



شركة الخزف الصحي
SOCIÉTÉ CERAMIQUE SANITAIRE
FILIALE DU GROUPE EL

Société par actions au capital de DA = 208.000.000,00

Politique Qualité

La vocation de la société céramique sanitaire EL-MILIA est la fabrication , conforme aux normes algériennes et européennes, et la vente, des articles de céramique sanitaire destinés aux entre prises de bâtiment, aux revendeurs, et aux particuliers .

Pour obtenir leur satisfaction, il faut apporter aux clients en permanence un produit qui soit d'une qualité irréprochable, à un prix compétitif, et dans le respect des délais.

Compte tenu de notre souci pour répondre :

- 1- Aux exigences client ;
- 2- Aux exigences issues de la politique du groupe ;
- 3- Aux exigences légales et réglementaires ;
- 4- A la maîtrise des coûts et délais de réalisation ;
- 5- A l'amélioration sans cesse des conditions de travail ;

J'ai choisi, en tant que Directeur Général de la société ayant pouvoir de décision, d'orienter l'ensemble de nos activités vers la satisfaction durable de nos clients par une meilleure prise en charge de leur écoute.

Je m'engage à mettre à disposition les ressources nécessaires pour la mise en œuvre de la politique qualité, le déploiement et la réalisation des objectifs qualité et l'amélioration continue du Système de Management de la Qualité « SMQ ». Cette politique qualité est diffusée en langue nationale , en langue française, à tous les niveaux par affichage aux endroits accessibles à tout le personnel, et rappelée lors des réunions de sensibilisation.

Je tiens à m'assurer personnellement que le «SMQ» tel qu'il est consigné dans le manuel qualité est mis en œuvre, entretenu et efficace.

Le responsable de management de la qualité «RMQ» est le représentant de la Direction Générale, et a pour autorité de :

- S'assurer que le SMQ est établi, mis en œuvre et entretenu ;
- Me rendre compte de son fonctionnement, et des besoins d'amélioration ;
- Encourager à tous les niveaux la sensibilisation aux exigences clients.

Je demande à chaque membre de la société céramique sanitaire EL - MILIA d'avoir la ferme volonté de maintenir un dialogue honnête, fréquent et ouvert, et de s'engager à mes côtés en me signalant toute incompréhension relative à la politique qualité de la société, ainsi nous aurons le souci permanent de considérer tout collègue comme notre propre client pour atteindre nos objectifs ensemble et arriver enfin au succès escompté.

Fait à EL - MILIA le 02 Janvier 2005

Le Directeur Général



شركة الخزف الصحي
SOCIÉTÉ CERAMIQUE SANITAIRE
FILIALE DU GROUPE ECE

شركة ذات أسهم رأسمالها = 208.000.000 DA = Société par actions au capital de DA = 208.000.000

Objectifs Qualité : 2005

السياسة التنفيذية -

Pour mener à bien la politique Qualité, j'ai choisi, en tant que Directeur Général de la société ayant pouvoir de décision de définir les quatre objectifs annuels 2005 ci-dessous, qui ont pour référence les résultats enregistrés en 2004:

Pour l'ensemble de la société :

- 1- Augmenter la valeur ajoutée VA= (Production totale)-(consommations intermédiaires) de 09% ;
- 2- Améliorer l'excédent brut d'exploitation EBE= (Valeur ajoutée)-(frais du personnel+impôts+taxes) de 07% ;
- 3- Recouvrer les créances de la société de 20% ;
- 4- Réduire les réclamations clients de 20% par rapport à l'année précédente;

Pour les activités de la Réalisation du produit :

- 5- Diminuer le taux de rebut mensuel dans chaque phase de production de 05% par rapport à la moyenne annuelle de l'année précédente, étant donné que :
$$R\% \text{ Total Production} = \frac{(\text{Pièces rejetées coulage}) + (\text{Pièces rejetées émaillage}) + (\text{Pièces rejetées triage})}{\text{Total Pièces coulées}} \times 100$$

Pour les activités de la Gestion des ressources :

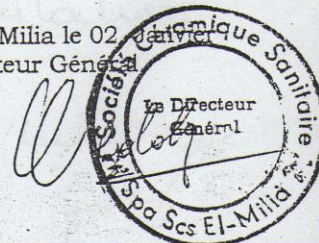
- 6- Formation évaluée du personnel dans le respect des objectifs qualité ;
- 7- Développement des moyens de communication interne ;
- 8- Diminution de 05% du volume horaire des interventions pour la maintenance curative ;

Pour les activités de Direction :

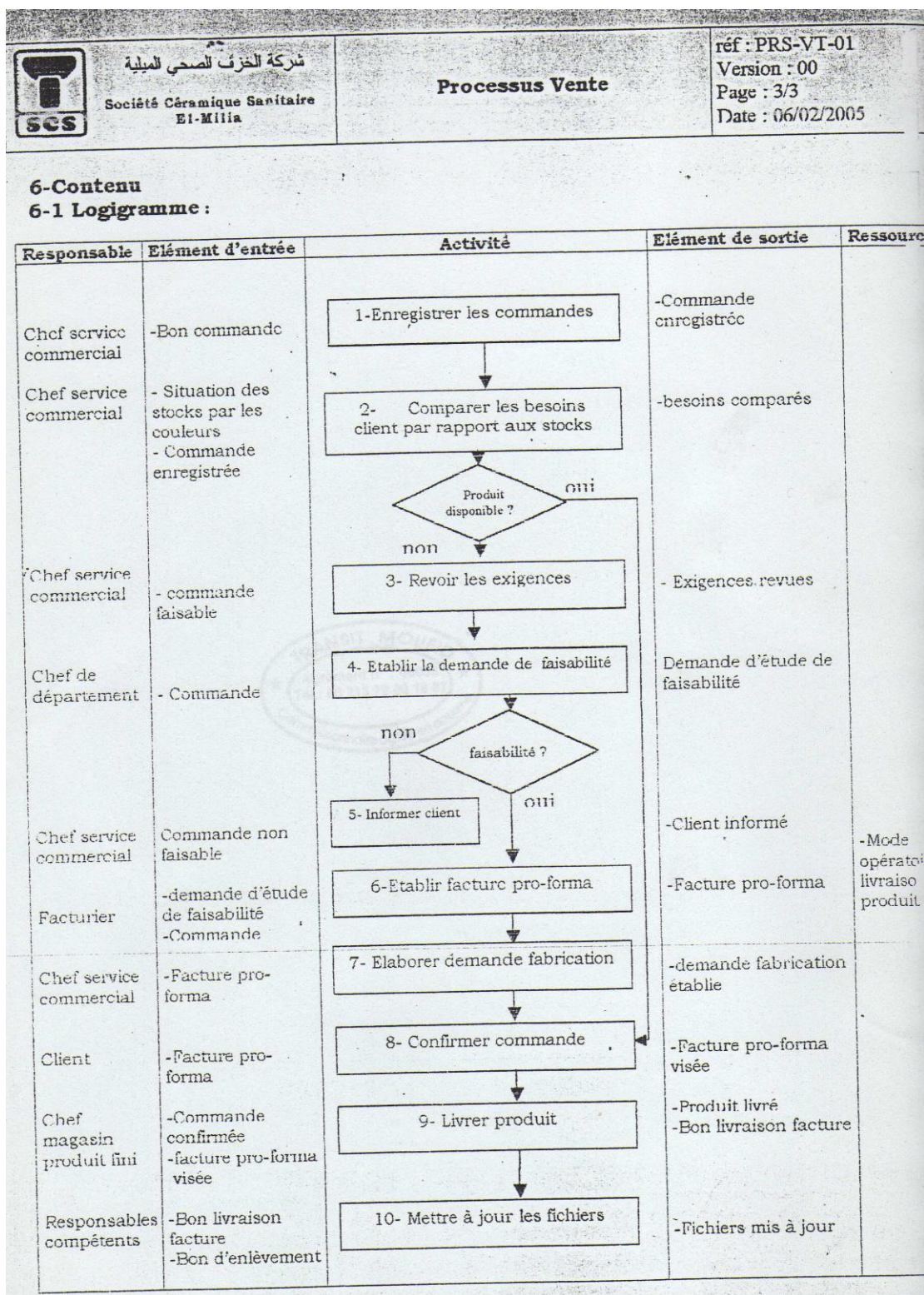
- 9- Traitement en revue de Direction de tous les rapports de non-conformités détectées ;
- 10- Réunion trimestrielle du comité de pilotage « COPIL » jusqu'à la certification du SMQ ;
- 11- Réunions trimestrielles de sensibilisation à la qualité par tous les moyens didactiques et instructifs au profit de tout le personnel de la société.

Je m'engage à mettre à disposition les ressources nécessaires pour la mise en œuvre de la politique qualité, le déploiement et la réalisation des objectifs qualité et l'amélioration continue du Système de Management de la Qualité « SMQ ».

Fait à El-Milia le 02 Janvier 2005
Le Directeur Général



الملحق رقم(03):إجراءات العمل في المصلحة التجارية

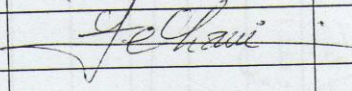
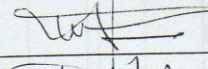
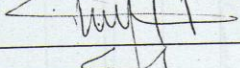
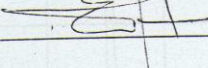


الملحق رقم(04): إجتماعات خاصة بتحقيق نظام إدارة الجودة

Réunion de coordination Qualité

Du : 30.11.2005.

Liste de présence

Nom et prénom	Emargement	Remarque
1. Boucherit Seddik		
2. Zehani Baghdad		
3. Bouameur Laidi		
4. Lebaili cherif	-	عائب بدون عذر
5. Deffas Abdelkrim		
6. Boutellis A/Rachid		
7. Terra Chaabane		
8. Chebira Messaoud		
9. Zentout Mohammed		
10. Bounekkar Mahfoud	-	مغائب بدون عذر
11. Bouchabat Slimane		
12. Youcef Abderrezak		
13. Bouledjoudja youcef		
14. Bourouis Abdenmour		
15. Hamaici Chemsedine		
16. Hamdellou Nourdine		
17. Bennini chaabane		
18. Guendouz Abdelhamid		
19. Delilèche zahia		
20. Bakiri Saida		
21. Boufafa Nacer		
22.		
23.		
24.		

Action à faire	Qui le fait ?	Quand ?	Livrables	Remarques
1. كتابة لائحة الامراء الخاص بتجديد طلاء	مفتوح مفتوح	2005.11.04 يوم	الامراء مكتوب	تستحق مراجعة من طرف مسؤول الإنتاج
2. وضع برنامج قسسي للعمال	مفتوح مفتوح	2005.12.07 يوم	برنامج قسسي	✓
3. طلاء مخزن المواد الانعكاسية	مفتوح مفتوح	2005.12.05 يوم	مخزن المواد الانعكاسية طلاء	✓
4. تغيير ابراء سطح مقطع وهذا قسم	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
5. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
6. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
7. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
8. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
9. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
10. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
11. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
12. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
13. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
14. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية
15. فتح باب لائحة الرباعي	مفتوح مفتوح	2005.12.18 يوم	الامراء مفتوح قسم	مراجعة من قبل الادارة والمالية

Sic. céramique sanitaire
SCS EL-MILIA
RESPONSABLE de la Qualité

B. ZEHA

الملحق رقم (05): استمارات خاصة بمعرفة رأي الزبون



SCS

Client , tout depend de vous

Il nous faudra du temps pour mériter votre respect , et vos exigences nous donneront toujours des occasions d'apprendre , de grandir , et de s'améliorer.

SCS vise la perfection de la qualité de ses produits et de ses services , et la mesure de votre satisfaction par ce questionnaire nous fera connaître et partager vos exigences .

Client :

Société :

Type de registre :

Adresse :

Téléphone :

E-mail :

Portable :

Privé : (téléphone privé)

Fax :

Comment jugez-vous la Société Céramique Sanitaire El-Milia concernant :	très satisfait راض جدا X	En forte progression في تحسن ملحوظ X	En forte baisse في تدهور ملحوظ X	très insatisfait غير راض تماما X	كيف تقيم شركة الخزف الصحي المالية من حيث
L'amabilité et la serviabilité de votre interlocuteur téléphonique					لطف و خدمية مكالمكم الهاتفي
La Qualité de votre accueil					نوعية الاستقبال في قاعة الانتظار
Exactitude des factures					دقة فواتيركم
La finition du produit proposé					انقان و كمالية المنتج المعروض عليكم
L'esthétique du produit : forme , couleur, ...etc.					جمال المنتج من حيث الشكل, الألوان ... الخ
La facilité , et rapidité de mise à disposition des produits					سهولة وسرعة اقتناء مشترياتكم
La qualité de l'emballage de nos produits					نوعية الرزم و تعبئة المنتج الخزفي
Délais de mise à disposition de vos grosses commandes					مدة انتظاركم للتخصيص و اوفاء بطلباتكم الكبيرة
Rapidité de chargement de la marchandise					سرعة تحميل السلع في الشاحنات
Rapidité de repérage de la zone de votre marchandise					سرعة استدلالكم على سلعكم في مساحة الخزن
Facilité d'accès et de garage au parking					سهولة النخول و الوقوف في حضيرة الشاحنات
Temps d'attente de chargement					مدة انتظاركم عملية تحميل السلع
Les délais programmés pour votre chargement					مهلة الانتظار المبرمجة قبل موعد تحميلكم للسلع
Avez-vous repéré SCS El-Milia par :	Autres	Presse	bouche/oreille	@Internet	كيف استدللتم عن شركة الخزف الصحي الميية
Vous avez choisi SCS El-Milia pour des raisons de :	Autres :	Qualité des Relations	Raisons de distances	Qualité/prix	اسباب اختياركم لشركة الخزف الصحي
A votre départ de SCS , avez-vous le sentiment d'être bien servi ?					عند مغادرتكم هل يتابكم احسان الرضى عن خدماتنا

الملحق رقم (06): إستمارة خاصة بشكاوي العملاء

	شركة الخزف الصيني الميالية Société Céramique Sanitaire EL-Milia	Procédure Qualité Maîtrise du produit non-conforme	réf : PRQ-MQ-03 Version : 00 Page : 10/10 Date : 25/01/2005
---	---	---	--

Fiche de réclamation Client

Référence fiche : 73/671/2005	Date : 20.09.2005																									
Nom ou raison sociale du client : MERMECHE ALHARID																										
Ancienne raison sociale si changement :																										
Adresse ou siège : EL MILIA																										
Localité :	Code Postal : BP :																									
Tél :	Fax :																									
E-mail :	Site Web :																									
Personne contactée : Nom : BOUFELGHAN (MOHAMED) Fonction : chef d'équipe																										
Date effective de réclamation : 20.09.05																										
Référence du Bon de commande :																										
Référence du ☒ Bon de livraison ou ☒ Facture : 001124 du 19.09.2005																										
Date d'enlèvement produit : 19.09.2005																										
Désignation du produit non-conforme :	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">N° Agent Coulage</th> <th style="width: 10%;">N° Agent émaillage</th> <th style="width: 10%;">Equipe four</th> <th style="width: 10%;">N° Agent trieur</th> <th style="width: 10%;">Quantité non-conforme</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1- WCT BL : 14</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>2- L 52 BL : 01</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>3- L 64 FL : 01</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>4-</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	N° Agent Coulage	N° Agent émaillage	Equipe four	N° Agent trieur	Quantité non-conforme	1- WCT BL : 14				14	2- L 52 BL : 01				01	3- L 64 FL : 01				01	4-				
N° Agent Coulage	N° Agent émaillage	Equipe four	N° Agent trieur	Quantité non-conforme																						
1- WCT BL : 14				14																						
2- L 52 BL : 01				01																						
3- L 64 FL : 01				01																						
4-																										
Réclamation : * FISSURE SUR La Paroi Emaillée																										
Traitement souhaité : ☒ Produit à échanger ☐ Produit à réparer ☐ Produit à compléter ☐ Autres :																										
Réclamation retenue sous la responsabilité de : Nom : RACHID BOUTELLIS Fonction : chef DPT. AP. COF Date : 19.09.2005 Visa :																										



A. BOUTELLIS

جامعة بكرة

كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير

استمارة بحث لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية
تخصص: إقتصاد و تسيير المؤسسة

يسرني أن أقدم لك هذا الإستمبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم أهداف البحث العلمي، حيث أقوم حاليا بإجراء دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير من كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير بجامعة بكرة تحت عنوان:

"دراسة تحليلية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة"

آمل التكرم بالإجابة على العبارات التي يحتويها هذا الإستمبيان علما أن المعلومات التي ستذكرونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستتميز بالسرية التامة.

أشكركم على حسن تعاونكم و أقدر لكم تجاوبكم رغم كثرة إنشغالاتكم المهنية

بيانات عامة لملأ الإستمارة:

- 1- لا تكتب الإسم واللقب.
- 2- تأكد من الإجابة على كل الأسئلة.
- 3- حدد بصرامة رأيك في الإجابة عن كافة الأسئلة.
- 4- ضع إشارة (x) داخل المربع الذي يمثل رأيك في جميع محاور الإستمبيان.

إسم الطالب:

كعواش محمد

تقييم مفردات العينة من منتسبي الشركة للمحور المتعلق بمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

الرقم	البيان	العبارة	دائما	أحيانا	نادرا	لاأدري	غير صحيح
1	بيان	تهتم الشركة برأي الزبون ومقترحاته تجاه الخدمات المقدمة له.					
2		تقوم الشركة بإعطاء ضمانات لزيائنها كما تقوم بدفع تعويضات لهم عند حدوث حادث.					
3		تستمع الشركة لشكاوي الزبائن و تضعها ضمن أهدافها و برامجها التنفيذية.					
4		يمتاز التحسين المستمر بأولوية عالية في شركتكم.					
5		تستثمر الشركة الوقت و الجهد و المال في التعليم و التدريب من أجل تحقيق التحسين المستمر.					
6		تبنى أهداف عملية التحسين المستمر في الشركة بناء على متطلبات و توقعات الزبائن.					
7		المقياس الحقيقي لأداء الشركة هو درجة تحسين العمليات التي تم تحقيقها و ليس النتائج فقط.					
8		يتوجه اهتمام الشركة نحو منع المنتجات و الخدمات المعيبة بدلا من اكتشاف العيوب و الأخطاء.					
9		توجد طرق لتبادل البيانات و المعلومات و الإتصال بين العاملين تساهم في اتخاذ القرارات على أساس علمي.					
10		شكر وتقدير الأشخاص و فرق العمل يساهم في تحفيزهم لتحسين أنظمة و عمليات الشركة ويشعرهم بالأمن الوظيفي.					
11		عملية جمع البيانات وتقدير تطابقها مع رغبات الزبائن من الأعمال اليومية التي يقوم بها كل من يعمل في الشركة.					

تقييم مفردات العينة من منتسبي الشركة للمحور المتعلق بالقيادة الإدارية.

الرقم	البيان	العبرة	دائما	أحيانا	نادرا	لاأدري	غير صحيح
1	القيادة الإدارية.	تلتزم الإدارة العليا في الشركة بتبني مفهوم الجودة و العمل به في كافة الأنشطة.					
2		الهدف الأساسي للإدارة العليا هو قيادة عملية التحسين المستمر من أجل الجودة وتحقيق رضا العميل.					
3		تحرص إدارة الشركة على توفير الموارد اللازمة لعمليات التحسين.					
4		تهتم قيادة الشركة بتشكيل فرق العمل ودعمها ومتابعة أعمالها والتنسيق بينها.					
5		تشجع الإدارة العليا الأفراد العاملين على التكلم وإبداء الملاحظات للتأكيد على المسؤولية الفردية تجاه الجودة.					
6		يعتبر الرؤساء أنفسهم أعضاء في فريق عمل واحد مع مرؤوسيه.					
7		هناك مستوى عالي من المشاركة من خلاله يتم إشراك جميع العاملين في عمليات اتخاذ القرارات.					
8		تهتم إدارة الشركة بالأفكار الريادية وتحرص على بث روح المبادرة بين موظفيها					
9		هناك رضا وظيفي ناتج عن تشجيع الإدارة للعاملين بشكل دائم.					

تقييم مفردات العينة من منتسبي الشركة للمحور المتعلق بالموارد البشرية.

الرقم	المورد	العبارة	دائما	أحيانا	نادرا	لأدري	غير صحيح
1	الموارد البشرية.	تعين الشركة أفراد مؤهلين لتنفيذ المسؤوليات المحددة في نظام إدارة الجودة الشاملة.					
2		تحدد الإدارة المهارات و المعارف الخاصة بكل وظيفة.					
3		تمتاز العلاقات بين العاملين بالتعاون و ليس التنافس و التراحم.					
4		تدريب و تعليم العاملين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أولويات إدارة الشركة.					
5		تدريب العاملين الجدد هو دائم المتابعة في الشركة.					
6		تحرص الإدارة على التقييم المستمر للتدريب و مدى إسهامه في رفع كفاءة العاملين و تحسين الجودة.					
7		تقوم الشركة بمساعدة المورد على تحسين عملياته من خلال إشراكه في برامج التدريب و التعليم التابعة لها.					
8		تشارك في عملية تحسين السلعة كافة المستويات الإدارية في الشركة.					
9		يتم الأخذ برأي العاملين عند إجراء تغيير ما بطريقة العمل.					
10		يتم التركيز ضمن عمل الشركة على دور حلقات الجودة في حل المشاكل الطارئة و القيام بالتحسينات اللازمة.					

تقييم مفردات العينة من منتسبي الشركة للمحور المتعلق بالقياس و التحليل و التحسين.

الرقم	القياس و التحليل و التحسين	العبارة	دائما	أحيانا	نادرا	لاأدري	غير صحيح
1		تقوم الشركة بتطبيق الأساليب المناسبة لقياس ومراقبة خصائص المنتج للتحقق من مطابقتها للمواصفات المحددة.					
2		تراقب الشركة المنتجات غير المطابقة و تتخذ الإجراءات المناسبة.					
3		يتم استخدام أسلوب المراقبة الإحصائية لاكتشاف أي انحراف في معايير الجودة.					
4		يتم إخطار العامل بأية معلومات جديدة تتعلق بجودة العمل الذي يقوم به في الوقت المناسب.					
5		تقوم الشركة بقياس درجة رضا العملاء عن طريق الإتصال بهم بحثا عن فرص أخرى للتحسين.					
6		تحرص الشركة على فعالية نظام الإتصالات لتحقيق تبادل و نشر المعلومات.					
7		يوجد نظام للمعلومات يوفر المعلومة بشكل ملائم و سريع لمتخذ القرار.					
8		توظف الشركة المعلومات المرندة للاستفادة منها في عمليات التحسين المستمر.					
9		تلتزم الشركة بتطبيق القوانين الخاصة بالحفاظ على سلامة البيئة الداخلية و الخارجية.					
10		تعمل الإدارة العليا على خلق الشعور القوي لدى العاملين بمسؤولية الشركة نحو المجتمع.					

الملحق رقم (08) نتائج إستجابات العينة الاستطلاعية المكونة من 15 مفردة.

f_i x_i	F ₁	F ₂	F ₃	F ₄	F ₅
x ₁	9,00	5,00	0,00	1,00	0,00
x ₂	3,00	5,00	3,00	2,00	2,00
x ₃	9,00	5,00	0,00	0,00	1,00
x ₄	9,00	5,00	0,00	1,00	0,00
x ₅	5,00	8,00	2,00	0,00	0,00
x ₆	9,00	2,00	4,00	0,00	0,00
x ₇	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00
x ₈	4,00	6,00	1,00	0,00	4,00
x ₉	7,00	3,00	2,00	2,00	1,00
x ₁₀	8,00	7,00	0,00	0,00	0,00
x ₁₁	3,00	8,00	1,00	1,00	2,00
x ₁₂	10,00	5,00	0,00	0,00	0,00
x ₁₃	11,00	4,00	0,00	0,00	0,00
x ₁₄	9,00	6,00	0,00	0,00	0,00
x ₁₅	5,00	4,00	4,00	1,00	1,00
x ₁₆	7,00	5,00	3,00	0,00	0,00
x ₁₇	6,00	5,00	1,00	1,00	2,00
x ₁₈	2,00	4,00	6,00	2,00	1,00
x ₁₉	2,00	6,00	3,00	2,00	2,00
x ₂₀	2,00	7,00	4,00	1,00	1,00
x ₂₁	11,00	3,00	0,00	0,00	1,00
x ₂₂	10,00	4,00	1,00	0,00	0,00
x ₂₃	4,00	7,00	1,00	0,00	3,00
x ₂₄	10,00	2,00	2,00	0,00	1,00
x ₂₅	12,00	2,00	1,00	0,00	0,00
x ₂₆	9,00	4,00	2,00	0,00	0,00
x ₂₇	3,00	7,00	3,00	2,00	0,00
x ₂₈	7,00	3,00	3,00	2,00	0,00
x ₂₉	2,00	8,00	4,00	0,00	1,00
x ₃₀	8,00	3,00	2,00	0,00	2,00
x ₃₁	11,00	1,00	1,00	0,00	0,00
x ₃₂	8,00	5,00	2,00	0,00	0,00
x ₃₃	9,00	4,00	2,00	0,00	0,00
x ₃₄	6,00	6,00	1,00	2,00	0,00
x ₃₅	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00
x ₃₆	4,00	5,00	4,00	2,00	0,00
x ₃₇	3,00	6,00	4,00	2,00	0,00
x ₃₈	7,00	4,00	2,00	2,00	0,00
x ₃₉	10,00	2,00	1,00	0,00	2,00
x ₄₀	5,00	4,00	4,00	1,00	1,00

الملحق رقم (09) معاملات الارتباط الخاصة بصدق أداة الدراسة

Correlation	
variable	Pearson Correlation
X ₁	0.565*
X ₂	0.612*
X ₃	0.789**
X ₄	0.532*
X ₅	0.710**
X ₆	0.609*
X ₇	0.532*
X ₈	0.721**
X ₉	0.681**
X ₁₀	0.685**
X ₁₁	0.617*
X ₁₂	0.577*
X ₁₃	0.665**
X ₁₄	0.635*
X ₁₅	0.558*
X ₁₆	0.524*
X ₁₇	0.844**
X ₁₈	0.748**
X ₁₉	0.868**
X ₂₀	0.652**
X ₂₁	0.541*
X ₂₂	0.577*
X ₂₃	0.517*
X ₂₄	0.710*
X ₂₅	0.683*
X ₂₆	0.516*
X ₂₇	0.611*
X ₂₈	0.537
X ₂₉	0.661**
X ₃₀	0.708*
X ₃₁	0.652**
X ₃₂	0.582*
X ₃₃	0.548*
X ₃₄	0.529*
X ₃₅	0.699**
X ₃₆	0.519*
X ₃₇	0.555*
X ₃₈	0.645**
X ₃₉	0.766**
X ₄₀	0.758**

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Correlation

variable	Pearson Correlation
X ₁	0,710**
X ₂	0,520*
X ₃	0,563*
X ₄	0,789**
X ₅	0,710**
X ₆	0,745**
X ₇	0,625*
X ₈	0,540*
X ₉	0,776**
X ₁₀	0,517*
X ₁₁	0,664**

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

variable	Pearson Correlation
X ₁	0,683*
X ₂	0,761**
X ₃	0,610*
X ₄	0,739**
X ₅	0,644**
X ₆	0,901**
X ₇	0,586*
X ₈	0,826**
X ₉	0,630*

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

variable	Pearson Correlation
X ₁	0,611*
X ₂	0,577*
X ₃	0,712**
X ₄	0,605*
X ₅	0,645**
X ₆	0,577*
X ₇	0,524*
X ₈	0,688**
X ₉	0,516*
X ₁₀	0,759**

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

variable	Pearson Correlation
X ₁	0,732**
X ₂	0,709**
X ₃	0,548*
X ₄	0,549*
X ₅	0,639*
X ₆	0,684**
X ₇	0,555*
X ₈	0,847**
X ₉	0,793**
X ₁₀	0,807**

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Correlations

		TOTAL	TOTAL1	TOTAL2	TOTAL3	TOTAL4
TOTAL	Pearson Correlation	1	,594*	,883**	,879**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,	,019	,000	,000	,002
	N	15	15	15	15	15
TOTAL1	Pearson Correlation	,594*	1	,496	,381	,027
	Sig. (2-tailed)	,019	,	,060	,161	,924
	N	15	15	15	15	15
TOTAL2	Pearson Correlation	,883**	,496	1	,728**	,513
	Sig. (2-tailed)	,000	,060	,	,002	,051
	N	15	15	15	15	15
TOTAL3	Pearson Correlation	,879**	,381	,728**	1	,617*
	Sig. (2-tailed)	,000	,161	,002	,	,014
	N	15	15	15	15	15
TOTAL4	Pearson Correlation	,726**	,027	,513	,617*	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,924	,051	,014	,
	N	15	15	15	15	15

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (10) معاملات ألفا كرونباخ لمحاورة أداة الدراسة

تم إجراء اختبارات الثبات لمقياس التوافق مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة على عينة مكونة من

$$(15) \text{ عامل وذلك باستعمال معامل ألفا كرونباخ وفق الصيغة التالية: } \alpha = \frac{K\bar{r}}{1+\bar{r}(k-1)}$$

$\bar{r}$: متوسط معاملات الارتباط بين العبارات.

K: عدد الأسئلة.

1- محور المبادئ:

$$\bar{r} = \frac{0,710+0,562+0,563+0,789+0,710+0,745+0,625+0,540+0,776+0,517+0,664}{11}$$

$$\bar{r}=0,651$$

$$\alpha = \frac{7,165}{1+0,651(10)} = 0,9535$$

2 -محور القيادة الإدارية:

$$\bar{r} = \frac{0,638+0,761+0,610+0,739+0,644+0,901+0,586+0,526+0,630}{9}$$

$$\bar{r}=0,6705$$

$$\alpha = \frac{6,035}{1+0,6705(8)} = 0,9488$$

3- محور الموارد البشرية:

$$\bar{r} = \frac{0,611+0,577+0,712+0,605+0,645+0,577+0,524+0,688+0,516+0,759}{10}$$

$$\bar{r}=0,6214$$

$$\alpha = \frac{6,214}{1+0,6214(9)} = 0,9425$$

4- محاور القياس والتحليل والتحسين:

$$\bar{r} = \frac{0,732 + 0,709 + 0,548 + 0,549 + 0,639 + 0,684 + 0,555 + 0,847 + 0,739 + 0,807}{10}$$

$$\bar{r} = 0,6863$$

$$\alpha = \frac{6,863}{1 + 0,6863(9)} = 0,9562$$

معامل ألفا كرونباخ من خلال البرنامج الإحصائي spss

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 15,0

N of Items = 40

Alpha = ,9498

الملحق رقم (11) : المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان المتعلقة بمحور المبادئ

المتوسط الحسابي للعبارة الأولى:

$$\bar{X} = \frac{\sum F_i X_i}{\sum F_i}$$

$$\bar{X}_1 = \frac{38.5-27.4-13.3-17.2-15.1}{110} = 3,50$$

مستوى التطبيق : هو حصيلة قسمة المتوسط على أعلى قيمة أعطيت لوصف المتغير وهي رقم (5) والتي تعني إختبار دائما.

$$\% \text{ لمستوى التطبيق} = \frac{\text{المتوسط}}{5} \cdot 100$$

$$\%70 = 100 \cdot \frac{3,5}{5}$$

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{\sum F_i}}$$

الانحراف المعياري:

$$S_1 = \sqrt{\frac{38(5-3,5)^2 + 27(4-3,5)^2 + 13(3-3,5)^2 + 17(2-3,5)^2 + 15(1-3,5)^2}{110}}$$

$$S_1 = 1.42$$

العبارة الثانية:

$$\bar{X}_2 = \frac{22.5+21.4+15.3+26.2+26.1}{110} = 2,88$$

المتوسط

$$\%57,6 = 100 \cdot \frac{2,88}{5}$$

$$S_2 = \sqrt{\frac{22(5-2,88)^2 + 21(4-2,88)^2 + 15(3-2,88)^2 + 26(2-2,88)^2 + 26(1-2,88)^2}{110}}$$

الانحراف المعياري:

$$S_2 = 1.46$$

العبارة الثالثة:

$$\bar{X}_3 = \frac{30.5-23.4-14.3-15.2-28.1}{110} = 3,10$$

المتوسط:

$$\%62 = 100 \cdot \frac{3,10}{5}$$

$$S_3 = \sqrt{\frac{30(5-3,10)^2 + 23(4-3,10)^2 + 14(3-3,10)^2 + 15(2-3,10)^2 + 28(1-3,10)^2}{110}}$$

الانحراف المعياري:

$$S_3 = 1.56$$

العبارة الرابعة:

$$\bar{X}_4 = \frac{45.5+19.4+12.3+13.2+21.1}{110} = 3,49$$

المتوسط:

$$\%69,8 = 100 \cdot \frac{3,49}{5}$$

$$S_4 = \sqrt{\frac{45(5-3,49)^2 + 19(4-3,49)^2 + 12(3-3,49)^2 + 13(2-3,49)^2 + 21(1-3,49)^2}{110}}$$

الانحراف المعياري:

$$S_4 = 1.55$$

العبارة الخامسة:

$$\bar{X}_5 = \frac{27.5+30.4+26.3+11.2+16.1}{110} = 3.37$$

المتوسط:

$$\%67,4 = 100 \cdot \frac{3.37}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_5 = \sqrt{\frac{27(5-3.37)^2 + 30(4-3.37)^2 + 26(3-3.37)^2 + 11(2-3.37)^2 + 16(1-3.37)^2}{110}} : \text{الانحراف المعياري}$$

$$S_5 = 1.33$$

العبارة السادسة:

$$\bar{X}_6 = \frac{24.5+20.4+17.3+20.2+29.1}{110} = 2.90$$

المتوسط:

$$\%58 = 100 \cdot \frac{2.90}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_6 = \sqrt{\frac{24(5-2.9)^2 + 20(4-3.9)^2 + 17(3-2.9)^2 + 20(2-2.9)^2 + 29(1-2.9)^2}{110}} : \text{الانحراف المعياري}$$

$$S_6 = 1.32$$

العبارة السابعة:

$$\bar{X}_7 = \frac{19.5+27.4+18.3+14.2+32.1}{110} = 2.88$$

المتوسط:

$$\%57,6 = 100 \cdot \frac{2.88}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_7 = \sqrt{\frac{19(5-2.88)^2 + 27(4-2.88)^2 + 18(3-2.88)^2 + 14(2-2.88)^2 + 32(1-2.88)^2}{110}} : \text{الانحراف المعياري}$$

$$S_7 = 1.48$$

العبارة الثامنة:

$$\bar{X}_8 = \frac{21.5+25.4+10.3+21.4+33.1}{110} = 2.81$$

المتوسط :

$$\%56,2 = 100 \cdot \frac{2.81}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_8 = \sqrt{\frac{21(5-2.81)^2 + 25(4-2.81)^2 + 10(3-2.81)^2 + 21(2-2.81)^2 + 33(1-2.81)^2}{110}}$$

الانحراف المعياري

$$S_8 = 1.53$$

العبارة التاسعة:

$$\bar{X}_9 = \frac{23.5+16.4+23.3+19.2+29.1}{110} = 2.86$$

المتوسط:

$$\%57,2 = 100 \cdot \frac{2.86}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_9 = \sqrt{\frac{23(5-2.86)^2 + 16(4-2.86)^2 + 23(3-2.86)^2 + 19(2-2.86)^2 + 29(1-2.86)^2}{110}} : \text{الانحراف المعياري}$$

$$S_9 = 1.48$$

العبارة العاشرة:

$$\bar{X}_{10} = \frac{10.5+28.4+9.3+19.2+22.1}{110} = 3.26$$

المتوسط:

$$\%65,2 = 100 \cdot \frac{3,25}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_{10} = \sqrt{\frac{32(5-3,26)^2 + 28(4-3,26)^2 + 9(3-3,26)^2 + 19(2-3,26)^2 + 22(1-3,26)^2}{110}}; \text{الانحراف المعياري}$$

$$S_{10}=1.51$$

العبارة الحادية عشر:

$$\bar{X}_{11} = \frac{17,5+27,4+18,3+15,2+33,1}{110} = 2,82 \quad \text{المتوسط:}$$

$$\%56,6 = 100 \cdot \frac{2,82}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_{11} = \sqrt{\frac{17(5-2,82)^2 + 27(4-2,82)^2 + 18(3-2,82)^2 + 15(2-2,82)^2 + 33(1-2,82)^2}{110}}; \text{الانحراف المعياري}$$

$$S_{11}=1.47$$

الملحق رقم (12) المعالجة الإحصائية لبيانات المحور المتعلق بالقيادة الإدارية

العبارة الأولى:

$$\bar{X}_1 = \frac{52.5+23.4+12.3+9.2+14.1}{110} = 3,81 \quad \text{المتوسط الحسابي}$$

$$\text{مستوى التطبيق} = 100 \cdot \frac{3,81}{5} = 76,2\%$$

$$S_1 = \sqrt{\frac{52(5-3,81)^2 + 23(4-3,81)^2 + 12(3-3,81)^2 + 9(2-3,81)^2 + 14(1-3,81)^2}{110}} \quad \text{الانحراف المعياري:}$$

$$S_1 = 1.47$$

العبارة الثانية:

$$\bar{X}_2 = \frac{33.5+21.4+20.3+17.2+19.1}{110} = 3,29 \quad \text{المتوسط الحسابي:}$$

$$\text{مستوى التطبيق} = 100 \cdot \frac{3,29}{5} = 65,8\%$$

$$S_2 = \sqrt{\frac{33(5-3,29)^2 + 21(4-3,29)^2 + 20(3-3,29)^2 + 17(2-3,29)^2 + 19(1-3,29)^2}{110}} \quad \text{الانحراف المعياري:}$$

$$S_2 = 1.46$$

العبارة الثالثة:

$$\bar{X}_3 = \frac{56.5+25.4+15.3+6.2+8.1}{110} = 4,11 \quad \text{المتوسط الحسابي:}$$

$$\text{مستوى التطبيق} = 100 \cdot \frac{4,11}{5} = 82,2\%$$

$$S_3 = \sqrt{\frac{56(5-4,11)^2 + 25(4-4,11)^2 + 15(3-4,11)^2 + 6(2-4,11)^2 + 8(1-4,11)^2}{110}} \quad \text{الانحراف المعياري:}$$

$$S_3 = 1.21$$

العبارة الرابعة:

$$\bar{X}_4 = \frac{29.5+22.4+26.3+10.2+23.1}{110} = 3,21 \quad \text{المتوسط:}$$

$$\text{مستوى التطبيق} = 100 \cdot \frac{3,21}{5} = 64,2\%$$

الانحراف المعياري:

$$S_4 = \sqrt{\frac{29(5-3,21)^2 + 22(4-3,21)^2 + 26(3-3,21)^2 + 10(2-3,21)^2 + 23(1-3,21)^2}{110}}$$

$$S_4 = 1.45$$

العبارة الخامسة:

$$\bar{X}_5 = \frac{24.5+33.4+21.3+19.2+13.1}{110} = 3,32 \quad \text{المتوسط:}$$

$$\text{مستوى التطبيق} = 100 \cdot \frac{3,32}{5} = 66,4\%$$

$$S_5 = \sqrt{\frac{24(5-3,32)^2 + 33(4-3,32)^2 + 21(3-3,32)^2 + 19(2-3,32)^2 + 13(1-3,32)^2}{110}} \quad \text{الانحراف المعياري:}$$

$$S_5 = 1.30$$

العبارة السادسة:

$$\bar{X}_6 = \frac{35.5+18.4+19.3+13.2+25.1}{110} = 3,22 \quad \text{المتوسط}$$

$$\%66,4=100. \frac{3,22}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_6 = \sqrt{\frac{35(5-3,22)^2+18(4-3,22)^2+19(3-3,22)^2+13(2-3,22)^2+25(1-3,22)^2}{110}}$$

$$S_6=1.50$$

العبارة السابعة:

$$\bar{X}_7 = \frac{18.5+15.4+32.3+26.2+19.1}{110} = 2,88 \quad \text{المتوسط}$$

$$\%64,4=100. \frac{2,88}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_7 = \sqrt{\frac{18(5-2,88)^2+15(4-2,88)^2+32(3-2,88)^2+26(2-2,88)^2+19(1-2,88)^2}{110}}$$

$$S_7=1.30$$

العبارة الثامنة:

$$\bar{X}_8 = \frac{20.5+11.4+29.3+23.2+27.1}{110} = 2,76 \quad \text{المتوسط}$$

$$\%57,6=100. \frac{2,76}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_8 = \sqrt{\frac{20(5-2,76)^2+11(4-2,76)^2+29(3-2,76)^2+23(2-2,76)^2+27(1-2,76)^2}{110}}$$

$$S_8=1.40$$

العبارة التاسعة:

$$\bar{X}_9 = \frac{16.5+24.4+19.3+17.2+34.1}{110} = 2,73 \quad \text{المتوسط}$$

$$\%55,2=100. \frac{2,73}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_9 = \sqrt{\frac{16(5-2,73)^2+24(4-2,73)^2+19(3-2,73)^2+17(2-2,73)^2+34(1-2,73)^2}{110}}$$

$$S_9=1.46$$

الملحق رقم (13) : المعالجة الإحصائية لبيانات المحور المتعلق بالموارد البشرية

العبارة الأولى:

$$\bar{X}_1 = \frac{57.5 + 26.4 + 8.3 + 9.2 + 10.1}{110} = 4 \quad \text{المتوسط}$$

$$\%80 = 100 \cdot \frac{4}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_1 = \sqrt{\frac{57(5-4)^2 + 26(4-4)^2 + 8(3-4)^2 + 9(2-4)^2 + 10(1-4)^2}{110}} \quad \text{الانحراف المعياري:}$$

$$S_1 = 1.07$$

العبارة الثانية:

$$\bar{X}_2 = \frac{47.5 + 17.4 + 14.3 + 15.2 + 17.1}{110} = 3.56 \quad \text{المتوسط:}$$

$$\%71.2 = 100 \cdot \frac{3.56}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_2 = \sqrt{\frac{47(5-3.56)^2 + 17(4-3.56)^2 + 14(3-3.56)^2 + 15(2-3.56)^2 + 17(1-3.56)^2}{110}}$$

$$S_2 = 1.50$$

العبارة الثالثة:

$$\bar{X}_3 = \frac{24.5 + 26.4 + 18.3 + 16.2 + 26.1}{110} = 3.05 \quad \text{المتوسط}$$

$$\%61 = 100 \cdot \frac{3.05}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_3 = \sqrt{\frac{24(5-3.05)^2 + 26(4-3.05)^2 + 18(3-3.05)^2 + 16(2-3.05)^2 + 26(1-3.05)^2}{110}} \quad \text{الانحراف المعياري}$$

$$S_3 = 1.48$$

العبارة الرابعة:

$$\bar{X}_4 = \frac{35.5 + 30.4 + 19.3 + 8.2 + 18.1}{110} = 3.51 \quad \text{المتوسط}$$

$$\%70.2 = 100 \cdot \frac{3.51}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_4 = \sqrt{\frac{35(5-3.51)^2 + 30(4-3.51)^2 + 19(3-3.51)^2 + 8(2-3.51)^2 + 18(1-3.51)^2}{110}} \quad \text{الانحراف المعياري:}$$

$$S_4 = 1.41$$

العبارة الخامسة:

$$\bar{X}_5 = \frac{60.5 + 19.4 + 13.3 + 10.2 + 8.1}{110} = 4.02 \quad \text{المتوسط}$$

$$\%80.4 = 100 \cdot \frac{4.02}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_5 = \sqrt{\frac{60(5-4.02)^2 + 19(4-4.02)^2 + 13(3-4.02)^2 + 10(2-4.02)^2 + 8(1-4.02)^2}{110}} \quad \text{الانحراف المعياري:}$$

$$S_5 = 1.27$$

العبارة السادسة:

$$\bar{X}_6 = \frac{42.5 + 23.4 + 11.3 + 21.2 + 15.1}{110} = 3.56 \quad \text{المتوسط:}$$

$$\text{مستوى التطبيق} = 100 \cdot \frac{3.56}{5} = 71,2\%$$

$$S_6 = \sqrt{\frac{42(5-3.56)^2 + 23(4-2.88)^2 + 11(3-3.56)^2 + 21(2-3.56)^2 + 15(1-3.56)^2}{110}} = 1.48$$

الانحراف المعياري

العبارة السابعة:

$$\bar{X}_7 = \frac{20.5 + 22.4 + 25.3 + 23.2 + 20.1}{110} = 2,99 \quad \text{المتوسط}$$

$$\text{مستوى التطبيق} = 100 \cdot \frac{2.99}{5} = 59,8\%$$

$$S_7 = \sqrt{\frac{20(5-2.99)^2 + 22(4-2.99)^2 + 25(3-2.99)^2 + 23(2-2.99)^2 + 20(1-2.99)^2}{110}} = 1.36$$

الانحراف المعياري

العبارة الثامنة:

$$\bar{X}_8 = \frac{23.5 + 32.4 + 34.3 + 7.2 + 14.1}{110} = 3,39 \quad \text{المتوسط}$$

$$\text{مستوى التطبيق} = 100 \cdot \frac{3.39}{5} = 67,8\%$$

$$S_8 = \sqrt{\frac{23(5-3.39)^2 + 32(4-3.39)^2 + 34(3-3.39)^2 + 7(2-3.39)^2 + 14(1-3.39)^2}{110}} = 1.23$$

المعياري الانحراف

العبارة التاسعة:

$$\bar{X}_9 = \frac{18.5 + 26.4 + 21.3 + 16.2 + 19.1}{110} = 2,8 \quad \text{المتوسط}$$

$$\text{مستوى التطبيق} = 100 \cdot \frac{2.8}{5} = 56\%$$

$$S_9 = \sqrt{\frac{18(5-2.8)^2 + 26(4-2.8)^2 + 21(3-2.8)^2 + 16(2-2.8)^2 + 19(1-2.8)^2}{110}} = 1.34$$

الانحراف المعياري

العبارة العاشرة:

$$\bar{X}_{10} = \frac{31.5 + 24.4 + 14.3 + 18.2 + 23.1}{110} = 3,2 \quad \text{المتوسط}$$

$$\text{مستوى التطبيق} = 100 \cdot \frac{3.2}{5} = 65,2\%$$

$$S_{10} = \sqrt{\frac{31(5-3.2)^2 + 24(4-3.2)^2 + 14(3-3.2)^2 + 18(2-3.2)^2 + 23(1-3.2)^2}{110}} = 1.51$$

المعياري الانحراف

الملحق رقم (14) المعالجة الإحصائية لبيانات المحور المتعلق بالقياس والتحليل والتحسين:
العبارة الأولى:

$$\bar{X}_1 = \frac{40.5 + 24.4 + 19.3 + 10.2 + 17.1}{110} = 3,54$$

المتوسط الحسابي

$$\%70,8 = 100 \cdot \frac{3,54}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_1 = \sqrt{\frac{40(5-3,54)^2 + 24(4-3,54)^2 + 19(3-3,54)^2 + 10(2-3,54)^2 + 17(1-3,54)^2}{110}}$$

الانحراف المعياري

$$S_1 = 1.43$$

العبارة الثانية:

$$\bar{X}_2 = \frac{42.5 + 27.4 + 11.3 + 18.2 + 12.1}{110} = 3,62$$

المتوسط الحسابي:

$$\%72,4 = 100 \cdot \frac{3,62}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_2 = \sqrt{\frac{42(5-3,62)^2 + 27(4-3,62)^2 + 11(3-3,62)^2 + 18(2-3,62)^2 + 12(1-3,62)^2}{110}}$$

$$S_2 = 1.39$$

العبارة الثالثة:

$$\bar{X}_3 = \frac{37.5 + 29.4 + 14.3 + 13.2 + 17.1}{110} = 3,50$$

المتوسط الحسابي:

$$\%70,8 = 100 \cdot \frac{3,50}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_3 = \sqrt{\frac{37(5-3,5)^2 + 29(4-3,5)^2 + 14(3-3,5)^2 + 13(2-3,5)^2 + 17(1-3,5)^2}{110}}$$

$$S_3 = 1.43$$

العبارة الرابعة:

$$\bar{X}_4 = \frac{18.5 + 16.4 + 28.3 + 23.2 + 25.1}{110} = 2,8$$

المتوسط:

$$\%67,2 = 100 \cdot \frac{2,8}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_4 = \sqrt{\frac{18(5-2,8)^2 + 16(4-2,8)^2 + 28(3-2,8)^2 + 23(2-2,8)^2 + 25(1-2,8)^2}{110}}$$

$$S_4 = 1.37$$

العبارة الخامسة:

$$\bar{X}_5 = \frac{26.5 + 23.4 + 16.3 + 24.2 + 21.1}{110} = 3,08$$

المتوسط

$$\%61,6 = 100 \cdot \frac{3,08}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_5 = \sqrt{\frac{26(5-3,08)^2 + 23(4-3,08)^2 + 16(3-3,08)^2 + 24(2-3,08)^2 + 21(1-3,08)^2}{110}}$$

$$S_5 = 1.45$$

العبارة السادسة:

$$\bar{X}_6 = \frac{19.5+18.4+32.3+16.2+25.1}{110} = 2,9$$

المتوسط

$$\%58=100. \frac{2,9}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_6 = \sqrt{\frac{19(5-2,9)^2+18(4-2,9)^2+32(3-2,9)^2+16(2-2,9)^2+25(1-2,9)^2}{110}}$$

$$S_6=1.38$$

العبارة السابعة:

$$\bar{X}_7 = \frac{17.5+20.4+33.3+18.2+22.1}{110} = 2,92$$

المتوسط:

$$\%58,4=100. \frac{2,92}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_7 = \sqrt{\frac{17(5-2,92)^2+20(4-2,92)^2+33(3-2,92)^2+18(2-2,92)^2+22(1-2,92)^2}{110}}$$

الانحراف المعياري

$$S_7=1.32$$

العبارة الثامنة:

$$\bar{X}_8 = \frac{24.5+13.4+21.3+13.2+39.1}{110} = 2,72$$

المتوسط

$$\%54,4=100. \frac{2,72}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_8 = \sqrt{\frac{24(5-2,72)^2+13(4-2,72)^2+21(3-2,72)^2+13(2-2,72)^2+39(1-2,72)^2}{110}}$$

الانحراف المعياري

$$S_8=1.57$$

العبارة التاسعة:

$$\bar{X}_9 = \frac{29.5+25.4+15.3+17.2+24.1}{110} = 3,16$$

المتوسط

$$\%63,2=100. \frac{3,16}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

الانحراف المعياري:

$$S_9 = \sqrt{\frac{29(5-3,16)^2+25(4-3,16)^2+15(3-3,16)^2+17(2-3,16)^2+24(1-3,16)^2}{110}}$$

$$S_9=1.50$$

العبارة العاشرة:

$$\bar{X}_{10} = \frac{20.5+17.4+31.3+23.2+19.1}{110} = 2,96$$

المتوسط:

$$\%59,2=100. \frac{2,96}{5} = \text{مستوى التطبيق}$$

$$S_{10} = \sqrt{\frac{20(5-2,96)^2+17(4-2,96)^2+31(3-2,96)^2+23(2-2,96)^2+19(1-2,96)^2}{110}}$$

الانحراف المعياري:

$$S_{10}=1.33$$

الملخص:

أصبح موضوع إدارة الجودة الشاملة يحظى بالصدارة في أبحاث و كتابات الباحثين و مدعاة للسعي الحثيث من قبل المنظمات في تطبيق و إرساء دعائم الجودة، ولكون منظمات الأعمال في الوقت الحاضر تتنافس في الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستهلكين فقد أصبح رضا الزبون يمثل مفتاح النجاح لأي منظمة.

إنطلاقاً من هذا تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بيئة الأعمال الجزائرية قصد الخروج بالنتائج و التوصيات التي من شأنها المساعدة في تهيئة المناخ المناسب للتطبيق الشامل لإدارة الجودة الشاملة بما يحقق الحصول على الفوائد المتوخاة و زيادة فعالية منظماتنا. و من أجل الإلمام بالموضوع تناولت الدراسة الإطار الفكري و النظري لإدارة الجودة الشاملة الذي تضمن ماهية إدارة الجودة الشاملة من حيث مراحل تطورها و مفهومها، أهميتها و أبعادها، و الفرق بينها و بين الإدارة التقليدية، وكذا الفرق بينها وبين نظام إدارة الجودة ISO9000. ليتم بعدها تناول المعالم الإرشادية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال التعرض إلى مجمل التغييرات التي تتطلبها عملية التطبيق و كذا متطلباتها، بالإضافة إلى مراحلها و بعض النماذج الرائدة في ذلك.

وفي الأخير تقدم الدراسة عرضاً لواقع تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة بشركة الخرف الصحي من خلال اعتماد استمارة استبيان لاستطلاع رأي مسيري و عاملي الشركة لتقييم مدى ملائمة نظام إدارة الجودة المتبع لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية:

الجودة - الإيزو - نظام إدارة الجودة - دليل الجودة - سياسة الجودة

Résumé:

Le management de la qualité totale est devenu le sujet de la recherche et des écritures, la plupart des chercheurs ont constamment cherché des organismes dans l'application des bases de la qualité totale, la concurrence à l'heure actuelle est le seul moyen pour toucher la plus grande tranche de consommateurs, la satisfaction du client est la clé au succès de n'importe quelle organisation.

C'est à partir de cette étude qu'on peut connaître la réalité de l'application de management de la qualité totale dans l'environnement des affaires Algériens, afin de faire sortir les résultats et les recommandations qui aideront à créer l'atmosphère appropriée pour l'application complète de la qualité totale et pour réaliser l'accès aux avantages et augmenter l'efficacité de nos organismes.

Pour la connaissance de l'étude soumise discute le cadre théorique et conceptuel de management de la qualité totale, qui inclut quel management de la qualité totale en termes d'étapes du développement et son concept et ce qui sont ses dimensions et importance, et qu'elle est la différence entre elle et les méthodes classiques de management et son rapport avec le système de management de qualité ISO9000.

Etre traité après les repères de reconnaissance pour appliquer le management de la qualité totale, en parlant de l'ensemble des changements qui nécessitent l'opération d'application, et ses obligations, en plus de ses étapes, et quelque spécimen major

Dans la dernière étude fournit une représentation de réalité de l'application de TQM au niveau d'une société Algérienne, par l'adoption de la forme questionnaire d'un sondage d'opinion donné par les gestionnaires et les ouvriers.

Les mots clés:

Qualité- ISO- Système de management de qualité- Guide de qualité ou manuel de qualité – politique de qualité.

Abstract:

The subject of total quality management has been given a big attention by most researchers and economic organizations that apply and put pillars for quality. Business organizations nowadays compete to reach the largest segment possible of consumers because satisfying their needs becomes the key for any success.

This study attempts to shed the light on the reality of applying aspects of the total quality management in the Algerian business environment for the purpose of getting results and recommendations. This in turn will help in preparing the appropriate climate for a complete application of the total quality management which would realize the expected gains and increase the efficiency of an organization.

In order to fully grasp the subject, the study has handled the thoughtful and theoretical frame of total quality management. It includes; its concept, its steps of development, its importance, dimensions, as well as the difference between total quality management and the classical methods of management in addition to its relationship with the management system of quality ISO9000.

After that, the study has given the guiding outlines in the practice of total quality management by talking about the whole changes required by the process of application and its needs, in addition to its steps and some of its major samples.

The research ends with the study of the "Sanitary Ceramic" case which shows to what extent of quality this management system is being applied in the company. This has been done through a distribution of questionnaires on its personnel in order to evaluate the degree of suitability of total quality management.

Key words:

Quality- ISO- Quality management system – Quality guide- Quality policy.