**أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركة الوطنية للتشغيل والتدريب**

**إعداد**

**الطالب علاء عواد محمد فريحـــات**

**إشراف**

**الـــدكـــتـــور غسان عيسى العمري**

**الملخص**

هدفت هذه الدّراسة إلى تعرّف أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الشركة الوطنية للتشغيل". ولتحقيق هدف الدّراسة تمّ تطوير استبانة، وتم التأكد من صدقها وثباتها.

تكون مجتمع الــــدراســـة من جميع العاملين لدى الشركة الوطنية للتدريب والتشغيل، وتمثلت عينة الدراسة بهؤلاء جميعهم، هذا وقام الباحث بأخذ عينة عشوائية (Random Sample) مكونة من (179) عامل، هذا وقد تم تحليل البيانات باستخدام نظام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences –SPSS.ver 18) لأجل الوصول إلى غايات وأهداف هذه الدراسة، وبعد تحليل البيانات توصلت الدّراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها بأنه يوجد هناك أثر لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي للجودة، دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر، مشاركة العاملين) على أداء العاملين المتمثل في (جودة العمل، الالتزام بمتطلبات العمل، المثابرة) في الشركة الوطنية للتشغيل والتدريب، كذلك لا يوجد هناك فروق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة الوطنية للتشغيل والتدريب تُعزى للمتغيرات الديموغرافية، ولا يوجد هناك فروق في أداء العاملين في الشركة الوطنية للتشغيل والتدريب تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

هذا وأوصت الدراسة بضرورة تطوير مهارات الموارد البشريّة بما يتوائم مع متطلبات ومقتضيات إدارة الجودة الشاملة، وكذلك ضرورة إشراك الموظفين بدورات متخصــصة تزيد وتفعل مبادئ إدارة الجودة الشاملة لديهم.

**THE IMPACT OF IMPLEMENTING TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON EMPLOYEES PERFORMANCE IN THE TRAINING AND EMPLOYMENT NATIONAL COMPANY**

**Prepared by**

**Alaa Awwad Mohammad Freihat**

**Supervised by**

**Dr. Ghassan Issa Omari**

**Abstract**

This study aimed to identify the "The Impact of Implementing Total Quality Management on Employees Performance in the Training and Employment National Company", to achieve the objective of the study a questionnaire, was to develop and validity and reliability were measured.

The population of study is composed of all employees of the National Company for Training and operating account. Consisted of the study sample is comprised of these all, )179( workers, the data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences software system (Statistical Package for Social Sciences –SPSS, Ver18) to fulfill the goals and objectives of this study. After analyzing data it was found that there is effect of the application of total quality dimensions management (strategic planning for quality, top management support, continuous improvement, participation of workers) on the performance of employees (the quality of work, commitment to work requirements, perseverance) at the national Company for operation and training, as well as there are no differences in the application of total quality management in the national Company for training and Employment attributable to demographic variables, and there is no difference in the performance of employees in the national operation and training attributed demographic variables.

This study recommended the need to develop human resource skills in line with the requirements of Total Quality Management, as well as the need to involve staff and specialized courses than do TQM principles**.**