

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة البليدة -2-

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

دور إدارة الجودة الشاملة في تنمية المورد البشري

أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علم الاجتماع

تخصص : التنظيم و الموارد البشرية

إشراف الدكتورة :

مساك أمينة

إعداد الطالبة :

صبرينة خام الله

السنة الجامعية: 2015/2016

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة البليدة -2-

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

دور إدارة الجودة الشاملة في تنمية المورد البشري

دراسة ميدانية بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علم الاجتماع

تخصص : التنظيم وتنمية الموارد البشرية

إعداد الطالبة:

صبرينة خام الله

أمام اللجنة المشكلة من :

رتيمي فضيل	أســــــتاذ	جامعة البليدة 2	رئيســـــــا
مساك أمينة	أستاذة محاضرة (أ)	جامعة البليدة 2	مشرفا ومقررا
شويـمات كريم	أستاذة محاضر (أ)	جامعة البليدة 2	عضوا مناقشا
خريـش عبد القادر	أستاذة محاضر (أ)	جامعة البليدة 2	عضوا مناقشا
الهاشمي مقراني	أســــــتاذ	جامعة الجزائر 2	عضوا مناقشا
حرايرية عتيقة	أستاذة محاضرة (أ)	جامعة الجزائر 2	عضوا مناقشا

تاريخ المناقشة : 03-03-2016

السنة الجامعية: 2015/2016

الملخص

يعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من الإتجاهات الحديثة في الإدارة والذي لاقى رواجاً كبيراً لتطوير إدارة المؤسسات عن طريق بناء ثقافة عميقة من الجودة، فهي أسلوب يعمل على خلق قاعدة من القيم و المعتقدات (ثقافة) تجعل كل فرد في المؤسسة يعلم أن الجودة في خدمة العميل، و الذي يمثل الهدف الأساسي لها، و أن العمل الجماعي و التعامل مع مختلف المشاكل والتغير يتحدد بما يدعم و يحافظ على تحقيق الهدف الرئيسي للمؤسسة، وللورد البشري مكانة مهمة في إدارة الجودة الشاملة بإعتباره عامل مهم إذا لم يكن حاسماً في نجاح هذا المدخل الذي يركز على المورد البشري سواء كان زبوناً أو عامل داخل المؤسسة بإعتباره من أهم الموارد التي تمتلكها المؤسسة، إذ يعتمد تبني تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على توحيد جهود جميع العاملين بالمؤسسة، فمن واجب إدارة الموارد البشرية الإهتمام برأس المال البشري من خلال إستقطاب نوعية جيدة من الأفراد الذين لهم خصائص ومواصفات معرفية عالية وقدرات مميزة والعمل على تعيينها و تدريبها من أجل المساعدة على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وكذا مواجهة التحديات الداخلية والخارجية للمؤسسة، فالعلاقة بينهما متبادلة، فمن خلال إختيار وتعيين وتدريب الموارد البشرية و إشراكها في إتخاذ القرارات وتوحيد جهودها من أجل تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة و إنجاحها من خلال بلوغ الأهداف و مواجهة المنافسة من خلال تحسين الأداء وهذا يؤدي إلى تنمية الموارد البشرية.

ونظراً لهذه الأهمية لنظام الجودة تمت هذه الدراسة لمعرفة مدى إسهام مدخل إدارة الجودة الشاملة في تنمية المورد البشري وكذا معرفة أهمية إنتشار ثقافة الجودة بين العاملين داخل المؤسسة لأن ذلك يساعد على إستيعابهم ويمكنهم من تحقيق وبلوغ أهداف المؤسسة، ومدى مساهمة نظام إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة المورد البشري من خلال عملية التدريب على هذا النظام، وأهمية المشاركة في إتخاذ القرار بالنسبة للعاملين و أهمية حلقات الجودة يساهم في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة وقد تم تناول هذا الموضوع للتركيز على سبل تفعيل المورد البشري وفق مدخل إدارة الجودة الشاملة وتفعيل إدارة الموارد البشرية بمفاهيمها و متطلباتها ليسهل على المؤسسة التوفيق بينهما و بالتالي تقوم ببناء نظام فعال للجودة الشاملة يسمح بتطوير إدارة الموارد البشرية من خلال وظائفها وتقنياتها، وقد تمت الدراسة بمؤسسة للخطوط الجوية الجزائرية بالجزائر. وقد تم الإعتماد على الإستمارة كأداة بحثية لتحقيق أهداف الدراسة كما تم الإستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية كأداة تفرغ للبيانات وقد خلص البحث إلى أن جميع الأفراد

هم المسؤولين عن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، فتطبيق مبدأ ومطلب من متطلبات نظام الجودة الشاملة يدل على سعي المؤسسة للتطبيق الناجح لهذا النظام حتى تستطيع تحقيق أهدافها، ووجود تعاون بين فرق العمل و الإدارات يدل على إنتشار ثقافة الجودة في المؤسسة بإعتبار تطبيق متطلبات هذا النظام ،و الهدف من الحصول على شهادة الإيزو يتمثل في التحسين المستمر في تقديم الخدمات و التوجه نحو نظام إدارة الجودة الشاملة لأن حصول المؤسسة على شهادة الإيزو يسهل لها حسن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فالمؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو تمثل أنظمة جودتها قاعدة قوية تستطيع أن تبني ثقافة إدارة الجودة الشاملة عليها من خلال التركيز على الزبون ومشاركة العاملين والتحسين المستمر، فالمؤسسة قامت بإيضاح معنى مواصفات الإيزو من خلال دليل الجودة والدورات التدريبية التي قام بها بعض العمال الذين إستفادوا من التدريب ، إذ كان التدريب على الجودة الشاملة و أدواتها إذ يتضمن كيفية تقديم خدمات متميزة ورفع مستوى الأداء وهي بذلك تحفز العمال و ترفع من منوياتهم حتى يقدموا أفضل أداء وهكذا فالمؤسسة مهتمة بالموارد البشري فتسعى لتنمية قدراته ورفع كفاءته من خلال عملية التدريب التي يقوم بها العمال على الجودة الشاملة و أدواتها وفي مختلف المجالات الأخرى، كما تعطي المؤسسة الفرص لمواردها البشرية وتحفزهم بإعطائهم الفرص بالإصغاء إلى آراء العمال الذين يتأثرون بقرارات التغيير ويرى العمال أن القرار الجيد هو الذي يشارك فيه العمال خاصة العمال الذين لديهم خبرات وأستفادوا من الدورات التدريبية فتكون لهم مهارات ومعارف تساعدهم على المشاركة في إتخاذ القرار الجيد الذي يخدم المؤسسة ، كما أن الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة تتحقق جودتها من خلال تحفيزها بإعتبار أن هذا التحفيز يساعدها على تحسين الأداء كما أن المشاركة في إتخاذ القرار تحفز العمال على تحسين الجودة فالمؤسسة تحفز المورد البشري من خلال إشراكه في إتخاذ القرار و تحقق جودته وتنمي قدراته وبالتالي سيتحن أدائه ويقدم خدماته بتميز .

Résumé

A Portail de gestion de qualité totale est de tendances modernes dans la gestion et la grande demande pour le développement de la gestion de l'entreprise de bâtiment une culture de qualité ,il s'agit d'une méthode qui s'emploie à créer une base de valeurs et de croyances (culture) rend tout le monde dans votre organisation sait que la qualité de service à la clientèle ,qui respresente l'objectif principal, et que le travail d'équipe et traitant de divers problèmes et changement est déterminé puor soutenir et maintenir l'objectif principal de la fonction et des ressources humaine importantes placent dans la gestion de la qualité totale et Aussi important, si pas cruciale pour le succès de cette approche, qui met l'accent sur les ressources humaines, si le client ou un agent au sein de l'entreprise comme l'une des ressources plus importantes qui sont appartenant à la Fondation, qui soutient l'adoption de l'application des principes de management de la qualité totale d'unifier les efforts de tous les employés de l'organisation, la gestion des ressources humaines d'intérêt dans le capital humain en attirant de qualité particuliers propriétés spécification des connaissances et ensembleERP et capacités distinctives et travaux assignés et formés pour aider à l'application du concept de gestion de qualité totale, les défis ainsi qu'internes et externes de l'institution, leur relation, par le biais de la sélection, la nomination et la formation des ressources humaines et participer activement au processus décisionnel et conjuguer leurs efforts afin d'appliquer le portail de gestion de qualité totale et son succès grâce à la réalisation des objectifs et face à la concurrence en améliorant les performances et cela conduit à la valorisation des ressources humaines.

Compte tenu de cette importance Le système de qualité a été cette étude pour apprendre comment l'entrée de la gestion de la qualité totale dans le développement des ressources humaines ainsi que la connaissance de l'importance d'une culture de qualité chez les travailleurs au sein de l'entreprise, car il aide à absorber et à leur permettre de réaliser et atteindre les objectifs de l'organisation et dans quelle mesure à quel système de gestion qualité à élever l'efficacité des ressources humaines grâce à une formation sur ce système et l'importance de participer au processus décisionnel pour et l'importance des chaînes de qualité contribuent à la mise en œuvre réussie du management de la qualité totale a été le soumis à se concentrer sur les moyens d'activer Ressources humaines selon le portail de gestion de qualité totale et activer les concepts de gestion des ressources humaines et les exigences pour le rendre plus facile pour l'organisation de se réconcilier et construire un système efficace de TQM permet le développement des fonctions de gestion des ressources humaines et techniques et l'étude de la Fondation pour Air Algerie, Algeria.

Et peut se fonder sur la forme comme un outil de recherche pour atteindre les objectifs de l'étude ont été externalisés programme également les paquets statistique pour les sciences sociales comme un outil pour générer les données et la recherche a démontré que tous les individus sont tenus d'appliquer le système de gestion de qualité totale dans les voies aériennes algériennes, application du principe et exigence des exigences du système qualité démontrant l'entreprise pour une application réussie de ce système afin qu'il peut atteindre ses objectifs et il Coopération entre les équipes et départements montre la propagation d'une culture de qualité dans l'entreprise que l'application des exigences du présent règlement, et le but d'obtenir la certification ISO est l'amélioration continue dans la prestation de services et la tendance du système de gestion de qualité totale de l'entreprise obtient l'ISO facilite le bon fonctionnement du système de gestion de la qualité globale , certifiée ISO établissements représentent une base solide en mesure aux systèmes qualitéConsiste à construire une culture de gestion de la qualité par le biais de se concentrer sur la clientèle et le personnel de la participation et l'amélioration continue, le fondateur de la clarification de la signification du cahier des charges par le manuel de la qualité ISO et les cours de formation entrepris par certains travailleurs qui ont bénéficié d'une formation, une formation de qualité et outils comprend comment à fournir d'excellents services et à élever le niveau de performance et ainsi motiver les travailleurs et les relances mnoiatam mêmeFournir de meilleures performances ainsi institution intéressée à ressources humaines, cherche à développer les capacités et l'efficacité grâce à un processus de formation des travailleurs pour la GQT et outils dans différents domaines, et donner les possibilités de l'entreprise pour la réalisation de soi et des ressources humaines en leur donnant la possibilité d'écouter les opinions des travailleurs qui sont affectés par les décisions et changent les trouvailles des travailleurs que la décision est auxquels les travailleurs particulières qui ont Expérience et bénéficié de cours de formation, les compétences et connaissances nécessaires pour leur permettre de participer au processus décisionnel est bon qui sert l'entreprise ,ressources humaines dans l'organisation au titre de l'étude godthha réalisée en animant leur motivation pour les aider à améliorer les performances également participer au processus décisionnel qui stimulent les travailleurs pour améliorer la qualité, la Fondation stimule la ressource humaine par le biais de leur participation au processus décisionnel et atteindre la qualité et développer des capacités donc ils permettra de performance et service excellence.