



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
الدراسات العليا

المقدرات الجوهرية للموارد البشرية وتأثيرها في جودة المنتج : الدور التفاعلي لجودة حياة العمل

(دراسة استطلاعية تحليلية لآراء العاملين في شركة نسيم الوارث للصناعات الهندسية)

أطروحة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء

وهي جزء من متطلبات نيل درجة الدكتوراه فلسفة في علوم إدارة الأعمال
تقدمت بها

نور نعيم رضا الغريباي

بإشراف

الأستاذ الدكتور

عادل عباس عبد حسين

الأستاذ الدكتور

محمود فهد عبد علي الدليمي

الجنابي

2023م

1444 هـ

اقرار المشرف

نشهد أن إعداد الاطروحة الموسومة بـ **(المقدرات الجوهريّة للموارد**

البشريّة وتأثيرها في جودة المنتج : الدور التفاعلي لجودة حياة

العمل) ، دراسة تحليلية استطلاعية لأراء عينة من العاملين في شركة النسيم الوارث

للصناعات الهندسية ، والتي تقدمت بها الطالبة (نور نعيم رضا عبد

الغريبايوي) قد جرت تحت إشرافنا في جامعة كربلاء - كلية الادارة

والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال وهي جزء من متطلبات نيل شهادة

الدكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال.

الامضاء:

الاسم : أ.د محمود فهد الدليمي

التاريخ : 2023 / 5 /

الامضاء

الاسم : أ.د عادل عباس عبد حسين الجنابي

التاريخ : 2023 / 5 /

توصية رئيس القسم

بناءً على توصية السيدين المشرفين , ارشح هذه الاطروحة للمناقشة .

الامضاء :

رئيس القسم : أ.د محمود فهد الدليمي

التاريخ : 2023 / 5 /


إقرار لجنة المناقشة

نشهد نحن أعضاء لجنة المناقشة إننا أطلعنا على هذه الأطروحة الموسومة بـ **(المقدرات الجوهرية للموارد البشرية وتأثيرها في جودة**

المنتج : الدور التفاعلي لجودة حياة العمل)، دراسة تحليلية استطلاعية

لآراء عينة من العاملين في شركة النسيم الوارث للصناعات الهندسية وقد تمت مناقشة الطالبة (نور نعيم رضا عبد الغريباي) في محتوياتها وكل ما يتعلق بها، ونعتمد بأنها جديرة بالقبول لنيل درجة الدكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال بتقدير **(مميزاً)**.



الأستاذ الدكتور
صالح مهدي محمد
عضو اللجنة


الأستاذ الدكتور
اسبيل علي مزهر
عضو اللجنة


الأستاذ الدكتور
قاسم علون نايم
رئيس اللجنة


الأستاذ الدكتور
عادل عباس عبدحسين الجنابي
عضواً ومشرفاً


الأستاذ الدكتور
محمود فهد الدليمي
عضواً ومشرفاً


الأستاذ مساعد الدكتور
بشري محمد علوان
عضو اللجنة


الأستاذ مساعد الدكتور
حسام حسين شيباع
عضو اللجنة

اقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناءً على إقرار المشرف العلمي والخبير اللغوي على أطروحة الدكتوراه
- قسم ادارة الاعمال / للطالبة (نور نعيم رضا عبد الغريباي) الموسومة

بـ (المقدرات الجوهرية للموارد البشرية وتأثيرها في جودة المنتج

: الدور التفاعلي لجودة حياة العمل)، دراسة تحليلية استطلاعية لآراء

عينة من العاملين في شركة النسيم الوارث للصناعات الهندسية

ارشح هذه الاطروحة للمناقشة .

أ.د. محمد حسن كاظم
رئيس لجنة الدراسات العليا
معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء على قرار لجنة المناقشة.

أ.د. محمد حسين كاظم الجبوري

عميد كلية الإدارة والاقتصاد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نُزِعَ دَرَجَاتٍ مِّنْ سَاءِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

ذِي عِلْمٍ عَلِيمٍ



سورة يوسف

آية (76)

الإهداء

إلى معلم البشرية ومنبع العلم نبينا محمد (صلى الله عليه وآله وسلم)

وآله الأطهار

إلى رموز الرجولة والتضحية والفداء

شهداء العراق العظيم

إلى من شجعني على العلم وبه أنرداد إفتخاراً

أبي

إلى من يسعد قلبي بلقيها

إلى مروضة الحب التي تثبت أنركى الأثرها

أمي

إلى من هم أقرب إليّ من مروحي

إلى من شاركوني حزن الأم وهم أستمد عزتي وإصراري

أخوتي

إلى اساتذتي الأعزاء الذي أضأؤوا لي طريق العلم وفاءً وعرفاناً

أهدي جهدي المتواضع

الباحث

شكر وامتنان

،المتانة ، القابلية للخدمة ، الجودة المدركة) من خلال الدور التفاعلي لجودة حياة العمل بأبعادها (تطوير العاملين ، المشاركة في القرار ، التعويضات ، الاشراف ، بيئة العمل). إذ حاول الباحث الوصول الى قياس علاقات الارتباط والتأثير بين مختلف متغيرات الدراسة واختبارها. ولتحقيق ذلك حاولت الدراسة الاعتماد على مساهمات مجموعة من الباحثين المختصين والدراسات الرصينة التي تناولت دراسة المتغيرات الثلاثة المبحوثة. وقد اشملت عينة الدراسة على (144) فرداً من العاملين في شركة نسيم الوارث للصناعات الهندسية في بغداد والشركة الفرعية في كربلاء . في حين تمثلت الأداة الرئيسية للدراسة الحالية (استمارة استبيان) جرى تصميمها اعتمادا على عدد من المقاييس العالمية الخاصة بمتغيرات الدراسة الحالية والمتمثلة بالمقدرات الجوهرية للموارد البشرية وجودة المنتج وجودة حياة العمل وبعد ان تم تكييف هذه المقاييس بما يتناسب مع متطلبات الدراسة ، ثم جرى تحليل البيانات التي تم الحصول عليها عبر أداة الدراسة باستعمال عدد من البرامج الإحصائية (SPSSV.23) (AmosV.23) و (Microsoft Excel. 2010) (Mod Graph V. 3) للوصول الى النتائج المتعلقة بها. واستعمل معامل الارتباط (Spearman) لقياس علاقة الارتباط بين المتغيرات و اختبار (t) لمعرفة الدلالة المعنوية لهذه العلاقة، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، واختبار (F) لتحديد معنوية معادلة الانحدار، كما تم استعمال (R^2) لتفسير مقدار تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد.

فند ثى همدشيم نرقف تفهبي نح نرقف تفه ب هسه شبح بشفه هؤ وهب فهد ل هشلآز مقكافؤث ببح ووق تفه نرقف ذ ببح صرق لآ ح شبح نهش ص نهقذى نح شنه نه ذ هبم نوز ببح نقبغ لآ ح حرق خ ببحغ ذ .

الكلمات الرئيسية ببح نكنؤث ببح حوز تفه نرقف ببح صرق ؛ حرق ببح نهش ؛ حرق خ ببحغ ذ .

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	تفاصيل المحتويات	ت
و		1

2	بلاوب آ	ة
3	ص ز ح نثبه	ح
4	بم نشذ نمض	ذ
5	كبان تبم نخثى بث	و سى
6	كبان تبم ح بوىم	ى س - خ
7	كبان تبم لهد بم ح ن خ	- - ل
8	بم تكذنت	2-1
9	الفصل الأول : بعض الجهود المعرفية السابقة والمنهجية العلمية للدراسة	32-3
10	المبحث الأول : بعض الجهود المعرفية السابقة	15-3
17	المبحث الثاني : المنهجية العلمية للدراسة	32-16
29	الفصل الثاني : التأطير المفاهيمي لمتغيرات الدراسة	94-33
30	المبحث الأول : المقدرات الجوهرية للموارد البشرية	55-33
42	المبحث الثاني : جودة حياة العمل	73 - 56
52	المبحث الثالث : جودة المنتج	90-74
59	المبحث الرابع: العلاقة بين متغيرات الدراسة	94-91
62	الفصل الثالث : التأطير الميداني للدراسة	147-95
63	المبحث الأول ب نذ بونشبهها تم تكلاش بم نونشت	107-95
64	المبحث الثاني بمعض ح م ش لآ بلاخ ضبالآ م نثفلنوبش بم نونشت	128-108
65	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	147-129
66	الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات	182-148
67	المبحث الأول : ا ش ش ب ح يث	152-148
68	المبحث الثاني بمقوض بث	155-153
69	المصادر	182-156
70	الملاحق	



قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
7-3	وَأَمَّا بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً .	1
10-7	وَأَمَّا بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً .	2
14-10	وَأَمَّا بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً .	3
24-23	بِمَنْعِ زَيْبِ لَاحِيًا تَمَّ نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً .	4
26-25	عدد الاستبانة الموزعة والمسترجعة والصالحة .	5
26	عدد الاستبانة الموزعة في الشركة الرئيسية والفرعية .	6
27-26	نَضْبَاضٌ عِلَّاهُ تَبَعْمُ حُوزَةً .	7
31	نَحْيُزْبُ شَدْبَهَةً .	8
35-34	فَغَطُّ نَقْبُونِ بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً لِيَأْ نَحْيُغَتُهُ زِيمًا بِيغْلَاهُ .	9
58-57	فَغَطُّ نَقْبُونِ بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً لِيَأْ نَحْيُغَتُهُ زِيمًا بِيغْلَاهُ .	10
76-75	فَغَطُّ نَقْبُونِ بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً لِيَأْ نَحْيُغَتُهُ زِيمًا بِيغْلَاهُ .	11
96	ثَرَاوِسٌ يَثِيضًا نَكْلًا شَبَعْمُ حُوزَةً .	12
97	أَمَّا قَبْلُ فَكَيْفَ نَمْنُوْا نَحْيُ حَقُّ كُنُوْشِبَعْمُ بِشَقِّ لَابٍ شَدْبَهَةً .	13
98	أَمَّا شَبَابٌ نَذْبُوْشِبَعْمُ تَقْطِخُ مَثِيْ أَمَّا نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً لِيَأْ نَحْيُغَتُهُ زِيمًا بِيغْلَاهُ .	14
99	نَهْيُوْشِبَعْمُ نَظْبُكْتَبُ مَنُورِحِيْ مَلًا .	15
100	نَعْمُ نَبِيْشِبَعْمُ ضَاكْبِمُ تَهْبَا لَابِعْمُ حُوزَةً مَنُكْبِشُ نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً لِيَأْ نَحْيُغَتُهُ زِيمًا بِيغْلَاهُ .	16
102	نَعْمُ نَبِيْشِبَعْمُ ضَاكْبِمُ تَهْبَا لَابِعْمُ حُوزَةً مَنُكْبِشُ نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً لِيَأْ نَحْيُغَتُهُ زِيمًا بِيغْلَاهُ .	17
104-103	نَعْمُ نَبِيْشِبَعْمُ ضَاكْبِمُ تَهْبَا لَابِعْمُ حُوزَةً مَنُكْبِشُ نَثَلًا زِيمًا تَكْنِيوْشِبَعْمُ حُوزَةً لِيَأْ نَحْيُغَتُهُ زِيمًا بِيغْلَاهُ .	18

105	نغيدن شېج بټ هم ضدكې ملامې نشى بم نثلاز شم زاشتهى غېدويم فزغ ت	19
107-106	ب شېكېب لملا ملام قو شم نكېش ى نثلاز شم غېنه .	20
109	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم نغق ت .	21
110	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم نوبو .	22
111	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم مشن .	23
112	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم نثلاز شم نكېش شم جوز تم نېم صر ت .	24
113	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غډ نظى زېم غېنلا ه .	25
114	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم صېر تق لآېكوز .	26
115	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم شغې ظېت .	27
116	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم صوق .	28
117	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غډ لآا تبغ ن .	29
118	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم نثلاز شم خ تبغ ن .	30
119	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم لآب آ .	31
120	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم لهوټ .	32
121	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم نېك ت .	33
122	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم نظك ت .	34
123	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم نثه ت .	35
124	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غډى نه به تبم دذنت .	36
126-125	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم شم نيم ت .	37
127-126	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم غېم شم نيم نذر ت .	38
127	ب لاخ ضېبلا شېج ضق تم نثلاز شم شم نهش .	39
129	ق اېت نثلاز نشى نغيدن ب زډب .	40
130	نغيدن شب زډب لآم نكېش شم جوز تم نېم صر ت غېدويم شم نهش .	41
133	نغيدن شب زډب لآه شم خ تبغ ن غېدويم شم شم نهش .	42
137	نشيوت ى نغيدن شم نډبز نثلاز شم نكېش شم جوز تم نېم صر تق لآ شم شم نهش	43

	.	
139	نشبوت ىنغ نىشب نذبز تللازب غىنم نكنو شىبم جوز تم نىزىنم صرتق لآ شىت بم نهش .	44
141	نشبوت ىنغ نىشب نذبز تللاز شىت خ شىبم ن ق لآ شىبم نهش .	45
144	نشبوت ىنغ نىشب نذبز تللازب غىذ شىت خ شىبم ن ق لآ شىبم نهش .	46
147	نشبوت ىنغ نىشب نذبز بىم قىظ تىم زاشىبم نىشت .	47
147	التمثىل البىانى لمستوىات جودة حىاة العمل كمتغىر معدل بىن المقدرات الجوهرىة للموارد البشرىة وجودة المنتج.	48

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
---------------	-------------	-----------

79	وؤند ت حى تبم نهئح مه نه عنت .	24
81	ب لئش ب قىم زاشد مئته لآبؤف قىم حىت .	25
90	ؤؤغىذ حى تبم نهئح .	26
93	ئىلآز حىت خ تبمغ ن غى حى تبم نهئح .	27
100	بم ضدك بمة هب لآبم ش لآذ م نئلآز بىم نكئؤ ش بىم حوز ت م نهى ز بىم صرت .	29
101	بم ضدك بمة هب لآبم ش لآذ م نئلآز حىت خ تبمغ ن .	30
103	بم ضدك بمة هب لآبم ش لآذ م نئلآز حى تبم نهئح .	31
112	بم نئىلآ بمة به لآ لآغ بىم نكئؤ ش بىم حوز ت م نهى ز بىم صرت .	32
118	بم نئىلآ بمة به لآ لآغ بىذ حىت خ تبمغ ن .	33
128	بم نئىلآ بمة به لآ لآغ بىذ حى تبم نهئح .	34
137	ئىلآز بىم نكئؤ ش بىم حوز ت م نهى ز بىم صرت ق لآ حى تبم نهئح .	35
139	ئىلآز وؤ غ بىم نكئؤ ش بىم حوز ت م نهى ز بىم صرت ق لآ حى تبم نهئح .	36
140	ئىلآز حىت خ تبمغ ن ق لآ حى تبم نهئح .	37
143	ئىلآز وؤغ بىذ حىت خ تبمغ ن ق لآ حى تبم نهئح .	38
145	ب نهئح بىم نقبو نلآ لآبم ضب لآ مئىلآ بىم نغ ذم .	39
146	ب نهئح بىم م لآب م صى به لآبم نبض بئذ بىم قىز ط تبم زاشد تبم نئىشئد .	40
147	بم نئىلآ بمة به لآ م نئىشئ بئ حىت خ تبمغ ن نئلآز نغ ذم لآ بىم نكئؤ ش بىم حوز ت م نهى ز بىم صرت حى تبم نهئح .	41

قائمة الملاحق

رقم الملاحق	أسم الملاحق
1	ؤشئب لآبم ش بىم نغ لآه
2	بئشئبئبئب شئ به تب لآبم ن
3	استمارة الاشئبه تبم بىب ت



وفتحان نوناً تبم نثلاثون شبنوناً وین فقب نحتفقت قهیم نقشی بفتح لآ ه فغین وفتح لآ ه فنبض
 حفت قبظ غیم بفتح ج ؛ غیرت ووق تبجمی ح لآ نوناً تبم نه ظکبش بمقبضه توم لآ نوناً تفهانی بفتح غ لآ (
 بم فقدم) هجوت قح تبمفنا فی لآ نفوس فشیل از بم ککونو شبح حوفا تهنیو زبم هز نفی لآ شح فعی تبمقه شح
 غمی نشی صر تاهن بجوز ج مضه بر غیشی به نشد تبم تبغ تهمغ تبم شلاه تبم نکندت . وروهی ح نبه
 مکظت بهظ ک لآ حینو آبد نیشد تبم حرم تبم لآ بقشی فی ثقهی حفتا فن ب لایوب ق ووهی ب : فقه آ حجه ه نغی لآ
 مقصدت نی قوی غی بی هج لآ زبم نغی تبم ح لآ تبم لآ شح فی ب نثلاثون فی ب ؛ فقه آ نلفظ ق زفظ لآ هز نفی لآ
 قوی لقی نوناً قطبش تبم شح لآ بفتح غ لآ (بم فقدم) مدهی ز ی هون بشح قوی ب غ کبش بقشیل از حمتقبض قظلاه
 نثلاثون شبح نوناً تی ذکب غهم لغبز قذبه بقن بفتح ذقه ش ب حجت مقبض ل شبح نوناً تی . ی فاقه
 بم نکب هنبغ هکف ن شبح نوناً تی و رفعتق هوم ؛ ذهض ب لایم نفی ب فز ط فغ طبع حوینم نغی ت
 بفتح کدی نی ح تبم نوناً تی ؛ یقنبی مقف بجه لآ ق کنبه شند قه ی بقن لآ زبم ققبو نلام نثلاثون شبح نوناً تی
 صغ ق قظلاه نثلاثون شبح نوناً تی بر قظله بم نفع ج لای جم ککونو شبح حوفا تهنیو زبم هز تی وفتاض
 بم نفع ج بجه لآ هجوت قح تبمفنا فی لآ قظلاه قهی جم نفع ج بجم ج فعی تبمقه شح ؛ ی فتنش بم نفع ج بجه
 بفتح ک تلاه نثلاثون شبح نوناً تی .

وفتح زبم قف بفتح ج ؛ بجه تبم قظلاه نوناً تی ؛ ی ففتح لآ بم نفع ج لایم ب لایوب شبح قظلاه بفتح قبو نلام
 لایبم نوناً تی ؛ وفتش بم نفع ج بجه لآ ؛ بوهی حمتش لآ ب لآ ح هسبالام نثلاثون شبح نوناً تی ؛ ی ففتح لآ بم نفع ج
 بفتح ج ؛ ی ذبقرظ ب شبح نوناً تی .

فی لآ قظلاه بفتح شبح قف بفتح ج قظ ط ه شح بفتح وفتش ه بفتح وفتش بفتح شبح نوناً تی ؛ ی ففتح لآ
 بم نفع ج لایم ب شح بفتح ؛ ی فتنش بم نفع ج بجه لآ بجهی ضد بفتح وفتش بفتح شبح نوناً تی .

<p>ابرز النتائج</p>	<p>لآله شبعه شياح إهم نغقت ولا نوزقت ز زاش لآظه ة نه من نه عنيت نه لآقده نه نه بصر بآبعته ع نلا ولا لآلبنوبعته تصحكتهم نغبي ه هم صبر تق لآ صه هم كنوز ؛ نه ولآهت ورهم شياح جمي ووندته عن نه عن نتم نكنشوتهم حوز تصح لآ نأد ومي ب ختقب بص باه وشي هم نه عن نبت له خي بشقوبق بعغ نه بعغ نبعغ لآ تق رك بعغ نه ظنه ومي بعته ع نلا .</p>
<p>دراسة 3</p>	<p>الموسوي ، 2016</p>
<p>عنوان الدراسة</p>	<p>المقدرات الجوهرية ودورها في تعزيز الذكاء التنافسي .</p>
<p>نوع الدراسة</p>	<p>فنيشدة تخلاّم ت .</p>
<p>هدف الدراسة</p>	<p>شي ظخيم نه ظبلا ه بعغ نه تصه عزت هم نكنشوتهم حوزت تق ز اتبعغ نلا ه ق لآ هم نصبرق وشي لآوي ضد ضوبق لآ ذغ وشي بصر بآبعته شلا .</p>
<p>الأبعاد الفرعية</p>	<p>كذب غ نذنتهم فنيشدة نح نغت نه لإغنه هم نكنشوتهم حوزت "همز إهم صشرت ؛ بعغ نه هم نلا ه ؛ نزلهم نذنت " .</p>
<p>المجتمع والعينة</p>	<p>نه ظنه نح نهم فنيشدة هم نصبرق بعغك تبم نبضت نغقت ز آهم نكنشدة هم نلا نه ظنه 13 نصق بئر تمفت لآه تبم فنيشدة 85 ق زف نه هم نلا ه هم نلا ه ق لآ هم نصبرق .</p>
<p>ابرز النتائج</p>	<p>بوثنهم نصبرق هم نخرجت هم نكنشوتهم حوزت نه بشقوبق وب نه فغص بنول وره هم نصبرق إهم نكنشوتهم نوبشتم نفلت ولا نقتبجهم نغك غي هم نغني شلا ه غه ظز نكن نذنت نلقت ونلهم تم بص باه .</p>
<p>دراسة 4</p>	<p>الذيابي ، 2021</p>
<p>عنوان الدراسة</p>	<p>دور المقدرات الجوهرية في تحقيق التجديد الاستراتيجي .</p>
<p>نوع الدراسة</p>	<p>فنيشدة تخلاّمه .</p>
<p>هدف الدراسة</p>	<p>نغذق ورهم فنيشدة ومي ضد ض وشي لآ غ لبتب زتد هم نلا ه هم نكنشوت هم حوزت هم نلا ه ششولآح لآ غي نشق بصر تبغ نتم نه شي هم شيم فها ت .</p>
<p>الأبعاد الفرعية</p>	<p>نه ظنه و غ بدم نكنشوتهم حوزت "همز إهم صشرت ؛ هم نلا ه هم نلا ه ؛ نلا ه بعغ نلا ه هم نغني هم نبعغ لآ ؛ هي نضم ؛ شي هم نص ش صه هم كنوز .</p>

تأثير المقدرات الجوهرية على الميزة التنافسية والأداء التنظيمي .	نوع الدراسة
فويشتى ضفة ت .	هدف الدراسة
بمغزق غمي ببعفك ت لآ هبم نكنوئبم جوز ت صم لئق بمئق ش ت ص بآ بعت ه نلآ ص لئقوب .	الأبعاد الفرعية
ث ظنه شب غببم نكنوئبم جوز ت لمز إبم صئز ت ؛ صمغوي ه ؛ صمئ نلآ ه " .	المجتمع والعينة
ث ظنه نحئ نم فويشت ضه ببعف ت ب مظ آق لآ ب نيوئبم غز تبم نئخت كئ صمئ بمغله ت 77 نلآوي .	أبرز النتائج
شلازم شباح ومي ئلآزم نكنوئبم جوز ت ئلآوئوئ ب ولاحه ب غمي بم لئق بمئق ش ت ص لبآ بعت ه نلآ ؛ صئبم شباح إولآئوي ئلآوئوبم للآز غمي لبآ بعت ه نلآ ؛ ولآه شباح وب نم نئقوبئ لإغبم نكنوئبم جوز ت غمي بم لئق بمئق ش ت ص بآ بعت ه نلآ .	دراسة 3
Irtaimeh,2018	عنوان الدراسة
Impact of Strategic Leadership Competencies on Enhancing Core Competencies in Organizations أثر مقدرات القيادة الاستراتيجية في تعزيز المقدرات الجوهرية في المنظمات	نوع الدراسة
فويشتة ئظة ت ت	هدف الدراسة
وفي شبم فويشتة لضبق ئلآزب غبذ قببآ شبع بئب شئولآح ت " قببآ شبع ئقلآز ب شئولآح لآ ؛ بم لقببآ شبع بئب ت " غمي بم نكنوئبم جوز ت ق لآ ب صر ت نح نغ ت بم نه بصلآز ق لآ ب لآز ه .	الابعاد الفرعية
كئذ ئ ظنه شب غبذ بم نبض ت بم نكنوئبم جوز ت ق و ره بم فويشتة " ببعف ن بمغ نبع لآ ؛ وئنلا بم نغ لآه ؛ صمضاض صمئلآز	المجتمع والعينة
ث ظنه نحئ نم ج صر تبم نه بصلآز م صه ببعف ت صمئق بئق لآ ب لآز ه وبمئ لآ ئئوي ه نه 27 صر ت شبع ت صر تب لآ . كئذ نم فويشتة ت 180 نلآوي صمفم لآ بم نه بصد ب لآ ب صر ت ق لآ ب صر ت .	أبرز النتائج
صه بون شباح بم فويشتة صمئ ئلآز ر ذم ت وئضبآ ت م نكنوئبم ببع بئ ت ب شئولآح ت إغبوب " نكنوئبم ئقلآزب شئولآح لآ ؛ صم نكنوئبم ببع بئ ت " غمي	

المجتمع والعينة	نظرة نحذعم فنيشت ح نغ ت ز آ / م تب لانيوي ك تضبذ ؛ كذصم شبعلا ت 97ق زب نهم ن لبم ندرشلاق لآبم له ت .
ابرز النتائج	وعز شم شباح أي حذ نلآز محوت ح بتبعن ق لآب أتبع عي قلا .
دراسة 3	بريسم ، 2021
عنوان الدراسة	القيادة الفاضلة و تأثيرها في جودة حياة العمل.
نوع الدراسة	فنيشتب شظ غ ت شلا ت .
هدف الدراسة	شذق ورهم فنيشتة به نلآز بكم بتبعم قظتق لآ شغس حوت ح بتبعن ظده علا تجم فنيشتة .
الأبعاد الفرعية	نظنه ت وغبذ حوت ح بتبعن ق لآ ورهم فنيشتة " نظى زبعم بلا ه بم صبز تق لآ بكموز بم نغى ط ب صيق ؛ لآ أتبعن " .
المجتمع والعينة	نظرة نحذعم فنيشتة نشققي بم لآ بكم نضضلاق لآ نغ ع ت ز آ بم نكنشتة كذصم ت بعلآ ت 138 ق زب نه بم نى علا ه ب لآ بزلا ه ق لآ وكشمن بم نشققي بم نذقتة .
ابرز النتائج	وعز شم شباح أي حذ نلآز ب ت ن م ت نغى ت م ك ب بم قظتق لآ حوت ح ت بغ ن .
الدراسات الأجنبية	
دراسة 1	Van Laar et al,2007
عنوان الدراسة	The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. مقياس جودة الحياة المرتبط بالعمل للعاملين في مجال الرعاية الصحية .
نوع الدراسة	فنيشتة شلا ت .
هدف الدراسة	وقى ت ورهم فنيشتة أي نظى ز ي نذ بزبم نضباض بم ققتة م ت ك بش حوت ح ت بغ ن ق لآبم نه ع ن تجم ن ح نغ ت .
الأبعاد الفرعية	نظنه ت وغبذ حوت ح بتبعن ق لآ ورهم فنيشتة بم ز ظببع ع قلا بكم ببعم ن ؛ بم شس ه لآ ببعم ت صمغ ن ببعم ظو غي ببعن ؛ عزى ق ببعن ؛ ب لآ ببعن لآ ببعن .

<p>ذەى حىذ غ ك ت ب ت ذ م تى خ ض با ت لآ ب غ يذ ح ح ت خ ت ب م ع ن ح م ز ظ ب ب ع ع ق لآ ح م ش ن ب م ع ن ع ن لآ يه ت ن ز ل ب م ع ن .</p>	
<p>ت ظ ده و غ يذ و ره ب م ف ي ش ت ن ت لآ ز ح ح ت خ ت ب م ع ن و لآ " ب م ش ه لآ ه ب م خ ت ب ص م ع ن ؛ ذ ض با ض ب ع ق ت ؛ ش م ل ب م ص ر ق ب م ش ع ي ظ ب ت ص م ع م ق م س "</p>	الأبعاد الفرعية
<p>ت ظ ده ن ح ت ن ع ب م ف ي ش ت ص ر ب ت و ن ز ت ن ذ ف ت ق لآ ب ي ب ت ب م ن ت خ ت ب ن ز ت ى ظ ده ي ع با ب م نه ع ن ب ت ح ن ع ي ص م ش ب م لآ ت 320 ق ر ي ف .</p>	المجتمع والعينة
<p>و ح ت ت ب م ش ب ا ح و م ب ذ ض با ض ب ع ق ت م م ن ب ب م ش ع ي ظ ب ت ح م ت لآ ب ت و ت لآ ح م ت لآ ت و غ ي ب م ز ظ ب ب ع ق لآ ؛ و ح ت ت ب م ش ب ا ح ت و ح ي ذ ت لآ ز ر ذ م تى خ ض با ت لآ ه ب م ز ظ ب ب ع ق لآ يه ت ن ز ل ب م ع ن م ن ذ له لآ ذ ب غ يذ ح ح ت خ ت ب م ع ن غ ك ت ب لآ ح م ت ن ع ب م ش ن ب م ع ن لآ يه ن ه لآ ب غ يذ ح ح ت خ ت ب م ع ن غ ك ب ت ن ص و ي ش م ت ب ت ذ م ت ن ع ه ت ن ز ل ب م ع ن .</p>	أبرز النتائج

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر آفة الذكر .

ثالثاً: بعض الدراسات السابقة الخاصة بمتغير جودة المنتج

لآى ظ ح م ن و م (3) و ت م ب م ف ي ش ت ب م ش ب ك ت ب م ن ت م ك ت ن ت لآ ز ح ح ت ب م ن ت م ؛ ي ن ب ا ذ لآ :

الدراسات العربية	
دراسة 1	فويذ ؛ 2017
عنوان الدراسة	أثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات .
نوع الدراسة	فويذ ت ب ش ت ظ غ ت .
هدف الدراسة	و ق ت و ره ب م ف ي ش ت م ي ن ع ق ت و ح ز ب م ك ن و ت ب م ت ل و و ح ت ق لآ ت خ ت لآ ه ح ح ت ب م ن ت م ش ح ي ت ق لآ ب م نه ع ن ت ب م ن ت م .
الابعاد الفرعية	ت ظ نه ت و غ يذ ح ح ت ب م ن ت م ش ب ت ق و ره ب م ف ي ش ت " ب لآ ب آ ؛ ب م ذ ض با ض ؛ ب م ن ت م ت ب م ن ت ب ك ت ب م ن ت م ت ؛ ك ب م ت ب م ن ت م ب م ن ع ر ز ب م ح ح ت ب م ن ذ ت "
المجتمع والعينة	ت ظ ده ن ح ت ن ع ب م ف ي ش ت ن غ ذ ب لآ م ش ت ب م ح ب و ت ق لآ ب م ح ب ص ر ق م ص م ش ب م لآ ت 122 ق ر ي ف .

<p>وَعَرِزْتِمْ هَشِيحَ تِي حِيذْ تِي لَازِرْ ذِمْتِي خَضِيَا تَلَا مِعْ كُنُوْتِمْ ذَلُو حِيحْ تَمَحْ ذِمَا وَعِغْدُوْبِ " كُنُوْتِمْ بِلَهَشِيحْ ؛ طِكُنُوْتِمْ بَعِغْ كِبْتْ ؛ مِمْ خَجْ مِعْ تَطْوِيْرْ ؛ مِعْ نَم يَا تَمْتَلِيْزْ " غِي حِي حِي تِمْنَهَشِيحْ بِلْ اِغْدُوْبِ بِلْ بِنَا مِعْ ذِضْبَاضْ مِعْ نِيْحِيْكْ تَمْعْ نَطْبِكْتْ ؛ مِعْ نَشِيَهْتْ ؛ كِبْتَهْ تِمْ ذِذْنَتْ مِعْ ذِعِيْزْ مِعْ حِي حِي تِمْنَهَشِيحْ نَذِرْ تَمْعْ لَابِمْنَهْ عِنْتِمْنَهْ خِيْحْ تَمْعْ .</p>	<p>أبرز النتائج</p>
<p>بمغ بنز يمجغذ ؛ 2020</p>	<p>دراسة 2</p>
<p>تأثير المرتكزات الفنية للصيانة الإنتاجية الشاملة في جودة المنتجات .</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>فِيوَشْتَهْ تَطْلَهْ كَتَمْت</p>	<p>نوع الدراسة</p>
<p>وَقِي تَمْعْ فِيوَشْتَهْ لَلَا حِيذْ غَكْتَمْتِمْ تِلَازِيْزْ يَا زَبِيْ مَلَا مِعْ نَزْتَلِيْطِمْ تَمْعْ هَتْ مِعْ ضَبَهْتْ بِلْ هَشِيحْ تَمْعْ مِعْ مِعْ غِي حِي حِي تِمْنَهَشِيحْ بِلْ اِغْدُوْبِ لَابِمْنَهْ عِنْتِمْنَهْ خِيْحْ تَمْعْ .</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>ذَمْنَهْتْ وَاغْدِيْ حِي حِي تِمْنَهَشِيحْ تَمْعْ وَرَهْمِمْ فِيوَشْتَهْ " حِي حِي تِمْنَهَشِيحْ مِعْ نَمْعْمْ ؛ حِي حِي تِمْنَهَشِيحْ بِلْ ؛ كِبْتَهْ تِمْنَهَشِيحْ غِي مِعْ ضَبَهْتِمْ مِعْ ذِذْنَتْ مِعْ نَمْعْمْ تَمْعْ ؛ حِي حِي تِمْنَهَشِيحْ نَطْبِكْتْ "</p>	<p>الابعاد الفرعية</p>
<p>ذَمْنَهْتْ مِعْ نَمْعْمْ ذَمْنَهْ صَزْ تَمْعْ مِعْ مِعْ مِعْ نَمْعْمْ لَابِمْنَهْ عِنْتِمْنَهْ خِيْحْ تَمْعْ .</p>	<p>المجتمع والعينة</p>
<p>وَعَرِزْتِمْ هَشِيحَ تِي حِي حِيذْ غَكْتَمْتِمْ زَبِيْ مَلَا مِعْ نَزْتَلِيْطِمْ تَمْعْ هَتْ اِغْدُوْبِ " مِعْ ضَبَهْتْ مِعْ هَتْ تَمْعْ ضَبَهْتِمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ لَابِمْنَهْ عِنْتِمْنَهْ خِيْحْ تَمْعْ .</p>	<p>أبرز النتائج</p>
<p>بمغم نلا ؛ 2021</p>	<p>دراسة 3</p>
<p>تأثير مرتكزات الصيانة المنتجة الشاملة في جودة المنتجات : الدور الوسيط لأداء العمليات .</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>فِيوَشْتَهْ تَمْعْ هَتْ</p>	<p>نوع الدراسة</p>
<p>تَشْعِيْ مِعْ فِيوَشْتَهْ ذَمْنِيْزْ تِلَازِيْزْ مِعْ ضَبَهْتِمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ مِعْ نَمْعْمْ</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>ذَمْنَهْتْ وَاغْدِيْ حِي حِي تِمْنَهَشِيحْ تَمْعْ وَرَهْمِمْ فِيوَشْتَهْ بِلْ اِغْدُوْبِ مِعْ نَطْبِكْتْ تَمْعْ ؛</p>	<p>الابعاد الفرعية</p>

ده نثلاثیوتبمفیشتد نقرنه ده نثلاثیوت وڈز ون شظعم بخ جمخضوم غمی فیشتد زظت لآه
بم نثلاثیوتبج جوی خشی نثلازه نوید .

2- هقز نیم فیشتبمخیم تغ بم فیشتبشبدکت بغهنبم نورج بم تقبغ لآ moderator model فی لآ
غمتب نڈبز نثلاثیوتبم فیشتد ؛ بر ه رب هم نثلاثیوتك نبشغ هثق لآ ه نبرح فیشتد نثغنت نوید
بم نبرح بیشتظت mediation models بم به ی ظغبق لآ ه نورج صخذ (تقبغ لآ) غذوخ ده نبرح
بم فیشتبم نثلاز تق لآ غناب لابنوی صر غذ لآ غنم تم فیشتد .

سادسا: ممیزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الملاح تم نبتق غزظو ده بم فیشتبشبدکت ده لآه بم بخ م نثلاثیوتبم فیشتبمخیم تم لآه نثظده
بلم نثلاثیوتبمخیم روز تم نوز نیم صرت ؛ حوت خ تبغند ؛ ی حوتبم نهثح). یرم ده ن م ثی ظخ نثلاثیوت
بم فیشتبمخیم تیولآ نب ائلا:

1- تخ نیم فیشتبمخیم تب لایومی ده ای غوب غمی خذ غنیم بخ ج صر شوخذ فیشتد غز توئی بجهه ت
ثح ده لآه نثلاثیوتبم فیشتبمخیم تبم نهثح. نفه (نثلاثیوتبمخیم روز تم نوز نیم صرت ؛ حوت خ تب
بمغند ی حوتبم نهثح) نثغ تق لآ نذظ ق زظ لآ صخذ.

2- ق تظلا ق تبم فیشتد یثمیو ده بم اظلاز بمه عز بمی بم اظلاز بمهظة کلا غه ظر ب نڈبز
بم نجر بمهظة کلا بم نهیشتد ه فیشتد تبمخیم ت .

3- تهوم تبم فیشتد حوت خ تبمغند نثلاز تقبغ لآ صر لآنه غه حنم بخلآ ه بمشبد لآه
مخشد قبط غم بخ جی لآب غنڈب نثلاز حوت خ تبمغند نثلاز یشد .

4- حنغ تبم فیشتد تبمخیم ت فیشتد نثلاثیوتبمخیم ج ت خکلا ه و شبالآه ده خعی دیابنوب لآ غنیم ونب
یابنوبم نوز نیم صرت صابنوبمخیم لاون تب اشحن صمئو لآ هم نوز نیم صرت صمخیمت .

الباحث التعامل معها من خلال استعراض الأطر الفكرية للمتغيرات ومناقشتها . وفيما يتعلق بالمقدرات الجوهرية ، فإنه على الرغم من وجود أطر فكرية وتصنيفات عديدة في مجال الموارد الداخلية ، إلا أنها هي الأخرى محل جدل وحوار بين الباحثين ، إذ يوجد تداخل بين مفهوم المقدرات الجوهرية والمفاهيم المرادفة لها ، ومن بينها القدرات ، القدرات المميزة و القابليات و المقدرات المميزة و القدرات الأساس والمقدرات التنظيمية وغيرها ، وقد استعمل بعض الباحثين منهم (Collis,1996:143-152) المقدرات التنظيمية بدلا من المقدرات الجوهرية، في حين رأى آخرون ومنهم (Roberts & Sha,1996: 75- 87) ان المفاهيم المشار إليها ، هي مفاهيم متشابهة او مترادفة ويمكن استخدام أي منها مكان الآخر . اضافة الى ذلك ، لم يتفق الباحثين على الوسائل التي يمكن الاعتماد عليها في تحديد انواع وخصائص وأبعاد المقدرات الجوهرية ، علما ان اغلب الدراسات الميدانية التي اجريت في هذا المجال ركزت على المقدرات المميزة بدلا من المقدرات الجوهرية ، وهذا يشكل الجانب الثاني للمعضلة الفكرية للدراسة . وكما من الضرورة الأساس تحقيق الرفاه الوظيفي وانعكاساته على مجالات العمل المختلفة ، لكن بالوقت بنفسه يحمل في طياته كلفة إضافية والتزامات تضاف على المنظمات وأصحاب العمل .

المشكلة التطبيقية

تبين مدى الحاجة بان تتمتع الشركة مجتمع الدراسة بالفهم والادراك بمتغيرات الدراسة (المقدرات الجوهرية للموارد البشرية ، جودة المنتج ، جودة حياة العمل) وادراك طبيعة العلاقة بين المتغيرات ميدانياً مع ضرورة تحديد تأثير ابعاد كل من المقدرات الجوهرية للموارد البشرية و جودة حياة العمل ميدانياً في جودة المنتج .

وبناءً على ذلك شخصت المشكلة عبر الاتصالات والزيارات الميدانية لمجتمع الدراسة والتي وضحت مدى ادراكهم المعرفي بمتغيرات الدراسة ، وبناءً على ذلك ما تم ذكره انفاً ، يمكن تحديد مشكلة بمجموعة من التساؤلات الآتية

مرحل تبحث في صمدية مفهوم لا ظنح نوعه في نهتمشيد ا شب لأتة :

1. نبولاً ظه تبغ كبشبنظ تلاه نثفونشبنظ تب نهت (بمفكاشبنح ووف تهنونبم هزت ؛ حوت خ تبغ ن ؛ حوتبم نهت ح لاصز تهنونبم هزت ع
2. فنب نقش بالبول و فنب و فنب نثفونشبنظ تب نهت (بمفكاشبنح ووف تهنونبم هزت ؛ حوت خ تبغ ن ؛ حوتبم نهت ح لاصز تهنونبم هزت ع

ثالثاً: أهداف الدراسة

فثالثاً لآهورهم ذنوقاً يفتون غفلاً لا نشي قطعاً لافندبهم نقلانهم نجي تخيلجلاً هي لا نظى آيمها متمم نشيقوم ت
يشبداً ثوب غمز حمتد ندب لإوبق ي ندب إثلاً :

1. ثى ظا خ ظهفغ تبمغ فك تفبفلاً بمفكذنو شبح حووق تخني زنبم هز تى هجوت مخ تبمغفنا وشيلجلاً هي لا
حوتبم نهش ح لآصز تمشن بجازج .

2. تكذن غ طيم تكذن خبث مثنى خه وم هسوتبفثلاً لا نشبعغ ذى بشوبم هز تة ذهوس بغير زنبم هز وم تخب
غمه يثة لآته ي نظى وه .

3. تكذن يظبز ه عز م نقبون بم نكذنو شبح حوز تهمنا زنبم صز ي حوت مخ تبمغ ند ي حوتبم نهش .

4. تخ لآنيم نوزبمر لآده (حوت مخ تبمغ ند) تىضقى نثلاثنو ثقبغ أوق لآبمغ ك تآلام بم نكذنو شبح حووق ت
هني زنبم هز تى هجوتبمغه شح فده بمبغ تبفثيلجلاً ؛ ولأوق تبمغفة تى هلا " ففغفد هوفغبنه لآهز تمشن
بجازج .

5. تكذن حمتد ند بمشوضبث صز تمشن بجازج لآ ظوا مشباح جحك عم لآنبه لآبمغ م لآ .

رابعاً: المخطط الفرضي للدراسة

يكذ تظند بم ندظ بعقز ظ لآبم نثلاثنو ب لآت ت :

1. المتغير المستقل (المقدرات الجوهرية للموارد البشرية) بم ندظنده لإفغبذ : (بم نغلت ؛ وم هسوت ؛
ب مشن) .

2. المتغير التفاعلي (جودة حياة العمل) بم ندظنده لإفغبذ (نظى زبفغبنلآه بم هسوت نظى لآبمغ نوز ؛
بمثنى ظبث ب صنوق ؛ لآاتبمغ ند) .

ث . الفرضية الفرعية الثالثة : تخرج غ ك تبزذب با ذ م نغى تآه غنب مشقن ى حنجم نهشح .

2. **الفرضية الرئيسية الثانية :** تخرج غ ك تبزذب با ذ م نغى تآه غنب مشقن ى حنجم نهشح ؛ يهشح غ ه ورهبقرظ ت ذنشقرظ بشق زغ ت :

أ . الفرضية الفرعية الاولى : تخرج غ ك تبزذب با ذ م نغى تآه غنب مشقن ى حنجم نهشح ؛ يهشح غ ه ورهبقرظ ت ذنشقرظ بشق زغ ت :

ة . الفرضية الفرعية الثانية : تخرج غ ك تبزذب آه غنجم صبز تق لآبمكوز ى حنجم نهشح .

ث . الفرضية الفرعية الثالثة : تخرج غ ك تبزذب آه غنجم شقى ظبث ى حنجم نهشح .

ج . الفرضية الفرعية الرابعة : تخرج غ ك تبزذب آه غنب لصوق ى حنجم نهشح .

ح . الفرضية الفرعية الخامسة : تخرج غ ك تبزذب آه غذآآآبمكوز ى حنجم نهشح .

جهد ب : اختبار فرضيات التأثير

3. **الفرضية الرئيسية الثالثة :** لآفح نشق لآزرى ذ م نغى تآه مشقن ى حنجم نهشح ؛ يهشح غ ه ورهبقرظ ت جق زظ بشق زغ ت :

و . الفرضية الفرعية الاولى : لآفح ذ نشق لآزرى ذ م نغى تآه غنجم نغى تق لآ حنجم نهشح .

ة . الفرضية الفرعية الثانية : لآفح ذ نشق لآزرى ذ م نغى تآه غنجم نغى تق لآ حنجم نهشح .

ث . الفرضية الفرعية الثالثة : لآفح ذ نشق لآزرى ذ م نغى تآه غنجم مشقن لآ حنجم نهشح .

4. **الفرضية الرئيسية الرابعة :** لآفح نشق لآزرى ذ م نغى تآه مشقن ى حنجم نهشح ؛ يهشح غ ه ورهبقرظ ت ذنشقرظ بشق زغ ت :

و . الفرضية الفرعية الاولى : لآفح ذ نشق لآزرى ذ م نغى تآه غنجم نغى تق لآ حنجم نهشح .

ة . الفرضية الفرعية الثانية : لآفح ذ نشق لآزرى ذ م نغى تآه غنجم صبز تق لآ حنجم نهشح .

ث . الفرضية الفرعية الثالثة : لآفح ذ نشق لآزرى ذ م نغى تآه غنجم شقى ظبث ق لآ حنجم نهشح .

ج . الفرضية الفرعية الرابعة : لآفح ذ نشق لآزرى ذ م نغى تآه غنجم لصوق ق لآ حنجم نهشح .

ح . الفرضية الفرعية الخامسة : لآفح ذ نشق لآزرى ذ م نغى تآه غنجم لآآآبمكوز ق لآ حنجم نهشح .

5. الفرضية الرئيسية الخامسة (بحفظ تمزاجاً تمثيلية) : لا يوجد فرقاً ذاتياً بين الفرقتين في أداءهم في تنفيذ المهام.
 من نتائج البحث أن الفرقتين لم تكنوا متماثلتين في أداءهم في تنفيذ المهام.

سادساً: منهج الدراسة

يستخدم في الدراسة منهجاً تحليلياً ووصفياً. ويستخدم منهجاً تحليلياً (Analytical Descriptive Approach)؛ وذلك لدراسة وصفية لبيئات العمل في المؤسسات الحكومية. ويستخدم منهجاً تحليلياً ووصفياً لدراسة وصفية لبيئات العمل في المؤسسات الحكومية. ويستخدم منهجاً تحليلياً ووصفياً لدراسة وصفية لبيئات العمل في المؤسسات الحكومية. ويستخدم منهجاً تحليلياً ووصفياً لدراسة وصفية لبيئات العمل في المؤسسات الحكومية.

سابعاً: التعريفات الإجرائية للمتغيرات الدراسية

وتعريفات للمتغيرات الدراسية هي: هي تلك المتغيرات التي يتم قياسها في الدراسة. وهي: المعرفة، المهارة، والالتزام. وتستخدم في الدراسة لدراسة وصفية لبيئات العمل في المؤسسات الحكومية. ويستخدم منهجاً تحليلياً ووصفياً لدراسة وصفية لبيئات العمل في المؤسسات الحكومية.

بحسب تعريف (4) المتغير قيد الدراسة تم تعريفه على النحو التالي:

ت	متغيرات الدراسة	التعريف الإجرائية
1	المقدرات الجوهرية للموارد البشرية Core capabilities of human resources	هي تلك القدرات التي يمتلكها الموظفون والتي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل فعال. وهي: المعرفة، المهارة، والالتزام.
أ	المعرفة Knowledge	هي تلك المعلومات التي يمتلكها الموظفون والتي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل فعال.
ب	المهارة skill	هي تلك المهارات التي يمتلكها الموظفون والتي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل فعال.
ج	الالتزام Commitment	هو الشعور بالانتماء للعامل للشركة وإسهامه للبقاء فيها.
	جودة حياة العمل	ولاحظنا أن الفرقتين لم تكنوا متماثلتين في أداءهم في تنفيذ المهام.

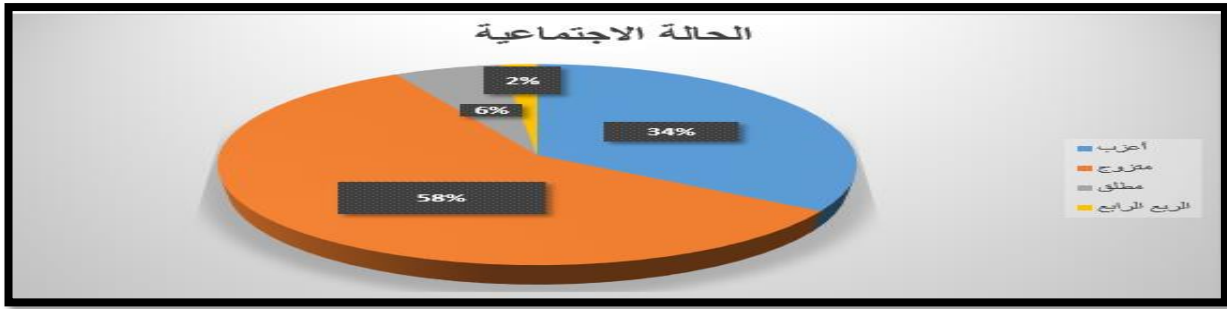
الاستمارة			مجتمع وعينة الدراسة
نسبة الاستجابة	المسترجعة	الموزعة	
%95	86	90	الشركة الرئيسية بغداد
%97	58	60	الشركة الفرعية كربلاء
%96	144	150	المجموع

ق نبالاً بمجموع نوم (7) ذضباض بآءه تبم نيشته ظنه غذذ نه بمقنوشبم ذلآى ظغ بيم بخ جق لآ

ب شذ به ت.

الجدول (7) خصائص عينة الدراسة

بم شذ ت	بم ذلوز	بم قات	بم نشلآز	ث		
%100	144	رز	بم بعب ج ذنبغ لآ	بى		
%0	0	ولجى				
%100	144	المجموع				
%14	20	30 - 18	بم قاتبع نزت	جبه ب		
%35	50	40-31				
%23	33	50-41				
13%	19	60-51				
%15	22	61 ق بلجز				
%100	144	المجموع				
11	16	بآءنبالآ			بم شخ ضلآ بمع ذلآ	جج ب
24	35	بغبذ ت				
31	44	نمهن				
34	49	بجزش				
% 0	0	بم نيشبشبع ب				
%100	144	نبح شلآز ؛ ذ شينه				
%100	144	المجموع				
6	8	نشد بى مصغ ت	بم بعبى بمبوع قلا	بوغ ب		
94	136	نه لبش ب نزت ذذذت نلآز؛ نعبه نلآز ؛				



بجد (7) نون مبعلا ته خشد قبحم تب ح شنبغ ت

عاشرا : مصادر واساليب جمع البيانات والمعلومات

1- الجانب النظري

كذب غذنبم بخ جق لأبمخ ضوم غي بمة بهبشم نظوف ت م ت ك ر ب م ح ه ق ب م ف ع ز م ن ف ن ت ق ه ي ب غ ن ه ي ح

ببى ضلا

وفول ب غ ف ن ب ذ ق ه ي ب م ن ف ع م ب م ق ت ب م ن ف ه ت ب م ذ ه ب ذ ر ي ل ل ه ب ش ب م غ ف ت ي ح ه ت ف ن ه ف ت ه

ى فوشبث

ى ب م ج ى فوشبث غ ن ت ر ش ب ا ى ظ ب ز ح و ث ض م ت نى ظ و غ م فوشبث ق ظ غ ب ظ غ غ ي

فك ع

ب م ن ف ل ا ت ى ن ب ن ت ظ ن ه م ز ه ن ه ن ب ش م ل ت ر ي ه ت ر ض ل ا ه ت م ت غ ر ق غ ي و ح ذ ج ن ب ذ ه م ن ف ل ا ن ب ش م فوشبث

2- الجانب الميداني :

ف ن ه و ق ح ن ج ك و ه ب ق ب م فوشبث ت ي ق ب ز ق ز ق ب ش ي ق ك ن ب غ ف ن ذ ق ه ي ح ن ع م ت ق ه ب ث ق ن ه ق ن م

نوش ب ش ب ه ت غ ي ع ل ا ه ت ب م فوشبث ب ر ف ن ث ه ن ب ق ق ش ب ه ت ب غ ف ن ب ذ ق ه ي ب م ذ ه ب ذ ر ي م ق ت ب م ز ه ل ا ه ت ؛

ى ر ش ب م ث ن ف ل ا ن ب ش م فوشبث ت ي غ ب ه ي ن ك ل ا ش ه ؛ ن ب ش غ ز ط ب ش ب ه ت غ ي غ ذ ذ م ب م ن خ ل ا ه ن ه ر ي

ب ن ذ ض ب م ن ل ا ه و ش ن ب ل و ن ب م ن خ (1) ن ه و ح ن ض و ت ي ب ي فوشبث ب ب م ب م ض خ ف م ر ل ا ع ف ن ه ب

و ب ن ق م ن ق ل ا ع ن ع م ت ق ه ب ش م فوشبث ت ؛ ى ر ف ف ا ن ب ق ش ب ه ت ب ل ا ش ب م ز ا ق ن ق ل ا ع ن ع م ت ق ه ب ش م فوشبث ب م ن خ ل ا ه

ى ق ن ف ن ه ت ن ك ف ن ت ق ض و م ق ه ي م ب م فوشبث ت . م م ر ل ب ع ق و ث ق ه ي ق ف و ز ه ق ن ب ل ا م ن ع ق ن ب ث ن ع ز ق ت ف ع ه

ب م ن غ ب ل ا ق ل ا ب م ر ت ب م ن ح ج ت ؛ و ن ب م ن خ ز ب ج ه ل ا ق ك ذ و ن ن ض ف ك و ث ن ف ل ا ن ب ش م فوشبث ت ي غ ب ه ي ب (ب م ق ك و ث

ب م ح و ز ت م ن ي ز ن ب م ص ر ت ، ح ج ت خ ب م ن غ ن ؛ ى ح ن ب م ن ه ش ح) . و ك ن ب م ن ش ب ش ب ه ت غ ي (48) ش ب ا

ب ق ظ غ ه ر م ل ق ك ن ب ش ن غ ن ب م ب خ ج ن ك ب ش (LIKERT) ب م ذ ن ب ش ل ا م ش ل ا ن ب ل ا ج ت غ ه م ل ب ل ا ش م ت ، ق ي ك ب

ف م ذ ر ج ش م ه ك ب ش (ن ه ي ه ت - ن ه ي - ن ع ل ا ذ - ف ق ل ا ز ن ه ي - ف ق ل ا ز ن ه ي ه ت) ، ى ر ش ي ف و ج ث ذ ف ع ت

ب ل ا ج ت ن ه (1 - 5) ذ ر ج ث .

بمحنوم (8) لآى ظخ نخبوزب شذبه تى غذذق كئشبدى نضبذزوب
بمحنوم (8) نخبوزب شذبه ت

المتغير	الأبعاد	الفقرات	المقياس
المقدرات الجوهرية للموارد البشرية (المستقل)	المعرفة	(3)	(Mclean et al ,2005)
	المهارة	(3)	
	الالتزام	(3)	
جودة حياة العمل (تفاعلي)	تطوير العاملين	(3)	(Adikoeswanto et al , 2020)
	المشاركة في القرار	(3)	
	التعويضات	(3)	
	الإشراف	(3)	
	بيئة العمل	(3)	
جودة المنتج (المعتمد)	الاداء	(3)	(Sookraj, 2009)
	الميزات	(3)	
	الموثوقية	(3)	
	المطابقة	(3)	
	المتانة	(3)	
	إمكانية الخدمة	(3)	
	الجمالية	(3)	
	الجودة المدركة	(3)	

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المذكورة

أحد عشر : الأساليب الإحصائية المستعملة

بغضد شبنم نیش تمیخ قه قی فغذذف لب لانیث ی لیسبلآ قب لآخ هسبا تبم سفن تمیخ آة بهی بی قسبز
ق زفط بشوب ی به قسغیه تفیم یونج لآخ هسبا تم (Microsoft Excel) ی (SPSSV•23) ی (AmosV•23)
ی آة یروپ:

و. وانی شبنم ضدك صیج بث ؛ یثنج بلآذلا :

1. بمیخ لآ بعغ یفم لآ بمیخ لآذ : می لآ تبم ضدك تمهیا لآ م نکلاش ی ظنده نه انشی یدم نه بلای بیهمه عز ت.
2. نغ یفم بعج بث : میخ نه مبع بشبنم نکلاش ی کشفیق لآک بشبنم نشفلیوث لآنبه بی نی ه نغ لآذوی ثبذ
ة لب لانیث لب لآخ ضبا تبصیضه تم ؛ یثنج بلآذلا :

1. بمهش قیمنلی تم : مفر ط شخ لآذ مهش تیوج بثب ثقبك غ ه نشفلیوث شبنم نیش تبم زاشه تبصیضه قزغ ت.
 2. بعیسه بمیخ شبة لآ : میخ لآذ نشی بلآج تمی جم فکیوث ی نغق تم نشی بم نشفلیوث لآنبه بی.
 3. بمیخ یوق یمنغ بز : م نغق تم نشی ضششیج ببشبنم لآ تمی جم بعیسه بمیخ شبة لآ.
 4. ب و نه تبمهشه تم : میخ لآذ صنب لآج بث ی نشی وولاشی بیهمشه تم لآنبه بی.
- ح لب لانیث لب لآخ ضبا تبصیضه تم ؛ یضد لب لآذلا :

1. نغ یفم بز تبم بمزهة : (Spearman) شدذنیق لآ شخ لآذکی ی هی غ یمنغ ک ت لآه نشلآز ه .
2. نه نرج تبم نغ یفم تبصی م تم : (Structural Equation Modeling) شدذنیق مبعش نشی
غ ک بشبنم یلآز لآ بم نشفلیوث .
3. مقض بز بم نغ یفم قنذرح (Hierarchical Multiple Regression) قنذنیق لآ هسبش قسغ یلآز
بم نشفلیوث شبنم نشک تمق لآ بم نشفلیوث شبنم یض تمق لآ بم نشلآز بم نغ نذذ غ نبذ نبج ب نذرح بیخ بب شو ب لآذز .

یكذو غ ذنیق لآ نشلآز لب لانیث شبنم نر یو آقب غی غ طبع یونج بمیخی تم و لآ :

1. آة یروپ (SPSSV•23)
2. آة یروپ (AmosV•23)
3. آة یروپ (Microsoft Excel. 2010)
4. آة یروپ (Mod Graph V. 3)

3	بمظبالآ ؛ 2007 : 115	نح نغ ت نه م نيوث ص ا ص ط ت ب د لآ ث ن ف ل و ب لآ ي ن د ق لآ ب م نه ع ن د ت و ش غ ي م ح ق ب ع لآ ي د ي م د لآ ث ش و ن ق لآ ي ض و ج م نه ع ن د ت ي م ي ن غ ذ ث و ي ب آ غ م ت ي ث ح لآ ل ا ن ت ن ا ق ي ش د ت ن ش ت ب ن د ت ن ك ب ز ه ت ب م ن ا ق ي ث لآ ه .
4	Ahn & Mclea, 2008 : 544	ب م ن ك ن ي و ث ب ص د م ت م ن غ ق ت م ن ي و ث ص م ن و ق م ص م ص و ي و ث ب ي د ت ص م ص ق ب ت ب ص د م ن د ص ت ب م د لآ و ي د غ ك ت ن ص و ي ب لآ ب آ ب م ن ث ق ي ك .
5	Kesho , 2009: 119	نح نغ ت نه م ك ن ي و ث ب م ن ش و ن ظ ت ب م د لآ ث ن ش ع ا ي و ب لآ ي و ن د ل ا ن ت ن ا ق ي ش د ت ق لآ ب م نه ع ن د ت .
6	Daft , 2010:62	و لآ و ا و ا ص ط ت ب لآ غ ن ي و ب م د لآ ث ن ق ي ك ن ه ن ذ م ه ب م نه ع ن د ت غ ي ن ا ق ي ش لآ ي و ي و ب م ي غ ن ه ب ل ا ص ط ت ت ر ذ ب م خ ج م د لآ ي و ي ب م ن ي و غ ت ب م د لآ و ي و ج ت و ي ب م ن ذ ن ت ب م ن ج م ت م ب ا ه .
7	Nobre , 2011 : 439	القدرات التي تعتبر ذات قيمة فريدة من نوعها من وجهة نظر الزبون وغير قابلة للتقليد والاستبدال من وجهة نظر المنافس .
8	Nobre et al, 2012 : 391	نح نغ ت نه م ن غ ق ت ب م ظ ن ه ت م ص ح ن ي و غ ت ب م د لآ ل ا ق ي ن ظ ي و ب ن ه ن م غ م ب ش م ن ن م م ص ح ن ي و غ لآ .
9	Armstrong & Taylor, 2014:69	ن ا ق ي ه و ي ن ق ي ك ب ش م ن غ ق ت ب م ن ش خ ت م ق ي و ن ي ب م غ ي ن لآ ه ص ر ي ن ه ي ض ق ه ن ي و ي ب م ن ي و ن لآ ز ل ا ز ب م م ن ي و ش د ت م د لآ ث ص د ن ع ب م ي و ن د ب م ن ي د ت ب ل ا ن ي م م ص م ن ي و ج ي و ب ش م ن ب ن د ت "
10	Tomal & Jones , 2015 : 14	نح نغ ت نه م د لآ و ي و ج ب م ن ي و ث ب م د لآ ث ن ب لآ ي و ن د ن ه ن ك ن ك ن ت ن ب ص د م ب ا ه ص م ص م ي و ي و ب لآ و ي ب لآ و ي و ب ق ي م ن و ي ت .
11	Nimsith et al.2016 : 64	غ ي و غ ه ن س ح ن م ن غ ق ت ب م ن ش و ن د ن ت م ك ن ي و ث ب م د لآ و ي و ج ب م د لآ ث ن م م نه ع ن د ت نه م ك ن ي و غ ي ب م ن ا ق ي ش د ت ق لآ ب م ش و ي ك .
12	Sihotang et al 2020:1608	إي بي بي من ح ب م ن ل ن م ن ي و ث ص م ن ي و ن م ن ذ ن ق ت ب م د لآ ث ل ا ن ب ق ي و ن د ي ن غ ذ و ش ب م د م ك ن ي و ث ب م ن ا ق ي ش د ت م م نه ع ن د ت .

1-بمکنی زد Resources : نتج بمکنی زبم نوتج وبت وی قند ذ شیم نه غنه تبم قند ذذ نطق لآبعف قه ت بلا شخ ت م نطق زبم نه نطق وبت وی بمقند ذبت پات کفنه ت مقباه ؛ ی ف ه نطقن فنی زبم نه غنه نطقی ای یلا ه : نی زد نمیشده یو لآبم نیوچ یب شیم نموشده ت لآ ششظ عو ه اینوی یه کی نو بی ف ه ذ نتج ع ت ک نو ی نه ذ بمکنی ان بجم ت ؛ نتج بمکنی ؛ وم فغذت ؛ ومقبه لآ وم نفسی ه ونی بغمی زدنظان ز بم نموشده وم لآ نتج بجم یخبر خکمه نلاز بجم نه غنه ت ومقبد لآ قو ای ی نتج بم قنتر بجم تبم فغ قه ت بعد لآ نشوی بجم بی ه ده آمو بآب ش ذنو غ یبمغ نب شیم ش جز تی خکی کیم هنر ومقبد لآ (Hill , 2015) .

2-بمکنی نت Capabilities : فغز ق بمکنی نت ای ب قیو شیم نه غنه ت لآبتی و نطق لآ و نطقن نی زوب بجم سفنه ت و اینوی ه بمقند ذ لآ (Rothaermel ,2017 :108) یلا ه (Hill , 2015 : 84) ای ه شلم نیو نت ذند ق لآب لآ شیلآ ای لآچ نیو بآب و مکی غنیم نه ع ذ تبم نطق شتی لآ بعفنا و نتج بجم نه ذوب قمی ققمر نتج نه بجم نه غنه ت قهی نطقی بمقنتر بمکنی نت وبتی غنه ت بمقی بجم نه ت م شخ نآ بمقنی بی بجم نه ع قه ت ی ه غن قی ب بمقند ذ شتی لآ نتقده ای بجم نه غنه ت فغ ذه شخ و ه ی بجم نه غنه ت لآ ی غنه ت بمقی و این بجم نه ت وبتی و نطق لآ قند ذ قو ه نطقنتر بمکنی نت بجم نه غنه ت ی بجمی بشیم لآ نطق ای غنه ت بجم نه غنه ت ی لآ غنوق و مکن بجم نبضه ت بجم نه غنه ت .

3-بمکنی نت Competences : فو لآ قیو فغ بجم نیو نت و مکنی نت شتی لآ قند ذ ف ه ذ ه ی بجم هنر فنی زبم نه غنه ت ه قق بجمی لآ واه ظش ی غنه ت بمقی (Johnson et al , 2008 :96) نتج بجم ذبضا بجم نطق بجم لآ ذی و می بآی غنه ت ققو ک (Luomala , 2016 : 12-13) و نتج نه ذ بمقند ذ لآ لآ بمکنی نت شتی ع قه ت مکنی نت بجم لآ بعف شتی لآ (Arai , 2018 : 23)

4-بمکنی نت شیم ج وقت Core Competences : نتج نطق تجم بجم نیو نت و مکنی نت وم فغ بزق بجم لآ نتج بجم نه غنه ت نتق قی لآ وبتی آوغ نبجی بجم نطقا کفنه ت غنه ت ص بالوب (Noe , 2016 : 132) ای ذی ه وره بجم کنی نت نیو نتق لآ واه صظ تبم نه ع نه ت ج ذغی بجم نه ک ذتق نطق وره بجم کنی نت غنه ت ذه شزق لآ ج نه بجم نه ع نه ت ی ح نه عو اه صظ شتی ی نتج یز غی یق لآ ص فغزی ط نه نطقبت ف ه مرنه ع نبش لآ ذر نکلا ذوب (Hill , 2013 :425) .

5-بمکنی نت بجم لقب بآب لآ Distinctive competencies : یو لآبم لآ بجم لآ ذ نشوی بجم نه ع نه ت غمی نطق شتی بجمی ششظ عو ه نتج نب ششظ بجم نه غنه ت شیم نطقی قه ت وی نه یو ه نطق ه لآب

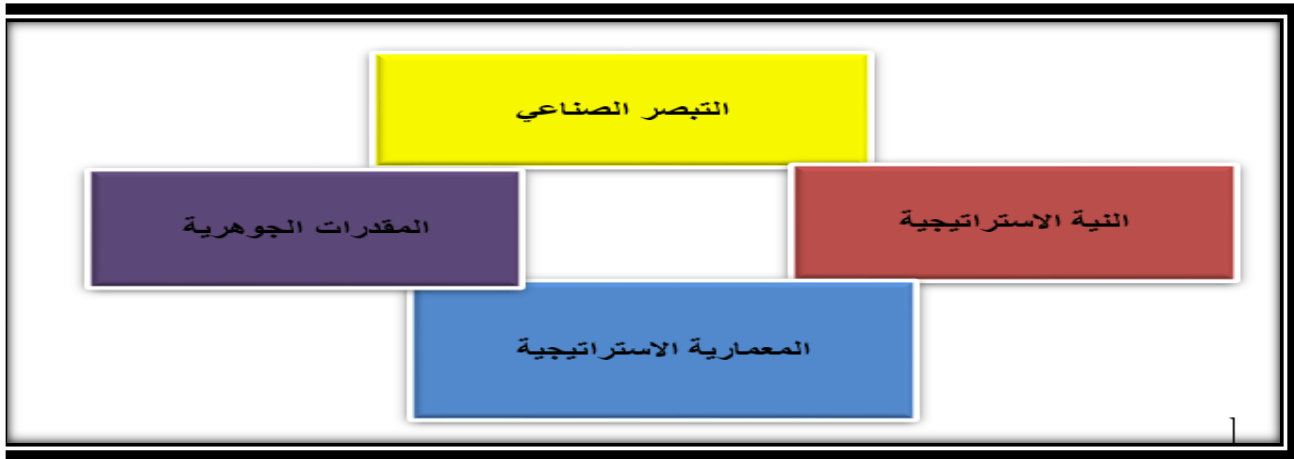
2. بيمككؤنؤشبحووقفهم، لابتوي غنيدم : ىنتجق قورهيمككؤنؤت تظوى زهغئب لابتويقم، سن مهن
بم نه غنت غي بم ند بيمظى وكنه بآ ىظوى زبغئو زبم نونف ت مهن بم نه غنتا ىبم فؤبؤشبحم هؤمؤ ت
م لؤغ غنيدم ىم قؤنؤب لابتوي لهنن بم هؤم بؤغ ت ىم لؤق ت ىم فؤبؤشبحم نؤف ت ىم فؤبؤشبحم نؤسؤ د ت
ىم هؤم بؤغ ت ىم قؤنؤب لؤغؤنؤب لؤبؤق وىمكؤنؤ هؤي تاقؤرب هؤشؤلؤح ت (تظوى زبم قؤنؤنؤح
ى لؤحؤبؤت ىم لؤه بؤ ىؤلؤنؤب لؤبؤ آ) .

3. بيمككؤنؤشبحووقفهم، كؤبؤت ب لؤه بؤ ت : قؤي لؤ هؤ بيمككؤنؤشبحم نؤهؤ ت تظوى زهغئو زب لابتوي
بؤقؤ تجمهؤ غ نؤمؤغ نؤ غي شؤح هؤم نه غنتا ىبم فؤبؤشبحم نؤقؤ طى ىبؤشبحم شؤلؤ ى فؤبؤشبحم
بؤمؤ كؤبؤت لؤه بؤ تى ىبؤشبحم بؤت ىمكؤنؤ غي شؤلؤب لؤز هؤ صؤ قؤزؤ بؤ صؤ نؤح ىبؤغؤت .
4. بيمككؤنؤشبحووقفهم، كؤبؤت : ىم نؤهؤ ت بيمككؤنؤشبحم غؤ ت ىمكؤنؤبؤمؤ ت هؤي تاقؤلؤ ب لؤه بؤت
ىمكؤنؤ هؤي ىبؤشبحم بؤهؤ ىم فؤبؤشبحم نؤهؤ قؤ تى ىبؤشبحم شؤقؤنؤ فؤبؤ لؤز هؤ ى فؤبؤشبحم نؤهؤم
بؤهؤ ىبؤهؤ لؤ ىم فؤبؤشبحم شؤلؤ ت ىم نؤقؤنؤ زبم نه هؤ لؤ ى فؤبؤشبحم نؤهؤ بؤمؤنؤز ى فؤبؤشبحم هؤؤ
بؤمؤ قؤبؤت ى نكؤنؤشبحم شؤنؤ .

بؤبؤ (Shaabani 2012 :310) قؤؤؤ ضهؤ هؤ بيمككؤنؤشبحم ووز تجم ىبؤج تؤبؤ ىبؤغ و لؤ بؤ نؤلؤ :
1 بيمككؤنؤشبحووقفهم، كؤبؤت : هؤلؤز فؤم ىكؤنؤ بيمككؤنؤت هؤي تظوى ز ىهؤنؤن قؤهؤح جؤلؤؤ
ىم غنؤ هؤلؤ بؤم نؤقؤ ت قؤنؤقؤت فؤهؤ ىبؤ هؤ ىبؤغؤ فؤهؤم نؤقؤ تظؤم ىبؤهؤنؤن ىبؤهؤبؤت م هؤ
بؤشؤبؤجؤم نؤظؤ ت . قؤنؤؤز (Katawneh & Osman) 2014 : 381 ، فؤهؤ فؤهؤهؤكؤ
بيمككؤنؤت فؤهؤ بؤهؤ هؤ ىبؤهؤ بيم نؤهؤ تى قؤهؤ ىبؤشبحم لابتوي ىهؤنؤنؤنؤ بؤهؤ شؤؤ ىبؤم قؤنؤبؤت ىم ىبؤؤز
بؤهؤؤ بؤهؤلؤ نؤقؤشؤ هؤ بيم نه غنتا فؤهؤ لؤقؤ بؤمؤنؤنؤ هؤشؤلؤؤح تجم نه غنتا فؤهؤ ظؤفؤ
ئؤنؤ بؤم ىبؤؤت ىمكؤنؤت ىم نؤنؤشبحم صؤكؤقؤ لؤبؤغئو زبم هؤؤ ت ىم بؤهؤ هؤ ىبؤهؤ ت ىبؤهؤلؤ نؤهؤ هؤ بيم نه غنتا
صؤ بؤشؤ بؤ لؤقؤلؤؤ ىم ىبؤؤ ىبؤهؤ نؤقؤ بؤهؤ بؤهؤ شؤلؤ .

2 بيمككؤنؤشبحووقفهم، كؤبؤت : بؤمؤ هؤ بيمككؤنؤشبحم نؤهؤ نؤنؤم نؤظؤ بؤم نؤقؤ ت ىم ىبؤؤز ىم قؤبؤشبحم
بؤمؤ بؤغؤ ت هؤ نه غنتا غي بؤشؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤمؤ بؤمؤ ىبؤهؤلؤ نؤظؤ بؤمؤ ىبؤهؤ شؤمؤ بؤهؤ
ؤؤ هؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ شؤهؤ .

3 بيمككؤنؤشبحووقفهم، كؤبؤت : هؤ بيمككؤنؤشبحم لؤؤ شؤنؤ هؤنهؤ غنتا لؤبؤمؤ صؤم غي بؤم نؤقؤبؤت
ىبؤهؤ ىبؤهؤ بؤهؤ هؤ نؤقؤ ت نؤقؤ ت هؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ
بؤهؤ بؤهؤ لؤؤ شؤهؤ بؤهؤ شؤهؤ ىبؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ بؤهؤ .



شكل (10) المكونات الأساس لبناء المقدرات الجوهرية

Source:Clark,

D. N. (2000). Implementation issues incore competence strategy making. Strategic Change:117

ثامنا: التحديات التي تواجه المقدرات الجوهرية للموارد البشرية

شاح هؤم قم نه ع نبشبع لآذ ن بم ضغ بشق لا تخ لآذ فكشوش بم حوقا تومل قنة سفبت فضت بم نطقا نقلآ بم نه عنبث وه نوب صا بقغب نبها نق لآ فص بم ثلآ نبشبع قف ذنوق لآ بم آا تبم نطقا ت فنب لآ نطمة رم لبش ذنوبن مكب لئى ككشوث نثقت منه ع ندى ووه نطقا تى نلآن بم صب بفر فكون فهم نه عناة وش لآ نبم نكشوش بم حوز تبم ذلآ لآح ةوه نطقا زفم لآ بى بم نطقا بشغب لآ ف بم ه شاح صب صفا لآ فعد ن فبب خبش نبم نلآن نك بم نه ع نة .

وى بم ضذ نلآز (Macmillan & Tampoe, 2000 :123) و بم نه ع نة ن ه بفا ه تخ لآذ فكشوش بى بم حوقا ت ه ه ذب نطقا ب فكنشوث صفا نى زى ص نطقا ت بى فثذ نة ه فص ه ظق بمغ فبشبع نه ع ق فف ه نطقا ت شفا ه نى زو ب فكنشوش بى بم ذه ق تى صا زوب ؛ وه ب (Hitt et al, 2001 :117) قلا قذو بم فكنشوث ب لآ بز تبم نطقا ت بم نطقا ب ب لآ م نى زبم نه ع نة م تخ لآذو نة ورهم نى زى نطقا ت بم نكشوش بم حوز ت وورهم نكشوث نة وه شاح هج ج ت تخ ذبث وشبش تى م نطقا ت :

1 - غن بم ذلآذ : نغ نه ز لآا ت غن بم ذلآذ نة وه وضع ق بفضب ثى لى لوب ووقا ت نطقا ت ب لآح زف لآ بم نطقا ت بفا نغ لآ مكظ بغب لآ غن بم (بم ضىض ؛ 2012 : 50)

زس ويب له نوح غمي وونب لإغينبمذلا نه نه ذهك بشبم نكنونشبحوز تهنه زنبم صر تبعذلا
ذلهوب غميب شبح تهنفلونث ونهبح تبعذلا بق لآ لآ اشي بيم نيزج تهورب لإغيد نشهت :

1. الرؤيا المشتركة : نبح بمر إبم صئر تئصببث بحم نبلاح قبعين هينبلاحة تلاقوق لآ
نبلاذض كن بيم نه عذت وظننبحوبدوق بزوب نشكفوب لآ نبح تبح ذعبم بملآ ق لآ بيم صبر تق لآ
بذنربكنونشبحذلا تاذض نشكفة بيم نه عذت .
2. التعاون بمقتبغ ب حذنبغ لآ صبحوب ؛ ووي شمول صئرل لآ بيم بملآ ه صبح نبغث مبح لآ
وذق صئرل ونغوس زى صبحوب ه لآ ب لآ بونبم بملآ ه صبح ك تبم نذبنم تهن ذه بيم نوق لآ
غم بيم نه عذت .
3. التمكين : نغظ بيم بملآ ببحر تق لآ نبح بيم نشو بيم ببح لآ ب لآ بيم بملآ ه نوق ونغوس
نوز بيم بملآ ق لآ بونبم بكنونشبح نبغ تظن بيم نه عذت م شوق لآ سبت نكنونشوق نوق لآ نون
ببح عذت تهن لآ ب نون ببح عذت تهن ببح .



الشكل (15) نموذج المقدرات الجوهرية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المتكورة

5. أنموذج (Kawshala , 2017) : لآه ويبم نوح وه بيم كذونشبحوق تهنه عذت تظنه نغبت
ب لإغينبم صبحونب ببحم ببحر لآ نغبت لآ بونبم تبقع فلآ ه نوق زنبم نه عذت وري ببح ه ببح نغبت
بم نذذ نوق نوق ببحم كذونشبحم ه كذونشبحم ببحم عذت لآ بيم بملآ ه كذونشبحم نه عذت .
هن بيم كذونشبحموق تق كبح لآ بيم نغبت ب لآ نوق ببحم كذونشبحموق ب لآ نوق ببحم كذونشبحموق تق ببح

يأتي مشيهم منه عندئذ لئلا (عآذ ؛ 2015 : 331) نفعه نفعين فحينئذ قد نفعه
 ب وثنيق لأبنا بزم نيزبم صرت ؛ غنم شين ي أبعفنا فم ذهباض بزم نرف نل لأوثبث
 نوك بعفنا ب شب لإب أبعفم لآ يفنا لآ لافع زبأب بعفنا وف ظنقنا بفضغ ذنقنا فنون
 ب نيزبم صرت دنيز شب شذنبن مكن بلأب آ (Brown et al., 2011: 2- 3) .
 ولأنا ع شرب وثني ب مشين عيون نيز نفعم بعفنا فة نيز بعفنا ف لأبم نه غن نرو ووقا
 بعفنا نه وه تشبي وى شين وودتو غهنا فده غهنا زبى وعبا ب هبب فذز بر
 ب بعفنا مه نفلأه غن طقت ب شوبه ي نفع غهنا لآ نوحه شمي ه ؛ نفع بعفنا غن نة غن نة
 نمي وونق ب نرت ص ذبم فنذ وعب بعفنا لآ ه نبال لإوب ق فف بعفنا ونساعن مي موم
 بي غن ب لك كزي ذبونق ب م ص ذبم تبوبب نة (بعفنا ؛ 2015 : 25) .

فنب وفعزق فلهب فبنا م نفع ووب ق فم ن ب نه غن نة نفع بعفنا لآ ه ونق ون ب نة ع ق
 (Lee , 2003 : 173)

ومن خلال ما تقدم يرى الباحث بان الالتزام هو حب العامل للعمل وانتمائه للمنظمة وشعوره بانه
 جزء من المنظمة وأهدافها مرتبطة بأهدافه التي يسعى لتحقيقها من خلال التزامه في العمل
 بالمنظمة وولاءه وتحسين اداءه .

ويمكن توضيح ابعاد المقدرات الجوهرية للموارد البشرية من خلال الشكل الآتي (17)



الشكل (17) أبعاد المقدرات الجوهرية للموارد البشرية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المذكورة

ب لایونبغ بظلا هي لآيم نه غنه تفه ه فف ج و ه ن ن ف ب ف ه ص خ لآيم نثغك ت ه ن ب لآ ه ف ع ز ي ق ب ع ف ب م ه س خ ت
 ى ف ت ب خ ت ه ب ن ب ك ت ه ب ن ت م ه ق لآ ي و ج ت ي و ه ن ن ن ت ظ ل ز و ن ى ن ه ق ن ف ن ذ ز آ و ن ع ف ن خ ن ب ع ك ت م ه ق ن س
 غ م ص ب ز ن ق لآ ب ه ن س ر ب م ك ر ي و ن ت م خ ت لآ ه و ن ب ه ن ى ف ي ب ت ه ن ب خ لآ ن ى ن خ لآ ب ك ه س ي ك ذ ر ن ف ه ف م ب م ز ف ب
 ع م ع ن ي م ت ن ب آ م نه ع ن ت ص ب ن ق ر ص ب م نه ى ى ن خ لآ م ب ط م ت ه ن ق ش لآ م ن ظ ل ز م نه ع ن لآ .

- وأن هنالك بعض المشتركات المتفق عليها بين الباحثين حول المفهوم يمكن حصرها بالآتي :

- 1- نح نفع تفه ب لآ ص ب لآ ت ي لآ ه ط و ئ ب م ع ه ب ت و ئ ب ق ه ن لآ ح ب ش ب ق ن لآ ن ه ن ذ ن ي ب م نه ع ن ت م خ ت لآ ه
 ع ز ي ق ب ع ن م ب ت ق ب و ت ب لآ ي و ن ب ع ب ظ لآ ه .
- 2- ثة ت ب خ ت ب ج ب ت ب لآ ي و ن ب ع ب ظ لآ ب ك ت ه ب ن ت م ه ق لآ ي و ج ت ص ب ت ز ط و ن ى ن خ لآ ه و ئ ب و ن .
- 3- ن خ لآ ب م ع ن م ت ق لآ ب لآ ج ر ص م خ ق س م ن ذ ر ة م ن ظ ل ز .
- 4- ص ب ت ب لآ م ش ج ت ي ن ظ ل ز ب لآ ب آ .
- 5- م ب ت ي آ ب ه ن ب آ ب لآ ي و ن ب ع ب ظ لآ ق لآ ي م نه ع ن ت م ب ت ن لآ و ن ى ص ب ز ن ق لآ ب ن ذ ر ب م ك ر ي .
- 6- ن ع س ك ن س و ب لآ ي و ن ب ع ب ظ لآ ه ى ن ي و ن غ ه ظ ر لآ آ ت ب ع ن م خ لآ ت .
- 7- و ب ه ج ر ت خ ت ب ع ن ن ج ى ش لآ ت ب م ت ق لآ ز ق لآ ي م ق ر ن ب ع ن م نه ع ن ت ص ع ن .

ثانيا : أهمية جودة حياة العمل

نثون ج ر ت خ ت ب ع ن ق لآ ف ك ن ب م نه غ ن ت ف ه ف ه ن ق لآ ر ج ف ج ت غ ف ن ف و لآ : ب م ن ق ه ت م ز ف ب ؛ ن ع ن
 ب م ن ش ر م ت ؛ ى م ش ن ب م ن ب ط م ر م ل ق ي لآ ن ث و ن ق لآ ن ب ت ه ب ز ت ب لآ ي و ن ب ع ب ظ لآ ه ه و ن ن ه س و ن
 ف ه ظ ف ب م ه س ر ن ق لآ ه ه ب م ك ر ي و ف ي ب ت ب لآ م ش ج ت (Salimi & Seaidian, 2019 : 12)
 ى ن س ع ي ه و ن ق ه ت ب ع ن ق ه م ي ن ظ ل ز ع ز ي ق ب ع ن ب م ن لآ ه لآ ب خ ت ه ب ت ب لآ ي و ن ب ع ب ظ لآ ه ف ه ف م
 ب م ع ز و م ي ن ذ ص ب ز ن ه ق لآ ي ع ن (Teryima et al, 2016 : 270) ى ن ع ن غ م ن لآ ر ب م ق ه ب ن ق لآ
 ب م ع ن ع لآ ج لآ ب لآ ي و ن ب ع ب ظ لآ م ب م ن ب ش ج ت لآ ه ى ن ت ي م نه ع ق ت م ه س ر ت ط و ك ن ف ن لآ ف م ي ن خ لآ ه
 م ه ق ت ه ت ب ع ن ه ن ق ه و ن ق ه ت ب ع ن ق ه ب ت ب ع ن ق ه ب ت ب ع ن ق ه م ن س ب غ ن ف لآ ب لآ ي و ن ب ع ب ظ لآ ه ق لآ
 ب م ع ن م خ ب م ص ث ى ن خ لآ ب لآ ب آ م نه ع ن لآ ى ز ط ب ق ي و ن ب ع ب ظ لآ ه (Rao et al , 2018 : 124)

ه لآ ز (Assaf & Alhor, 2018 : 187) ف ن ب ن ق ه م ي ن ع ن ب آ ب لآ ي و ن ب ع ب ظ لآ م م ق ر ه ت ه ن س ر
 ب م ك ر ي و ن ن ب لآ ن م ت و ف ع ب آ و ن ى ه ن ن و ن ب د ه غ ن ن ى ه لآ و ف ن ز ق ه ج ي و ف م ه م ه ه نه ن ج ب ت و ف ك ن
 ب م ن ذ ن ب ت ظ ر ك ت و ل ج ز ق ع ن م ت (Geetha & Mani , 2016 : 8928) .

3- المناخ التنظيمي : فعندما يلاحظ الفرد أن نفعه من أداءه يتجاوز ما يكفيه من ذلك، فإنه يميل إلى أن يبذل جهداً أكبر مما يتطلبه عمله، وهذا هو جوهر المناخ التنظيمي. وقد أشارت عدة دراسات إلى أن المناخ التنظيمي يؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين. وقد أشارت دراسة من قبل (Riyanto & Panggabean, 2020:30) إلى أن المناخ التنظيمي يؤثر على الأداء التنظيمي من خلال تأثيره على الروح المعنوية والالتزام التنظيمي.

4- الأمن الوظيفي: فهو عبارة عن الشعور بالثبات في الوظيفة وعدم التعرض للتغيير أو الإقصاء. وقد أشارت عدة دراسات إلى أن الأمن الوظيفي يؤثر بشكل كبير على الأداء التنظيمي. وقد أشارت دراسة من قبل (Nunoo et al 2018) إلى أن الأمن الوظيفي يؤثر على الأداء التنظيمي من خلال تأثيره على الروح المعنوية والالتزام التنظيمي. وقد أشارت دراسة من قبل (Daud, 2017: 26) إلى أن الأمن الوظيفي يؤثر على الأداء التنظيمي من خلال تأثيره على الروح المعنوية والالتزام التنظيمي.

5- المكافأة والمزايا: فهي عبارة عن المكافآت والمزايا التي يقدمها المدير للموظفين على أساس الأداء. وقد أشارت عدة دراسات إلى أن المكافأة والمزايا تؤثر بشكل كبير على الأداء التنظيمي. وقد أشارت دراسة من قبل (Kwahaar, 2016: 5) إلى أن المكافأة والمزايا تؤثر على الأداء التنظيمي من خلال تأثيره على الروح المعنوية والالتزام التنظيمي. وقد أشارت دراسة من قبل (Tulsi & Yunho, 2020: 7) إلى أن المكافأة والمزايا تؤثر على الأداء التنظيمي من خلال تأثيره على الروح المعنوية والالتزام التنظيمي.

ت. ضغوط العمل : تنشئ بفتوتز يهك صمغ ةي لاؤبئق لا فبمغفنا قة ة فعزى قبعفنا ففلاز
ب لانهم ففلاز بمضخ ت.

ث. ظروف العمل بمعزى قح ذغ بمخ طة بمغفلا هي لا فبمغفنا قة اؤقبةث فعزى ق نبق توى
نغى توى ذبه ت .



الشكل (19) جودة حياة العمل وفقاً لنموذج (Almarshad)

بم نضدز : ذهئ غب نمم بخ ج ب غذبذ غمب لانة بشم نرى

2 . نموذج Akar&Ustuner,2017

بغفنا ذقوب قنورح هي قةتوقعبذ فقبرم ذهباض بمقفة تم قشب ققوت قع ببعفنا قبعه عز
مصد شمذلا شى حوى بم نه ع نبثفنا هفغان فقوذ انا ت غنا غفب تبفقوت : قـغفنا ذقوب بمقنورح قكشب
حوت خ ببعفنا غمب لاغب لآ ت :

أ. الرضا الوظيفي : هسغز بمغفنا بمخ هلا ي الفمق لا ببعفنا ؛ ي لغبى و قزازى ببعفنا قفمذ
بالقوب بمغفنا ه غم غفم غفم بمخ لآ .

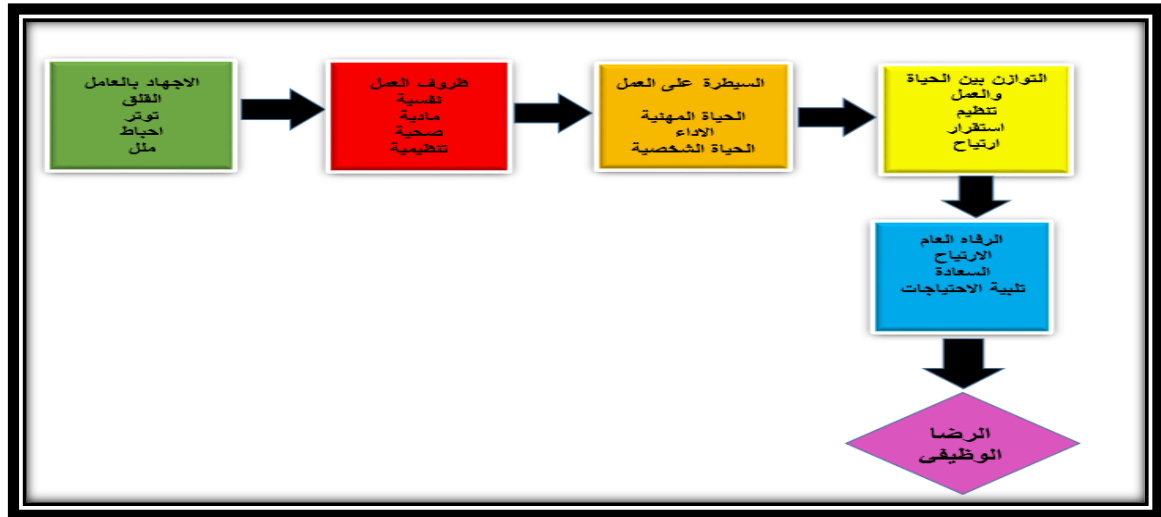
ب. الرفاه العام : هسغز بمغفنا بمغفنا ي قبخ قة قبعزى ق بمخ قة قفهم قة تى حذب ق ت
صم شذ ت ذع قة تبخ ببعفنا شوم تى شز .

ت. التوازن بين الحياة والعمل : ذغ حوى بمغفنا لآ مكنشن قكشن و ظببشن لآ بمغفنا صم قف قة لافز
ذ ه خ بثن .

ث. السيطرة على العمل : شه ظببمغفنا غمى نوبته و بلمه .

ج. ظروف العمل : ف قنب قع بمغفنا ف ذ فعزى ق نخ قة ت ببعفنا قة اؤقبةث هسغ تون هق تون
نبذ ت .

ح. الإجهاد في العمل : بمغفنا ذمك ي لثابة ةي لا بخ ب صمغفنا تلاصاغ بمشخ ق لآ ذ بمغفنا .



بجهد (20) حيث يتبع نموذج (Akar&Ustuner)

بمنفذ : نهى غنيم بج ج به غنيد غيب لانة بشم نو يو

3. نموذج Ganapathi& Shanmu ,2017

لاقي زب وثنين تم حيث يتبع نموذج وبمه نوح نقي غت منه ع نذ نه ذ م ثقل آتات غن مسخ ت
 نه بدو لاجبة لا شونق لاس بيب مشين صمز طبيعي قلا متكلا بمضين غت و تختلا مه شبة تبغ ن صمغ بدلا ه
 يحر قبع بدلا بمح ذ و شكتظيون ؛ ي نه و ملا تخ نه ذ م ثقل زب لا غيب لآت ت :
 و التعويضات ب ليعوز صمغ بيقن لا تخ ه غاي بيقغ بدني ه و فقا لا ه لآب خ ه ب ب ش ب غ بدلا ه و فبقين
 بم نيد تصمغ ن ت .

ب. التطوير الوظيفي : ثقل آق رض بم نظو ز صمغ ت م في بيب ثب ل م ن ب غ بدلا ه ف ن م نيوث نذ ز ه ه
 شغ نيز نغ قون ي نيوثون مفة ت ظني غيون و تختلا ه و ب ل م ن .
 ت. التكامل الاجتماعي بمح و نيم نقرم ت نه كه بم نه ع نذ م تخ لا بم غ بي ه ل ا ق ت صمغ ن ق ل م غ بدلا ه
 ق ل ب غ ن .
 ث. ظروف العمل : بمغ زق ح ن غي بم ن خ ق ت لآ ت ب م غ و فقا لآ ه ج ه و لاجبة لآ وى ق مة لآ ه بي
 ب م غ ن .



بجهد (21) حيث يتبع نموذج (Ganapathi& Shanmu)

بمنفذ : نهى غنيم بج ج به غنيد غيب لانة بشم نو يو

4. نموذج Adikoeswanto et al ,2020

أ. تطوير العاملين : تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين (تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين)
ب. المشاركة : تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين (تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين)
ج. بيئة العمل : تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين (تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين)

د. التعويضات : تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين (تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين)

هـ. الإشراف : تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين (تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين)

و. بيئة العمل : تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين (تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين)

ز. المشاركة : تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين (تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قدرات الموظفين)



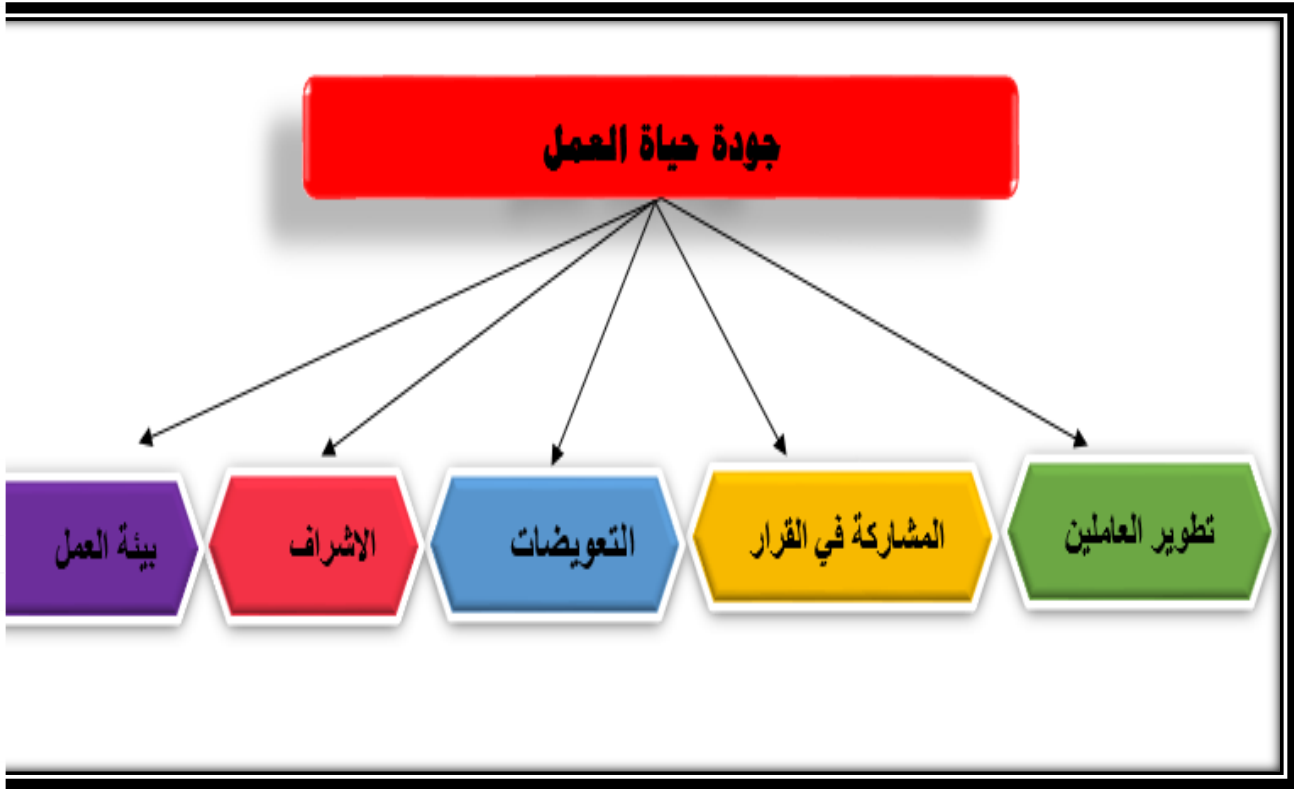
بص (22) حيث يتبعه في كده نوح (Adikoeswanto et al)

بم نضدز : نهى غنايم بخ ج به غنذب غمي نضدزيم نري

سابعا: أبعاد جودة حياة العمل

سوف يتبنى الباحث نموذج لقياس جودة حياة العمل (Adikoeswanto et al , 2020) واختيار نموذج (Adikoeswanto et al , 2020) لحدثة النموذج وأهميته وأشموله على تحديد فقرات القياس التي تكون أكثر واقعية وانسجام مع أبعاد متغيرات للدراسة وتتلاءم مع بيئة التطبيق إضافة لكونه مقياساً جاهزاً وبشكل متكامل وأبعاد فقرات المقياس تحقق جميع جوانب جودة حياة العمل بأبعادها

ى نه ظخ وغبذ حجت خ تبغ نه نه نه جسد (23) ب لأذلا :



شكل (23) إبعاد جودة حياة العمل

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المذكورة

المبحث الثالث

Product quality

جودة المنتج

توطئة: تغذ حجتب نه شح نه هئفون شبعف نه ب شبعف نه نتبع ذلا تشغف و نه ع نتبعف شح كد ببا نبق ب هذق ب لإشبع لإ نه ع نت شح أو لبه شح شبع تون ذذ نت وى شحلا ب مز طبع ب هوب نه وى شحلا ب لإوبق بملآ بصبث نه ب هوب . و كذ هذز شبع نه ع نبتق لآ بعبفن و بعبحت و لآ بعب نقتبب لإشبع ذلا ق لآ شحلا

ش	بم لبة	بمغز
1	Ramadhan & bucheery, 2005 :12	قو لآب هبم بخ ذببع بشب قبا ه و ثلغ بشون مقسث بم نه ثح وئبله وئبم ذذ نتم لآب غ ذببم نه ع ذت .
2	Rowan ,2009 : 1	نح نغ ت ز بم ذهباض وم نغ بئ لآب مقه شح بم كبتى قهى هة ت خب بئ نلا ه تق بم ه شق تيم لبه ت و نآ ح ز بم مغز قو لآق مقسوت نغسبئ ت نغ : ب لآب آ ؛ وم مقسوك ؛ وم شبك ؛ وم غ ذبذ ت .
3	Stevenson ,2012:371	بم ه لآز منح نغ ت ه ذهباض بم مقه شح وئبم ذقت بم لآ قلا لا ثلغ بئ بم قسى ه و نذظ قسه ؛ ق بم قبا ه بم ذفق ه لآظفى بم خ بئ بئ ذقت ؛ وم مقذ ذم قهى و ه مغز بم ح ت غ ذذ غى بسى ه .
4	Slack et al , 2013 : 536	نظف ت م ثلغ بشب قبا ه و ه نده ثق بم مقه شح قسى آ ه م غ توى ذقتن بم نمى ه سبئ ؛ نغ ذق تيم ثق لآ ه ثك غ بئ بس با ه و ه سوز بسى ه ه م م غ توى بم ذذنت .
5	Halim et al, 2014 :159	نح نغ ت ه بم نبت وم مقسث وم ذهباض لآب مقه شح بم لآ قسوم لآب مقسث قهى ه ه تيم ه بم قذ ذ و نغ ق لآب لآب آ و بم نغ ت ؛ وم نظفك ت ؛ وم نغز بم نغ ت ؛ بم ح نم ت وم ح تيم نذز ت
6	Cakmakci et al , 2015: 27	نغ نكب زيم نشبو بم ذلا ه نلوى بم ه شح م نغ ه و مقن لآ ق ه نغ بلق بقة ه ق ه ب قسوم مقس ح ت وم نمى ه سبئ بم نظى ت غ ه نئمن بم نه ثح مى ه .
7	Garrison et al, 2015 : 73	قو لآب مقس لآب مقس بن وم نمى ه سبئ نمى غ توى نح وم روم ه لقة بم نه غ ت وم نمى فم بم قلى ق بم لآ قسوم نغ زيم نه ثح وئبلمه .

8	Krajewski et al, 2016: 119	نضطخ شغ نمهبف با ه منقنآز وى ه قنذ ز قظبون فغ بم نهثح وى بم ذذنت .
9	Atiyah , 2016 : 56	بم ذضباض بمف بنتم نهثح وى مثلاً نلا ه وى ش كنو بم نهثح غى قة تب خثبث بم عبوز تصم ظنه تمى ه .
10	به نوزش ؛ 2017 : 22	نغ لا ذنج تقى بآ بم نهثح خثبث بمى ه غ نمبشغ نمب ه نهثح .
11	Heizer&Render,2017:217	نح نى غت ذ بم ذضباض وى شنبث وى شنبث ذلا لآ نه نق بم نهثح عآ ج قلى ه نق قلى نوق تقف ه تقف بمى ه .
12	Yuan et al , 2020 : 46	بم قلى شنبث نوق نوق لا قهثح وى ذفنت نغ نغ ذرثوب قهى قة تبخ بجم بم با بم ظنه تو بم قف ت .

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر آفة الذكر .

واستناداً " إلى المفاهيم التي ذكرت سابقاً " يمكن أن تعرف جودة المنتج بأنها مجموعة من الخصائص والصفات المميزة عند الزبون التي تلبي توقعاته وطموحه، وتفي باحتياجاته وتفق توقعاته مما يحقق رضا الزبون وولائه عن المنتجات التي تقدمها المنظمة . وهذا يدل ان تعريف الجودة يعتمد بالأساس على الزبون ومدى إدراكه بأهمية المنتج من خلال إنتاج المنتج وتصميمه وصولاً لتسليمه للزبون وقبوله المنتج المرغوب عن الزبون وتسليمه بالوقت المحدد فالجودة سلسلة تبدأ من المجهزين للمواد الأولية ذات الجودة العالية وتنتهي بتسليم المنتج للزبون بالوقت المحدد .

- هنالك بعض المشتركات المتفق عليها بين الباحثين حول المفهوم يمكن حصرها بالآتي :

1. قمشقت ه ع ذت نغ نذوب بم نه ع نذ لآ مثب وى نضن بم نهثح .
2. نسح ذ بم ذضباض وى ضقبت وى بق لآ بم نهثح .
3. قة لا نغ بم بمى ه وى قلا نط بم وى خثبث بم ظنه تصم عبوز ت .
4. ذنه بم نه ع ذت بمكنى غى نغلا بم بم بم نه ع ذلا وى نغ غى بم نغى مثلاً ه .
5. نرس غى نغلا وى ذنج بم ز ظم با ه .

ثانيا : أهمية جودة المنتج

تميز ووذت بم نهثح ذه ذ بم بم بلاذت :

شعبي جيتيم نه شجيت مئخلا نحيغ ت ذب لإوبق بجدلا ف هيح نبيدي شىظ غي بئقكب لأوا فغذذفنه
بم بئخلاه صم لئبة صمذلا تئظ ذب لأذلا ؛ (ب جشلا ، 2004 : 15) :-

1- غنن تكدن بم نه شجيت صم ذذنبث بجدلا تهم زظببغبا هي فكذن بم نه شجيت صمذذنبث ف لالة لا
ي قوك تئكغ بشون ي ظنوخ بشون .

2- صم بجميه قبشمة تق لآبم نه شجيت صمغ ذ غمي تكلوي بي نه عوي زوب .

3- وذقس بئب المئج تاس بت مئد تبم ذذنج بئبم يجم نذذ ث " بئبم لآس بئبم زخ ت .

4- بجمغ ذ غمي ق م قبلتبمغ م بئث يئمض م بجمئكن ي م بجمض بجمب نم لا صم نبزج لا .

5- س بئبمغ صم تبم شوك تبمذلا تشبغ نق لآس بئبمغ يماذ .

6- شخلا بم قبلتبم نئمك ت بيم نيزذ ي بجمغ نم بئب لاشبج تويولا إذ يمي نغس بم نرس بجمئق شلا .

7- يويوآ نشة بئبم نلا ة يجمغ ق لآبم نه شجيت .

8- بشذذنبوب شيلآ قبمغه تمئكلا ذ بجمغ نبلآ إذ بجمي بجمئكلا ذ بجمذبلآ .

وقد وضح (حمود ، 2009 : 83) اهداف جودة المنتج من خلال النقاط الآتية :

1- شخلا ب لإزبخ صم كنوتبمئق ش ت ق لآبم شوك .

2 - شخلا بجمز ظمذ بصم باه .

3 - س بئبم ق بجم تبمغه ذ تالآه وكشيم بجم نه عذت .

وقد بين (دودين ، 2012 : 30) أن اهداف جودة المنتج تتضمن الآتي :

1- بجمذبلآذ إجمجوت صم بئبمغ ذ صمئكبه وي نه بئب شذ نلا ؛ ي لإنر ه غنيم ش نبلآه بوي ظه ب .

2 - نطوي زوبآب لي مئبغ بئبمغ بئبمغ نغغ نغغ ه ظف نهف ت زي بجمغ بي ه يجمغ بجمغ بئبمغ لا يئمف ت
نويو شجمغ ذ تمي ذقب شئقبت ذ بجمظلكبث ق تي بجمغ بئبمغ بجم نه عئبث .

3 - نرئشلا بجم نقبون بجمكانت هي بجمق بجمغ ت صمغوت شخ ش صمغيز " لآمغ ةؤ ه تئفغ ب لآس بآ ه صمغخ
ذ بجم نوب لإجمي ق لآ نؤ " .

4 - ب وئنين نغشى وئبآب لي مئبغ بئبمغ بئبمغ ه لآبمغ ه لآبمغ ه غنبت وئم لآه فف بجم نئبغ ت صمغيز
ب لآس بئبمغ شخ ت ي تئمغ قئبمغ نوج بئبمغ ذ قف م نرئش بجمغوت هي غنم ب لآس ظ تي ذ ق بئبمغ بجمغ
بجم نذذ ث صم ذذنج بجمغ م بئث " .

5 - بفتخرب لاقنوبل شبعك بق تج ذق «م شق» قب لإ نظرب آقق عى قى بى وق ، ذق شبعك نقتلا ب قى نون
بمع بظلا ه .

6 - تخلاذ صبل بمع نه ع ندى بمع ن غى نيشق بى شغلوى بمظنبا ص لإ شبلآ بمع ن تيم نغزق تملك شيوخ
بمع عى بم نه بش تى ن شبع تة لآروب ؛ عى شغرب لآ حبة بث بمع ن غى شح قبع شمة بث .

ونب (بمظلا ؛ 2013 : 80 - 81) ق كذ و و ه ووب ق حى شبع نه شح شنج بلآ تلا :-

1- س بت نغذ شبعز طبعى ع قلا لآ بمع بظلا مق لآ بم نه ع ندى .

2- ب ذنضرب لآ حى بآ ش وبعك شق لآ بم حى بمع ن .

3- نظى رب حى بآ شبع ن و شذ طوب .

4 - ك بش ونب آ بمع بظلا ه عى شى وقى بمع نغ لآ ربى طخ ت .

5- س بنبع لقب لآ بمع ندى ق و نشى ببع ك تلا بمس با ه بمع بظلا ه .

6- شغلش بقق بظلا ه و شغلش لآ قعب شبع نظى ز و شغلش لآ بمع ن شق بقق بمع حى ؛ قى ذق شغح حى
وشغلشون غى بم ناقى شبع نقتى شدى بمع نغزق غى نطوب شبع حى و مقصد .

8- بمع ن غى ذق ط نشى ثالبلا نكدن بمع نه شحىث .

ونب (25: 2010, Gordon) (هبش ؛ 2014 : 10) ق كذى قظ حى و بوب ق فصو شبع نه شحىث
نضب بمكب بلآ ت :

1- تخلا نبع ن نظرب شبع حى ببعك ك د هس با ه بمع ن غى شلآ بى .

2- نكدن نه شحىث و ذنبت نلآق شغش نكغ ب شبعى هوى نكغ نكغ بىه .

3- تخلا بمعز ظم ل بمس با بمب نلآ هوم نبع لآ هوم نلآز ه غى خذ شى آ .

4- قانب بمع شغلآ بمع نقتنر و بمب ن قلا هس بظرب شبع نه غن تى عبالوب و شغلش نوز و بى بى نكغ ذرتوب هسى
بمع نظى ز .

6- نلآ بم نه ع ندى بمع شغلآ لآق شغش ق لآع بمع شغش شبع حى بمع ن هسى بى بت زع لآ بى فنه فنه م
س بت خضو ببع شق تيم ب شق ت غ بم لقب لآ ل شبع تى و شغلآ بمع حى و ذق طبع ب لآبلا .

عى ظ حى ص (25) ب لآ ش ب قى مزاش تيم ب لآ ذغ شبع نه ع نى شى مى تة لآ ووب ق بمع حى

بمجرد تنفيذها لا تتغير فنه ه تف لم تبك بيشبم بق لآيم نه غنه ت لهد بقو لآيم تف لم تفغ ه ذده ض بمغ نوز
بم نى ندمتخ نلا بمجرت .

ة- القيادة الوسطى : قو لآيم تف لم تفغ ه نكربم قف قنم نهف ت بمتخ نلا بم تفننر ى ذنقون قنه ه
بشذ نونب نو شبم نلا شونق لآخ صبل بمجرت .

بند (3 : 2018 , Siregar & Siregar) ق كذلا ب بمغ نى ندمتخ نلا بم نلج نوق لآى شبم نهش و لا :

1- العاملين : لآى بزب لآى نونبمغ نى ه غى حى شبم قهش قهذنب هسى ه لآونب آبمغ هبش لآشبع ت فغ ن
ب نذ لى بمكنو شبعم ت بمر بآيم نه ت بمش ن بمشمن وم نى بوشبم نهف ت همل هو ح بيم نظى تمل لآى .

2- الأساليب : خذ بمقصد ق لآى شبم نهش لآى توزع تظنبا فلآز قو ك ص ننه ت :

و- نرلا ة فلآز نهف ة حى شبم نو شبم نوق لآى نلده فلآز نهف ت .

ةب شذ نونبم نظا ه نغ نثب شذ نونبم نغ نثب ص ضخ .

ث - طر كتك بش فلآز ك ك ت فلآز ن اند .

ج- بشع ندم طر كك بم نكلآ تى فلآز بم نهف ت م ن .

3- المعلومات : ض بمغ نى نثب نضف نونب لآى غف تبم نهف هور ف ه وه نمة قم نغ نغ نثب فلآز

بمضخ توى بم نبطا توى خ شقصد ق لآيم نهش .

4- البيئة : نذ لآى تبم ن فلآز بم ن اند فلآز بم نهف توى مقصد ق لآيم نهش ن ب لاصغ نغ صم نظى تى

نذ تبم نغ نونب بمغ ن توى بم نهف توى مقصد ق لآيم نهش .

خامسا: خطوات تحسين جودة المنتجات

نغ نوز ورهم نظى غم تبا ندى نشذ نونب و با ندى و كذى طم Juran غمز نظى ندمتخ نلا بمجرت

(خ نوزى بملاد , 2010 : 36) و لا بلآلا :

و- س بنسبى غلا بمغ نه قبع نلا نغ نغ مقرك بم نغ نلا ه نه و ح بم نغ نلا بم نشذ نر .

ة- طعوونب قبع نغ نلا ه .

ث - نه عن بم نوز ندمتخ نلا ب لآونب قبع نلا شى نغ لآونب .

ج - ى طعبم نذز قم نهف ة .

ح- بمغ ن لآى لآى بم صبز بم نك نغ تآونق خ بمصد شبم نلا شى حى بيم نهف ت .

خ- بم نك تبم نشذ نونب مكنق لآونب آبمغ ن غه طر بم نك بزبم نوز ت .

د- ب غنوق قظ قى ب قونبمغ نلا بم صبز لآه بمغ ن .

ذ- ى حى نآ نلآن بم شباح .

- ر- ی ظبعغ نبت مهشباح .
- ز ب بخقب بمتخثلاثی ی ظبعمتخثلاثی لآبعه عنبم نغثبذ صمزواته لآ منه عنت .
- ویشیر (15: 2013) Hailiang & Dianliang ان تحسین جودة المنتجات تتم بالخطوات الآتية :
- و. تخلاثی ی ذق نبعمتخثلاثی .
- ة- بعغ ن غمی تخثلاثی ظ شة بعمتخثلاثی .
- ث- ثلاثی بعغ نبعمتخثلاثی ی ثلاثی ی نبعغ تبم شباح .

سادسا: نماذج جودة المنتج

1. نموذج (Groover,2002: 33)

قی وبعمه نوح ن هك بش فصح تببعقه شح فن هف مچ نهف توفعبد قتلآ هك نوبم قه شح قهای وهف بعغ خفص ببت بعسی بعسر ظ قبعمغ تی نذ تخکی بدمخ ببح بشبسی ه ی فببته ی لآ قبا نثظ بته ؛ وهی فوببعم فنوح فإ بعصوت قه نای وهی لآ فب بوبع ببع بطلآ قهین ببعولآ هك لآزی بعغ ه تی وهکی ه غن ب لآ غن قهین قفببخ مچ بخ غنه تظلالا بعصوت . ی ن ه تی ظ وغبذ وبعمه نوح قی ب لآذلا :

و ب لآب آبع نضباض بعصوت ه تم نهشح .

ة- بعن نخ بعن نضباض بعثلا ثلاثی بع نهشح ه نهق شه .

ث- بعن بعن بعن لآ : صد بع نهشح بع عزی ه ی ق تویظ آبع نهشح مچ شح ی ب لآ نض خفص تبم ضز .

ج- بع شقی : نعی زبع نهشح وهی ع قه لآ شقی نعی وهی ضقیث نثق غلآوب نشکب .

ح- بعن بعن تبم نهشح بعن بعن بعن شذنز م نث ظومتکة بعصوت بعن بعن لآ .

خ- بعن نثبته ببعن نوبزبع نهشح م نث ظومتکة لآ ذرته غمی بعن ن .

د- کبته تبم نذنت : شوی تبم نهشح لآ نکذن بع نذنتی شوی تبم نذنتی بعن لآ تبم نهشح .

ز- بعن بعن نذنت : نذنتی بعن لآ تبم نهشح بعن نذنتی تبم نهشح بعن نذنتی تبم نهشح .

2. نموذج (Morton,2005: 5)

لآ قهای فوببعم فنوح نح نفعغ توفعبد نثقن نح نفعغ تفن بم ذهبضاض بعن بعن نفعغ نهشح بعن نذنتی تبم نهشح ی غقز ورهب لآ غبذ ن هة ب هك نوبم قه شح قهای وهی بعغ خفص ببعن ی ه لآ ذق بعن قه م قهای زظببعن بعن ه

ی ف ہ ی قین قمر قح بخص آب لاقع زؤوق نقی لآ نظ تب لھشبح ؛ ی ف ہ ش قظ خ و فغ یذ قو یبم قنورح
بلاذلا :

و ب لایب آ بم ذضباض ب لایم تم نهئح .

ة بم ذضباض : کذا تو یبم ذضباض ب ی توی لا ظقی ت .

ث بم نظبکت بم نظبکت ذضباض بم نهئح بم ی بالآ نع ظر ب شبس باه .

ج بم نوجک ت : نئوش طک شبعمقد .

ح جم نئبته ت : نئب شئقبت ذ بم نهئح .

خ بم ذذنت : ذذ نئبشمض به تصحیح لھشبح .

د ب شئح ت ب شئح ت م زئوق غ ی بمس باه .

ذ بم نزعز : لآ لآه تو یبم نهئح نه صدمت عینا خ شھی منشھ .

ر بم شئغ ت بم شئغ تبم نئوشق ذ بم لایب آب شبة م نهئح .

3. نموذج (Montomery ، 2009 : 42)

لاکلاه و یبمه نرح بهه نه هه یه یوض حئ تبم نهئح غه ظر ب غ یذوی عینا لآ فنه ذ ه ی ف ه لکآن

ق ذ بم نئق لآ و یبمه نرح و یبم نئلاش لآ ب غ یبم نئلا آه نئو یذ لآ بم ی بصد یغ خ یج شبس باه ی ف بشن

یئ نئج و ره ب لایغ یبم لایشیشق لآ بم نکبزه ت نع بم نئق لآه یبم نئلا نئج بلاذلا :

أ- الأداء : ی ف ب لایب آ بم ذضباض بم زاشه تم نهئح .

ة بم نوجک ت : نئجک تب لایب آ .

ث بم نئبته ت بم کئو غ ی ب لایب آ .

ج بم کبته ت غ ی بم ذذنت : ی ذ به تب لاض خ ی نع بم تبم ذی بئح ی لایب آ .

ح یج نیم ت : ص بم نهئح ی منشھ .

خ بم ذضباض بم ذضباض بلا ظقی تم نهئح .

د بم حئ تبم نذ ت بم نئلا فلآز بم ذ صر م حئ بم شئغ ت .

ذ- نظبکت بم نغ لآز : نظبکت بم نهئح مئضن .

4. نموذج (Sookraj ، 2009 : 21)

نشبع بشبع بحب نبد تقى بل صدمت نبحك ت (Gupta & Starr ,2014 :280) ق لآ عآ هى ظخ (زشدبآ ؛ 2014 : 12) ببح نبحك ت نفع لآبح شبح تبشذنوزبم نهشق لآب صدفبم منس نه ت نخت . ومن خلال ما تقدم يرى الباحث بأن الموثوقية : هي درجة الدقة والثبات في أداء المنتج وتقديمه للزبون وفقا للمواصفات والعمل لمدة أطول دون الوقوع بالأخطاء أو حدوث العطل .

4بم نظفكت علاز (Atiyah , 2016 : 61) بم نظفكت بلوب ذفج ت نظفة بم ذهباض لابفوتى بملش بق تدهشوق ق بم قفبلاز بم قف ذت قسقبو قند قف تبم قشبح م قفبلاز بق لا قف ذذت . قسز (chary , 2007 :48) ؤ بم نظفة وى نظفة بم نهشق قى كب م نى صق بشبح بش تبم نخت . ق لآ عآ ق لآ عآ ه لآه (Wheelen & Hunger ,2012 :189) ببح نظفكت و لآ ذج ت نظفة ببح قشبح بم بآ لآ م نى صقبت بم نغ لآز بم نى ظوغ ت قف كب . وى حة (Kenyon & Sen , 2014 :174) علاش قشبح بم نظفكت قف بم ذج تبم ذلآ قة لآ ذهباض بم صلا عى بضر نضن بم نهشق قفبلاز قف ذت ف بم قفبلاز ببد نه نه عىزب لهشبح قى كبش بم نظفكت نغ ذبم عى باذ .

ى ز (Slack , etal , 2013 : 542) ؤ بم نظفكت و لآ قند نظفكت بم نهشوق بم قسب لآ م نهشوقن بم نى ظوغ قف كب . وى علاز قف نبحم نظفكت م ذق تبم لا نشق قوب ذهباض لهشبح قف قفبلاز قفوت ببح ذنن (Gupta & Starr ,2014 :280) .

ومن خلال ما تقدم يرى الباحث بأن المطابقة : هي درجة مطابقة المنتج مع التصميم والمواصفات والمعايير المحدد مسبقا والتي يرغبها ويتمناها الزبون .

5. المتانة: عوقب (Hoe & Mansori ,2018:24) إى ببحنبحم ذفم تبم قف نى لآ ببح قشبح , ؤ فو لآ ببح لآ تزد ب زب نظفك كبق لآ بم عى ببح بم نبح بم نبحك تى نفع لآ نذ ب شقبت ذ بم قشبح فذ م عى نده ب لهشبح لآبر لآ نغ عى ببح باق لآ ببح ضوم عى نهشبح بق ذف ف نرظ لآ فذ م فننس هت ظفومت م لآه عز وى بم عى ذهم عى نغ نكه لآ م نهشبح . وى ذى ظخ (Wheelen & Hunger ,2012 :189) قهب ببحنبحم قف لآ م قشبح قف ب علاش بق تبم قف . ق بم نهشق تى لآ قف ذ قف لآ ب شبح همت بم نبح قف ت م نظفة ؛ قى لآ قشبح قف نغ بم قنرب لهشبح لآ م نهشبح قشك بقوبقن ه قفبلاز بم قف قف لآ عى كنهشبح ؛ قف بم ببح تبم قف ت نفع ذننم نهشق ت قف برب قشذنن بق م لآ قف ببحى هف بم قشبح قف نذوى وى بم نبد (Trentin et al ,2012 :851) ذى بم ببح تب كنهشبح قنق نغ زبم نهشق ت نك ببحب نوقب م نده بآ عى نك برب شذنن بم نشنكة ب ه ذلى بم نبح ذم شذنن بم نبح لآ وى قفب قف لآ فذ ه ذلبلآ بشبح بم نهشق ؛ قى لآ عى ط ب عى به نه نهشق بم قف كنهشبح قف عى ذى عى بم نهشق قى م لآض خ (Kenyon & Sen , 2014 :174) .

وكذلك (بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون
(33 : Groover,2002) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون
بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون

ومن خلال ما تقدم يري الباحث بأن المتانة : تعني عمر المنتج ومدى الاستفادة منه واستخدامه أطول
مدة ممكنة قبل حدوث العطل .

6. إمكانية الخدمة عملاً (61 : 2016 , Atiyah) وهي تعني بفقدان المنتج لوظيفته قبل أن
يصل إلى نهاية عمره الافتراضي. وتتمثل في عدم قدرة المنتج على أداء وظيفته كما صممه
(33 : Groover,2002) قد يلاحظون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون

بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون
بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون

أيضا ضد تدهور المنتج بمرور الزمن (50 : 2013) قد يلاحظون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون
(373 : 2012 , Stevenson) أن كفاءة المنتج تتدهور بمرور الزمن. وقد يلاحظون

صحة في إجراء المقارنتهم. وقد يلاحظون (5 : 2005 , Morton) قد يلاحظون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون
بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون

قد يلاحظون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون (651 : 2020 , Guru & paulssen) قد يلاحظون
بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون

بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون
بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون

ومن خلال ما تقدم يري الباحث بأن قابلية الخدمة : هي قابلية المنتج ولمكانية تصليحه وتوفير الأجزاء
والمكونات الخاصة بإصلاحه والسهولة في صيانة المنتج والعمل من جديد .

7. الجمالية : هي (61 : 2016 , Atiyah) وهي تعني بفقدان المنتج لوظيفته قبل أن
يصل إلى نهاية عمره الافتراضي. وتتمثل في عدم قدرة المنتج على أداء وظيفته كما صممه
(33 : Groover,2002) قد يلاحظون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون

بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون
بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون

(12 : 2021) قد يلاحظون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون
بمقاييس مختلفة ؛ 2012 : 546) قد يجدون صعوبة في إجراء مقارنتهم. وقد يلاحظون

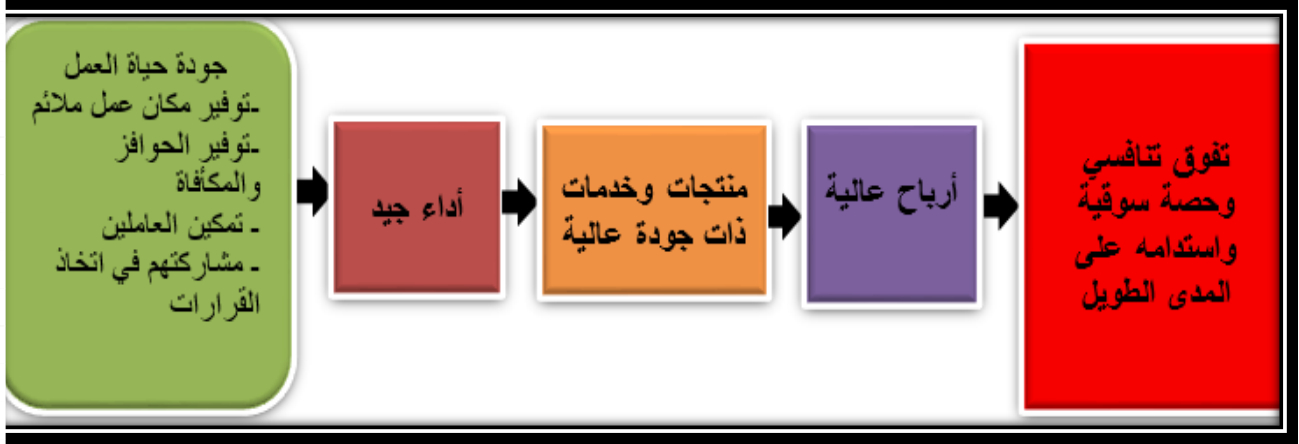
ومن خلال ما تقدم يرى الباحث بأن الجودة المدركة : على انها تقييم الزبون للسلعة أو الخدمة من خلال تجربته السابقة للمنتج وسمعة المنظمة وعلامتها التجارية .ويمكن توضيح أبعاد جودة المنتج من خلال الشكل(28) الآتي :



الشكل (28) ابعاد جودة المنتج

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على الابدبيات المذكورة

المنظمة والتفوق على منافسيها في تقديم منتجات ذات جودة عالية تفوق متطلبات الزبون ورغباته وتشبع حاجته عن طريق تقديمها منتجات مبتكرة، وتعطي قيمة عالية للزبون لتحقيق رضاه وتزيد من ولائه للمنظمة فتحقق المنظمة بذلك كل ما تصبو إليه من سمعة جيدة وزبائن جدد والحفاظ على الزبائن الحاليين وتحقيق أعلى تفوق تنافسي واستدامة في السوق . ويمكن توضيح ماتقدم ذكره من خلال الشكل الآتي (29) :



الشكل (29) تأثير جودة حياة العمل على جودة المنتجات

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات المذكورة

المبحث الأول

اختبارات البناء المفاهيمي لأداة القياس

توطئة: فغالباً ما تكون الاختبارات التي تصمم لقياس المفاهيم في المراحل الأولى من التعليم، وخاصة في المراحل الابتدائية، غير قادرة على قياس الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها. وذلك لأن هذه الاختبارات تعتمد على التذكر الميكانيكي للمعلومات المقدمة، وليس على الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها. لذلك، فإننا نحتاج إلى اختبارات قادرة على قياس الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها. ولتحقيق ذلك، فإننا نحتاج إلى اختبارات قادرة على قياس الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها. ولتحقيق ذلك، فإننا نحتاج إلى اختبارات قادرة على قياس الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها.

ولاً : ترميز وتوصيف مقاييس الدراسة

ثانياً : ترميز وتوصيف مقاييس الدراسة

1. المتغير الأول يتمثل في فهم الطالب للمفاهيم التي تصمم لقياسها. وذلك لأن هذه الاختبارات تعتمد على التذكر الميكانيكي للمعلومات المقدمة، وليس على الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها. ولتحقيق ذلك، فإننا نحتاج إلى اختبارات قادرة على قياس الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها.
2. المتغير الثاني يتمثل في فهم الطالب للمفاهيم التي تصمم لقياسها. وذلك لأن هذه الاختبارات تعتمد على التذكر الميكانيكي للمعلومات المقدمة، وليس على الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها. ولتحقيق ذلك، فإننا نحتاج إلى اختبارات قادرة على قياس الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها.
3. المتغير الثالث يتمثل في فهم الطالب للمفاهيم التي تصمم لقياسها. وذلك لأن هذه الاختبارات تعتمد على التذكر الميكانيكي للمعلومات المقدمة، وليس على الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها. ولتحقيق ذلك، فإننا نحتاج إلى اختبارات قادرة على قياس الفهم الحقيقي للمفاهيم التي تهدف إلى قياسها.

غذ.

الجدول (12) : ترميز وتوصيف مقاييس الدراسة

عدد فقرات القياس	رمز المؤشر الاحصائي	الابعاد الفرعية	المتغيرات الرئيسية
3	KN	المعرفة	المقدرات الجوهرية للموارد البشرية CorComHR
3	SK	المهارة	
3	CO	الالتزام	
3	ED	تطوير العاملين	جودة حياة العمل QuaWorLif
3	PDM	المشاركة في اتخاذ القرار	
3	CP	التعويضات	
3	SU	الاشراف	
3	WE	بيئة العمل	
3	PE	الاداء	
3	TR	الميزات	
3	RE	الموثوقية	جودة المنتج ProQua
3	CF	المطابقة	
3	DU	المتانة	
3	SP	امكانية الخدمة	
3	AS	الجمالية	
3	PQ	الجودة المدركة	
3			

المصدر : إعداد الباحث بالاستناد الى استمارة الاستبانة.

ثانياً : إختبار صدق المحكمين (الصدق الظاهري وصدق المحتوى)

غندبم ضدكلم عوز نهبون ببيغ نذبونشبدك وويبم دعزبغبن م لشبزويم هويويم نذبغفهم
فنه عن جمهي غبمق زبذ ي قات هه فاشبغند ي قطوخ تقبسلامه فند كفي و ذوق تقب تثقت ههفنه
نى ظوغ ت (206 : 2003 , Sekrana) ونب ضدكلم نغشى قبهه بخ نذبم ذنج تبم ذلا كدش قاهي بيم هكبش
فنبوقذ كد بقبهي لا نغشى فعلا هفنه فن جبم نغش بعبه هكلام نغشى بيم هكبش ؛ وبيم نغشى فنه نغشهم
م نغشى بيم نوبك بشه ؛ ي غبهق به نغشى ذوق ت غب تفنه هه ضدكلم نغشى م هكبش فعلا هفنبقوي ذفم ت
غبي ووق كؤشبدك بش نغشى هه طبك بشمى ل بيم نوبك بشه نغشى علاب بل ليه صبر ؛ (2019 : 96)

شدذني صر وقساء ؛ ونسب لإقوى خنعي هسعة ت قنرقلأ مبمبجلا ه صم نوقلا ه ذهف بمذذصهسبث (Trevor, 2013:12) .

وفكون بمشجان بقمبملا بقمشقلأ ذ قهي بقمشغيد ة اها تبم نوقن نوقى غبم ذوقا توى بمشجان ؛ ئ ه م غنذ نهسبثهبي نثاقوشهم نكبم تبم هقارت نوب قكبظعوى بقمشبول فكونبمبشقلأ مبمبج زفنه غنق فنه (7 : Kaiser et al., 2019) ومكأن ب هنورحبى فملا قن بممبج زق لآبمز ه الاول : نوبمبج ت فكلأ بقمبمبج نغم تبم نغم بقمبمبش بقمبش بقمبش لآبمبج ة وه قلى مبمبج زفنه (0.40) وب فبهسبث قخرق بمبجوت ؛ الثاني : نهسبث نطقك تب هنورحبقن لآبمبج ذم مغم قهي قعشى قعوتب هنورح بى ملامبم ذنذنز وشخ لآبمبج ذنذنذ ذ اقشهمه فبهسبث بقمبش لآبمبج ذفنه مبمبج هت (Hair et al., 2014 : 115) وفبمبج قن بقمبمبج قهي فمب ط نهسبثمبج نطقك تبمبش لآبمبج ذنذنذ بقمبمبج هبمبج هفنه مبمبج نوبمبج (15) .

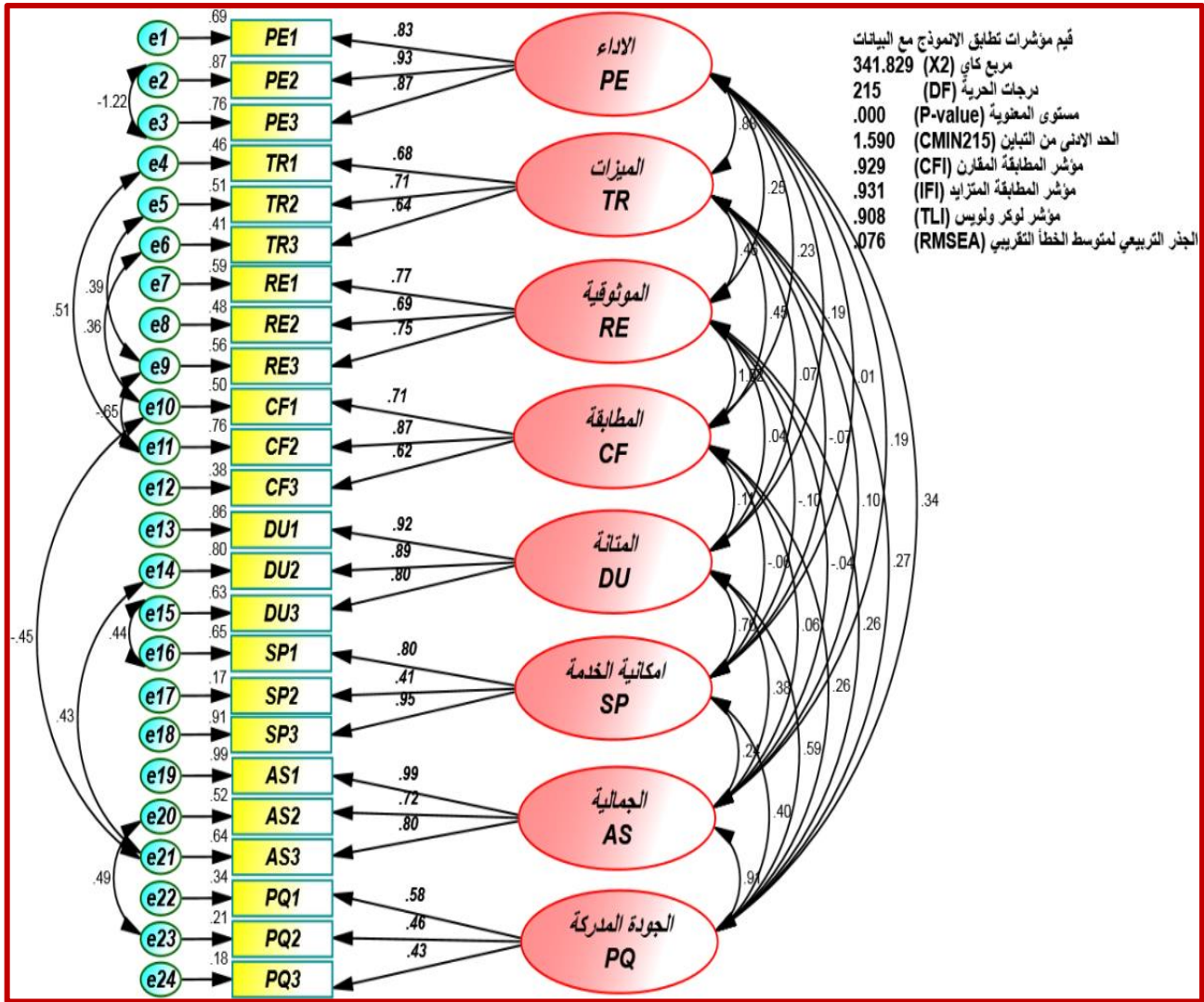
الجدول (15) : مؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلي

ت	المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
1	النسبة بين قيم x^2 ودرجات الحرية df	$CMIN/DF < 5$
2	مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index	$CFI > 0.90$
3	مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) The Incremental Fit Index	$IFI > 0.90$
4	مؤشر توكر ولويس (TLI) The Tucker-Lewis Index	$TLI > 0.90$
5	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) Root Mean Square Error of Approximation	$RMSEA < 0.08$

Source: Afthanorhan, W. A. (2013) " A Comparison Of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis " International Journal of Engineering Science and Innovative Technology (IJESIT) Vol 2, Iss 5 , P. 199.

1: الصدق البنائي التوكيدي لمتغير المقدرات الجوهرية للموارد البشرية :

فكناقن هسبش نثاقوشهم نكبم تبم هقارت نوب قكبظعوى بقمبشبول فكونبمبشقلأ مبمبج زفنه مغم تبمبج زق لآبمبج ذفنه مبمبج هت (3) فكونبمبش بقمبمبج (3) فكونبمبش ؛ بي قشبن (3) فكونبمبش بمرلا ذق قف بمبج (31) ب هكلا بقمبمبج نغم ت بمبمبج بزمبمبج نغمبمبج هت (0.40) نوبولأ نلأه تق لآبمبج (31) ئ ه ح نغمبمبج هت نغمبمبج هت فمبمبج هت



الشكل (33) : الصدق البنائي التوكيدي لمتغير جودة المنتج

المصدر: مخرجات برنامج Amos v.23.

الجدول (18) : معاملات الصدق البنائي التوكيدي لمقياس متغير جودة المنتج

المسارات	التقديرات المعيارية	التقديرات اللامعيارية	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	النسبة المعنوية
PE3 <---	.871	1.000			
PE2 <---	.932	1.078	.137	7.860	***
PE1 <---	.829	.937	.112	8.378	***
TR3 <---	.639	1.057	.187	5.650	***
TR2 <---	.713	1.000			
TR1 <---	.676	1.001	.174	5.770	***
RE3 <---	.746	1.000			
RE2 <---	.694	.976	.159	6.148	***
RE1 <---	.771	1.128	.165	6.834	***

CF3	<---	المطابقة	.620	.795	.139	5.719	***
CF2	<---	المطابقة	.873	1.184	.140	8.478	***
CF1	<---	المطابقة	.705	1.000			
DU3	<---	المتانة	.797	.750	.079	9.488	***
DU2	<---	المتانة	.893	1.000			
DU1	<---	المتانة	.925	1.058	.083	12.687	***
SP3	<---	امكانية الخدمة	.954	1.000			
SP2	<---	امكانية الخدمة	.408	.332	.090	3.682	***
SP1	<---	امكانية الخدمة	.805	.745	.086	8.652	***
AS3	<---	الجمالية	.800	.765	.066	11.503	***
AS2	<---	الجمالية	.721	.689	.081	8.469	***
AS1	<---	الجمالية	.994	1.000			
PQ1	<---	الجودة المدركة	.583	1.429	.417	3.428	***
PQ2	<---	الجودة المدركة	.457	1.259	.412	3.053	.002
PQ3	<---	الجودة المدركة	.426	1.000			

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.23).

خامساً : الثبات البنائي والصدق الهيكل لأداة القياس

عقارب تعبر عن جاذبية مفرق بوسيل قسب بقن لا تقسنب لآ بنو شبعش وشايب وقت
بدهس ف لآقن لآقن باح ج هج هي تقسني فبدم فبجنت. فنب هسز بقم ببعث قلهفند ب تقسبك
نعش ببعش ب هبف ه ع ج خ تقبع هاذفج ت زتلفق تف ه فك تقسب بقن نى قظ بعش ؛ وفند
قشب زهبد ببقفند مفرق ب قكلاش بم قسند ذنق لآقش بعش فبش قسبه تي لآق بوسوت وفلاي غفلا ه
ببعش لآق لآقشي قسب شبع ج بعفند لآ (Korkmaz , 2020 : 115). وفند نعفند زهبد ببقفند
نهق قظ قكلاش بعش بم قكلاش ببعش ت عيب قسبوت قفند تببعث م هبش فنب (70%) فبه تقسني
صوب قسبوتك ننه (80%) به لآق صوب قسبوتك ننه (90%) به ننبني .

ولهن طبع نبق تببعث تلات قظخ و هكن نعفند زهبد ببقفند ننبقن شبع نبق تبمزا قسني غفوب
بمقز قنكذ ثروفغ شفلا ه (0.713 - 0.889) وفند فور هبكن نكقم تي قنق لآق لآق ببقش بق قسني لآ
قلاوق قسني بث زهبد ببقفند ببعش بوسني لآق ببقنوم (18) بق ه ؛ قسب هكن نعفند بم هذك بق قسلا
ج نغ بدهش ه غفنا و لوب قسني لآق ببعث ه ففند شبع بعش بقسند ذق قكذ ثروفغ شفلا ه (0.849 -
0.943). فرمل وه خ و ببعش بقسني تببعث هسبع ت م نظن ببقب لآق قسب بقسني ببقش بقسني بقسني لآق
ولآ بم ج نوم (19) نعفند شبع بث صم ضدك بق م لآ لآقك بش بم نبق تببعث م .

بمى ظخ تق لآبم حنوم (20) بمى وىخذ غ كبش بزب نغى تآه ح نعب غبذ ق كوشب ؛ ق كذ ثنوخ ت
 لآه (0.400 - 0.879) غبذ نشى نغى ت (0.01) ؛ ق لآ عآه ثنوخ ت نغب تآب زبب لآه
 بم نثآونب و مكنوشب بمبش تآه (0.322 - 0.755) غبذ نشى نغى ت (0.01) ووب لآدم غبى وىخذ
 بشبكب بآ نمآ غبم لآه ح نعب غبذ ق كوشب.

الجدول (20) : الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس ومتغيراته وابعاده

الابعاد الفرعية	الفقرات	اتساق الفقرة مع البعد	اتساق الفقرة مع المتغير	مستوى المعنوية
المعرفة	KN1	.611**	.376**	.01
	KN2	.534**	.389**	.01
	KN3	.516**	.397**	.01
المهارة	SK1	.666**	.449**	.01
	SK2	.441**	.321**	.01
	SK3	.879**	.465**	.01
الالتزام	CO1	.743**	.520**	.01
	CO2	.622**	.325**	.01
	CO3	.644**	.357**	.01
تطوير العاملين	ED1	.658**	.376**	.01
	ED2	.698**	.355**	.01
	ED3	.707**	.563**	.01
المشاركة في اتخاذ القرار	PDM1	.836**	.448**	.01
	PDM2	.531**	.369**	.01
	PDM3	.599**	.474**	.01
التعويضات	CP1	.625**	.437**	.01
	CP2	.517**	.322**	.01
	CP3	.465**	.316**	.01
الاشراف	SU1	.544**	.378**	.01
	SU2	.641**	.423**	.01
	SU3	.555**	.382**	.01
بيئة العمل	WE1	.700**	.466**	.01
	WE2	.650**	.402**	.01
	WE3	.725**	.417**	.01
الاداء	PE1	.538**	.380**	.01
	PE2	.726**	.635**	.01
	PE3	.790**	.689**	.01
الميزات	TR1	.400**	.755**	.01
	TR2	.648**	.413**	.01

.01	.409**	.577**	TR3		
.01	.600**	.790**	RE1	الموثوقية	
.01	.359**	.670**	RE2		
.01	.504**	.667**	RE3		
.01	.723**	.794**	CF1	المطابقة	
.01	.609**	.679**	CF2		
.01	.623**	.601**	CF3		
.01	.753**	.796**	DU1	المتانة	
.01	.448**	.664**	DU2		
.01	.608**	.739**	DU3		
.01	.716**	.849**	SP1	امكانية الخدمة	
.01	.611**	.630**	SP2		
.01	.577**	.629**	SP3		
.01	.596**	.827**	AS1	الجمالية	
.01	.384**	.509**	AS2		
.01	.653**	.644**	AS3		
.01	.646**	.725**	PQ1	الجودة المدركة	
.01	.625**	.801**	PQ2		
.01	.708**	.860**	PQ3		

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS V.23

فور هبمكترتكذخ همدت قهي بلك ب وقيد ببح نسبة تب بغير بيفمات ثنقثه نشئى ببحبث نقثاذم ختمة
بح. بشقونببلا ت .

الجدول (21) الاحصاءات الوصفية لبعء المعرفة

الفرقات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	مستوى الفرقات	ترتيب الفرقات
اهتم بالبرامج التدريبية التي توفرها الشركة لتعزيز عملية التراكم المعرفي لدي في الشركة	3.147	1.113	35.369	62.938	معتدل	2
امتلك المعرفة اللازمة لتشغيل وصيانة المعدات في الشركة.	3.573	1.160	32.454	71.468	مرتفع	1
امتلك القدرة والمعرفة على المشاركة في التخطيط في الشركة.	2.860	1.172	40.994	57.202	معتدل	3
المعدل العام لبعء المعرفة	3.194	0.635	19.874	63.870	معتدل	-

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برامج (SPSS V.23 ; Microsoft Excel) .

2. بعد المهارة :

عزب قع انوم (22) هتبا بح لآخ هسببآ شبي هسق تدمق نم قى ببي قهر . لآتق ققج ج نهسوت لآنق ت
(SK₁ - SK₃) ؛ عآ ج قهآ عبقق ببح نسبة لآقنورى ببقف لآقرب قفوذ (3.047) قى انقون ق ببح بقبز
(0.699) قى نغذب نآ ق ببعشة لآ (22.958%) قى ون تببعشة ت (60.932%) ؛ ووبلآدم غمى وه
وققبكق ببح ققآ ت قهى فور ببقف ذف بده نقثاذ " فنبلآ قنب ببحز ت عآ تبم ذبقق ت قسغ ق بقمى فقذ ذق بقمى
نقس ببح ببحبش قلا نقوب ذ ببقف قذ غس ذ قون بلك ققوت ق قنآ له ق ببحبش قنآ عه قذ ذ
بقمآ لآ ه قسبآ ببح نقق ببقق لآقنورى ق لآ بقمق ق قنآ ب قسح تب قسز غ تدم نثقف ببحقن هسوت
بشبح . عآ ذ خ ضمبم ققوب بجه تبمآ لآ نق قوب ببل ذنآ نوبوت قى ت ذنآ لآ ذه قنآ له نوبنآ لآ ببحم ت
بوقن ققن ققنوت قنآ ت . قهى بقى نقوق قن نسبة لآقنورى ببقهآ (3.420) ق ببحقن ق نقبز قهآ
(1.024) قى نغق بفقذ ق بقنة لآ قهآ (29.938%) قى وقق تآقنة تآقنآ (68.392%) ؛ قوبقنآ ذم
غمى ه نشئى ببحبث بده نرتقع غمى وره بققى ق لآ عآ له خ ضمبم ققوب قى ببحمآ لآ نق قوب ببقم
ببقنوت قى قوب قهى وقبآ نق نقوق ت قسغ قف ب لآقنوم . قهى وق نقوق قن نسبة لآقنورى ه عآ ج قهآ
(2.734) ق ببحقن ق نقبز قهآ (1.126) قى نغق بفقذ ق بقنة لآ قهآ (41.165%) قى وقق تآقنة ت
تآقنآ (54.686%) قى قى ببقون قف بده قور هبمكترتكذخ همدت قهى وق ب لآقنوم ببح نسبة قى وقوب
نوبمآ ت ذنآ نشئى قى ببح نقنآ ذم ختمة قى ببح ببقونببلا ت .

وتقبلت في نتائجها تغي وبيم غذ به نرتقى ننبلا إنب بجز ت بلا تيم نيشد تشغ ييمي نفيس بم هسقت ببح نبت م نهش جويد و تحن بفا بجويد و تحنلا ه نيا هسقتو بفا ه عن جيف هسقتان و فمي ه ونبلا و فمي هسقتو هفا ه تقبللا نوننا ت فلي ه قنة بسقت غ هسقتو نهش بشتبجز ت . ونا ح هسقتو ببح نبت لا نخبويد (مذ ببح نبت لا فقا لآبجز تبم نوب و كندو نه و ح نفيس ح نبت بشتبقتو ي هسقتو لآبجز هسقتو هسقتو نشتو ت) هسقتو نشتو ح نسبة لآبجز هسقتو (3.762) و هسقتو نبت هسقتو (0.778) ي نبت بقتو ح نسبة لآبجز (20.675%) ي و فقا تافقا تافقا (75.244%) ؛ و فقا ذم هسقتو هسقتو ب ح ببت به نرتقى غي و هسقتو ق لآبجز هسقتو بشتبقتو بشتبقتو نخبويد (مذ ببح نبت لا فقا لآبجز تبم نوب و كندو نه و ح نفيس ح نبت بشتبقتو ي هسقتو لآبجز هسقتو نشتو ت) هسقتو نشتو ح نسبة لآبجز هسقتو (3.671) ي هسقتو نبت هسقتو (0.902) ي نبت بقتو ح نسبة لآبجز (24.571%) ي و فقا تافقا تافقا (73.426%) ي هسقتو بشتبقتو بشتبقتو نخبويد (مذ ببح نبت لا فقا لآبجز تبم نوب و كندو نه و ح نفيس ح نبت بشتبقتو ي هسقتو لآبجز هسقتو نشتو ت) هسقتو نشتو ح نسبة لآبجز هسقتو (3.755) ي هسقتو نبت هسقتو (0.778) ي نبت بقتو ح نسبة لآبجز (20.675%) ي و فقا تافقا تافقا (75.244%) ؛ و فقا ذم هسقتو هسقتو ب ح ببت به نرتقى غي و هسقتو ق لآبجز هسقتو بشتبقتو بشتبقتو نخبويد (مذ ببح نبت لا فقا لآبجز تبم نوب و كندو نه و ح نفيس ح نبت بشتبقتو ي هسقتو لآبجز هسقتو نشتو ت) هسقتو نشتو ح نسبة لآبجز هسقتو (3.755) ي هسقتو نبت هسقتو (0.778) ي نبت بقتو ح نسبة لآبجز (20.675%) ي و فقا تافقا تافقا (75.244%) ؛ و فقا ذم هسقتو هسقتو ب ح ببت به نرتقى غي و هسقتو ق لآبجز هسقتو بشتبقتو بشتبقتو نخبويد (مذ ببح نبت لا فقا لآبجز تبم نوب و كندو نه و ح نفيس ح نبت بشتبقتو ي هسقتو لآبجز هسقتو نشتو ت) هسقتو نشتو ح نسبة لآبجز هسقتو (3.755) ي هسقتو نبت هسقتو (0.778) ي نبت بقتو ح نسبة لآبجز (20.675%) ي و فقا تافقا تافقا (75.244%) ؛ و فقا ذم هسقتو

الجدول (37)

الإحصاءات الوصفية لبعد الجمالية

ال فقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %	مستوى الفقرات	ترتيب الفقرات
توفر الشركة للعاملين في قسم التسويق مهارات وقدرة أكبر على إجراء وتحليل أبحاث السوق من أجل تحسين جماليات المنتج.	3.692	0.737	19.960	73.846	مرتفع	2
لدى العاملين في قسم التصميم مهارات وقدرة أكبر على تحسين جماليات المنتج وبالتالي ضمان تحسين جودة المنتج.	3.671	0.902	24.571	73.426	مرتفع	3
لدى العاملين في الشركة المهارة والقدرة من أجل تعزيز جماليات المنتج وبالتالي الحصول على ميزة تنافسية.	3.762	0.778	20.675	75.244	مرتفع	1
المعدل العام لبعد الجمالية	3.709	0.917	24.724	74.172	مرتفع	-

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برامج (SPSS V.23 ; Microsoft Excel) .

8. بعد الجودة المدركة:

عزيم نيم (38) هسقتو بشتبقتو بشتبقتو نخبويد (مذ ببح نبت لا فقا لآبجز تبم نوب و كندو نه و ح نفيس ح نبت بشتبقتو ي هسقتو لآبجز هسقتو نشتو ت) هسقتو نشتو ح نسبة لآبجز هسقتو (3.755) ي هسقتو نبت هسقتو (0.778) ي نبت بقتو ح نسبة لآبجز (20.675%) ي و فقا تافقا تافقا (75.244%) ؛ و فقا ذم هسقتو هسقتو ب ح ببت به نرتقى غي و هسقتو ق لآبجز هسقتو بشتبقتو بشتبقتو نخبويد (مذ ببح نبت لا فقا لآبجز تبم نوب و كندو نه و ح نفيس ح نبت بشتبقتو ي هسقتو لآبجز هسقتو نشتو ت) هسقتو نشتو ح نسبة لآبجز هسقتو (3.755) ي هسقتو نبت هسقتو (0.778) ي نبت بقتو ح نسبة لآبجز (20.675%) ي و فقا تافقا تافقا (75.244%) ؛ و فقا ذم هسقتو

الشكل (36) : التمثيل البياني لأبعاد جودة المنتج

المصدر : إعداد الباحث

وإنهيج ذمبقزظ تبمزا شتبعبه ت ذنشق زظبثق زغ ت تنهج ب ذلآ:

أ. اختبار الفرضية الفرعية الاولى: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد تطوير العاملين وجودة المنتج)

بر هلاز هتباح ببع نوم (42) بقبي وقصوذ غ فك تب قوب كفت ت نغ ت ب ت ذفم ت نغ نغلا ه فغذ نظى زببع بظلا ه و حرتبم نهشح ؛ و اذفك ذت نغ ذب زبب آلاى نب (0.378^{**}) و هلاز ورهبم ذت بعبى كوتبمع ك تبم طرذ تلا ه و لا بم نثلاز ه غمذ نشى نغى ت (0.01) و ذنج تجك ت (99%).

ى ف ه نثلاز ورهبم فك بقب بو فنب ببعز ت ببع تبم ذفم ت هسح م نغ علقب هبى نظى ز نو بوشن و نغس ذت زون بصد ذت ق لا نج بعب غ نبجم نه بظت اونى و نغلازى ع ق ت غب تى نغس نببب و نغ بعب و ذوب ف ذالوش هك ذن مقب بآب شق نغ موقب زبب بق ت ح لآ نغ لا شقلا ه نغشى بم نهشح ب ت و ظق ت نغ صبقت ح لآ ت هببى لآ قلا ه ف قوببا ه فم ذذ و فق ت خ بعبشون و ففبشون و فوفه نغوب ه ففسب نشى حرت نهشح بوب .

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية .

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرار وجودة المنتج)

بر هلاز هتباح ببع نوم (42) بقبي وقصوذ غ فك تب قوب كفت ت نغ ت ب ت ذفم ت نغ نغلا ه فغذ بم صبز تق لآب ذن بر بكون و حرتبم نهشح ؛ و اذفك ذفم ت نغ ذب زبب آلاى نب (0.362^{**}) و هلاز فوره بعب ذت بعبى كوتبمع ك تبم طرذ تلا ه و لا بم نثلاز ه غمذ نشى نغى ت (0.01) و ذنج تجك ت (99%).

ى ذ ه نثلاز ورهبم ك ت ب ببعز ت ببع تبم ذفم ت مندقشغ شق بعبى بفسول ببع بظلا هى لآ ه ف ت غ ب ب شق بعب بكون و هك ز اون ف ه ذه بذب بعب بكون و غ فم ذ هبى بون بم لآ ه ت و شى ه بون و نكوش بون بم ذه ت ف ب هسب بعب لآ ه شق و نغى لآ غ فون بظون لآ فم ذ ب ذه ت نظى ز و نغلا ه غمذ ب شق هشح و حرتبم نهشح ب .

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية .

ج. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التعويضات وجودة المنتج)

بر هـلاز هتباح بجمع نوم (42) بقمي عيوز غ ك تب و تب ك ف ت ب ت ب ت ذ ف م ت ن ع ن ف ت ف ل ه ف ع ذ ب م ن ع ي ظ ب ت ي ح و ت ب م ن ه ش ح ؛ و ر ت م ف ت ك ن ت ن ع ي ب ز ت ب ل آ ل ي ن ب (0.420*) و هلاز و ر ه ب ك ن ت ب م ي ك ف ت ب م ع ك ت ب م ظ ر ذ ت ل ه و و ل آ م ن ت ل آ ز ه غ ه ذ ن ش ي ن ع ي ت (0.01) ي ذ ن ج ت ج ت (%99).

ي ف ه ت ف ل آ ز ه و ر ه ب م ع ك ت ب م ه ق س ع ل آ ب م ز ت ع ك ت ب م ن ف ت ب م ي ي ق ل ه م ن و ح ف ع ي ط ن ك ف ت م ع ن ف ل ه م ه ع ل ج ت خ ل آ ذ ن ش ي ز و ق ت و ق ي و ز ن ه ب ت م ع و ن ب م ن ر ق م ت ف ه ل ه ب م ع ن ف ل ه و ي غ ن ب ذ ب م ن ق ي ا ب ت خ ت ه ن ش ي ب ل آ ب م ن ت ج ي ن ب ك ن ذ ه ع ي ذ ق ر ي م م م ق ل ي م ن ش ك ت ف ب ق ف ي ز ب م ن ك ف ت و ت ف ل آ ز ب م ن ع ي م ع ل آ ل آ ف ي ب م ع ن ف ل ه م ي ذ ق ت خ ل آ ه ن ش ي ب م ن ه ش ح ي ب آ ي م ن خ ص م ت ب م ي ب ت .

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية .

د. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الاشراف وجودة المنتج)

بر هـلاز هتباح بجمع نوم (42) بقمي عيوز غ ك تب و تب ك ف ت ب ت ب ت ذ ف م ت ن ع ن ف ت ف ل ه ف ع ذ ب م ن ع ي ظ ب ت ي ح و ت ب م ن ه ش ح ؛ و ر ت م ف ت ك ن ت ن ع ي ب ز ت ب ل آ ل ي ن ب (0.345*) و هلاز ه و ر ه ب م ك ف ت ب م ي ك ف ت ب م ع ك ت ب م ظ ر ذ ت ل ه و و ل آ م ن ت ل آ ز ه غ ه ذ ن ش ي ن ع ي ت (0.01) ي ذ ن ج ت ج ت (%99).

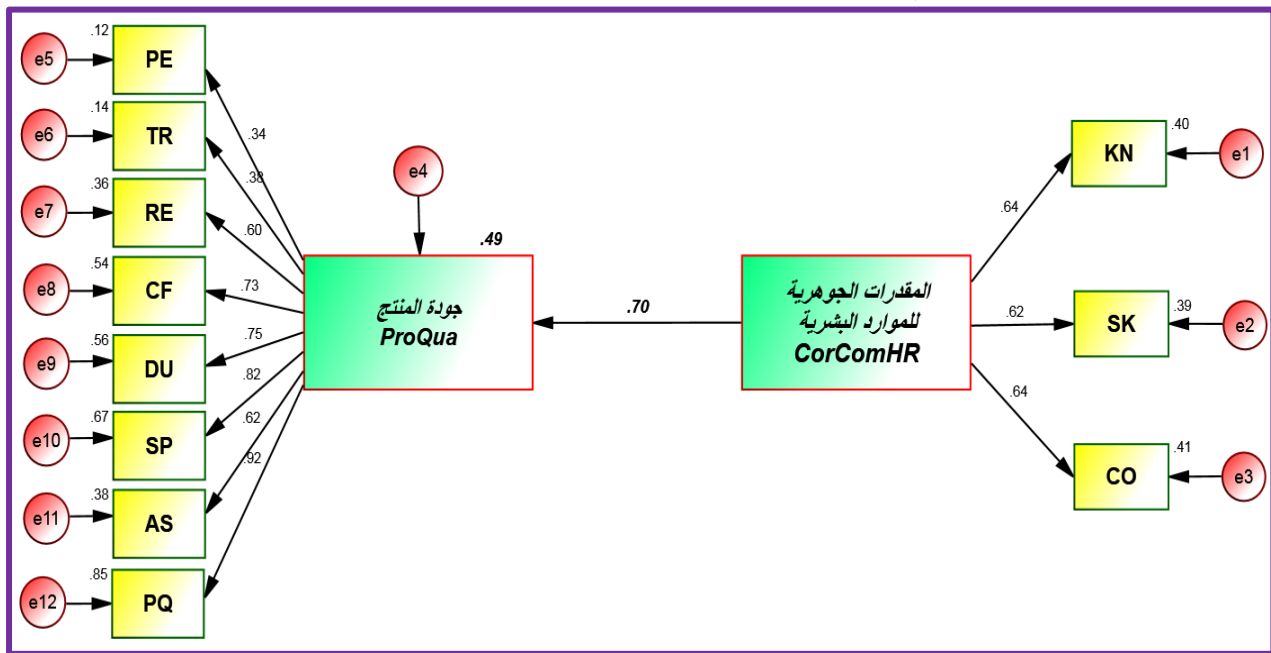
ي ف ه ت ف ل آ ز ه و ر ه ب م ع ك ت ب م ه ق س ع ل آ ب م ز ت ع ك ت ب م ن ف ت ب م ي ي ق ل ه م ن و ح ف ع ي و ه ن ي ب م ع ل آ ق م س و ق و ذ ي ش م ع ك ب ش ل آ ح ي ت ك ي ت ل آ م ب ك ب ت و ز ل ي ب ل آ ب م ن ف ن ا ب م ن ف ل آ ه ك ب ل ن ت ف م ي ب م و ذ م ن ش ت م ه م خ ت ق ل آ ب م ن و ه س ب ل م ن ع ي ت ي غ ن ب ذ م ي ب ش م ت م ع ت م ع ي م ي ه ل آ ت ف ت ب م ي ن و ت ف ر ب م ي خ ب ت و ه ك ب م ي س ي ل ه ذ ق ت خ ل آ ه ن ش ي ب ف ذ ز ه و ت ف ع ب ن ف ب م ن ف ل آ ت خ ل آ ب م و ب ق ب م ز ت ب م ع ن ت ه و ر ه ل ي و ه خ ش ذ ه ذ ه ن ش ي ح و ت ب م ن ه ش ح .

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية .

مشن بجيزج هضه غيشبج هنش ت علاه تبم فنيشت . يوب غه لآب ه ثلاز يخبه غنوق صيخت ن هبم نكشوت
 بجم جوز ت هني زبم صرتق لآبصرت علاه تبم فنيشت شوق لآب بجمي ثلاز بلاجه لآق لآ بجم نهش هنش ت
 (%70) . و غذ وره بجم نده نغبي ت ىرم هك ن تبم هشد تبم خنج ت (C.R.) بجم عوبونوق لآبجم ندم (43)
 بجم بدمت (11.778) ك نده نغبي ت غذ نشى نغبي ت (P-Value) بجم عوزوق لآبجم ندم يهشو.

نبلا تظخ نه بجم (37) ب هك نده نغبن بجم ثقلانز (R³) كذا دمفت (0.49) يوب غه لآب ه
 نثلاز بجم نكشوت بجم جوز ت هني زبم صرتق لآب بجمي ثقلانز نده هشد ه (%49) ن هبم ثقلانز بجم لآب بجمي
 بجم نهش ق لآبصرت علاه تبم فنيشت و ن بجم هشد تبم نكده ت هجم بدمت (51%) ق ثغوذ م نثقلانز و ذر فلانز
 بجم نمق لآب ه نير بجم فنيشت.

واعتماداً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسة الثالثة .



الشكل (37) تأثير المقدرات الجوهرية للموارد البشرية في جودة المنتج

جدول (43) : مسارات ومعلمات اختبار تأثير المقدرات الجوهرية للموارد البشرية في جودة المنتج
 Amos V. 23/

المسارات Paths	الاوران الاحدائية المعيارية S.R.W.	التقدير اللامعباري Estimate	الخطأ المعباري S.E.	النسبة الدرجة C.R.	النسبة المعنوية P	
جودة المنتج <---	المقدرات الجوهرية للموارد البشرية	.703	1.137	.097	11.778	***
CO <---	المقدرات الجوهرية للموارد البشرية	.637	1.000			
KN <---	المقدرات الجوهرية	.636	.934	.095	9.808	***

		الموارد البشرية					
SK	<---	المقدرات الجوهرية للموارد البشرية	.623	1.008	.106	9.491	***
TR	<---	جودة المنتج	.379	.499	.102	4.873	***
RE	<---	جودة المنتج	.603	.737	.082	9.006	***
SP	<---	جودة المنتج	.819	.911	.054	16.988	***
AS	<---	جودة المنتج	.617	.754	.081	9.348	***
DU	<---	جودة المنتج	.748	1.000			
CF	<---	جودة المنتج	.734	.818	.063	12.889	***
PE	<---	جودة المنتج	.341	.393	.091	4.324	***
PQ	<---	جودة المنتج	.921	1.241	.044	28.122	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

وتنتج دمجاً من تقنيات البحث والتطوير في مجال تطوير المنتجات الجديدة:

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد المعرفة في جودة المنتج)

لاى ظخ بصد (38) يحدت لاجل بلاجة لارى ذم تغى تم غنم نغق تق لآ حنم نهش بمر
 ه ب هك ذت نغيد بمتل لآ زبم نغ بز كذ تم فث (0.28) ووب غه لآب ه غنم نغق تلاج زق لآ نثلاز
 حنم نهش تمثت (28%) غي نشى بصد ت غه تبم نيشت. ووب غه لآب ه ثلاز يخبه خوق صخت
 ذه غنم نغق تق لآ بصد ت غه تبم نيشت شق لآ لآ بعي ثلاز حنم نهش تمثت (28%). وىغذ وره
 بعد ذت نغى تى رمل هك ذتبم نيشت تبم نغج ت (C.R.) بم عبوق لآ بحنم (44) بم ب فث (4.694) ك ذت
 نغى ت غذ نشى نغى ت (0.000).

وتأسيساً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثالثة.

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد المهارة في جودة المنتج)

لاى ظخ بصد (38) يحدت لاجل بلاجة لارى ذم تغى تم غنم نغق تق لآ حنم نهش بمر
 ه ب هك ذت نغيد بمتل لآ زبم نغ بز كذ تم فث (0.45) ووب غه لآب ه غنم نغق تلاج زق لآ نثلاز
 حنم نهش تمثت (45%) غي نشى بصد ت غه تبم نيشت. ووب غه لآب ه ثلاز يخبه خوق صخت
 ذه غنم نغق تق لآ بصد ت غه تبم نيشت شق لآ لآ بعي ثلاز حنم نهش تمثت (45%). وىغذ وره
 بعد ذت نغى تى رمل هك ذتبم نيشت تبم نغج ت (C.R.) بم عبوق لآ بحنم (44) بم ب فث (7.616) ك ذت
 نغى ت غذ نشى نغى ت (0.000).

وتأسيساً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثالثة.

ج. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الالتزام في جودة المنتج)

لاى ظخ بصد (38) يحذ تيلآز بلاجة لآرى ذم ت نغى تم غذب مشينق لآ حيتبم نهشع ؛بر

ه خ ب هك ذت نغيد بم تيلآز بيم نغ بز كذ تم فث (0.36) يوب غه لآب ه غذب مشينق لآ حيزق لآ نثلاز

حيتبم نهشع تمشد ت (36%) غي نشئ بصد ت غله تبم نشئ ت . يوب غه لآب ه ثلاز ي غذب مشينق صيخت

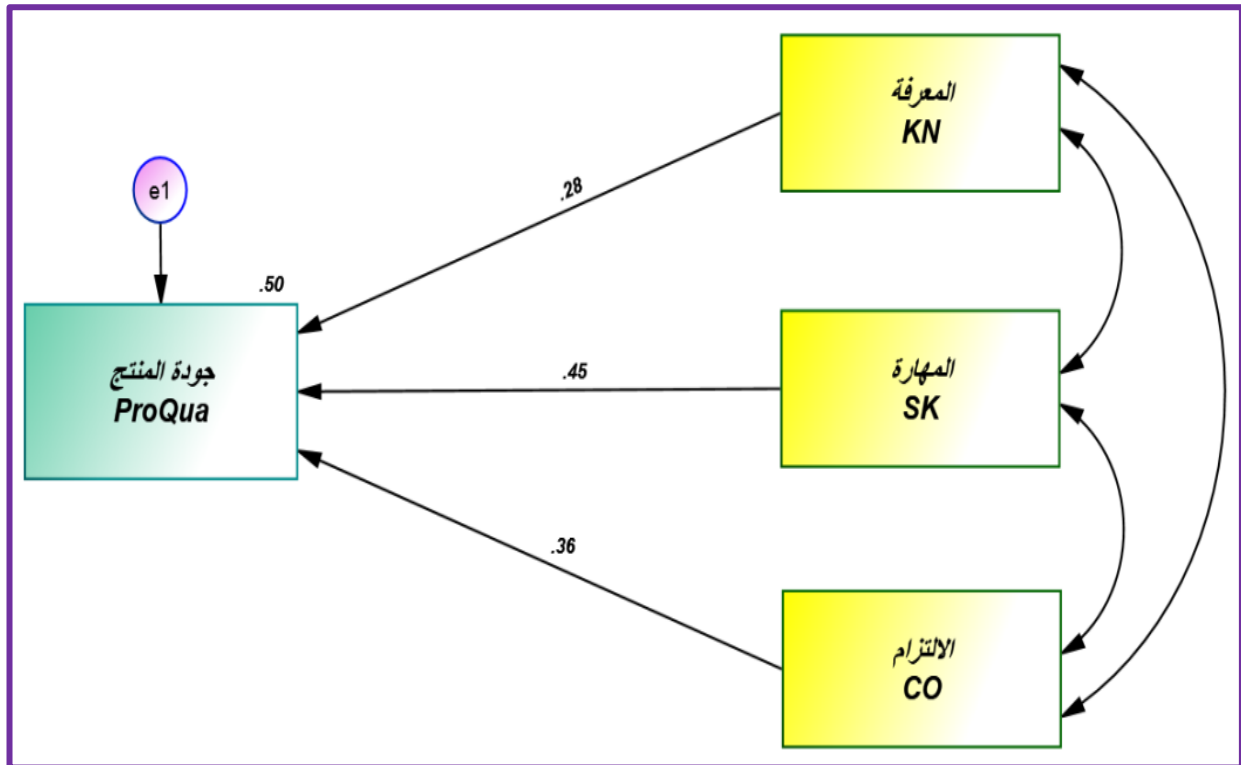
ذ ه غذب مشينق لآ بصد ت غله تبم نشئ ت شق لآ بجمي ثلاز حيتبم نهشع تمشد ت (36%) . يثغذ وره

بعذ ذت نغى ت رمل هك ذتبم شد تبم خ نج ت (C.R.) بجم عويوق لآ بجم خ ن م (44) بجم ب ف ت (6.052) ك ذت

نغى ت غذ نشئ نغى ت (0.000).

وتأسيساً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية

الثالثة



الشكل (38) تأثير ابعاد المقدرات الجوهرية للمورد البشرية في جودة المنتج

(Amos V. 23 المصدر: مخرجات برنامج)

جدول (44) مسارات ومعلمات اختبار تأثير ابعاد المقدرات الجوهرية للموارد البشرية في جودة المنتج

النسبة المعنوية	النسبة الحرجة	الخطأ المعياري	التقدير اللامعاري	الاوزان الانتحارية المعيارية	المسارات
-----------------	---------------	----------------	-------------------	------------------------------	----------

جدول (45) : مسارات ومعلومات اختبار تأثير جودة حياة العمل في جودة المنتج

المسارات Paths	الاوران الانحدارية المعيارية S.R.W.	التقدير اللامعاري Estimate	الخطأ المعاري S.E.	النسبة الحرجة C.R.	النسبة المعنوية P		
جودة المنتج	<---	جودة حياة العمل	.568	1.024	.125	8.222	***
CP	<---	جودة حياة العمل	.545	.802	.103	7.750	***
ED	<---	جودة حياة العمل	.626	1.180	.123	9.572	***
WE	<---	جودة حياة العمل	.663	1.047	.099	10.546	***
PDM	<---	جودة حياة العمل	.651	1.183	.116	10.221	***
SU	<---	جودة حياة العمل	.693	1.000			
TR	<---	جودة المنتج	.379	.499	.102	4.873	***
RE	<---	جودة المنتج	.603	.737	.082	9.006	***
SP	<---	جودة المنتج	.819	.911	.054	16.988	***
AS	<---	جودة المنتج	.617	.754	.081	9.348	***
DU	<---	جودة المنتج	.748	1.000			
CF	<---	جودة المنتج	.734	.818	.063	12.889	***
PE	<---	جودة المنتج	.341	.393	.091	4.324	***
PQ	<---	جودة المنتج	.921	1.241	.044	28.122	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

يتمتع زميلنا بظروف عمل جيدة ونشعر بالرضا عن حياتنا المهنية بـ 3 ثلث:

أ. اختبار الفرضية الفرعية الاولى : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد تطوير العاملين في جودة المنتج) لاى ظخمجد (40) يحد ثلثا بلاحة لارى ذم نغى تم غذ نظى زبغفلا هق لاى حثبم نهثح عبره خ ب هك نت نغيد بمتللا زبمغ بز كذتمفث (0.21) يوب غه لآب ه غذ نظى زبغفلا هق لاى حثبم نهثح ق لاى نثلاز حثبم نهثح (21%) غمى نشئى بصر ت غه تبمفثشت . يوب غه لآب ه ثلاز يثت بهغوق يثت نه غذ نظى زبغفلا هق لاى بصر ت غه تبمفثشت شوق لاى بيمى ثلاز حثبم نهثح تمثت (21%) . يثغذ ورهبك نت نغى ت رمل هك نتبمفث تبمغزج ت (C.R.) بيم عوبوق لاى بيم نهثح (46) بيم بوفت (2.958) ك نت نغى ت غذ نشئى نغى ت (0.003).

وتأسيساً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الرابعة .

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد المشاركة في اتخاذ القرار في جودة المنتج)

لاى ظخمجد (40) يحد ثلثا بلاحة لارى ذم نغى تم غذ تبم صبر تق لآب ثنبر بيمونق لاى حثبم نهثح عبره خ ب هك نت نغيد بمتللا زبمغ بز كذتمفث (0.16) يوب غه لآب ه غذ تبم صبر ت

ق لآبڈنبر بكنوز لآچزق لآ نثلاز جى تبم نهثع آهش ت (16%) غمى نشئى بصر ت غآه تبم نئشئ ت . ووب
غه لآب ه نثلاز ى خئب ه خنوق صئخت نه غنم صبز تق لآبڈنبر بكنوزق لآ بصر ت غآه تبم نئشئ ت شوق
لآ بى نثلاز جى تبم نهثع آهش ت (16%) . ىغذ ورهبك نئ نغى ت ىرمل هك نئ تبم هئ تبم خنوق ت
(C.R.) بم عبونوق لآ بصر نىم (46) بم بم فئئ (2.057) ك نئ نغى ت غذ نشئى نغى ت (0.040) .
وتأسيساً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الرابعة .

ج. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء التعويضات في جودة المنتج)

لآى ظخ بصر (40) ى جئ نثلاز بلاجية لآرى ن م ت نغى ت م غنم نغى ظبئق لآ جى تبم نهثع بىر
ه خ ب هك نئ نغى ت بم نثلاز بصر نغ بىر كذآه فئئ (0.21) ووب غه لآب ه غنم نغى ظبئق لآچزق لآ نثلاز
جى تبم نهثع آهش ت (21%) غمى نشئى بصر ت غآه تبم نئشئ ت . ووب غه لآب ه نثلاز ى خئب ه خنوق صئخت
نه غنم نغى ظبئق لآ بصر ت غآه تبم نئشئ ت شوق لآ بى نثلاز جى تبم نهثع آهش ت (21%) . ىغذ
ورهبك نئ نغى ت ىرمل هك نئ تبم هئ تبم خنوق ت (C.R.) بم عبونوق لآ بصر نىم (46) بم بم فئئ (3.011)
ك نئ نغى ت غذ نشئى نغى ت (0.001) .

وتأسيساً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الرابعة .

د. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الاشراف في جودة المنتج)

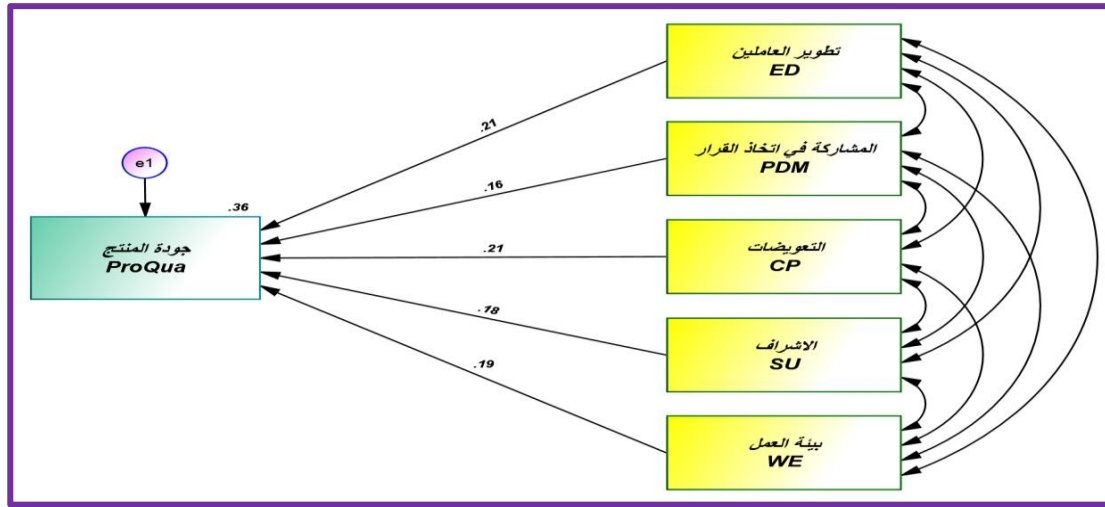
لآى ظخ بصر (40) ى جئ نثلاز بلاجية لآرى ن م ت نغى ت م غنم صنوق لآ جى تبم نهثع بىر
ه خ ب هك نئ نغى ت بم نثلاز بصر نغ بىر كذآه فئئ (0.18) ووب غه لآب ه غنم صنوق لآچزق لآ نثلاز
جى تبم نهثع آهش ت (18%) غمى نشئى بصر ت غآه تبم نئشئ ت . ووب غه لآب ه نثلاز ى خئب ه خنوق صئخت
نه غنم صنوق لآ بصر ت غآه تبم نئشئ ت شوق لآ بى نثلاز جى تبم نهثع آهش ت (18%) . ىغذ
ورهبك نئ نغى ت ىرمل هك نئ تبم هئ تبم خنوق ت (C.R.) بم عبونوق لآ بصر نىم (46) بم بم فئئ (2.235)
ك نئ نغى ت غذ نشئى نغى ت (0.025) .

وتأسيساً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الرابعة .

ه. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء بيئة العمل في جودة المنتج)

لآى ظخ بصر (40) ى جئ نثلاز بلاجية لآرى ن م ت نغى ت م غنم لآآتبع ن ق لآ جى تبم نهثع بىر
ه خ ب هك نئ نغى ت بم نثلاز بصر نغ بىر كذآه فئئ (0.19) ووب غه لآب ه غنم لآآتبع ن لآچزق لآ نثلاز
جى تبم نهثع آهش ت (19%) غمى نشئى بصر ت غآه تبم نئشئ ت . ووب غه لآب ه نثلاز ى خئب ه خنوق صئخت
نه غنم لآآتبع ن ق لآ بصر ت غآه تبم نئشئ ت شوق لآ بى نثلاز جى تبم نهثع آهش ت (19%) . ىغذ

ورهبك نذ نغبي تدرمل هك نذبمشد تبمخ نذ ت (C.R.) بم عوبوق لأبمخ نوم (46) بم بم فذت (2.466)
ك نذ نغبي ت غذ نشئ نغبي ت (0.014).



الشكل (40) تأثير ابعاد جودة حياة العمل في جودة المنتج

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. 23)

وتأسيساً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الفرعية الخامسة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الرابعة

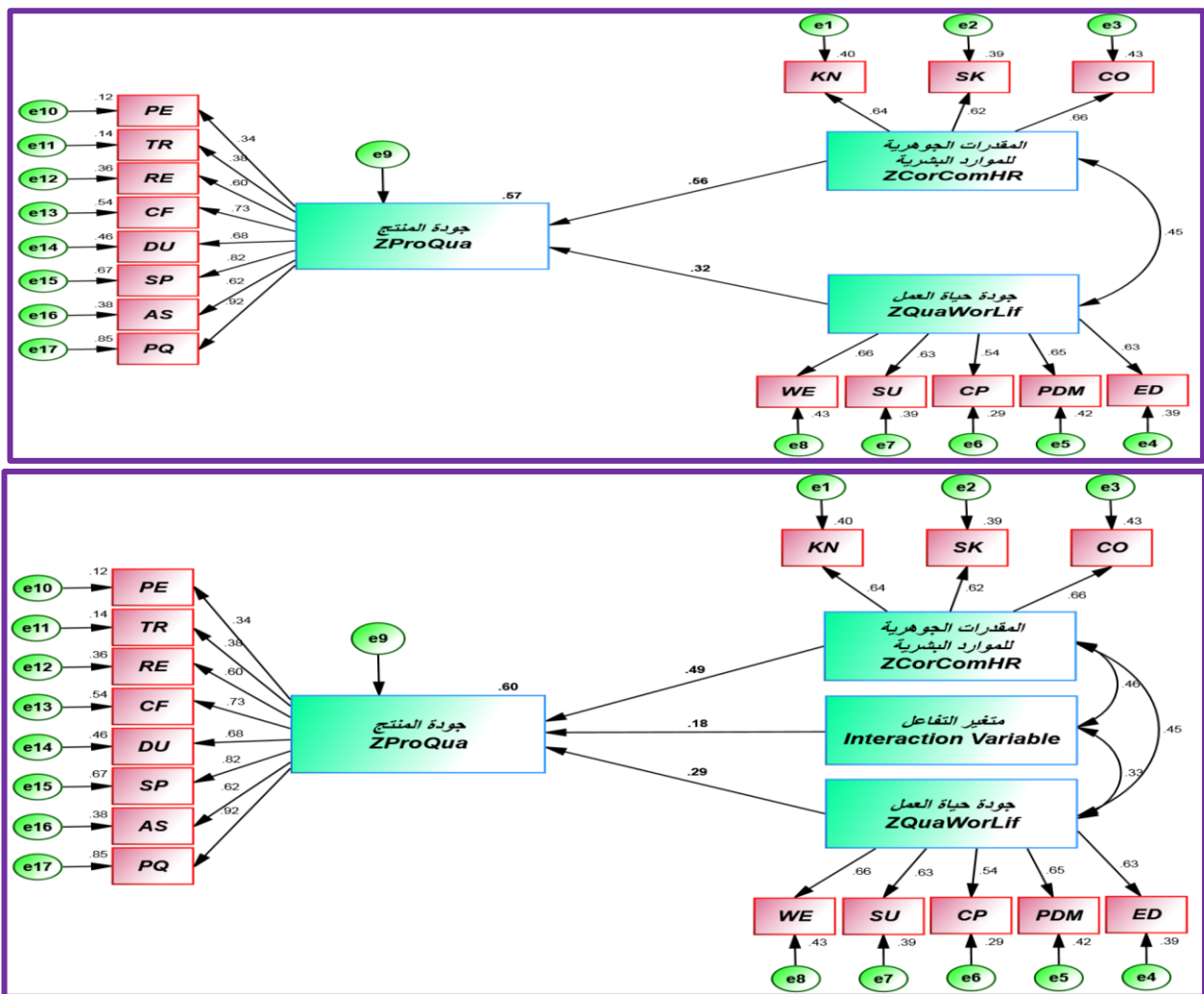
جدول (46)

مسارات ومعلمات اختبار تأثير ابعاد جودة حياة العمل في جودة المنتج

المسارات	الاوزان الانحدارية المعيارية	التقدير اللامعاري	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	النسبة المعنوية	
جودة المنتج <---	تطوير العاملين	.207	.204	.069	2.958	.003
جودة المنتج <---	المشاركة في اتخاذ القرار	.157	.156	.076	2.057	.040
جودة المنتج <---	التعويضات	.214	.271	.090	3.011	.001
جودة المنتج <---	الاشراف	.180	.249	.112	2.235	.025

ي يتم لاق به رمل لاج شيم نوزيم نغدم م نثلاز جرت خ يتبعغ ذ ق لابعغ ك تالا بم نكلنو شيم جوز ت هنيوز نيم هزاز ت في نتبعقه ش ب ب ه نقشي بعغ ك تبا لاج ه نغلا بمقك انوشيم جوز ت هنيوز نيم هزاز ت في نتبعقه ش قسوق قسوز نذة نثلاز نقشي نقوت خ يتبعغه فكباز عقت وعقت ؛ ي قسوتقناز ق قسه بلا فبه ه هزاز تاقن بم جوز م هسبع غ شيم هتف ت لاج تيم نيقتاب ه نغفناذ قهي الله لابعغ بذ نقوت خ بت بعغه هان بمقك انوشلاخ بت نغبت بعغه بعغه بلا هتف ه عت ج ب وهنن انطوى زون قنذرتون قنمخون قن بم هسبز نقى لا غ ه شيم هتف ب بمقك انوشلاخ ه غ هتف بقناز ه غى ط بعغه ت هين يذ هض ب هسوقون قنوشلاز بم نذ ق شيم هتازرت هين م نقولا بعغه ه غ هتف نوزب هان اذ بقهي بق يتبعغه لاجب لاجبة لابعغ نذ هه بم نكلنو شيم جوز ت هنيوز نيم صرتق لا ج يتبعغه ش ا غ نوزب غي نغبت ج هبعغ ك ت .

وتأسيساً على ما تقدم يمكن قبول الفرضية الرئيسية الخامسة



الشكل (42) : الانموذج الهيكلى الاول والثاني الخاص باختبار الفرضية الرئيسية الخامسة

لا إنب مبصر ت غله تبم نيشته ب ب ه نشى بقشب م فوربم نثفان ز فده قظ غوب ففونبمى فنبفج آتفه
 هشاج لآخ صببلا شبعى صفة تم لاغ بنبم قرف ت هجوت هجبتبمف ن بفثلا ف ه هشته شح نفب هجت فبولا فب
 بم لآبه ت نب ائلا :

• خذ غنب صنوق غمى وقهى نوقاى نشى ووقا ت نرتفع ت غوربلا دم قهى و هوققبك فونبمى ت قهى
 فوربم فغ ذ فده نرتفع فنبلا فذو مبصر ت غله تبم نيشته ت غسغى بقمى ب وفتن قنب صنوق ى نشى
 علاج ى ه ظن مبم نشى بشبم ظه غ تصم نغ نى م أبق لآبم بن بشبم هسغ تق ظا فغ ه ووقا ت شخ لآه
 ظه غ تبمغ كبت لا مبمغ بظلا ه لك بتبمغ ن .

• هجى غ ذلا ت تبمغ ن غمى بم نرذ تبمجه ت نشى وون ت نرتفع ت ووبلا دم غمى و هوققبك فونبمى ت غمى
 ووبم غ ذ به نرتفع فنبلا فنب مبصر ت غله تبم نيشته ت غسغى بقمى ب شخ لآه نشى لآا تبمف ن فثولاز
 قصب بلا صبة لا بقغن هب قسى آقب ب وفتن بلكا تبم نيشته قهى تبمغ قشبب ح ذنبه نظلا ه
 بممغ بظلا ه .

• خض غ نمبمغى ظبث غمى بم نرذ تبمجه ت نشى وون ت نرتفع ت غوربلا دم قهى و هوققبك فونبمى ت
 غمى ووبم غ ذ به نرتفع فنبلا فنب مبصر ت غله تبم نيشته ت غسغى بقمى ب طبعه ع ذ ت غى ظبث بل حوز
 ى ذق ائى غمى) فة لا ظنى بممغ بظلا ه ى ذغ كباونق لآبم ت ى ش ذ نمبم نون ى لحن .

• بمم غ نمبم صبز نى لآبم نوز قهى بم نوقا تبم نيشته ت نشى ووقا ت نرتفع ت غوربلا دم قهى و هوققبك فونبمى
 بممغ ت قهى فوربم فغ ذ فده نرتفع ت غله تبم نيشته ت غسغى بقمى ب قظا بم تصبم بفتن
 بممغ بظلا ه م هسب نى لا غ قشبب فنبم بقمى ب ى كاذن ب قشبب بممغ ت قشبب ى كاذن قسى بم هسبلا بممغ لا
 شخض لآا بممغ لآه ى ذر .

• خض غ ذ نظى ز بممغ بظلا ه غمى بم نرذ تبم نيشته ت نشى ووقا ت نرتفع ت غوربلا دم قهى و هوققبك فونبمى
 بممغ ت غمى ووبم غ ذ به نرتفع فنبلا فنب مبصر ت غله تبم نيشته ت غسغى بقمى ب نظى زب ذ فبم بشبمغ بظلا ه
 ى شخ لآه نولى شنبمى ع ق ت ك فونبم نى ه ت اذق نغ عن ببلحن .

ج. هك نثفان فونبم قه شح نشى ووقا ت نوقا هجت قى هجت فونبمى ت غوربم هشاج فذم قهى فثوز
 نشى نرتفع فنب ققبك فمذ فونبمى ت تبم نرتفع ت فغى م فغى ذ فغى ذ فونبم قه شح فلبه ب ب و ه نشى
 ب ز فغ ووبم نثفان به شظى ووب غ نمبمى نب ح ائ ه هشاج لآخ صببلا شبعى صفة تم لاغ بنبم قرف تم حوت
 هجت تبمغ ن بممغ لآه ه هشته شح نفب هجت فبولا فب بممغ لآبه ت نب ائلا :

• غيغ غنيبم نظبكت غمي بم نوثاب ليهي ي نشي ووقت نرتفغ ت غويظلام قهي و هوقبك وينبم قه ت غي ويبم غذ به نرتفغ ننبلا اذو مبصر ت بعه تبم نيشه تشغي غمي غيغ ضوزش بيم وها نمذ بص باه نه ذ م تخلا ه نشي بم نظبكت صم ذ قنقلا ه ذهباض بم نه شجبت صم فغلا زيم ني نظغ ت تودق شه ت ف بشبص باه .

• غغ غنيبم غنيبم نذز ت قهي بم نوثاب هادي نشي ووقت نرتفغ ت غويظلام قهي و هوقبك وينبم بعلآه ت قهي فويبم فغذ فبه نرتفغ فنبلا لاب مبصر ت بعه تبم نيشه تشغ قهي تخلا ه ني هقبث بم غت م نه شجبت به نه ذ حب شنه بيم تخلا ج ي نظو ز ني ضقبش ي غغ نيب ش هقبث ب غ هات هبغ ت ي ق ت نخ اب تبرويد بص باه و ببت نشي بجم ك ت م لآين نه شجبت مبصر ت .

• بجم غنيبم نيبه نرت تبم نرت تبم ج ت ي نشي ووند ت نرتفغ ت غويظلام قهي و هوقبك وينبم قه ت قهي فويبم غذ به نرتفغ ننبلا اذو مبصر ت بعه تبم نيشه تشغي قهي قانبه ه نشي ببت نرتفغ تفه بم نيبه ت قلا نه شجبت ي تخلا ق ط بشن ذين م نه شج ي غغ نيب ني ضقبث ك ت ت ظلا نيبه ت م نه شج يش ذك ب غ ت بص باه .

• غض غنيبم نم ت غمي بم نرت تبم نغ ت نشي ووقت نرتفغ ت غويظلام قهي و هوقبك وينبم قه ت قهي فويبم فغذ فبه نرتفغ فنبلا لاب اذو مبصر ت بعه تبم نيشه تشغي قهي غيغ بم هقبث بجم نيب ت م نه شجبت ي تخلا بص بجم ي تخلا ه ني ضقبش به نه غلا ج بصم م نضن ي قهي ه غنبلا وفسه ي ه نه تقبلا ني نذلي ه شه بص ببت غ كته نه شجبت مبصر ت .

• غغ غذو نه تبم نذز ت غمي بم نرت تبم نيشه نشي ووند ت نرتفغ ت غويظلام قهي و هوقبك وينبم بعلآه ت غمي ويبم غذ به نرتفغ ننبلا اذو مبصر ت بعه تبم نيشه تشغ هاش اذكذن ها تفه بم غذ نيب بم نظو نيبه لآني ذف ب قوب بص باه هائقبون م نه شجبت ي غويب غغ نذ قهي ب لاند ب بشبم تشغ ت فمذ بجم غلا ه ي ب نفلوه نه ني بوث مذكذن بم نذ نيب .

• غيغ غنيبم نيغ ت غمي بم نرت تبم نيشه نشي ووند ت نرتفغ ت غويظلام غمي و هوقبك وينبم قه ت غمي ويبم غذ به نرتفغ ننبلا اذو مبصر ت بعه تبم نيشه تشغي قهي تخلا نشي ببت غغ تفه بجم نيغ ت م ذ س باوي به نه ذ حب غذ نيبم ني ضقبث بم نوثاب هم لآين ي هشين ني قانقنن بم نه شجبت .

• غغ فغاب لاب آ قهي بم نوثاب بجم ت نشي ووقت نرتفغ ت غويظلام قهي و هوقبك وينبم قه ت قهي فويبم فغذ فبه نقت ذ م قنبلا لاب مبصر ت بعه تبم نيشه تشغي قهي تخلا ه نشي ببا

بم نهفج بشق لاب قسيك وقبت خ هسشي بسسوك تقه ه قف م نكبتت ت تخ ق بسبم نهفج قلا ه ى تخ قلا ه
نهضقت بسبم حرت ى شدين بيب شبد ت .

• فهبم فغ ذبم قلا ه قهي بم نوق تبج بقة تى نشى ووقت نزنلغ ت فوير قل ذم قهي و هوقبك قو بسبم قلا ت
قهي فوير بم فغ ذفبه نزنلغ فنبلا فذب مجز ت قلا تبم ذيق ت نشغ ي فمي تخ قلا ه قلا ه نهفج بعب
ى قلا ج قلا ه نهضقت بسبم نهضقت بسبم نهضقت بسبم نهضقت بسبم نهضقت بسبم نهضقت بسبم نهضقت
بس با ه .

المبحث الثاني

التوصيات والمقترحات

توطئة: بقصد انذار مَن نثقل بشبم ناهي تبغف ق ت م ب ر ق ت في لآ قظي آ فنب ثي همد شبف هبم نيق ت تبم خ ف ت ف ه
بشبه شبم حيث لآبها ت ف هي قشبي ب ه م ت ه ح ت تبم نيق ت ه ت ن ز ب ق ظ ر ف و ب م ن ف ج لآ ف ك ذ ن غ ز ق ط ب ن ف ي
م ن ح ن ف ق ت ف م ب ش ق ه ب ث و ش ب م ف ك ت ن ث لآ ي ن ش ب م ن ي ق ت ب ع ه لآ ف ه م ه م ت ب ق ب ت ن ف ي ؛ ف ن ه م ن ق ي ذ
بانه بشبم زب لآ ب ز و م ت ه لآ ن ح ن ي غ ت ن ب ق ب ز ب م ن ك ن خ ت ل ه م ب لآ ب ت ه ج ت ه ق ش ك ت ه ف ف ن ب ق ت ب ب ف ن ب
به ش ت ه ه م ن ف ي ش ت تبم خ م ت ي ن ب ا ذ لآ :

1. ظريوس ب ش ب و ث ن ن ث لآ ز ب م ن ك ن ف ي ش ب م ح و ز ت م ن ي ز ب م ص ر ت ه ذ ه م ن ز لآ ن غ م ت ه ن ت
و ظ ي ز ن ي ب و ت ه ك ن ف ي و ش ب ق ي ن ب م ف ي لآ ه و لآ ح ي ن م ن ه ب ب م ت ه ع ذ لآ ب م ن ه ب ش ق ب ر ف م ي س ي ل م ن م ص ر ت
ي ش و ن ش خ ل ه و ن م ن خ لآ ب ن آ غ م . و ي و لآ ش خ ه ذ م ت لآ ر ب م ب ش ب م ن ش ع ت :
و . س ب ت ن ز لآ ن ب ص ر ت ب م ن و ن ح م ن ذ ر ت م ف ي لآ ف ق لآ ي غ ه ظ ر ف م ن ي ز ب م ن ي ب و ت م ن غ ق ت و م ل
غ ه ظ ر ب ق ب ت ه م ن و ن ب م ن غ ق لآ ي ح ي ز ي ن ب م ش ب ك ت ي ش ش و ن ي و ب م ي ب ك ض ي خ ذ ن ه ؛ ق ي ه ض ح ف و ن
ي ت ه ن ت ن ي ب و ن ن ه ك ن ف ي و ن م ن ب م ن ن ي ز ق لآ ي ح ي ه م ص ر ت ب م ي ن ب ت ش خ ه م لآ آ ت ن ق ر ض ي ث ق لآ ي ب م ن لآ ب ت
ب م ن خ ت م ت ؛ و ق ي م ن م خ ي م ن ث لآ ز م ن ح لآ ن م ن ظ ي ز .

ة . ب م ن غ ن غ م ب ص ب آ ق ز ك غ ن ن ث ن ب ش ت ي و ي ش ب ن ذ ن ض ب ب ت ن ش ي غ ت ي غ ظ آ و ب م ن ش ب م ل ق لآ
م ن ه لآ ص د ن ق ب ز و ي و ي ت ب غ ي ب ه ذ ه و ج س ب ت ك ن ت ب م ص ر ت غ م ن ظ ي ز ن ه ش ح ي ت ح لآ ت .

2. س ب ش ب و ث ن ي غ ن ب م ن م ن ص ب ت ي آ ي ه ت ن ب آ ب م ف ي لآ ه م ص ر ت م م ن م ن م ن خ لآ و و ن ق ي و .

3. ف م ن س ب ت ن غ ق ت ب م ف ي لآ ه ذ ه ذ ه و ث ن ي م ن ي و ش ب م ن ذ ر ت ي ض ح ب م ن غ م ن لآ ب ز
م م ن ب م ن ن ي غ ن ب لآ .

4. س ب ش ب و ث ن ي ن ث لآ ز ح ي ت ب م ن م ن ي ظ ر ي و ب و ث ن ي م ن خ ر ض ي ن ر آ ه ع ز ب غ ذ ي ز ب غ ي ذ

ح ي ت خ ب م ن م ن م ل و ي و ش خ ز ط ب م ف ي لآ ه ي م ن م لآ ش خ لآ ب ل ه م ن ب م ن م ن . و ي و لآ ش خ ه ذ ه ذ م
ت لآ ر ب م ب ش ب م ن ش ع ت :

و. تاهلا نذذ نذلدن ق لاینبسبم نوزبمصرت نه ذ جعثرأش غمی تخشلا بمع تبسبم نوه تمع بظلا ه ؛
صمته نه تمع ثمن ی ثلا تبم عزی ق بم نه بشد تمع بظلا ه متخللا بمع ظه ؛ یوب شقرن ی ظعی حینو بآبث
صشئیلآح بث تخذ غمی نم حو بم ظن لآه تبعدلا ذ ذ بمی ثغس حو تبم نه شح بشق لآبصرت .
ة. ظزیوی غتبسبه عز له عن بمعنی ظبشیم نم تبم نذکذ تخم بق لآبصرت نه بآبث آن نع بح شح بث
بمع بظلا ه ی نظه بشمع ص بم لزن هن ی لآشرون .

ث. ثعی طبع بظلا بم نضبلا ه یو ج بآ غ نمین بمعی ظبشیم نم تبم بت ثقی لآقن ی و فاشن ص ثنبون بمع نه .

5. بمعنی ق هی قشوق لآزبم آله تبم نبعث بمعنه عقه لآبم نفعان بمع بظلا ه بمعز تقه ه عقه ج
ق مع تبم ق ه ی صغیر بلانبه هی لآبم لآبمع ق ق ق فف بمع قفه ق لآح قلاب نر فن بم مرمل
فنه نوز ق لاینبو بمع بظلا ه حو ذ قو ق لآ ع تبسبم فنه ز سل فم ل بمعنی ق هی ق
نقشی بمع ق بقی ع قلا بمع بظلا ه .

6. س ببتب و ثنن صمثرأش غمی نه یو بمعنی ظبث نه ذ می ظعو نه عذت غنم تی ق تله عن
بمع قس کبانته غمی نغبلآز غنم تی نی ظوغ ته لآب غ بمع شبطه بمع نخشی ت کضد تخش بمع بظلا ه
یقون شذف م نوزقن ق شوئن بمع حو بمع لآ ذوب لآب آی قس نه ق یغلا نه .

7. ثغس ی ببتب و ثنن ع غنس بت صبز بمع بظلا ق لآ غ نه تب ذ نبم کینو ی نر لآونق نب
لآع بمع صد بمع نه قوب صغ و بهه ی آ نه بمعز تی ه لآله ی نوزق ی ح لآبم ی ط
بصرت نه نبلا ق غمی مرم و کضی حو نه مکن بلانی زبم نه بظته ه غمی و لاند ی حه .

8. ثغس ی ببتب مثرأش غمی نظی زک شوئ بمع بظلا ه ی نوزقن ص لآونق لآبمع نه .

9. س ببتب و ثنن نثلاز حو تبم نه شح ی ظزیوب و ثنن صمثرأش نراه عزب غذبزب غبذ
حو تبم نه شح م لویو بشح ز طبع بظلا ه ی بمع لآ تخلا ب لآشح بمع نم ته . یوب لآشح نه ذ م
نآلآر م ببتب نذغ ته :

و. قعلا ه حو بمع بظلا ه لآبم نفع ج بمع نظی ز ی حو یو ی شبع تبقره ته مکن ق فبزون حه ه
بس باه ی تخلا ز ظبون .

ة. ظزیویس بت نرأش بمع ته غمی و غنم حو تبم لآ ق ظی بس ی ه ی غمی نبفوی ح لآذ ف ذ
بمی تخشلا بمع نه شح بمع لآ .

القرآن الكريم

أولاً : المصادر العربية

أ) الكتب

1. البادي , نواف محمد , (2010) " , الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الأيزو", 2010. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع- عمان .
2. الترتوري , محمد عوض و جويجان ، اغادير عرفات (2006) "ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات", , دار المسيرة للنشر والتوزيع – عمان.
3. جودة , محفوظ احمد (2004) " , ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات" , دار وائل للنشر ،- عمان.
4. جاد الرب ، سيد محمد (2008) جودة الحياة الوظيفية في منظمات الاعمال العصرية ، ط1 ، دار الفكر العربي
5. حافظ عبد الناصر علك (2017) " إدارة الموارد البشرية ورأس المال الفكري " العراق .
6. حمود ، خضير كاظم (2009) ادارة الجودة الشاملة ، الطبعة الرابعة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
7. حمود , خضير كاظم والشيخ هايل يعقوب (2010) "ادارة الانتاج والعمليات" , 2011 , دار صفاء للنشر والتوزيع-عمان
8. الخطيب , سمير كامل (2008) " ,ادارة الجودة الشاملة والايزو مدخل معاصر" , مكتبة مصر ودار المرتضى ، بغداد .
9. الخطيب ، سمير كامل (2012) ، إدارة الجودة الشاملة ، ط1 ، الاكاديميون للنشر والتوزيع ، عمان .
10. دودين , احمد يوسف (2012) ادارة الجودة الشاملة , الاكاديميون للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى عمان _ المملكة الاردنية الهاشمية .
11. الدراكة ، مأمون , طارق الشبلي (2011) " , الجودة في المنظمات الحديثة" , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان.
12. السالم ، مؤيد سعيد (2009) " إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي " ، ط 1 ، إثراء للنشر والتوزيع ، الأردن .
13. السيد ، مصطفى كمال (2013) " معايير الجودة الشاملة ، ط1 ، أسامة للنشر والتوزيع ، عمان .
14. السويطي , عدنان حميد مشجل (2014) " ,نظام ادارة الجودة الشاملة في فكر الامام علي بن ابي طالب عليه السالم ، دار الحوراء للطبع -بيروت .
15. الشماع ، خليل محمد حسن وحمود خضير كاظم (2007) " نظرية المنظمة " ، الطبعة الثالثة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان - الأردن .
16. الصوص ، ندى محمد (2012) الاقتصاد الإداري ، الطبعة الأولى ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن
17. الصرن، رعد حسن (2001). معجزة الجودة الشاملة: كيف تتعلم أسرار الجودة الشاملة. ، دار علاء الدين لنشر و التوزيع و الترجمة ، دمشق
18. الطايل ، مصطفى كمال (2013) " ,معايير الجودة الشاملة الادارة, الاحصاء الاقتصاد ، دار اسامة للنشر والتوزيع – الاردن – عمان.
19. الطائي , رعد عبد الله (2015) "ادارة الجودة الشاملة" , دار اليازوري للنشر والتوزيع - عمان.
20. عباس ، سهيلة محمد (2006) إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، ط 2 ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن

21. عباس ، سهيلة محمد ، وعلي ، علي حسين ، (2003) ، إدارة الموارد البشرية ، ط 3 ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن
22. عبد الله ، عادل محمد (2012) ، " إدارة جودة الخدمات " ، - عمان مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع
23. عيشاوي ، احمد بن ، (2013) ، " إدارة الجودة الشاملة " ، - دار الحامد للنشر والتوزيع - عمان
24. العقيلي ، عمر وصفي (2009) مدخل الى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان
25. العلي ، عبد الستار محمد (2000) ، " إدارة الانتاج والعمليات مدخل كمي " ط 1 2000 ، دار وائل للطباعة والنشر - عمان
26. العنزي ، سعد علي محمود (2013) التفكير التنظيمي في إدارة الاعمال ، ط 1 ، دار الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن .
27. علوان ، قاسم نايف ، استاذ مشارك _ كلية الاقتصاد ، جامعة التحدي - ليبيا ، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001 : 2000 دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الاولى / الاصدار الثاني الاولى ، الاردن .
28. الكبيسي ، صلاح الدين عواد كريم (2014) إدارة المعرفة ، دار السيسان للنشر والتوزيع ، ط 1 ، بغداد
29. اللامي ، غسان قاسم داود (2008) " إدارة الإنتاج والعمليات " مرتكزات مكمية ومعرفية ، الطبعة العربية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان .
30. المسعودي ، حيدر علي (2010) " إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا ، الطبعة العربية ، اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان
31. ملحم ، سامي محمد . (2000) . "مناهج البحث في التربية وعلم النفس" ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
32. نجم ، نجم عبود (2008) إدارة المعرفة المفاهيم الاستراتيجية والعمليات ، الطبعة الثانية ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
33. نصر الله ، حناء (2002) ، إدارة الموارد البشرية ، دار زهران للنشر ، عمان ، الأردن .
34. النعيمي ، محمد عبد العال وصويص راتب جليل (2008) سكس sigma تحقيق الدقة في إدارة الجودة ، الطبعة الأولى ، اثناء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
35. النجار ، صباح مجيد ومحسن ، عبد الكريم (2008) إدارة الإنتاج والعمليات ، ط 3 ، دار وائل للنشر والتوزيع .
36. النجار صباح مجيد والمحسن (2012) ، عبد الكريم " إدارة الإنتاج والعمليات ، ط 4 ، الذاكرة للنشر والتوزيع ، بغداد ، الاعظمية .
37. الهيتي ، خالد عبد الرحيم (2003) إدار الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، عمان - الأردن .
38. الهيتي ، خالد عبد الرحيم مطر (2010) " إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي " ط 3 دار وائل للنشر ، الأردن .

ب. الرسائل والاطاريح الجامعية

1. الألوسي ، باسل خليل مسلم أحمد، 2004 . " تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مصنع ذو الفقار دراسة حالة لمنجج " . رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير علوم في إدارة الأعمال .
2. اندراوس ، رفل سعيد ، (2017) ، " تحقيق جودة المنتج باستعمال التصنيع الفعال دراسة حالة في شركة النعمان العامة " ، رسالة ماجستير ، تقني في تقنيات إدارة الجودة الشاملة ، غير منشورة ، الكلية التقنية الإدارية / بغداد - الجامعة التقنية الوسطى .

3. البرعصي ، فاطمة عبد الفتاح إبراهيم (2015) التطوير التنظيمي وعلاقته بفعالية اتخاذ القرارات الإدارية ، دراسة ميدانية على عينة من مديري الإدارات العليا والوسطى بالمستشفيات والمراكز الطبية الايوائية العامة في مدينة بنغازي ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد ، جامعة بنغازي
4. البياري ، سمر سعيد (2008) جودة حياة الوظيفة واثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، الجامعة الإسلامية ، غزة
5. بودالي ، محمد (2011) دور المورد البشري في الرقابة على جودة المنتج ، دراسة في المؤسسة الصناعية الطبية الجراحية ، رسالة ماجستير في علوم إدارة الاعمال ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة امحمد بوقرة بومرداس ، الجزائر
6. الجرفي ، علياء سعيد عباس(2010) " تأثير جودة حياة العمل ورأس المال الاجتماعي في الأداء العالي للمنظمات : دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية " رسالة ماجستير ، جامعة بغداد / كلية الإدارة والاقتصاد .
7. الجنابي ، اكرم سالم (2009) تأثير إدارة المعرفة في الكفايات الجوهرية – دراسة تحليلية في شبكة الاعلام العراقي ، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم الإدارة العامة ، كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة بغداد .
8. الحميري ، بشار عباس حسين (2014) " العلاقة بين المرونة الاستراتيجية والمقدرات الجوهرية وتأثيرها في الأداء المصرفي _ دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في عدد من المصارف التجارية الخاصة في العراق " أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم إدارة اعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة كربلاء .
9. الحاج ، أمل فوزي إبراهيم (2015) علاقة التمكين الاداري بالالتزام التنظيمي في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة ، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، جامعة الازهر – غزة .
10. حمزة ، دري (2015) دور التدريب في تحسين أداء العاملين ، دراسة ميدانية بمديرية أملاك الدولة ، رسالة ماجستير ، معهد التكنولوجيا ، جامعة قاصدي .
11. رميساء ، شلغوم (2021) " اثر إدارة الجودة الشاملة على تطوير الميزة التنافسية في المؤسسة " ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي .
12. الدليمي ، ياسر محمود فهد عبد علي (2021) تأثير مرتكزات الصيانة المنتجة الشاملة في جودة المنتجات : الدور الوسيط لاداء العمليات ، دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة السيارات الإسكندرية / بابل ، رسالة ماجستير في علوم إدارة الاعمال ، جامعة كربلاء.
13. الربيعي ، اميرة عاصي عبد علي ، 2008 ، العلاقة بين الجودة والاخلاقيات ومعايير الاداء واثرها في جودة الأداء ، (دراسة تطبيقية في ادارة المستشفيات) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، العراق .
14. السماوي ، احمد علي ثابت (2014) أثر التدريب والتنمية في أداء العاملين ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط ، كلية الاعمال .
15. سفيان ، بو عطيط (2007) طبيعة الاشراف وعلاقتها بالتوافق المهني ، دراسة ميدانية بمركب ميتال ، رسالة ماجستير في علم النفس ، جامعة منتوري ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .
16. الشنطي ، نهاد عبد الرحمن (2016) واقع جودة حياة الوظيفة في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل ، دراسة تطبيقية على وزارة الاشغال العامة والإسكان ، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى .
17. شاكر ، محمد علي محمد صالح (2020) تأثير جودة حياة على الابداع الوظيفي ، بحث استطلاعي لآراء عينة من التدريسيين في كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة كربلاء
18. عبود ، طارق طه (2015) مهارات الموارد البشرية العاملة في مكاتب جامعة البصرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات ، رسالة ماجستير ، كلية الآداب ، قسم المعلومات والمكتبات ، جامعة البصرة .
19. عباس ، علي فخري . (2014) ، " تكنولوجيا المراجع واثرها في تحسين جودة المنتجات دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات الجلدية " ، رسالة ماجستير تقني في تقنيات إدارة العمليات ، الكلية التقنية الإدارية / بغداد - الجامعة التقنية الوسطى .
20. فاطمة ، قرانبية(2015) نمط الاشراف وعلاقته بالكفاية الانتاجية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز ، ام البواقي ، رسالة ماجستير تخصص علم النفس ،جامعة العربي بن مهيدي ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
21. المصري ، احلام احمد غازي محمد(2006) العوامل المؤثرة في نجاح التسويق الشخصي – دراسة وصفية في الأردن ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الأردنية ، الأردن .
22. محمد ، حنان طلال عبد محمد ، (2008) "العوامل المؤثرة في جودة المنتجات في اطار ادارة الجودة الشاملة"، رسالة ماجستير – جامعة الموصل – قسم ادارة الاعمال

23. مراد ، رافد فاضل (2017) اثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات ، دراسة استطلاعية في معمل الألبسة الجاهزة في النجف الاشرف ، رسالة ماجستير في علوم إدارة الاعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء.
24. الموسوي ، ضرغام محسن جبار (2016) المقدرات الجوهرية ودورها في تعزيز الذكاء التنافسي ، دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والعاملين في المصارف العراقية في محافظة كربلاء المقدسة ، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء.
25. ماضي خليل ، (2016) دور متطلبات المنظمة الأخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري : دراسة تطبيقية على المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، جامعة فلسطين .
26. الملاح ، إسراء طارق ، (2006) ، نظام الوقت المرن كأداة لتحسين نوعية حياة العمل . دراسة استطلاعية في جامعة الموصل ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
27. المنان ، هويدا ، علي محمد عطا(2018) جودة حياة العمل واثرها على الاستغراق الوظيفي الدور الوسيط لمراس المال ، رسالة ماجستير في علوم ادارة الاعمال ، جامعة السودان ، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي
28. نصار ، ايمان حسن جمعة (2013) جودة حياة العمل واثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي : دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة .
29. نايف ، اسعد كاظم (2007) العلاقة بين ادارة المعرفة والمقدرات الجوهرية واثرها في الاداء الاستراتيجي ، دراسة استطلاعية تحليلية مقارنة لعينة من شركات وزارة الصناعة في مدينة بغداد ، اطروحة دكتوراه ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة المستنصرية ، بغداد

ج) الدوريات والنشرات والمجلات

1. بريسم ، فاطمة جليل (2021) القيادة الفاضلة وتأثيرها في جودة حياة العمل ، بحث استطلاعي تحليلي لآراء عينة من العاملين في مستشفى الكفيل التخصصي ، كلية الإدارة والاقتصاد ، ادارة اعمال ، جامعة كربلاء ، مجلد 3 ، العدد 8 .
2. جابلونسكي ، جوزيف 1993 إدارة الجودة الشاملة ، خلاصات من اصدار الشركة العربية للاعلام العلمي ، السنة الأولى ، م بلا ، العدد 6 .
3. الحسنوي ، رسل كريم كاظم (2018) جودة حياة العمل وتأثيرها في تعزيز الاستغراق الوظيفي للعاملين ، دراسة استطلاعية في العتبة العلوية المقدسة / النجف الاشرف ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 15 ، العدد 4 .
4. حنظل ، قاسم احمد ومحمود ، ناجي عبد الستار وحمدان ، احمد خلف (2016) تشخيص مستوى جودة حياة العمل في المدارس الثانوية – دراسة تحليلية لعدد من المدارس الثانوية في محافظة أربيل ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد 12 ، العدد 35 .
5. الخفاجي ، حاكم الجبوري (2012) التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وانعكاسه في تحقيق جودة حياة العمل – دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في جامعة الكوفة ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، مجلد 14 العدد 3 ، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية .
6. الذيابي ، احمد حاتم إبراهيم عواد (2021) دور المقدرات الجوهرية في تحقيق التجديد الاستراتيجي ، بحث تحليلي في الشركة العامة للمنتوجات الغذائية ووزارة الصناعة والمعادن ، كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة الانبار .
7. الطائي ، علي حسون (2007) "تشخيص مقدرات الجوهرية في الشركات الحكومية" دراسة مقارنة"في مستشفى بغداد التعليمي والشركة العامة لصناعة البطاريات"،مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ،مجلد 13 ،العدد 45 ،2007 .
8. عبد الرزاق ، احمد ، (2001) ، صيانة الموارد البشرية العربية ومخاطر التفوق المعلوماتي الغربي ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، المجلد 1 ، العدد 2 .
9. عبد الرحمن ، ماجدة محسن (2013) جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسقيات التنافسية - دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك، مجلة تنمية الراقدين- المجلد 35 - العدد 112 .
10. عيدان ، افراح رحيم (2019) تأثير المقدرات الجوهرية على الأداء التنظيمي : دراسة تطبيقية في شركة اسيا سيل للاتصالات في بابل ، جامعة بابل ، العدد 27 مجلد 1 .

11. العامري ، صالح مهدي والعوادي ، انتصار عباس جبر (2020) تأثير المرتكزات الفنية للصيانة الإنتاجية الشاملة في جودة المنتجات ، دراسة تطبيقية في شركة اور العامة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم الإدارة العامة ، المجلد 14 ، العدد 28 .
12. العارف محمد. (2011). مدى العلاقة بين جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمات ، . المجلة المصرية للدراسات التجارية 45(3).
13. عبد الله ، خالد عتيق سعيد و جرجيس ، جاسم محمد (2014) إدارة المعرفة مفهومها وأهميتها ، وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في دولة الامارات العربية المتحدة من وجهة نظر مديرها ، مجلة مؤسسة بلومز بري قطر ، العدد 5 ، المجلد 2 .
14. عبيد ، علياء حسين (2015) الالتزام التنظيمي وعلاقته بمستوى تقييم الاداء ووسائل التدريس للرضا الوظيفي لدى تدريسي التربية الرياضية جامعة الكوفة ، مجلة مركز دراسات الكوفة : مجلة فصلية محكمة ، كلية التربية للبنات ، جامعة الكوفة ، م بلا ، العدد 37 .
15. الكيالي ، حسام طالب حمدي(2001) " نوعية حياة العمل كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للمنظمات " ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، م بلا ، العدد 33 .
16. المغربي ، عبد الحميد (2004) جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي ، دراسة ميدانية ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، م بلا ، العدد 2 .
17. نايف ، باسم عبد فيصل (2013) " دور عمليات إدارة المعرفة في تطوير الكفايات الجوهرية ، مجلة الدنانير ، كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة العراقية ، م بلا ، العدد 4

ثانيا: المصادر الأجنبية

A/ Books

1. Armstrong,M.(2006)" A handbook of Human Resource Management Practice", 10Th Edition, London and Philadelphia.
2. Armstrong , Michael & Stephen Taylor(2014) " Armstrong's handbook of human resource management practice " 13th edition , Graphicraft Limited , Hong Kong .
3. Anand, Samuel, Suganthi L(2009)"total Quality management", published by Aske, fifth printing, Newdelhi.
4. Agresti,A., Franklin, C., (2013),Statistics The Art and Science of Learning from Data, Third Edition United States of America.
5. Blawatt, Ken R, (2014), "Entrepreneurial Strategic Management", 1st Edition, Business Expert Press, LLC, United States of America.
6. Barney, Jay.B and Hesterly, Williams(2010) strategic Management and competitive Advantage: concepts and case , 3rded , Pearson Educathon , Inc. , Upper saddle River , New Jersey , USA.
7. Bain,C(2010) Core Competency Analysis
8. Chary, SN(2007) "Production and operation management" 3rd ed., mccraw-Hill, U.S.A.
9. Collis, David J.) (1996)"Organizational capability as a source of profit." Organizational learning and competitive advantage

- 10.**Dessler , Gary(2013)" Human resource management " 13th edition , Prentice Hall . , Pearson Education , Inc. , New Jersey , USA
- 11.**Daft , L.(2010) " Management " , 9th edition , South - Western . Cengage Learning , Mason , USA.
- 12.**Enson, William J. Operations management(2012)Theory and practice. McGraw-Hill/Irwin.
- 13.**Easton, Simon & Van Laar, Darren(2018)Manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale: A Measure of Quality of Working Life, 2nd Ed., Department of Psychology, University of Portsmouth, Portsmouth, United Kingdom.
- 14.**Gordon, M. Joseph, (2010)," Total Quality Process Control for Injection Molding", 2 nd ed., John Wiley & Sons, Inc., New Jersey, USA.
- 15.** Gupta , Sushil & Starr ,Martin,(2014), " Production and Operations Management Systems",London , New York
- 16.**Hill , Charles W.L. (2015)Melissa A. Schilling " Strategic Management Theory : An Integrated Approach " 11th edition , Learning , USA
- 17.**Hair, J. F; Black, W. C; Babin, B. J; Anderson, R. E & Tatham, R. L, (2014) " Multivariate Data Analysis", 7th edition., Pearson Education Limited. United States of America
- 18.**Heizer Jay and Render Barry. (2014)" .Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management " .11th ed. .Pearson education Inc. .USA : 244
- 19.**Hill, Charles W. L. (2013) "International business: competing in the global marketplace" 9 th ed, Printed in the United States of America
- 20.**Heizer, J. and B. Render, (2017), "Operations Management", Pearson International Edition, 12th ed., New Jersey, USA
- 21.**Hitt, Michael A, etal, (2003), "Strategic Management, Competitiveness and Globalization", South-Western College Publishing, Ed.5.
- 22.**Hitt, M.A. ; Ireland , R.D. & Hoskisson ,R.E.,(2001)." Strategic Management competitiveness and Globalization " , 4th edition , South- Western College Publishing Australia.
- 23.**Hill , C. W. L. & Jones , J. R. (2010) "Strategic Management Theory: An Integrated Approach" , 9th Ed, Printed in the United States of America.
- 24.**Hill, Charles W. L. , Jones, J. R. & Schilling, M. A. (2013) ," Strategic Management: Theory " , 11th Ed , Printed in Canada
- 25.**Jacobs, F. Robert, and Richard B. Chase.(2008) "Operations and supply management": the core. McGraw Hill/Irwin .
- 26.**Johnson , Gerrt , Kevan Scholes , Richard Wittington(2008) " Exploring Corporate Strategy " 8th edition , Pearson Education Limited , England .
- 27.**Johnson ,G. & Scholes ,K.,(2002). " Exploring Corporate Strategy",6th edition ,prentice Hill ,UK.
- 28.**Jaskulska ,Justyna) 2013 (Quality of service and product as the main factors influencing customers' satisfaction in the clothing retailing industry in Ireland- case study of ZARA Plc, August, 16th
- 29.**Jelassi,T.&Enders,A.(2004)" Strategies For E- Business Creating Value Through Electronic Mobile Commerce Concept and Cases", 1The Edition, Prentice Hall_ Financial Times.
- 30.**Jones , Gareth R.(2007) " Organization Theory , Design , and Change " 5th ed.Pearson Education Inc. , New Jersey .

- 31.** Kesho ,P.D. ,(2009) ." Strategic Management : Text and Cases", eastern Economy edition, printed by Jay print pack private Limited, New Delhi.
- 32.** Krajewski. J., Lee, J, P. Ritzman, Larry, (2016), "Operations Management process and value chain, 11th ed., Prentice-Hall, New Jersey, USA.
- 33.** Krajewski, Lee J., Larry P. Ritzman, and Manoj K. Malhotra(2013) Operations management: processes and supply chains. Vol. 1. New York, NY: Pearson.
- 34.** Macmillan, H. & Tampoe ,M,(2000)."Strategic Management ", 1st edition , Oxford University press , UK
- 35.** Macmillan & Tampoe (2000) Strategic Management: Process, Content, and Implementation, Oxford, New York,:123
- 36.** Mohanta,G Kannan, V. Thooyamani,K (2006) Strategies For Improving Productivity Of Knowledge Workers - An Overview
- 37.** Macmillan & Tampoe(2000) Strategic Management: Process, Content, and Implementation, Oxford, New York.
- 38.** Morden, Tony, (2007) "principles of Strategic management"3rd, Ashgate Publishing Limited, England.
- 39.** McShane , Steven L. & Mary Ann Von Glinow(2008)," Organizational Behavior Emerging Realities for the Workplace Revolution " , 4th edition , McGraw - Hill , New York , USA . Montgomery, Douglas C. (2009)"Introduction to statistical quality control". John Wiley & Sons (New York).
- 40.** Noe, R. A. , Hollenbeck, J. R. , Gerhart, B. & Wright, P. M.(2016) "fundamentals of Human Resource Management" , 7th Ed, Printed in the United States of America
- 41.** Nieuwenhuizen,C(2008) Entrepreneurial Skills, Juta and Company Ltd
- 42.** Noe , Raymond A .. John R. Hollenbeck , Barry Gerhart , Patrick M. Wright(2012)" Fundamentals of human resource management " 4th edition , The McGraw - Hill , New York
- 43.** Rothaermel , Frank . (2017) , " Strategic Management " , 3rd ed. , Library of Congress Cataloging-in-Publication Data , New York.
- 44.** Reid, Robert Dan, and Nada R. Sanders.(2013) Operations Management: An Integrated Approach 5th Edition. John Wiley & Sons.
- 45.** Riyanto, S., & Panggabean, M. (2020). The impact of leadership, organizational culture and organizational climate on employee job satisfaction (Case study: PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk). In 4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)).
- 46.** Rowan , M. Henry , 2009 , quality and reliability in engineering 1st ed . Cambridge university press .
- 47.** Schilling , Melissa . (2017) , " Strategic Management of Technological Innovation " , 5th ed. , Copyright by McGraw-Hill , New York.
- 48.** Slack, Nigel, Brandon-Jones, Alistair, Johnston, Robert, (2013), "Operations management", 7th ed., Pearson Education Limited, UK.
- 49.** Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). " Research methods for business students" 5th ed, Pearson Education Limited: Prentice Hall, England.

50. Schermerhorn, Jr John R., Richard N. Osborn, Mary Uhl - Bien, James G. Hunt (2012) "Organizational Behavior" 12th edition, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, USA
51. Stevenson, William J(2012) Operations management: Theory and practice. McGraw-Hill/Irwin
52. Slack, Nigel,(2010). Operations management. Pearson education, U.S.A: Prentice Hall, Inc.
53. Stredwick, J.(2005) "An Introduction to Human Resource Management", 2 Th Edition, Elsevier Butterworth-Heinemann
54. Slack, N., & Johnston, S. C. (2001). Operation Management. U.S.A: Prentice Hall, Inc.
55. Sekaran, U. (2003) "Research Methods for Business: A Skill- Building Approach". 4th Edition, John Wiley & Sons, New York
56. Swanson, R.A. & Holton, E.F. (2001) "Foundation of Human Resource Development", 1 Th Edition, Berrett_Koehler, California
57. Thompson, J. & Strickland, A. J., (2016). "Strategic Management Concepts & Cases", 3th edition, McGraw-Hall, USA.
58. Wheelen, Thomas L. and J. David Hanger(2010) " Strategic management and Business Policy : Achieving Sustainability International Edition ", 12th Edition, Pearson Education, Inc., New Jersey, USA.
59. Wheelen, T.L. & Hunger, J.D., (2012). " Strategic Management and Business Policy : Toward Global Sustainability ", 13th edition, Pearson Prentice Hall.
60. Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N. & Bamford C. E. (2018) "Strategic Management and Business Policy" Globalization, Innovation and Sustainability, 15th Ed, Printed and bound by Vivar in Malaysia.

B/ Thesis & Dissertation:

1. Arai, T. (2018). "The impact of social capital on core competence: the case of Japanese Sogoshosha" (Doctoral dissertation, Heriot-Watt University).
2. Geldenhuys, Linda (2017) Perceptions of Social and Living Conditions and Quality of Working Life: A Study of Border-Post Employees, Thesis for Labour Relations and Human Resources, Degree MSc, Nelson Mandela Metropolitan University.
3. Jamhour, Manar Salah (2010) "the impact of core competence on organizational performance - An applied study on Paint Industry in the United Arab Emirates", Thesis for Master in Business Administration, Faculty of Business, Middle East University, Jordan.
4. Kwahar, N. (2016). Effect of quality of work life on Organisational performance in the Nigerian hotel sector (Ph.D. Thesis). Department of Business Management, Faculty of Management Sciences, Benue State University, Makurdi, Nigeria.
5. Luomala, H. (2016). "Developing the Operation Models and Practices in Kpedu Master's Thesis, centra University of applied sciences International Business Management.
6. Lolemo, K. (2017) Determinants of Quality of Work Life among Nurses Working in Hawassa Town Public Health Facilities, South Ethiopia: A Cross-Sectional Study
7. Meena, R. S., Dar, M. A., (2012). Effect of post-harvest calcium chloride dip treatment and gamma irradiation on storage quality and shelf-life extension of Red delicious apple. *Journal of food science and technology*, 49, 415-426
8. Noe, d, Alena D.M. Clarke, and Howard J. Klein (2006) Learning in the Twenty-First Century Workplace
9. Ramadhan, S., & Bucheery, R (2005) A multidimensional longitudinal meta-analysis of Quality Costing Research, University of Macedonia, Thessaloniki, Greece
10. SOOKRAJ, PA (2009) EMPLOYEE PERCEPTIONS OF THE IMPACT OF TRAINING AND DEVELOPMENT ON PRODUCT QUALITY, degree of Master of Technology, At the Durban University of Technology

11. Torvatn, T. K. A. (2019). Supplier Involvement In Product Development Projects assessing the future of suppliers' involvement on core competence activities of a firm (Master's thesis, ntnu). Norwegian
12. Wei, K, Felker and K. S. Jomo Routledge (1999) , "Technology Competitvness And the State: Malaysia `s technology policies ,Competitiveness and the State Malaysia's Industrial Technology Policies

C) Periodicals, bulletins and folders

1. Ahmad.A, Sharif.M.Y&Kausar.A.R, (2014)"HR Professionals' Competencies and Performance in the Banking Sector of Pakistan" World Applied Sciences Journal, Vol .31, NO.12, PP2001-2009.
2. Ahn,S.A.&Mclean,G.N.(2008)" Competencies for Port and Logistics Personal: An Application of Regional Human Resource Development",AsiaPacificEducationReview,Vol(9)No(4),pp.542-551.
3. Akar , Hüseyin and Üstüner, Mehmet (2017) Mediation Role of Self-Efficacy Perceptions in the Relationship between Emotional Intelligence Levels and Social Entrepreneurship Traits of Pre-Service Teachers, Journal of Education and Future year: 2017, issue: 12, 95-115
4. Andermann, A., Ginsburg, L., Norton, P., Arora, N., Bates, D., Wu, A., ... & Patient Safety Research Training and Education Expert Working Group of WHO Patient Safety. (2011). Core competencies for patient safety research: a cornerstone for global capacity strengthening. *BMJ quality & safety*, Vol.20 , No.1 , PP. 96-101.
5. Assaf, Mahmoud Abdel-Majid and Al-Hour, Wafa Jamal (2018), (Quality of Work Life in Basic and Private Schools in Gaza Governorates from the Teachers' Point of View) Journal of the College of Basic Education for Educational and Humanities / University of Babylon) No. 40.
6. Alawamleh, H., Badran, A., alhawaldah, R., alshawabkeh, R., Shalabi, F., Shammout, A., & Bawaneh, A. (2020). The moderating role of organizational routines in the relationship between behavioral repertoire and core competencies: Evidence from Jordan. *Management Science Letters*, Vol.10 , No.11 , PP. 2533-2542
7. Akter, N., Akter, M. K., & Turale, S. (2019). Barriers to quality of work life among Bangladeshi nurses: a qualitative study. *International Nursing Review*, 66(3), 396- 403.
8. Afsara , Selda Tasdemir, (2015). Impact of the Quality of Work-life onOrganizational Commitment: A Comparative Study on AcademiciansWorking for State and Foundation Universities in Turkey,*International Journal of Social Sciences*, Vol. III (4), pp 124-152.
9. Ahmad, S. (2013). Paradigms of quality of work life. *Journal of Human Values*, 19(1), 73-82.
10. Alas, R., & Mousa, M. (2016). Organizational culture and workplace spirituality. *International journal of emerging research in management and technology*, 5(3), 285-314
11. AKanten, Selahattin and Omer Sadullah. "An empirical research on relationship quality of work life and work engagement) 2012) *Procedia-Social and Behavioral Sciences* : 360-366
12. Atiyah, Latif, (2016). "Products Quality and its Impact in customer satisfaction: A filed study in Diwaniyah Dairy factory", *Proceedings of the 10th International management conference, Bucharest, Romania*, Vol.10, No .1, pp.57-65
13. Almarshad, S. O. (2015). A Measurement Scale for Evaluating Quality of Work Life: Conceptualization and Empirical Validation. *Trends in Applied Sciences Research*, 10(3), 143.
14. Adikoeswanto, D., Eliyana, A., Hamidah, T. S., Buchdadi, A. D., & Firda, F. (2020). Quality of Work Life's Factors and Their Impacts on Organizational Commitments. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(7), 450-461.

15. Agha , Sabah , Laith Alrubaice , Manar Jamhour(2012)" Effect of Core Competence on Competitive Advantage and Organizational Performance " , International Journal of Business and Management , Vol . 7 , No. 1 .
16. Afthanorhan, W. A. (2013) " A Comparison Of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis " International Journal of Engineering Science and Innovative Technology (IJESIT) Vol 2, Iss 5, P. (198-205)
17. Barney ,J.B. ; Wright ,M. & Kitchen ,D.J,(2001)." The Resource - based view of the firm " Journal of Management ,VoI.27,No.10
18. Briggs, J. (2013). Indigenous knowledge: A false dawn for development theory and practice?. *Progress in Development Studies*, 13(3), 231-243.
19. Bornstein, S., Brown, A., Simpson, L. A., Savitz, L., & Tamblyn, R. (2011). Building Indigenous health workforce capacity and capability through leadership—the Miwatj health leadership model¹⁵ ,(SP), 34.
20. Brown, S., & Fai, F. (2006). Strategic resonance between technological and organisational capabilities in the innovation process within firms. *technovation*, 26(1).
21. Brusaferrero ,S, Cookson,B , Gallagher,R, P Hartemann, J Holt , S Kalenic , W Popp , G Privitera , C Varela Santos , C Suetens (2013) Promoting european infection control / hospital hygiene core competencies: a need for training professionals in Europe, 6th European Public Health Conference: Saturday 16 November,
22. Chiang, F. F., & Birtch, T. A. (2008). Achieving task and extra-task-related behaviors: A case of gender and position differences in the perceived role of rewards in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 491-503.
23. Cardy, Robert L., & Gandz, Jeffrey, (2007). "Be Structured in Managing Talent, Don't Leave Sustainable Competitive Advantage to Change", *Development and Learning in Organizations*, Emerald Group Publishing Limited, Vol. (1), No. (3).
24. Chouhan, V. S., & Srivastava, S. (2014). Understanding competencies and competency modeling—A literature survey. *IOSR Journal of Business and Management*, Vol.16 , No.1 , PP. 14-22.
25. Chi-hsiang, C. (2015). Effects of shared vision and integrations on entrepreneurial performance. *Chinese Management Studies*. Vol. 9 , No. 2 , PP. 150-175.
26. Chan, D.C. (2006), "Core competencies and performance management in Canadian public libraries", *Library Management*, Vol. 27 , No. 3 , PP. 144-153.
27. Crawford, L. .& Nahmias,A.H.,(2010). "Competencies for managing change", *International Journal of project management*,Vol.28,No. 4,pp:405-412.
28. Chaerudin, S. M., & Syafarudin, A. (2021). "The Effect Of Product Quality, Service Quality, Price On Product Purchasing Decisions On Consumer Satisfaction" . *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 2(1), 61-70.
29. Chiang, F. F., Birtch, T. A., & Kwan, H. K. (2010), The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry, *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 25-32.
30. Cakmakci, Mehmet, Durakbasa, Numan, Karasu, Merve, Bas, Gokcen & Gurel, Umut, (2015), "The importance of quality control within the relationship between the quality engineering and Taguchi methodology", *Key Engineering Materials*, Vol. 637, pp 27- 35.
31. Daud, N. (2017). Job security and well-being among private workers in Malaysia. *Journal of Technology Management and Business*, 4(1).
32. Dalayeen. Basman(2017)" A Study on Quality of Work Life among Employees in Cairo Amman Bank, *Journal of Financial Risk Management*" Vol.6, No.1.
33. Darmoyo, Lily Suhaily dan Syarief, (2017), " Effect of Product Quality, Perceived Price and Brand Image on Purchase Decision Mediated By Customer Trust (Study On Japanese Brand Electronic Product)", *Journal of Management* ,Vol.21 , No. 2, pp.179-194
34. Enginoglu, D., & Arikan, C. L. (2016). "A literature review on core competencies" *International Journal of Management (IJM)*, Vol.7 , No. 3. PP. 120–127

35. Edwards, J. & Lambert, L. (2007) " Methods for Integrating Moderation and Mediation: A General Analytical Framework Using Moderated Path Analysis "Psychological Methods, Vol. 12, No. 1, pp.1-22.
36. Easton, Simon & Van Laar, Darren, (2013), "Qowl (Quality of Working Life)- What, How, and Why? Psychology Research", Vo. 3, No.1.
37. Fields, Paul, Hague, Daryl, Koby, Geoffrey S., Lommel, Arle & Melby, Alan (2014), "What Is Quality? A Management Discipline and the Translation Industry Get Acquainted", Tradumatica Journal, No. 12, pp. 404-412.
38. Geetha, R., & Mani, R. S. (2016). Quality of work life: A literature review. International Journal of Applied Engineering Research, 11(16), 8928-8931.
39. Gupta, B., & Hyde, A. M. (2016). Factors Affecting Quality of Work Life among Academicians. Anvesha, 9(1).
40. Ganapathi.R(2016)"A study on quality of work life of workers in construction industry in Madurai district" Journal of Management Research and Analysis, Vol.3, No.2.
41. Groover, M. P. (2002). "Automation, Production Systems, and Computer-integrated Manufacturing". 2nd ed. Assembly Automation, 22(3), 298-299.
42. Galanakis, M., & Alamani, E. (2020), How Gender and Working Conditions Affect Occupational Stress and Job Satisfaction of General Education's Preschool and Elementary Teachers in Greek Public Schools, Psychology, 11(2), 364-372.
43. Garvin, D.A. (1987), "Competing on the eight dimensions of quality " , Harvard Business Review, Vol. 65 No. 6, pp. 101-9.
44. Gunawan, Hendra& Amalia Rezki,(2015) Wages and Employees Performance: The Quality of Work Life as Moderator" International Journal of Economics and Financial Issues No.5(Special Issue) pp 349-353.
45. Ganapathi , J Shanmugam, S. (2017). Effects of Tillage and Winter Cover Management in a Maize Soybean Rotation on Soil Bacterial and Fungal Community Composition. *Land*, 11(12), 2259
46. Gunawan, R., & Widodo, W. (2021). The empowerment effect on teachers' responsibility, self-efficacy, and organizational commitment. *Management Science Letters*, Vol.11, No. 4 , PP.1163-1170.
47. Gülcan, Y. (2008). Impact of Education on Individual Earnings in Turkey. *International Journal of Economic Perspectives*, 2(3).
48. Guru, R. R. D., & Paulssen, M. (2020). "Customers' experienced product quality: scale development and validation" . *European Journal of Marketing*, Vol. 54 No. 4.
49. Halim, Peter, Swasto, Bambang, Hamid, Djahur & Firdaus, Riza (2014), "The Influence of Product Quality, Brand Image, and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty (Survey on Customer Brand Sharp Electronics Product at the South Kalimantan province)", *European Journal of Business and Management*, Vol.6, No. 29, pp. 159-166.
50. Horst, D. J., Broday, E. E., Bondarick, R., Serpe, L. F., & Pilatti, L. A. (2014). Quality of working life and productivity: An overview of the conceptual framework. *International Journal of Managerial studies and research (IJMSR)*, 2(5), 87-98.
51. Hafeez, I., bucheery, Z (2005). Impact of workplace environment on employee performance: mediating role of employee health. *Business, Management and Economics Engineering*, 17(2), 173-193. 59
52. Hailiang, Z. Dianliang S.(2013) Revealing the process of storage protein rebalancing in high quality protein maize by proteomic and transcriptomic. *Journal of Integrative Agriculture*, 0.
53. Hoe, Ling Chen, & Mansori, Shaheen (2018) "The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry", *International Journal of Industrial Marketing*, Vol.3, No.1, pp. 20 -35.
54. Hafeez, I., Yingjun, Z., Hafeez, S., Mansoor, R., & Rehman, K. U. (2019). Impact of workplace environment on employee performance: mediating role of employee health. *Business, Management and Economics Engineering*, 17(2), 173-193.

55. Huang, T. C., Lawler, J., & Lei, C. Y. (2007), The effects of quality of work life on commitment and turnover intention, *Social Behavior and Personality: an international journal*, 35(6), 735-750.
56. Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N.P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*.
57. Islam, M. M. B. (2012). Factors affecting quality of work life: an analysis on employees of private limited companies in Bangladesh. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(18).
58. Indumathry.R. and Kamalraj.S., (2012): "A Study on Quality of Work Life Among Workers with Special Preference to Textile Industry in Tirupur District- A Textile Hub", *International Journal of Multidisciplinary Research*, Vol.2 (4), P.265-281.
59. Iample, J. (2001). The core competencies of effective project execution: the challenge of diversity. *International Journal of Project Management*, Vol.19 , No.8 , PP.471-483.
60. Irtaimah, Hani,J(2018) Impact of Strategic Leadership Competencies on Enhancing Core Competencies in Organizations: Applied Study on AlManaseer Group for Industrial & Trading, *Modern Applied Science*; Vol. 12, No. 11
61. Jain , Yogesh & Thomas, Renil,(2016)," A study on quality of work life among the employees of a leading pharmaceuticals limited company of Vadodara district", *International Journal of Applied Research*, , Vol.2 ,No.5, pp. 926-934.
62. Jakpar , Shaharudin and Johari, Anita(2012 Examining the Product Quality Attributes That Influences Customer Satisfaction Most When the Price Was Discounted: A Case Study in Kuching Sarawak *International Journal of Business and Social Science* Vol. 3 No. 23
63. Jugdev ,K(2004) Research issues: A conceptual look at project management as a source of competitive advantage , *Project Management Journal* 35 (3), 15-26
64. Jain, M., Thomas, N. K (2021). Direct nanopore sequencing of individual full length tRNA strands. *ACS nano*, 15(10), 16642-16653.
65. Kabue,L.W.&Kilika,J.M.(2016)"FirmResource,CoreCompetencies and Sustainable Competitive Advantage: An Integrative Theoretical Framework",*Journal of Management and Strategy* ,Vol(7),No(1),pp.98-108.
66. Kawshala, Hirindu,(2017), Theorizing the Concept of Core Competencies: An Integrative Model beyond Identification, *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 7, Issue 2.
67. . Khine, M. S. (Ed.). (2013). *Application of structural equation modeling in educational research and practice* (Vol. 7). Rotterdam: Sense Publishers
68. Kaiser, M., Barnhart, S., & Huber-Krum, S. (2020). Measuring social cohesion and social capital within the context of
69. community food security: A confirmatory factor analysis. *Journal*
70. of *Hunger & Environmental Nutrition*, 15(5), 591-612
71. Korkmaz, Ö. Çakir, R., & Erdoğan, F. U. (2020). A validity and reliability study of the Basic STEM Skill Levels Perception Scale. *International Journal of Psychology and Educational Studies*, 7(2), 111-121.
72. Kitana, A., & Karam, A. A. (2017). The relationship between work environment into women's career development and job satisfaction in the United Arab Emirates: A large scale sampling. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(1), p22-28
- 73.
74. Nakapan, W. & Radsiri, S. (2012) " Visual training in virtual world: A comparative study between traditional learning versus learning in a virtual world'
75. Nayak, Tanaya and Sahoo, Chandan Kumar) 2015 (Quality of Work Life and Organizational Performance: The Mediating Role of Employee Commitment, *Journal of Health Management* 17(3) 263–273
76. Katawneh, A. & Osman, A. (2014), "The impact of Core Competencies in improving the Organization commitment of employees in Mutah University in Jordan" *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 4, No.8, PP. 376- 392.

77. Kumar, M.S, & Shani, N. ,(2013), A Study on Quality of work life Among the Employees at Metro Engineering private limited, International Journal of management, 4(1), 01-05.
78. Konrad, A. M., & Mangel, R., (2000), The impact of work-life programs on firm productivity, Strategic management journal, 21(12), 1225-1237.
79. Kashani.Faridah(2013)"A Review on relationship between quality of work life and organizational citizenship behaviour" case study: Iranin company, j. of basic and applied scientific research, vol . 9, no.2.
80. Kumar, pradeep, Raju, N.V.S. & Kumar, M.V. Satish, (2016). "Quality of Quality Definitions –An Analysis", International Journal of Scientific Engineering and Technology, Vol. 5, No.3, pp.142-148.
81. Kadhim, R., Mohammed, M., & Gremikh, H. (2018). Empowerment as a strategy to achieve the competitive advantage of organizations: A mediating role of organizational learning. Management Science Letters, Vol.8 , No.9 , PP.903-912.
82. Kianpour, K., Jusoh, A., & Asghari, M. (2014). " Environmentally friendly as a new dimension of product quality". International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 31 No. 5.
83. Kenyon, G. N., & Sen, K. C. (2014) , " The Dimensions of Product Quality" ,The Perception of Quality, 173–178.doi:10.1007/978-1- 4471-6627-6_13.

84. King , William R. (2009)" Knowledge Management and Organizational Learning " , Annals of Information Systems , Vol.4 .
85. Ljungquist, U. (2007). "Core competency beyond identification: presentation of a model. Management Decision "Emerald Group Publishing Limited, Management Decision, Vol. 45 No. 3, , PP. 393-402.
86. Li , Li (2005) " The effects of trust and shared vision on inward knowledge transfer in subsidiaries ' intra- and inter - organizational relationships " , International Business Review , Vol . 14.
87. Lassoued, K., Awad, A., & Guirat, R. (2020). The impact of managerial empowerment on problem solving and decision making skills: the case of Abu Dhabi University. Management Science Letters, Vol.10 , No.4 , PP.769-780.
88. Luburic, Radoica, 2014, Total Quality Management as a Paradigm of Business Success, Journal of Central Banking Theory and Practice, 2014, Vol.3 No.1, pp. 59-80.
89. Lee, Y (2003)Capabilities, Processes, and Performance of Knowledge Management: A Structural Approach , Human Factors and Ergonomics in Manufacturing, Vol. 17 (1) 21–41
90. Lee, B. H., (2003)"Empirical Study Organization Commitment: A .Multilevel Approach", The Journal of Behavioral and Applied Management, Vol. 4, No. 3
91. Magotra,I.S.&Shravani,S.J.(2015)" Developing HR as A core Competency: An Approach for Gaining Competitive Advantage", Pacific Business Review International Vol(7),Issue(12),June
92. Marr , Schiuma)2005) Conceptual Model for the Development of Core Capabilities from an Intellectual Capital perspective ,
93. Business Process Management Journal 10(5):551-569
94. Martin , Jacqueline , Brendan McCormack , Donna Fitzsimons , Rebecca Spirig(2014)" The importance of inspiring a shared vision " , International Practice Development Journal , Vol.2 No. 4 .
95. Macasa, Gerardo P. Acosta, Imee C. Malagapo, Eduardo P.(2019), Determinants of Core Competencies of School Leaders Managing Philippine Schools Overseas: A Guide to Stakeholders and School Owners, Universal Journal of Educational Research 7(6): 1458-1468.
96. McLean GN and Ahn , Y and McGreevy , D(2005) Developing skills and capabilities Core, Vol. 7, No. 2 May

97. Mitchelmore, S., & Rowley, J. (2010). Entrepreneurial competencies: a literature review and development agenda. *International journal of entrepreneurial Behavior & Research*. Vol. 16 , No. 2, PP. 92-111.
98. Al Muftah, Hend & Lafi, Hanan, (2011), Impact of QWL on employee satisfaction case of oil and gas industry in Qatar, *Advances in Management & Applied Economics*, vol. 1, No. 2.
99. Mortazavi, Saeed, Yazdi, Seyyed Vahid Shalbfaf & Amini, Alireza, (2012), The Role of the Psychological Capital on Quality of Work Life And organization performance, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research IN Business*, Vol. 4, No. 2.
100. Merriman, K. K. (2014). The psychological role of pay systems in choosing to work more hours. *Human Resource Management Review*, 24(1), 67-79.
101. Morton, D. J., Koss, R. G., & Loeb, J. M. (2005). Quality of care in US hospitals as reflected by standardized measures, 2002–2004. *New England Journal of Medicine*, 353(3), 255-264
102. Mejbef, A. A. ,Almsafir,M.K, Siron.R & Alnaser .A.S.M,(2013)," The Drivers of Quality of Working Life (QWL): A Critical Review", *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, Vol. 7 ,No. 10 , pp. 398-405.
103. Almarshad,Sultan,O(2015) A Measurement Scale for Evaluating Quality of Work Life: Conceptualization and Empirical Validation, 10(3):143-156
104. Nag , Rajiv & Corley , Kevin G.&Gioia , Dennis, 2007 , " The Intersection of Organizational Identity, Knowledge, and Practice: Attempting Strategic Change Via Knowledge Grafting , *Academy of Management Journal* , Vol. 50, No. 4.
105. Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013). Review of Literature on Quality of Work life. *International Journal for Quality Research*, 7(2), 201-214.
106. Nobre, S. F. (2011), "Core competencies of the new industrial organization", *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 22 No. 4, PP. 422-443.
107. Nazir, U., Qureshi, T. M., Shafaat, T., & Ilyas, A. (2011). Office harassment: A negative influence on quality of work life. *African Journal of Business Management*, 5(25), 10276.
108. Nimsith ,SI. ; Rivas ,AH. & Cader ,MJA., (2016)."Impact of Core Competency on Competitive Advantage of Banking Firms in Srilanka", *International Journal of Scientific Research and Innovation Technology*,Vol.3,No.7.
109. Nunoo N. O ,Hammond, M., Owusu, , E. K., Boampong, G., Osman, A., Panin, A., ... & Essen, B. (2018). How quality of work-life influence employee job satisfaction in a gas processing plant in Ghana. *Discover Sustainability*, 4(1), 10
110. Nayak, T., & Sahoo, C. K. (2015). Quality of work life and organizational performance: The mediating role of employee commitment. *Journal of Health management*, 17(3), 263-273.
111. Al-Omari, Z., Alomari, K., & Aljawarneh, N. (2020). The role of empowerment in improving internal process, customer satisfaction, learning and growth. *Management Science Letters*, Vol.10 , No.4 ,PP. 841-848.
112. Özbağa, G.K(2013)" Resource Based View, Core Competence and Innovation: A Research on Turkish Manufacturing Industry ", *Scientific Research Journal (SCIRJ)*, Vol.1 I, Is.3, Edition 9, www.scirj.org.
113. Alkahtani, N., Iqbal, S., Sohail, M., Sheraz, F., Jahan, S., Anwar, B., & Haider, S. (2021). Impact of employee empowerment on organizational commitment through job satisfaction in four and five stars hotel industry. *Management Science Letters*, Vol.11 No.3 , PP.813-822.
114. Rathamani, P., & Ramchandra, R., (2013), A study on quality of work life of employees in textile industry-Sipcot, Perundurai, *Business & Manage*, 8(3), 54-9.

115. Royuela, V., López-Tamayo, J., & Suriñach, J. (2008). The institutional vs. the academic definition of the quality of work life. What is the focus of the European Commission?. *Social Indicators Research*, 86(3), 401-415.
116. Rose, R. C., Beh, L., Uli, J., & Idris, K. (2006). An analysis of quality of work life (QWL) and career-related variables. *American Journal of Applied Sciences*,3(12), 2151-2159.
117. Robert J. Richards, d.(20009) *The Cambridge Companion to the'Origin of Species'*. No. 19. Cambridge University Press
118. Rao, D. K. S., Sahyaja, C., Lahari, S., & Vasavi, S. (2018). Role of Leadership Styles in Quality of Work-Life: A Study on Education Sector. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET)*, 9(3), 122-133.
119. Penny R, Joanny ,M , (2013) Capabilities, processes, and performance of knowledge management: A structural approach, 17(1):21 - 41
120. Rekhi, S., & Sharma, P. (2019). A study on quality of work life (QWL) in PSPCL. *South Asian Journal of Marketing & Management Research*, 9(2), 14-21.
121. Ross, K., Barr, J., & Stevens, J. (2013). Mandatory continuing professional development requirements: what does this mean for Australian nurses. *BMC nursing*, 12(1), 1-7.
122. Roberts , G and Sha , Wei (1996) *Prospering in Dynamically-Competitive Environments: Organizational Capability as Knowledge Integration*,vol7 .No.4
123. Salimi , Samaneh & Saeidian , Narges . (2019) Relationship between quality of work life and psychological empowerment by employees ' productivity (structural equations modeling) " * *International Journal of Educational and Psychological Researches* , Vol . (1) , No. (1) , pp 10-16.
124. Siregar,R and Siregar, K (2018,) "Integrating Kano's model into quality function deployment for product design: A comprehensive review." *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. Vol. 319. No. 1.
125. Sarhan, N., Harb, A., Shrafat, F., & Alhusban, M. (2020). The effect of organizational culture on the organizational commitment: Evidence from hotel industry. *Management Science Letters*, 10(1), 183-196.
126. Sauter, S. L., & Murphy, L. R. (2003). Monitoring the changing organization of work: international practices and new developments in the United States. *Sozial-und Präventivmedizin*, 48(6), 341-348.
127. Sadati, S. (2012). A survey relation of organizational culture and organizational citizenship behavior with employees" empowerment. *Management Science Letters*, Vol.2 , No.6 ,PP. 2175-2186.
128. Sheikhy.A,Farokhian.A&Hosseini.N,(2015)" An Investigation Into The Effect of Human Resource Competencies and Organizational Commitment on Employees' Job Satisfaction, Discipline of Work, and Job Performance in Khuzestan Telecommunication Company" *Journal UMP Social Sciences and Technology Management* Vol. 3, Issue.3, Supp.1,Pp 177- 187.
129. . Srivastava ,S.C. ,(2005)."Managing Core Competence of the Organization ",*Journal interfaces Vikalpa* ,vol.30,No.4.
130. Sihotang, J., Puspokusumo, R. A. A. W., Sun, Y., & Munandar, D. (2020). "Core competencies of women entrepreneur in building superior online business performance in Indonesia" *Management Science Letters*, Vol.10 , No.7 ,PP. 1607-1612.
131. Shaabani, E., Ahmadi, H., & Yazdani, H. (2012). Do interactions among elements of knowledge management lead to acquiring core competencies?. *Business Strategy Series*. Vol.13, No.6 , PP. 307-322.
132. Shrestha, S., Thapa, S., Mangrati, L., Devkota, P., Rai, R., & Adhikari, K., (2019), Quality of work life (QWL) situation in the Nepalese corporate sector, *Quest Journal of Management and Social Sciences*, 1(1), 119-145.

133. Sharma, Nitesh & Verma, Devendra Singh, (2013), Importance Of Quality Of Work Life In Small Scale Industries For Employees, International Journal of Latest Research in Science and Technology, Vol. 2, Issue. 2.
134. Sinha, C., (2012), Factors affecting quality of work life: Empirical evidence from Indian organizations. Australian Journal of Business and Management Research, 1(11), 31-40.
135. Shanmugam.B, Ganapathi.R(2017)" Study on quality of work and job life Performance of construction workers in Chennai" nternational Journal of Scientific Research and Modern Education, , Vol.2, No.1.
136. Sumathi, V., & Velmurugan, R., (2017), Quality of work life of employees in private companies with reference to Coimbatore, International Journal of Multidisciplinary Educational Research and development, 4(5), 128-131.
137. Seibert , Scott E. , Silver , Seth R. , and Randolph , W. Alan (2004)Taking Empowerment to The next level : A multiple Level model of Empowerment , performance , and satisfaction " , Academy of Management Journal , Vol . 47 , No. 3 .
138. Swamy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2015)Quality of Work Life: Scale Development and Validation, International Journal of Caring Sciences, vol.8.No.2, pp 281- 300.
139. Sellar, Treshalin & Andrew, Anthony, (2017), "The Impact of Quality of Work Life on Job Involvement of Auto Mechanic Employees", International Journal of Research, Vol. 4, Issue. 8.
Journal of Business and Management Invention, 6(1), p22-28.
140. Tomal, D. R., & Jones, K. J. (2015). A comparison of core competencies of women and men leaders in the manufacturing industry. The Coastal Business Journal, Vol.14 , No.1, PP.13.
141. Teryima, S. J., Faajir, A., & John, E. (2016). Examining employee quality of work life (qwl) as a determinant of managerial effectiveness in business organizations: a study of Nigeria Breweries plc, Lagos. The Business & Management Review, 7(3), 268.
142. Trevor, V., (2013), "Applied Business Statistics", Juta and Company LTD.
143. Tamini, B ,K & Senior ,N K ,C.,(2018), " Emotional Intelligence and Quality of Work Life between Iranian and Indian University Employees: A Cross-Cultural Study", International Journal of Psychology, Vol.12, No.1, pp.91-117.
144. Tulsi, P., & Yunho, J. I. (2020). A Conceptual Approach to Green Human Resource Management and Corporate Environmental Responsibility in the Hospitality Industry. The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB), 7(1), 195-203.
145. Tomal, D. R., & Jones, K. J. (2015). A comparison of core competencies of women and men leaders in the manufacturing industry. The Coastal Business Journal, Vol.14 , No.1, PP.13.
146. Trentin, A., Perin, E., & Forza, C. (2012). "Product configurator impact on product quality". International Journal of Production Economics, 135(2), 850-859.
147. Uysal, G. (2007). Core Competence: A competitive base for organizational success. Journal of Global Strategic Management, Vol.1 , No.1 , PP. 5-16.
148. Ussahawanitchakit , Phapruek(2008)" Impacts of organizational learning on innovation orientation and firm efficiency : an empirical assessment of accounting firms in Thailand " , International Journal of Business Research , Vol . 8 , No. 4 .
149. Van Laar, D., Edwards, J. A., & Easton, S. , (2007), The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers, Journal of advanced nursing, 60(3), 325- 333
150. Veronica P. Fleury, Susan Hedges, Kara Hume, Diane M. Browder, Julie L. Thompson, Kathy Fallin, Farah El Zein (2012) Addressing the Academic Needs of Adolescents With Autism Spectrum Disorder in Secondary Education, Remedial and Special Education 2014, Vol. 35(2) 68–79
151. VAN LAAR D., EDWARDS J.A. & EASTON S & EASTON S. (2007) The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. Journal of Advanced Nursing 60(3), 325–333 doi: 10.1111/j.1365-2648.

- 152.** Wang, Y., Lo, H. P., & Yang, Y. (2004). "The constituents of core competencies and firm performance: evidence from high-technology firms in China" *Journal of Engineering and Technology Management*, Vol. 21 , No. 4 , PP. 249-280.
- 153.** Williams, Andrew (2015) A global index of information transparency and accountability , *Journal of Comparative Economics*.
- 154.** Wang, Rui, & Zhu, Yangjin, (2007). "Turbulent Mining Models and Experimentations for Firm's Core Competence", *International Journal of Management Science and Engineering Management*, Vol. (2), No. (1).
- 155.** White, C., & Roos, V. (2005). "Core competencies of a call centre agent" *SA Journal of Human Resource Management*, Vol.3 , No. 2 ,PP. 41-47.
- 156.** Yuan, LeeSze, , Jusoh, Muhammad Shahar, Yusuf, Hasliza Muhd, & Ghani, Mohd Rosli Abdul , (2020), " The Relationship Between Product Quality , E-Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction : Preliminary Investigation in Perlis ",
- 157.** Yoon, J. H. (2020). Fuzzy Moderation and Moderated-Mediation Analysis. *International Journal of Fuzzy Systems*, 22(6), 1948-1960.
- 158.** Al-Zu"bi, H. A., & Alkharabsheh, S. A. (2016). Investigating the Impact of Training Management Strategy on Core Competencies. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol.6 , No.5 , PP. 437-445.

الملحق (1) قائمة أسماء السادة المحكمين

ت	الإسم	الإختصاص	مكان العمل
1	أ.د أكرم محسن الياسري	جامعة كربلاء	إدارة أعمال / إدارة إستراتيجية
2	أ.د صلاح الدين عواد الكبيسي	جامعة بغداد	إدارة أعمال / إدارة إستراتيجية
3	أ.د علاء فرحان طالب الدعيمي	جامعة كربلاء	إدارة أعمال / إدارة تسويق ونظرية منظمة
4	أ.د يوسف حجيم الطائي	جامعة الكوفة	إدارة أعمال / إدارة انتاج وعمليات
5	أ.د حسين حريجة الحسنوي	جامعة كربلاء	إدارة أعمال / إدارة موارد بشرية
6	أ.د عواد كاظم الخالدي	جامعة كربلاء	إحصاء / بحوث عمليات
7	أ.د. فيصل علوان الطائي	جامعة كربلاء	إدارة أعمال / إدارة معرفة
8	أ.د. إحسان دهش جلاب	جامعة القادسية	إدارة أعمال / إدارة إستراتيجية
9	أ.د فاضل راضي الغزالي	جامعة الكوفة	إدارة أعمال / نظرية منظمة
10	أ.د نيث علي يوسف الحكيم	جامعة الكوفة	إدارة أعمال / نظرية منظمة
11	أ.د ميثاق هاتف الفتلاوي	جامعة كربلاء	إدارة أعمال / سلوك تنظيمي
12	أ.د نايف علي الشمري	جامعة بابل	إدارة أعمال / موارد بشرية وسلوك تنظيمي
13	أ.د هاشم فوزي العبادي	جامعة الكوفة	إدارة أعمال / سلوك تنظيمي
14	أ.د بشار عباس الحميري	جامعة بابل	إدارة أعمال / إدارة إستراتيجية
15	أ.م.د امير نعمة الكلابي	جامعة الكوفة	إدارة أعمال / إدارة إستراتيجية
16	أ.م.د باسم عباس كريدي	جامعة القادسية	إدارة أعمال / إدارة إستراتيجية
17	أ.م.د ضرغام علي مسلم العميدي	جامعة الكوفة	إدارة أعمال / إدارة تسويق وسلوك تنظيمي

تم ترتيب اسماء السادة المحكمين حسب اللقب العلمي والحروف الابجدية



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كربلاء
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
الدراسات العليا

٢٠٢٢
نقبة جامعة القبلية
٢٠٢٢

المتطعة بمشروع أطروحة الدكتوراه في إدارة الأعمال الموسومة

المقدرات الجوهرية للموارد البشرية وتأثيرها في جودة المنتج : الدور التفاعلي لجودة حياة العمل

(دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة نسيم الوارث للصناعات الهندسية)

المشرف الأول	المشرف الثاني	الباحث طالبة الدكتوراه
الأستاذ الدكتور	الأستاذ الدكتور	نور نعيم رضا
محمود فهد الدليمي	عادل عباس عبد الحسين الجنابي	جامعة كربلاء
جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد	كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال	قسم إدارة الأعمال	قسم إدارة أعمال

2022م

م / نقيبى أجاة قبالس

حضرة المحكم المحترم ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

نضع بين أيديكم أداة القياس، التي أعدت لإكمال متطلبات اطروحة الدكتوراه الموسومة **(المقدرات الجوهرية للموارد البشرية وتأثيرها في جودة المنتج : الدور التفاعلي لجودة حياة العمل)**، ولما لجنابكم الكريم من خبرة وكفاءة علمية عالية في مجال إختصاصكم، أرجوا من جنابكم الكريم الموافقة على تقييم هذا المقياس من ناحية مناسبة وأهمية ووضوح كل فقرة من فقراته المعبرة عن كل بُعد.

مع خالص تحياتنا لكم بالنوفيق ومزيكا من النقبام العلمى

الجزء الأول

البيانات العامة (الشخصية) التي تخص المستجيب .

ملاحظة : يرجى وضع إشارة (√) في المربع الذي تراه مناسباً ولكل فقرة .

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	أولاً : النوع الإجتماعي:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	61 فما فوق	50- 41	30	ثانياً : الفئة العمرية: أقل من 30
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	دراسات عليا	كالوريوس	دبلوم	ثالثاً: التحصيل الدراسي: اعدادية
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أخرى	رئيس قسم	معاون مدير	رابعاً: المركز الوظيفي الحالي : مدير
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16 سنة فأكثر	11-15 سنة	6-10 سنة	خامساً : سنوات الخدمة الوظيفية: 1-5 سنة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ارمل /ارملة	مطلق / مطلقة	اعزب/عزباء	سادساً : الحالة الاجتماعية : متزوج/متزوجة

الجزء الثاني: مقاييس متغيرات الدراسة

أولاً : المقدرات الجوهرية للموارد البشرية: نحىغتا نألبنمتا ندم نوبنوت صم نغق تبمألاً نألأ بصر تى نغقز

لأق نغقش ت. ثبغأنبذ نكبش (McLean et al, 2005)

وشلاقبغأنبذ بغببمقزغ تب نأ مكبش نألأبم نكبش بجموز تدم نوبنم صرت .

ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى إنتماء الفقرة للبعد		الفقرة	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					بجوش بجموز بجموز نأ نغق لآ نغق بجموز بجموز نغقش غف تببش نوبم نغق لآ مذق لآبصرت .	1
					بجموز بجموز نغق تبم سقن تدمق لآ بجموز تبم نغق لآبصرت .	2
					بجموز بجموز نغق تبم نغق تبم بجموز تبم نغق لآبصرت .	3

ب. المهارة : امتلاك العاملين في الشركة مجموعة من المهارات اللازمة لتلبية متطلبات العمل .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى إنتماء الفقرة للبعد		الفقرة	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					بجموز بجموز نغق تبم نغق بجموز بجموز نغق تبم نغق لآبصرت .	4
					بجموز بجموز نغق تبم نغق بجموز بجموز نغق تبم نغق لآبصرت .	5
					بجموز بجموز نغق تبم نغق بجموز بجموز نغق تبم نغق لآبصرت .	6

ث. الالتزام : انتماء العامل للشركة واسهامه للبقاء فيها .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للبعد		الفقرة	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					بعض بنوك آف لآبصر تفتش فناء وعضو نفزبشق ظق لآ ندمب ذر .	7
					بصغر آو جوب لإحي آيم نزخ تمهلاز نون غفلاق لآبصر ت .	8
					مذ بموف تق لآ أرم جوب لآز شون ق لآ مبحر جبصر ت .	9

ثانياً : جودة حياة العمل: ولآ نح نى غت ذم لإع ندي لآج نوبآ شفق لآ نكذ نى ببصر تمفغ بئلا ه قضى بقشيش
بفنبون إون بفنوزنب لإون فم لآب ؛ وضمن ورهب لآج نوبآ شب وثنن بمفغ نيم نبد ه لآ مشبه لآ مبحر لآ مبحر
فلا ه ففون بقمى بمفغى بمفغى قلا ه حبه ه حبه ه أذر مبحر بونق بصر ت . قشغ نبد نكشش (

(Adikoeswanto et al , 2020

أ. تطوير العاملين: نح نى غت ذم إون نيم نضن نتم نذز قبح بئلا ه نطوز نوبونون نى نونون لآبغ ن .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى انتماء الفقرة للبعد		الفقرة	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					تقبل قز هت تحت بمفغ نهم لآ مخ هوم ه بمفغ ن ه مبحر ق بئبم نغق ت مكنون ه بمفغ ن غفلاق لآبصر ت .	10
					مذ مبحر نطوخ فناء وفتح نطوز نوبون لآق لآبصر ت .	11
					نشق زق زصدت م لآق لآبم نشكة مبحر نهض قبحى نذ بصر ت .	12

ث. الاشراف بمصدا بالابز بحر نبرشتيم صزقق لا شوح تي نيك تي صديق غي غذ بعغ يظلا هي لا بجز ت .					ت	
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى إنتماء الفقرة للبعد			الفقرة
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					19 تسوق لا حقه قسوين شبت تسبم ي ظخ تق لا بجز ت .	
					20 بمنقبيش لا و خ ق غ ق ب شوق ق بعج ق نيم ق سري ق لا بع ق بجز ت .	
					21 لا تشق ق سق لا ك نون ق ح ت ق سي ق ن بع ق ب بحر ق نون ق ح ي ر ق لا بجز ت .	
ج. بيئة العمل :بمذ بمبر غذ هبعغ يظلا ه صم نه ب دبم شوع نلا بحر ظده عزى ق غذ ضخ ت ي نه تلا إذ بعغ يظلا ه غمون قبك .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى إنتماء الفقرة للبعد		الفقرة	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					22 تسوق زبم ق ز ق م لا ق نيه ب ت بجش ذنق لا بع ن .	
					23 وتسغز و مبع زى ق بم نبف ت م ق ت ب ق لا و ق ق ق ق س ب ق ت ي نه ب ت مغ ذ ق لا بجز ت .	
					24 وتسغز و ه ق س بعث غ ق سي نشوق ت نعبمكي غذ بمذ لا ح ذ نشو بجز ت .	

ثالثاً : جودة المنتج : نح نوعاً ت ذ بم نلهت وم ذباض بمذلاً تشون في لآ ثقفا ت نثظ بمشبن في ه . تم اعتماد

مقياس (Sookraj ، 2009)

أ. الأداء : الخصائص الأساسية للمنتج .					ت
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى إنتماء الفقرة للبعد		
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي	
					25
					26
					27

ب. الميزات : بم ذباض فلآزب شبشت بمذلاً نثظ بمشبن مش ذ نه ذنح تبك بم غم نهكة بمس با ه .					ت
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى إنتماء الفقرة للبعد		
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي	
					28
					29
					30

ت. الموثوقية ببختمهم تغذ بم نهشح ذ مق شئس نه تغلا نه غظ .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى إنتماء الفقرة للبعد		الفقرة	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					فتش زبتمز تغذ بظلاً بمهسة بم لغات مذنهشون هه ههشبح نهشعبث وبث نيجك تولةز .	31
					بقي بظلاً هه لأبتمز نهشبح لآين بهشوني هم قوسيون م هه نده ههشبح بم ههشبح هه بم ني ههشعبث ي ههشبح لآ نهشبح نيج هه بم نهشح .	32
					ههشبح ذز بقى بظلاً بم ههشبح لآ بمضنن فذ ههشبح ههشبح ههشبح ههشبح وب لإههشبح لآ نهشبح نيج هه بم نهشح .	33

ج بم نظيدك : ند نظبة ضقبشيم نهشبح لهشبح تومضنذ نهشبح نهشبح لآ نهشبح ذذبزوب .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى إنتماء الفقرة للبعد		الفقرة	ت
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					نهشبح بظلاً نهشبح نهشبح نهشبح به ههشبح لآ نهشبح نهشبح هه بق .	34
					نهشبح بظلاً نهشبح نهشبح نهشبح بمضنن فذ ههشبح ههشبح ههشبح بم نهشح ههشبح لآ نهشبح نهشبح بم نهشح .	35

					<p>36</p> <p>ثقف مبعسز تبقي بطلا هك مبع مضلا ب لآ ث ثقف ثوبث ثقف ث م ظنبد مبع نظبد كتبم قبكتد.</p>
--	--	--	--	--	--

ح بعم نشبه ت: قق ثوبث شذنب بعم نه شح قق ك بعم ذضبا ضه بعم ضللا تكة ثذوى وه .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى إنتماء الفقرة للبعد		الفقرة	ث
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					<p>37</p> <p>قعرض لكفن بعم هسز بثلق لآ بعمز ت هي هك نبد ه قق ثوبث بعم بعم هسز م ظنبد ب مبع ذ وبث ه قق آ قسغيس نه نشبه تبم نه شح .</p>	
					<p>38</p> <p>ثقف ن مبعسز تبم قق بى مبع ه بمغ بطلا قق لآ بعم ثفنن مبع هسز بثلق ه وقق ثغيس بعم نعبه ت.</p>	
					<p>39</p> <p>معد بعم بطلا قق لآ بعمز تبم قق بوبث ممكنو غي وقثوبح نه شح بثلق بثلق نعبه ت ق بكتد.</p>	

خ . ئ ذ به تبم ذذنت : ثقفز ذذنب ب لاضد خ مبع ضد به تق لآ بعمز ت مبعسز تبم س ذ تق لآ بعم بى رم ل .						
ملاحظات المحكم	مدى وضوح الفقرة		مدى إنتماء الفقرة للبعد		الفقرة	ث
	واضحة	غير واضحة	لا تنتمي	تنتمي		
					<p>40</p> <p>معد بعم بطلا قق لآ بعمز تبم قق بوبث بعم قق تم ظنبد مبع بعم ذ نعبش ثقف بوبث بعم ببا ه هك هوقق ثغيس ئ ذ بعم ت بعم ذذنت.</p>	
					<p>41</p> <p>ثقف ن مبعسز تبم خ هك مبع نغ قق لآ ه بعم بطلا ه قق بعم قق بوبث مبعسز قق ه</p>	



جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

استمارة مسح أولي

بمشتبتم نخشرفى ه...

نخ ت ظلا ت....

ه ظعلا ه ولاد نب لإشده تبمذلا و غذت مكيش نثلا نيشبم فنيشتم نيشى نة (المقدرات الجوهرية للموارد البشرية وتأثيرها في جودة المنتج : الدور التفاعلي لجودة حياة العمل)، فنيشتم نيشلام ت لأني آ غلا ت ت مبعغ يظلا فق لآ صر ت مهن بجيزج مضمه برغيثبجه نشتم ت؛ و لآ صر آ نه نثظ بئ م لا صي بئبمذ نيشه ق لآ غنى نيشبم لإغ نيم؛ ي نبوه نيم نغلاى ه بلانز يم لوه نب لآ نذر نه فلانز م نيجى نه نب لآ صر ت غمى ق كيشبم ت ك تى نى ظوغ ت. نى نى بتم نغظ كيشبم نغ عيشب لآ ت ت:

- 1- هى بئبم نى شوق م ه ششغ نى هلمينو ظم نغ مبعغ نلاق نغ لآ م ر ب شى نغ بآ.
 - 2- و ليم نى ظوغ لآ بيم نغلا و ييم نظى ه؛ و م ش و ببل نى بئبم ضخ نغ توى نبطا ت.
 - 3- ششغ و نين ق كى (5) نينا نثيوخ لآ ه (و نغ صت بئبم؛ و نغ مئى نغ نيم؛ و نغ؛ و نغ صت)؛ م نيجى نه لى ظع غ نة (√) نغ نغ صيخت نغ بيمذلا نغ نغ غ ه هى نغ ت ه عزل.
 - 4- بيم نغ ج غمى بئبم نغ نغ م لآ صر ت غمى ب ششغ نغ نغ م غ بئبم شئبه ت؛ و شى ه لآ ن نغ نغ نغ صب لى ه. نبعغ نغ و م نثلا نيشبم زاشتم نغ نغ نغ لآ بئبم نيشبم شئبه تى ظنه نغ نه نغ نغ ب.
- مع خالص شكونا وتقديرنا لتعاونكم معنا متمنين لكم نوام التوفيق ولمنظما تكم التآلق والنجاح ...

المشرف الثاني	المشرف الأول	الباحث
الأستاذ مساعد الدكتور	الأستاذ الدكتور	طالب الدكتوراه إدارة أعمال
عادل عباس عبد الحسين الجنابي	محمود فهد الدليمي	نور نعيم رضا الغريبواوي
جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة أعمال	قسم إدارة الأعمال	قسم إدارة أعمال

الجزء الأول

البيانات العامة (الشخصية) التي تفتي المستجيب .

ملاحظة : يرجى وضع إشارة (√) في المربع الذي تراه مناسباً لكل فقرة .

أولاً : النوع الإجتماعي:	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>					
ثانياً : الفئة العمرية: أقل من 30	<input type="checkbox"/>	31-40	<input type="checkbox"/>	41-50	<input type="checkbox"/>	51-60	<input type="checkbox"/>	61 فما فوق	<input type="checkbox"/>
ثالثاً: التحصيل الدراسي: اعدادية	<input type="checkbox"/>	دبلوم	<input type="checkbox"/>	بكالوريوس	<input type="checkbox"/>	دراسات عليا	<input type="checkbox"/>		
رابعاً: المركز الوظيفي الحالي : مدير	<input type="checkbox"/>	معاون مدير	<input type="checkbox"/>	رئيس قسم	<input type="checkbox"/>	أخرى	<input type="checkbox"/>		
خامساً : سنوات الخدمة الوظيفية: 1-5 سنة	<input type="checkbox"/>	6-10 سنة	<input type="checkbox"/>	11-15 سنة	<input type="checkbox"/>	16 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>		
سادساً : الحالة الاجتماعية : متزوج/ متزوجة	<input type="checkbox"/>	اعزب/عزباء	<input type="checkbox"/>	مطلق / مطلقة	<input type="checkbox"/>	ارمل /ارملة	<input type="checkbox"/>		

3. جودة المنتج : نح نونغ تفن بم نقهت وم ذهباض بفتلا لآ نقونق لآ نقهت نذطببشبقى ه . تم اعتماد

مقياس (Sookraj, 2009)

أ. الأداء : الخصائص الأساسية للمنتج

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
25	مذ بجز تقوى نهمنك بجز هي نختلا هوب آ بجهتج .					
26	غ ه تبجهتنق لآبجهز نقش ه قجهم م ظنوب لآب آبجهم لآ م نهتج .					
27	نكن بجز تفتخ نقس بجه بطلا م بجز ه غي نختلا ه ووب آبجهتج .					

ب. الميزات بم ذهباض فلآزب شبش تبجه لآ نذطبب م نهتج مش ذ نه ذنج تب ك بم غه .

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
28	نقش غ ه تفتخ ه لآ ه نقس شجهتج لآبجهز ت صوت نشتنو .					
29	نقش بجهز ت غ ه تفتخ ه لآ ه قسبوتبجه بطلا ه لهشج نهتج لهت و لجز حوت و نطوز .					
30	مذ كشن بجهتق لآبجهز تبجهتق لهج نو آ و نجز بجهتق نه و ج نقس لهت شجهتج .					

ت. الموثوقية بجهتجم ت غ ذ بجهتج ذ مقشوس نه ت نغ له تنو ه غظ .

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
---	----------	-----------	------	-------	---------	--------------

					31 نشق زبجسز تفعفبئلا مبعسة بم لقا ت مئفقاون فنه وئشبح نهئحبت باث نيجك تؤلنز .
					32 بفعفبئلا هي لابجسز هم لآين بفاكوت م فببت م فظن ده ثفق بم قسح قس بم ني قسقت ي بمسبم لآ ثفقس نيجك تبم نهئح .
					33 لآئقئذز تبفعفبئلا بم قسبزلا هي لابجسز فنه وقع فظن ده وه نه قسبت ي ب لقص ابع قسئذذنت شئفيس نيجك تبم نهئح .

ج بم نظبكتة : نذ نطبة ضقبشيم نهئح لاهئح تيمئضند نة نعبم نغلابلازيم نخنتبمئلا ي ظغث وئشبويد .

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
34	فخرض بجمسز ت قسوي قئوت هي به قعب طق لآ نغذ تبمقئى ة ص بق .					
35	فخرض بجمسز ت هي فظن مبعك نقي لابجسز ق ي بمبم لآ ظن بم نظبكت تبمقبتة .					
36	ئف مبعسز تبققبئلا هف مبع قسلا ب لآ نشئ بئ نخنت م ظن بم نظبكت تبمقبتة .					

ح بم نئبته : قئئبشئذ نبن بم نهئح قئ كم ذضاضا بهبمضلام تكة ئذوي .

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
37	فخرض لئقن بم قسزبئق لابجسز ت هي فظن ده قسوئب قسبم قسئق م قسبب م مئ قسبت ي هي آ شئفيس نه نئبته تبم نهئح .					
38	ئفان مبعسز تبمقئى بمقئ قلا مبعفبئلا هي لآ بمئضنن م قسزبئف فنه وقع شئفيس بم نطبة .					

بشدة	اتفق		بشدة		
					46 تفسر نبتهمز تبغف بلا هي لائقون بم نفسى عذب هي نفس نى غ فسبشوقهم نفس هوقه نفس نصيون شبع با ه.
					47 تفسر نبتهمز تبغف بلا هي لابقهم نفسى عذب م فظا نده بشد نين بكمي شب لاغ ن تب لإفحز ق غفب تم لاغ ه ى بجم لا نفس نصيون شبع با ه.
					48 تفسرون بهمز تف عبق بلا ه لائقون بم نفسى ق لا غف ت ثنك وينتوهمز ب نجب لاغ ق لا ؛ وقول نه وىح نفس نصيون شبع با ه.

شكرا جزيلاً على مساهماتكم في دعم الجهود البحثية

Abstract

The study aimed to determine the impact of the essential capabilities of human resources in its dimensions: (knowledge, skill, commitment) in achieving product quality in its dimensions (performance, appearance, special features, conformity, reliability, durability, serviceability, perceived quality) through the interactive role of quality of work life. Its dimensions (employees development, participation in the decision, compensation, supervision, work environment). The researcher tried to measure the correlation and influence relationships between the various variables of the study and test them. To achieve this, the study tried to rely on the contributions of a group of specialized researchers and solid studies that dealt with the study of the three variables examined. The sample of the study included (144) individuals from the employees of Nassim Al-Wareth Company for Engineering Industries in Baghdad and the subsidiary company in Karbala. While the main tool of the current study (questionnaire form) was designed based on a number of international standards related to the variables of the current study, which are the essential capabilities of human resources, product quality, and quality of work life, and after these measures were adapted to suit the requirements of the study, then the data that were analyzed were analyzed. It was obtained through the study tool using a number of statistical programs (SPSSV•23) AmosV•23) (and (Microsoft Excel 2010) (3. Mod Graph V) to reach the relevant results. Spearman correlation coefficient was used to measure The correlation relationship between the variables and the (t) test to find out the significance of this relationship, and the multiple regression analysis, and the (F) test to determine the significance of the regression equation, and (R²) was used to interpret the effect of the independent variables on the dependent variable.

The study also reached a set of conclusions, the most important of which is the impact of the intrinsic capabilities of human resources on the quality of the product individually and collectively through the interactive role of the quality of work life.

Key words: core capabilities of human resources, product quality, quality of work life.

**Republic of Iraq
Ministry of Higher Education and
Scientific Research of Karbala University
College of Administration & Economics
Business Administration department**



***The fundamental capabilities of human
resources and their impact on the quality of
the product: the interactive role of the quality
of work life***

**(An analytical reconnaissance study of opinions from Naseem Al -Wareth
Engineering Industries Company)**

**Thesis submitted to the Council of the College of Administration and
Economics / University of Karbala**

**It is part of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in
Business Administration**

By

Noor Naim Reda Al -Gharibawi

Supervised By

**Professor Dr
Mahmoud Fahd Abd Ali Al-Dulaimi
Al-Janabi**

**Professor Dr
Adel Abbas Abed-Hussein**

AH 1444

AD 2023