعم لا

١٤. هل تقوم مؤسستك بتسجيل نتائج التفتيش والأختبار التي يتم الحصول عليها أثناء العملية الانتاجية؟

نعم لا

١٥. هل يوجد تقارير دورية منتظمة لتكاليف الجودة في مؤسستك؟

نعم لا

١٦. هل تقوم مؤسستك بسحب العينات اللازمة للتفتيش على المنتجات؟

نعم لا

الجزء الثاني :

أمامك مجموعة من الاستفسارات التي تقيم مفهوم الجودة الشاملة في شركتكم ، الرجاء وضع اشارة (✓) تحت الخيار الذي تعتبره أكثر تمثيلا لواقع شركتكم .

المعيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا	أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
أ. مشاركة العاملين :							
١. يتم اعطاء فرصة للموظف للتصرف عند شعوره أن مستوى الجودة قد انخفض .							
٢. يتم أخذ رأي الموظف عند تغيير طريقة العمل .							
٣. يتاح للموظف فرصة اعطاء أسباب انخفاض الجودة عند حدوث ذلك .							
٤. يشعر الموظف بالاستقلال في عمله .							
٥. يوجد نظام حوافز مادية ومعنوية لمكافئة العاملين المميزين .							
٦. يوجد نظام لأخذ اقتراحات العاملين بعين الاعتبار " صندوق اقتراحات، اجتماعات .."							
٧. يتم أخذ رأي المتأثرين بالقرارات قبل تنفيذها .							
٨. تشجع الادارة الأفكار الجديدة وتتبنها .							
٩. تعمل الادارة على رفع مستوى رضى العاملين داخل الشركة .							
ب. التدريب والتعليم :							

المعيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا	أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق بشدة
١٠. يتم اعطاء دورات للعاملين حول ضبط الجودة وأهميتها .							
١١. يتم تدريب العمال على القيام بأكثر من عمل .							
١٢. يتم تدريب العمال على الأساليب الحديثة لتنفيذ العمليات الانتاجية .							
١٣. توجد خطط لتدريب العاملين وقد تم انجاز بعضها .							
١٤. هناك وعي وادراك لمعنى الجودة .							
١٥. تهتم الادارة بتوظيف الخبرات والكوادر المؤهلة لتحسين الجودة .							
١٦. تقوم الشركة بتقييم حاجاتها التدريبية بشكل دوري .							
١٧. تقوم الشركة بتدريب المستويات الادارية العليا في تحسين الجودة .							
ج. نظام الاتصال :							
١٨. تتميز التعليمات والاجراءات بالشركة بالوضوح .							
١٩. يتم تبادل وجهات النظر حول المواضيع الهامة في المؤسسة في جو من الثقة والارتياح							
٢٠. يستطيع الموظفون الوصول الى اصحاب القرار وشرح موقفهم دون صعوبة .							

المعيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق بشدة
٢١. تهتم الإدارة بايجاد وسائل اتصال فعالة وقصيرة ومتطورة .					
٢٢. تهتم الإدارة بوضع تعابير دقيقة ومفهومة .					
٢٣. تحاول الإدارة حل الخلافات عن طريق تقريب وجهات النظر وتسهيل عملية الحوار .					
٢٤. يوجد نظام معلومات يوفر المعلومة بشكل سريع لاصحاب القرار .					
٢٥. يتم دراسة ملائمة الوثائق والنماذج لمتطلبات التصنيع الجيد .					
٢٦. يتم تصميم التقارير والنماذج لزيادة فاعليتها في تقديم وتحليل المعلومات .					
د. التركيز على العملاء :					
٢٧. تقوم الشركة بدراسة حاجات ورغبات العملاء ومدى رضاهم عن المنتجات .					
٢٨. تاخذ الشركة بآراء العملاء عند تطوير منتجات جديدة .					
٢٩. ينظر العاملون في المؤسسة الى بعضهم البعض كعملاء داخليين .					
٣٠. تحاول الشركة الحصول على عملاء دائمين .					

المعيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق بشدة
هـ. استخدام الاسلوب العلمي في اتخاذ القرارات :					
٣١. يتم جمع بيانات ذات فائدة للشركة .					
٣٢. يتم تحديد الاسباب الجذرية للمشاكل في الشركة .					
٣٣. يتم تطوير حلول مناسبة للمشاكل بناءاً على الاسباب الجذرية .					
٣٤. يتم التخطيط واجراء التغييرات المناسبة.					
٣٥. يتم تحديد مجالات التحسين في العمليات.					
و. استخدام طرق واساليب احصائية في ضبط الجودة :					
٣٦. يوجد نظام واضح للمقاييس .					
٣٧. تتم دراسة أسباب التغيير في نسبة التالف من الانتاج عند حدوث ذلك .					
٣٨. تحاول الشركة الاستفادة من التقدم التكنولوجي في القياس والتحليل .					
٣٩. يتم اعتماد نتائج التحليل الاحصائي في عمليات التطوير والتحسين .					
ز. التزام الشركة طويل الاجل بالجودة و استمرارية التحسين :					
٤٠. تلتزم الادارة العليا بتطوير مهارات العاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات .					
٤١. تعتبر الشركة الجودة شعارا للشركة .					

المعيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق بشدة
٤٢. يتم التعرف على كل جديد أولا " باول .						
٤٣. تهتم الشركة بالبيئة بشكل مستمر .						
٤٤. تهتم الشركة بالرأي العام وخدمة ما بعد البيع .						
٤٥. تعتبر الشركة بشكل عام العمل مسؤولية اجتماعية .						
٤٦. تقوم الادارة العليا بتشخيص المشاكل التنظيمية وإيجاد الحلول المناسبة .						
٤٧. تقوم الشركة باعطاء ضمانات وكفالات لعملائها .						
ح. وحدة أهداف الشركة والعاملين :						
٤٨. تقوم الشركة بتعريف جميع العاملين بمهمتها وأهدافها ودورهم في انجازها .						
٤٩. يتم تحديد أهداف الشركة بناءً على اسس عملية مدروسة .						
٥٠. تقوم الشركة بنشر وتوضيح أهدافها داخل الشركة وخارجها .						
٥١. يستطيع العاملون في الشركة تحقيق أهدافهم الذاتية من خلال أهداف الشركة الكلية.						
٥٢. يشعر الموظف في الشركة بأنه جزء منها .						

المعيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق بشدة
ط.* فرق العمل :					
٥٣. لدى ادارة الشركة قناعة بأهمية العمل الجماعي .					
٥٤. تدعم الإدارة العليا تشكيل فرق العمل .					
٥٥. لدى العاملين الرغبة والقناعة للعمل ضمن فرق العمل .					
٥٦. ادارة الشركة تدرس وتناقش المشاكل التي تواجه المنظمة من خلال فرق العمل .					
٥٧. تحرص إدارة الشركة على خلق فرص التطور والتقدم للعاملين .					
٥٨. تحرص إدارة الشركة على مكافأة المجددين ومعاقبة غير المجددين من العاملين .					
٥٩. لدى الشركة سياسة أجور واضحة وعادلة .					
٦٠. تتوفر في الشركة ظروف العمل المناسبة والمشجعة للعمل .					
٦١. تحرص الادارة على اشراك العاملين وعائلاتهم في المناسبات الاحتفالية الاجتماعية للشركة .					

٦٢٢١١٢

الجزء الثالث :

أمامك مجموعة من البنود التي تقيس تكلفة الجودة في شركتكم ، الرجاء وضع الرقم الذي يمثل التكلفة الحقيقية لكل بند من هذه البنود بالدينار الأردني ، علماً أن جميع هذه التكاليف تتعلق بسنة ٢٠٠٤ .

تكاليف سنة ٢٠٠٤	ط. تكاليف الفشل الداخلية :
	١. عدد الوحدات التالفة المنتجة عام ٢٠٠٤ والتي لم تتمكن المؤسسة من اصلاحها .
	٢. تكلفة كل وحدة من هذه الوحدات .
	٣. عدد الوحدات التالفة المنتجة عام ٢٠٠٤ والتي تم اعادة تصنيعها .
	٤. تكلفة اعادة تصنيع كل وحدة من هذه الوحدات .
	٥. تكاليف الخردة والاصلاح نتيجة للتوريدات والمنتجات غير المطابقة الواردة من الموردين .
	٦. تكلفة تحليل الفشل .
	٧. تكلفة بيع المنتجات بسعر اقل نتيجة احتوائها على عيب أو أكثر .
	٨. تكلفة اعادة التفتيش والاختبار للمنتجات التي تم اعادة انتاجها واعادة فحصها ومراجعتها .
	ي. تكاليف الفشل الخارجية
	٩. تكاليف استقبال وتبديل المنتجات المعيبة المرتجعة من الزبائن خلال فترة الضمان .
	١٠. تكاليف إدارة الشكاوي بسبب وجود عيوب في المنتجات التي تم بيعها للزبائن .
	١١. تكاليف تصليح المنتجات المعيبة عند استلامها من قبل الزبائن وذلك بسبب وجود عيوب فيها .

	١٢. تكلفة ارضاء العملاء الغاضبين .
	ك. تكاليف التقييم :
	١٣. تكاليف تفتيش واختبارات المواد المشتراة والتي ستدخل في عملية التصنيع، وذلك لضمان مطابقتها للمواصفات المحددة .
	١٤. تكاليف التفتيش خلال العمليات الانتاجية .
	١٥. تكاليف التفتيشات النهائية على المنتجات قبل ارسالها للمستهلك .
	١٦. تكاليف تقييم المخزون بهدف الاطمئنان على عدم هبوط قيمة المنتجات المخزنة .
	١٧. تكاليف تجميع ومعالجة بيانات التفتيش والاختبار التي تستخدم لتقييم العمل .
	ل. تكاليف الوقاية :
	١٨. تكاليف تجهيز وتنفيذ برامج التدريب المتعلقة بالجودة .
	١٩. تكاليف صيانة ومعايرة أجهزة القياس والاختبار للحفاظ على دقتها .
	٢٠. تكاليف دراسات قدرات العمليات الانتاجية وتخطيط التفتيش ، والتأكد من أن المنتجات والخدمات الجديدة مطابقة لاحتياجات الزبائن .
	٢١. تكاليف تخطيط نظام الجودة .
	٢٢. تكاليف تقييم الجودة لدى الموردين .
	٢٣. تكاليف تقييم تنفيذ النشاطات في الخطة الشاملة للجودة .
	٢٤. تكاليف برامج تأكيد الجودة .

أسماء الشركات التي شملتها الدراسة

- ١- العربية لصناعة الأدوية م.ع.م.
- ٢- الدولية للصناعات الدوائية والكيمائية
- ٣- دار الدواء للتنمية والاستثمار م.ع.م.
- ٤- الأردنية لإنتاج الأدوية م.ع.م.
- ٥- الشرق الأوسط للصناعات الدوائية والكيمائية
- ٦- الصناعات الدوائية المتطورة م.ع.م.
- ٧- الكندي للصناعات الدوائية
- ٨- الحياة للصناعات الدوائية
- ٩- الرام للصناعات الدوائية
- ١٠- المركز العربي للصناعات الدوائية
- ١١- الأردنية السويدية للمنتجات الطبية والتعقيم
- ١٢- المتحدة لصناعة الأدوية ذ.م.م.
- ١٣- نهر الأردن للصناعات الدوائية
- ١٤- أدوية الحكمة
- ١٥- عمان للصناعات الدوائية
- ١٦- فيلادلفيا لصناعة الأدوية م.م.