

جامعة 20 أوت 1955- سكيكدة
كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية
الموضوع: أثر الجودة الشاملة على تغيير الثقافة التنظيمية لدى العاملين
المؤسسة المينائية بسكيكدة نموذجا

✓ عدد الفصول: 08

✓ عدد الصفحات: 484

✓ السنة الجامعية: 2018 / 2019

✓ الملخص باللغة العربية:

تعتبر الجودة الشاملة، مدخلا إداريا حديثا تستخدمه المؤسسات من أجل الوصول إلى الجودة القصوى في خدماتها، وذلك بالإعتماد على عامل أساسي وهو المورد البشري. ولكي تتجح المؤسسات في تحقيق الجودة الشاملة، وضمان النجاح التنظيمي عليها بناء ثقافة الجودة أولا.

ولقد بين المفكرون أن الجودة الشاملة لا تتحقق إلا بتطبيق أسلوب فني محدد، كما تتطلب إيجاد ثقافة تنظيمية جديدة تقدر جودة الخدمات المقدمة، بحيث تكون الجودة بشكل عام هي القيمة الموجهة لنشاطات الموارد البشرية، ومن ثم التأكد من وجود ثقافة موحدة تقود إلى تحقيق رسالة التحسين المستمر للجودة الشاملة، التي تحقق الرضا الوظيفي، وتدعم روح العمل الجماعي وتساهم في إدماج العاملين وحل المشكلات وتوفير علاقات إنسانية جيدة بعيدا عن الشعور بالإغتراب التنظيمي وذلك في إطار أخلاقي للعمل الإداري.

ضمن هذا الإطار؛ كان الهدف الأساسي من معالجة موضوع " أثر الجودة الشاملة على تغيير الثقافة التنظيمية لدى العاملين المؤسسة المينائية بسكيكدة نموذجا" هو تقديم إطار نظري عام يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالمتغيرين "الجودة الشاملة وتغيير الثقافة التنظيمية" وتحليل مدى تأثير إجراءات الجودة الشاملة وتحقيقها على مستويات تغيير الثقافة التنظيمية لدى العاملين، وقد تم إستخدام إختبار " جاكوب مورينو" الخاص بالمقياس السوسيومترى لدراسة ديناميكية الجماعة وتفاعلها، من منطلق أن العامل ليس المحور الوحيد الذي يحرك العمل دائما وإنما أصبح المحور الحقيقي هو فريق العمل، إذ أن شعور العامل بالإنتماء للجماعة من شأنه أن يكون حافزا قويا في مجال العمل، فهو أحد الأساليب المهمة التي تستخدمها الجودة الشاملة في تنمية المؤسسة وإحداث التقدم والتغيير باستمرار، بالإضافة إلى الإعتماد على أداة المقابلة المقننة مع إطارات المؤسسة المينائية بسكيكدة، وكذا الإستعانة بأدوات مساعدة أخرى كالملاحظة البسيطة والوثائق والسجلات،

وقد تبين من خلال هذه الدراسة أن هناك علاقات تبادلية قوية ما بين العاملين في فرق العمل المقدرين ب (10) مجموعات أي (50) مفردة، و تم إختيارهم عن طريق المسح الشامل لكل المجموعات الموجودة داخل الميناء، إضافة إلى الإعتماد على المقابلة المقننة التي تم إجراؤها مع مجموعة من الإطارات الموزعين على مختلف مديريات المؤسسة.

في الأخير، خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج بينت وجود إرتباطات إمبريقية بين عناصر ومكونات الجودة الشاملة من ناحية والثقافة التنظيمية من ناحية أخرى، وقد جاءت هذه النتائج معبرة عما تشهده المؤسسة الجزائرية من تحولات وتغيرات على الصعيدين الثقافي والتسييري.

وهكذا تحقق الصدق الإمبريقي للفرضيات المصاغة في هذه الدراسة وهي:

- يؤثر مستوى العمل الجماعي على درجة تغير القيم الإجتماعية,
 - هناك علاقة دالة بين درجة إندماج العاملين ومستوى تغير القيم الإقتصادية,
 - ترتبط عملية الإلتزام بأخلاقيات العمل الإداري بمستوى تغير القيم الثقافية.
- لتنتهي هذه الدراسة بخاتمة تتضمن مجموعة من الإقتراحات في ظل نتائجها.

Université 20 Août 1955 – Skikda
Faculté des Sciences Sociales et Humaines
Département des Sciences Sociales

**Le sujet: L'Effet de la Qualité Totale sur le Changement de la Culture
Organisationnelle des Employés**

L'Entreprise Portuaire de Skikda ; Etude de Cas

- ✓ **Nombre de chapitres :08.**
- ✓ **Nombre de pages:484.**
- ✓ **Année académique:2018 /2019.**

✓ Résumé en Français:

La qualité totale est considérée comme un outil administratif récent acquis par les institutions pour atteindre la qualité maximale de leurs services. Ce dernier processus est maintenu en fonction d'un facteur important qui est la «ressource humaine». Cependant, pour que l'institution puisse atteindre la qualité totale et garantir le succès de l'organisation, elle doit d'abord construire la culture de la qualité.

Les penseurs ont montré que la qualité totale ne peut être atteinte sans l'application d'un style technique spécifique. En outre, il faut trouver une nouvelle culture organisationnelle évaluant la qualité des services fournis, dans laquelle la qualité dans son ensemble doit être considérée comme la valeur orientée vers les activités de ressources humaines. Ensuite, confirmer l'existence d'une culture unifiée menant à la conviction continue d'approuver la qualité totale conduit ainsi à une satisfaction professionnelle, renforçant l'esprit de travail d'équipe, aidant à l'intégration des employés, résolvant les problèmes, créant une bonne atmosphère pour de bonnes relations en dehors du sentiment d'aliénation organisationnelle. Tous ces éléments doivent être classés sous le toit d'un cadre moral pour le travail administratif.

Dans ce cadre, l'objectif principal du traitement de ce sujet est «L'effet de la qualité totale sur le changement de la culture organisationnelle des employés, l'entreprise portuaire de Skikda ; étude de cas» est de fournir un cadre théorique qui identifie et détermine les différents concepts liés aux variables «la qualité totale et l'évolution de la culture organisationnelle». En outre, l'analyse de la mesure dans laquelle les procédures de qualité totale et son application a une incidence sur le niveau de changement de la culture organisationnelle des employés. Dans cette étude, le test sociométrique de Jacob MORINO pour étudier la dynamique de groupe et son interaction a été appliqué, du point de vue «le travailleur n'est pas le seul facteur qui affecte le travail; Pourtant, le personnel est devenu le véritable facteur. Par conséquent, le sentiment d'appartenance des employés au sein du personnel peut être considéré comme un motif fort dans le domaine du travail, soulignant le fait que ce dernier est l'un des styles cruciaux adoptés par la qualité totale pour enrichir l'institution et apporter le progrès et le changement. Par ailleurs, en fonction de l'entretien codifié avec le personnel de l'entreprise portuaire de Skikda, on utilise simultanément d'autres

outils tels que l'observation simple, les documents et les registres.

Tout au long de l'étude, il a été démontré qu'il existait de fortes relations réciproques entre les employés au sein des équipes de travail qui sont mesurés par 10 groupes; (50) personnes sélectionnées dans le cadre de l'enquête exhaustive pour les groupes situés à l'intérieur du port, en plus de prendre en compte l'entretien réalisé avec un groupe de cadres répartis sur différentes directions de l'institution.

Enfin, l'étude a conclu qu'un nombre de résultats atténuaient les liens empiriques entre les éléments et les composantes de la qualité totale d'un côté et la culture organisationnelle d'un autre côté. Ces résultats sont en parallèle avec ce que l'institution algérienne est témoin de transformations et de changements à la fois culturels et de gestion. Ainsi, l'authenticité empirique des hypothèses reformulées dans cette étude a été confirmée, à savoir:

- Le niveau de travail en équipe influe sur le degré de changement des valeurs sociales.
- Il existe une relation fonctionnelle entre le degré d'intégration des employés et le niveau de changement des valeurs économiques.
- Le fonctionnement de l'engagement envers l'éthique du travail administratif est en relation avec le niveau de changement des valeurs culturelles.

L'étude se termine par une conclusion qui inclut un groupe d'hypothèses à la lumière de ses résultats.

University 20 Août 1955 –Skikda-
Faculty of Social and Human Sciences
Department of Social Sciences

The Topic: The Effect of Total Quality on the Change of Employees' Organizational Culture

Skikda Port Company as a Case Study

- ✓ **Number of chapters: 08 .**
- ✓ **Number of pages:484.**
- ✓ **Academic year:2018 /2019**

✓ **Thirdly- Abstract in English:**

The total quality is considered as a recent administrative tool acquired by institutions for

The sake of achieving the maximum quality in their services. The latter process is held through depending on an important factor which is “human resource”. However, in order for the institution to succeed in achieving the total quality and guaranteeing the organizational success, it first needs to construct the culture of quality.

Thinkers have shown that the total quality cannot be reached unless a specific technical style is applied. In addition, it requires finding a new organizational culture that evaluates the quality of services provided, in which the quality as a whole is to be considered as the value directed for human resources activities. Then, confirming the existence of a unified culture that leads to achieving the continuous belief of approving the total quality, thus leads to a professional satisfaction, boosting the spirit of teamwork, helping in the integration of employees, solving problems, providing a good atmosphere for good relationships apart from the feeling of organizational alienation. All these are to be classified under the roof of moral framework for administrative work.

Within this framework, the main objective behind conducting the topic of “: the effect of total quality on on the Change of Employees' Organizational Culture Skikda Port Company as a Case of Study ” is to provide a theoretical framework that identifies and determines the different concepts related to the variables “ the total quality and changing the organizational culture”. Also, analyzing to what extent the total quality's procedures and its application affect the level of changing employees' organizational culture. In this course, Jacob MORINO's sociometric test to study the dynamic of group and its interaction has been applied, from the perspective “the worker is not the only factor that affects the labor; yet the staff has become the real factor. Therefore, the employees feeling of belonging within the staff can be taken as a strong motif in the field of work; highlighting the fact that the latter is one of the crucial styles adopted by the total quality in enriching the institution and bringing progress and change. Besides, Depending on the codified interview with the staff of Skikda

Port company using at the same time other tools as the simple observation, the documents and the registers.

Throughout the study, it has been shown that there is a strong reciprocal relationships between employees within the work teams who are measured by (10) groups; (50) individuals who were selected through the comprehensive survey for the groups inside the port, in addition to taking into consideration the interview held with a group of cadres distributed upon different directorates of the institution.

Eventually, the study has concluded to number of findings shading light on the empirical links between elements and components of the total quality from one side and the organizational culture from another side. These findings are in parallel with what the Algerian institution witnesses from transformations and changes on both cultural and managerial level.

So that the empirical authenticity of the reformulated hypotheses in this study has been confirmed which are:

- The level of teamwork affects the degree of the social values change.
- There is a functional relationship between the degree of employees integration and the level of economic values changes.
- The operation of commitment to the ethics of administrative work has a relation with the level of cultural values changes.

The study ends to a conclusion that includes a group of hypotheses within its findings.