

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. ختيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في
المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.

<p>Résumé</p> <p>L'instauration d'un système de management de la qualité totale au sein de l'entreprise implique la mise en œuvre de l'amélioration continue, dont l'un des principes à savoir le (QTM) induit l'innovation et le développement des connaissances de l'ensemble des employés de l'entreprise à travers la mise en place des équipes de travail spécialisées pour la résolution des problèmes et la proposition des voies d'amélioration des opérations, ce qui va engendrer une culture organisationnelle adéquate à ce système.</p> <p>L'objectif de ce travail est l'étude de la contribution des techniques d'amélioration continue à l'implantation d'une culture organisationnelle qui soit en harmonie avec la mise en place de QTM au sein de l'entreprise.</p> <p>Mots Clés: Culture organisationnelle - management par la qualité totale -amélioration continue - équipe de travail.</p>	
---	--

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
ا. ختيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. ختيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

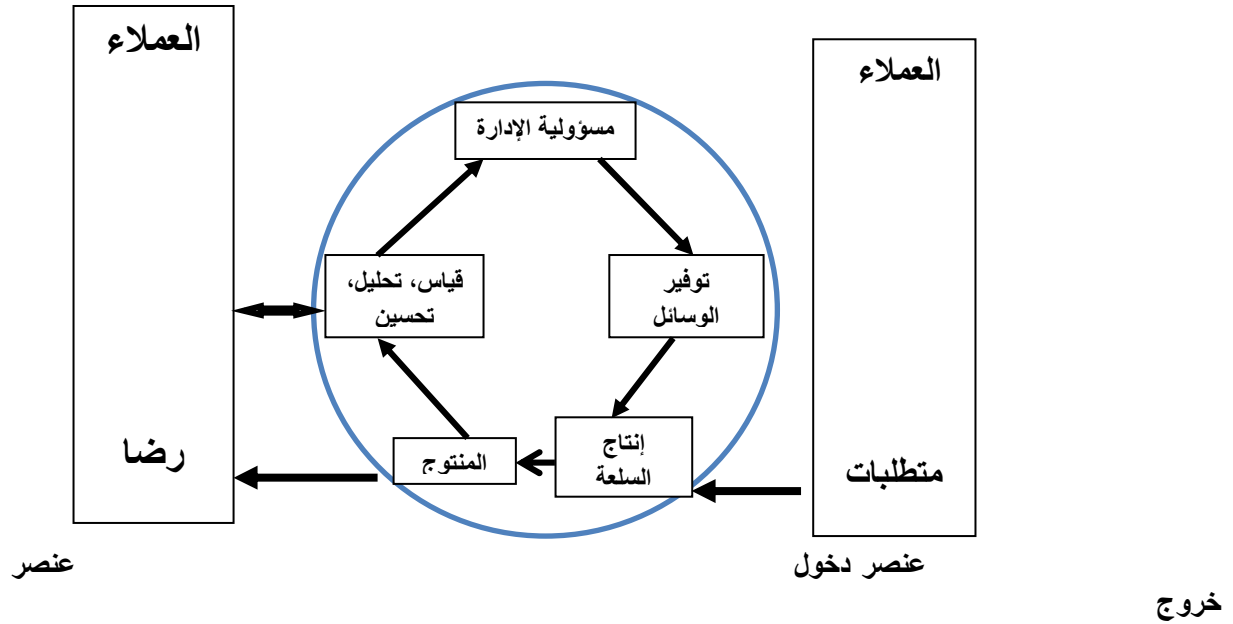
369	66	209	94

المصدر: مصلحة المستخدمين بالمؤسسة سونلغاز للإنتاج وحدة المسيلة 2014

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
ا. ختيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. ختيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. ختيم محمد العيد د. يعقوبي محمد



المصدر:

Modèle d'un système de management de la qualité basé sur les processus ISO 9000 version 2000 (AFNOR, 2001 , p17)

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
ا. ختيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

(Contribution au développement

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
د. خنيم محمد العيد
د. يعقوبي محمد

جدول رقم (02) الأدوات والأهداف

الأهداف	الأدوات
تخطيط الاجتماع Planification de la réunion	LE BDD (but, durée, déroulement) de la réunion تحديد هدف الاجتماع، مدة الاجتماع، كيفية سير الاجتماع.
إنتاج وتنظيم الأفكار organisation d'idées	Production et Le remue- الأدمغة Le méninge diagramme des affinités مخطط التجانس
المساعدة في اتخاذ القرار décision	Aide à la prise de Multivotes التصويت المتعدد sélection مصفوفة الانتقاء Consensus التوافق
تحديد وتحليل أسباب المشاكل المطروحة analyse des causes des problèmes posés	Identification et Diagramme cause –effet ou d'ishikawa – النتيجة أو Diagramme مخطط إشيكاو des relations العلاقات
توضيح العلاقة بين الزبون والمورد relation entre le client et le fournisseur	Clarification de la Entente client–fournisseur اتفاق الزبون والمورد

la direction du groupe SONELGAZ ,Alger, 2000, p 19.

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. خنيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

	5	4	3	2	1

I-تحليل بيانات الاستبيان:

الجدول رقم (3) إختبار كلومنفروف سمرنوف

X11	X10	X9	X8	X7	X6	X5	X4	X3	X2	X1	
78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	N
1.86	1.71	2.19	1.83	1.63	1.50	1.73	1.71	2.19	1.83	1.63	Mea Normal
0.639	0.537	0.898	0.590	0.537	0.640	0.551	0.537	0.898	0.590	0.537	Std. Devi
0.305	0.375	0.226	0.355	0.358	0.360	0.367	0.375	0.226	0.355	0.358	Abs olut Most Extreme Differences
0.272	0.253	0.226	0.312	0.276	0.360	0.261	0.253	0.226	0.312	0.276	Posi
-0.305	-0.375	-0.175	-0.355	-0.358	-0.217	-0.367	-0.375	-0.175	-0.355	-0.358	Neg
2.696	3.313	1.994	3.133	3.163	3.177	3.242	3.313	1.994	3.133	3.163	Kolmogorov-Smirnov Z
0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	Asymp. Sig. (2-tailed)

تابع الجدول رقم (3)

Q3	Q2	Q1	X22	X21	X20	X19	X18	X17	X16	X15	X14	X13	X12
78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
3.62	1.73	1.63	2.12	1.63	1.69	1.77	2.00	1.86	1.95	1.59	2.14	1.90	1.47
0.856	0.551	0.486	0.603	0.584	0.670	0.737	0.721	0.528	0.754	0.568	0.768	0.695	0.552
0.264	0.367	0.406	0.332	0.315	0.267	0.249	0.269	0.387	0.293	0.316	0.304	0.277	0.356
0.264	0.261	0.274	0.332	0.282	0.259	0.249	0.269	0.318	0.293	0.299	0.304	0.275	0.356

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS version 15)

I-2: صدق وثبات الاستبيان:

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. خنيم محمد العيد . د. يعقوبي محمد

-صدق الاستبيان:

-صدق اتساق أسئلة المجال الأول من الاستبيان

الجدول رقم(4) إختبار معاملات برسن(Pearson) لأسئلة المجال الأول

Y1	X11	X10	X9	X8	X7	X6	X5	X4	X3	X2	X1		
0.392	0.148	0.020	0.123	-0.034	1.000	0.019	0.052	0.020	0.123	-0.034	1	Pearson Correlation	X1
0.000	0.196	0.861	0.283	0.767	0.000	0.870	0.649	0.861	0.283	0.767		Sig. (2-tailed)	
0.412	0.006	0.130	0.012	1.000	-0.034	0.189	0.100	0.130	0.012	1	-0.034	Pearson Correlation	X2
0.000	0.960	0.258	0.915	0.000	0.767	0.097	0.384	0.258	0.915	0.767		Sig. (2-tailed)	
0.705	0.319	0.254	1.000	0.012	0.123	0.147	0.054	0.254	1	0.012	0.123	Pearson Correlation	X3
0.000	0.004	0.025	0.000	0.915	0.283	0.199	0.642	0.025	0.915	0.283		Sig. (2-tailed)	
0.574	0.142	1.000	0.254	0.130	0.020	0.208	0.255	1	0.254	0.130	0.020	Pearson Correlation	X4
0.000	0.215	0.000	0.025	0.258	0.861	0.068	0.024	0.025	0.258	0.861		Sig. (2-tailed)	
0.385	0.112	0.255	0.054	0.100	0.052	0.350	1	0.255	0.054	0.100	0.052	Pearson Correlation	X5
0.000	0.328	0.024	0.642	0.384	0.649	0.002	0.024	0.642	0.384	0.649		Sig. (2-tailed)	
0.470	0.207	0.208	0.147	0.189	0.019	1	0.350	0.208	0.147	0.189	0.019	Pearson Correlation	X6
0.000	0.070	0.068	0.199	0.097	0.870	0.002	0.068	0.199	0.097	0.870		Sig. (2-tailed)	
0.392	0.148	0.020	0.123	-0.034	1	0.019	0.052	0.020	0.123	-0.034	1.000	Pearson Correlation	X7
0.000	0.196	0.861	0.283	0.767		0.870	0.649	0.861	0.283	0.767	0.000	Sig. (2-tailed)	
0.412	0.006	0.130	0.012	1	-0.034	0.189	0.100	0.130	0.012	1.000	-0.034	Pearson Correlation	X8
0.000	0.960	0.258	0.915	0.767	0.097	0.384	0.258	0.915	0.000	0.767		Sig. (2-tailed)	
0.705	0.319	0.254	1	0.012	0.123	0.147	0.054	0.254	1.000	0.012	0.123	Pearson Correlation	X9
0.000	0.004	0.025		0.915	0.283	0.199	0.642	0.025	0.000	0.915	0.283	Sig. (2-tailed)	
0.574	0.142	1	0.254	0.130	0.020	0.208	0.255	1.000	0.254	0.130	0.020	Pearson Correlation	X10
0.000	0.215		0.025	0.258	0.861	0.068	0.024	0.000	0.025	0.258	0.861	Sig. (2-tailed)	

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
د. يعقوبي محمد
أ. ختيم محمد العيد

0.478	1	0.142	0.319	0.006	0.148	0.207	0.112	0.142	0.319	0.006	0.148	Pearson Correlation	X11
0.000		0.215	0.004	0.960	0.196	0.070	0.328	0.215	0.004	0.960	0.196	Sig. (2- tailed)	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

- صدق اتساق أسئلة المجال الثاني من الاستبيان:

الجدول رقم (5) إختبار معاملات برسن (Pearson) لأسئلة المجال الثاني

Y2	X22	X21	X20	X19	X18	X17	X16	X15	X14	X13	X12		
0.445	0.029	0.071	0.259	-0.111	-0.098	0.322	0.028	0.049	0.177	0.535	1	Pearson Correlation	X12
0.000	0.804	0.538	0.022	0.335	0.394	0.004	0.808	0.671	0.121	0.000		Sig. (2-tailed)	
0.532	-0.002	0.129	0.015	0.055	0.000	.385	-0.035	-0.009	0.441	1	0.535	Pearson Correlation	X13
0.000	0.983	0.261	0.896	0.635	1.000	0.001	0.761	0.936	0.000		0.000	Sig. (2-tailed)	
0.408	-0.316	-0.055	-0.167	-0.079	0.399	0.370	0.057	-0.104	1	0.441	0.177	Pearson Correlation	X14
0.000	0.005	0.630	0.144	0.490	0.000	0.001	0.617	0.366		0.000	0.121	Sig. (2-tailed)	
0.447	0.254	0.200	0.176	0.267	-0.032	0.151	.284	1	-0.104	-0.009	0.049	Pearson Correlation	X15
0.000	0.025	0.079	0.124	0.018	0.783	0.187	0.012		0.366	0.936	0.671	Sig. (2-tailed)	
0.567	0.127	0.192	0.251	0.189	0.167	0.308	1	0.284	0.057	-0.035	0.028	Pearson Correlation	X16
0.000	0.266	0.092	0.027	0.098	0.143	0.006		0.012	0.617	0.761	0.808	Sig. (2-tailed)	
0.566	-0.071	0.207	-0.124	-0.085	0.307	1	0.308	0.151	0.370	0.385	0.322	Pearson Correlation	X17
0.000	0.539	0.069	0.279	0.461	0.006		0.006	0.187	0.001	0.001	0.004	Sig. (2-tailed)	
0.407	-0.090	-0.031	-0.054	0.147	1	0.307	0.167	-0.032	0.399	0.000	-0.098	Pearson Correlation	X18
0.000	0.435	0.788	0.640	0.200		0.006	0.143	0.783	0.000	1.000	0.394	Sig. (2-tailed)	
0.410	0.265	-0.202	0.301	1	0.147	-0.085	0.189	0.267	-0.079	0.055	-0.111	Pearson Correlation	X19
0.000	0.019	0.076	0.007		0.200	0.461	0.098	0.018	0.490	0.635	0.335	Sig. (2-tailed)	
0.354	0.089	-0.130	1	0.301	-0.054	-0.124	.251	0.176	-0.167	0.015	0.259	Pearson Correlation	X20
0.001	0.438	0.256		0.007	0.640	0.279	0.027	0.124	0.144	0.896	0.022	Sig. (2-tailed)	
.265	0.050	1	-0.130	-0.202	-0.031	0.207	0.192	0.200	-0.055	0.129	0.071	Pearson Correlation	X21
0.019	0.666		0.256	0.076	0.788	0.069	0.092	0.079	0.630	0.261	0.538	Sig. (2-tailed)	
0.261	1	0.050	0.089	0.265	-0.090	-0.071	0.127	0.254	-0.316	-0.002	0.029	Pearson Correlation	X22
0.021		0.666	0.438	0.019	0.435	0.539	0.266	0.025	0.005	0.983	0.804	Sig. (2-tailed)	

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. خنيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

- ثبات الاستبيان:

الجدول رقم (6) معامل الفا كرونباخ

المجال	عدد الاسئلة	معامل الفا كرونباخ
الأول	11	0.712
الثاني	11	0.723
الإستبيان	22	0.726

I -3- تحليل أسئلة الاستبيان وإختبار الفرضيات
إختبار الفرضية الأولى:

الجدول رقم (7) إختبار Wilcoxon
Wilcoxon Signed Rank Test: X1; X2; X3; X4; X5; X6; X7; X8; X9; X10; X11
Test of median = 3.000 versus median > 3.000

	N for		Wilcoxon		Estimated
	N	Test	Statistic	P	Median
X1	78	76	0.0	1.000	1.500
X2	78	73	26.5	1.000	2.000
X3	78	57	117.0	1.000	2.000
X4	78	75	0.0	1.000	1.500
X5	78	74	0.0	1.000	2.000
X6	78	72	0.0	1.000	1.500
X7	78	76	0.0	1.000	1.500
X8	78	73	26.5	1.000	2.000
X9	78	57	117.0	1.000	2.000
X10	78	75	0.0	1.000	1.500
X11	78	68	0.0	1.000	2.000

المصدر: مخرجات (MINITAB)

إختبار الفرضية الثانية:

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. ختيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

الجدول رقم (8) إختبار Wilcoxon

Wilcoxon Signed Rank Test: X12; X13; X14; X15; X16; X17; X18; X19; X20; X21; X22
Test of median = 3.000 versus median > 3.000

	N for	Wilcoxon	Estimated		
	N	Test	Statistic	P	Median
X12	78	76	0.0	1.000	1.500
X13	78	66	45.0	1.000	2.000
X14	78	61	117.5	1.000	2.000
X15	78	75	0.0	1.000	1.500
X16	78	67	70.5	1.000	2.000
X17	78	72	0.0	1.000	2.000
X18	78	62	22.5	1.000	2.000
X19	78	66	18.0	1.000	1.500
X20	78	72	21.0	1.000	1.500
X21	78	74	0.0	1.000	1.500
X22	78	61	0.0	1.000	2.000

II - تحليل البيانات العامة لعينة الدراسة:

جدول رقم (9) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة المهنية

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
37.2	37.2	37.2	29	cadre Valid
100.0	62.8	62.8	49	maitrise
	100.0	100.0	78	Total

جدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
--------------------	---------------	---------	-----------	--

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. ختيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

32.1	32.1	32.1	25	moins de 5ans	Valid
94.9	62.8	62.8	49	entre 5 et 15	
100.0	5.1	5.1	4	plus de 15	
	100.0	100.0	78	Total	

جدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
6.4	6.4	6.4	5	moyen	Valid
50.0	43.6	43.6	34	Secondaire	
82.1	32.1	32.1	25	universitaire	
100.0	17.9	17.9	14	autres	
	100.0	100.0	78	Total	

جدول رقم (12) توزيع عينة الدراسة حسب متغير دورات التدريب على الجودة

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
55.1	55.1	55.1	43	1 session	Valid
94.9	39.2	39.2	31	2 sessions	
100.0	5.1	5.1	4	plus de 2 sessions	
	100.0	100.0	78	Total	

الخاتمة:

الهوامش

- 1- Mohamed Nouiga, "la conduite du changement par la qualité dans un contexte socioculturel" essai de modélisation systémique et application, thèse de doctorat, école nationale supérieure d'art et métier, Paris, 2003, p 19.
 - 2- جوزيف جابلونسكي، إدارة الجودة الشاملة - تطبيق إدارة الجودة الشاملة، نظرة عامة، ترجمة عبد الفتاح النعماني الجزء (2)، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة - بميك، 1996، ص 26.
 - 3- Jean François Souterain, "organisation et gestion de l'entreprise", copyright éditions foucheur , Paris, 2006, P425.
 - 4- مصطفى محمود أبو بكر، دليل التفكير الاستراتيجي وإعداد الخطة الاستراتيجية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، مصر، ص 131.
 - 5- حسين محمود حريم، إدارة المنظمات - منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2003، ص 262 .
 - 6 - جمال الدين محمد المرسي وآخرون، التفكير الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية، الإسكندرية 2002 ص 352.
 - 7 - حسين رحيم ورشاد الساعد، الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة التنظيمية، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، العدد 2 المجلد 2، 2010، ص 231.
 - 8- Youssef FAHMI, "Contribution à une théorie de la gestion de la qualité totale: les déterminants de l'efficacité, université de Bretagne sud, France, p 05 (article publié dans finance contrôle stratégie, vol 5, N° 03, septembre 2002, p.(115-140), **OBS**: L'échantillon de l'étude été 171 Firmes Françaises
 - 9- فريد عبد الفتاح زين الدين، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب، القاهرة، 1996، ص 10.
 - 10- احمد عبد الله الرشدي، استخدام إدارة الجودة في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2009، ص 50.
 - 11- رعد عبد الله الطائي، عيسى قعادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 72-73.
 - 12- عبد الستار العلي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 23.
 - 13- محفوظ جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، ط1 عمان، 2004، ص 22.
 - 14- مأمون الدرادكة، طارق الشلبي، الجودة في المنظمات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص 17.
 - 15- Jean Margerand, Florence Gillet-Goinard, "Manager la qualité pour la première fois" (Diagnostic, Plan d'action, certification ISO 9001) édition organisation, Paris, 2006, p172.
 - 16- محفوظ احمد، جودة إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2008، ص 181.
 - 17- محمود حسين الوادي، على فلاح الزعبي، مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية (دراسة تحليلية) المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 8، المجلد الرابع، الأردن، 2011، ص 77.
 - 18- Ouaret. A, Les dirigeants algériens face a la performance de leurs entreprises : rôle de la direction dans un système de management de la qualité, édition Grand livres, Alger, 2005, p77.
- شركة نينوى للصناعات الغذائية، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2010، ص 159

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. خنيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

- 20- سنان كاظم الموسوي، مؤيد حسين علي، مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحديد الأسبقيات التنافسية، دراسة تطبيقية في معمل الاسمنت الكوفة الجديد، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد العدد 1، جامعة الكوفة، العراق، 2006، صص 80-81.
- 21- احمد محمد غنيم، إدارة الجودة الشاملة، سلسلة إصدارات (م.ها.ر.ت.ك)، دار الإدارة للبحوث والتدريب والاستشارات، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008 - 2009، صص 56-57.
- 22- خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2010، ص 161.
- 23- أشرف السعيد أحمد محمد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية: رؤية إسلامية، أطروحة دكتوراه في الفلسفة، جامعة المنصورة، مصر، 2005، ص 121.
- 24- خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، مرجع سابق، بتصريف، صص 164-165.
- 25- Manuel équipe qualité " la démarche qualité totale et son implantation à SONELGAZ" cellule qualité Direction Générale, journée d'information des cadres, juin 2000, Alger, pp 03,07,08.
- 26 -Manuel équipe qualité " la démarche qualité totale et son implantation à SONELGAZ, Alger, p16.

الملحق

الاستبيان

يرجى منكم وضع علامة (X) أمام العبارة التي تمثل وجهة نظركم
أولاً: البيانات العامة

Cadre	Maitrise				

ثانياً: بيانات الاستبيان

المحور الأول: مساهمة العمل الجماعي في إحداث التعاون والانسجام بين العاملين في المؤسسة.

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
1 يشعر كل عامل في مؤسستنا بالاستقرار الوظيفي					
2 يتم تبادل الآراء والمعلومات بين العاملين في كل قسم من أقسام مؤسستنا.					
3 يتم تبادل الآراء والمعلومات بين مختلف أقسام مؤسستنا.					
4 يعتبر كل عامل أن أهدافه يجب أن تصب في أهداف بقية العاملين في مؤسستنا.					
5 يسود تكافؤ الفرص والمعاملة بالمثل لجميع العاملين في مؤسستنا.					
6 يتم وضع أهداف العاملين بصورة جماعية في مؤسستنا.					
7 يشعر العامل بالاستفادة المتبادلة مع بقية العاملين في مؤسستنا.					

بناء ثقافة تنظيمية ملائمة لمنهج إدارة الجودة الشاملة من خلال فرق التحسين المستمر في المؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء - وحدة المسيلة.
أ. خنيم محمد العيد د. يعقوبي محمد

8	لدى العاملين قيم وإعتقادات مشتركة حول العمل في مؤسستنا.				
9	يسود فهم متبادل وإنسجام بين العاملين في مؤسستنا.				
10	يتم مكافأة كل عمل جماعي يقدم مجهودا لتحسين عمليات المؤسسة في كل المستويات الإدارية.				
11	تسعى مؤسستنا إلى تدريب العاملين لديها للقيام بمهامهم وتنفيذ مشاريع التحسين.				

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					