



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص الموارد البشرية

بعنوان

أثر سلوك العمل الجماعي على الأداء المتميز

دراسة ميدانية لعينة من عمال شركة الإسمنت عين توتة في ولاية تقرت

من إعداد الطالبين:

زكرياء حنونة

محمد علاء خضاري

نوقشت بتاريخ : 2024/06/08

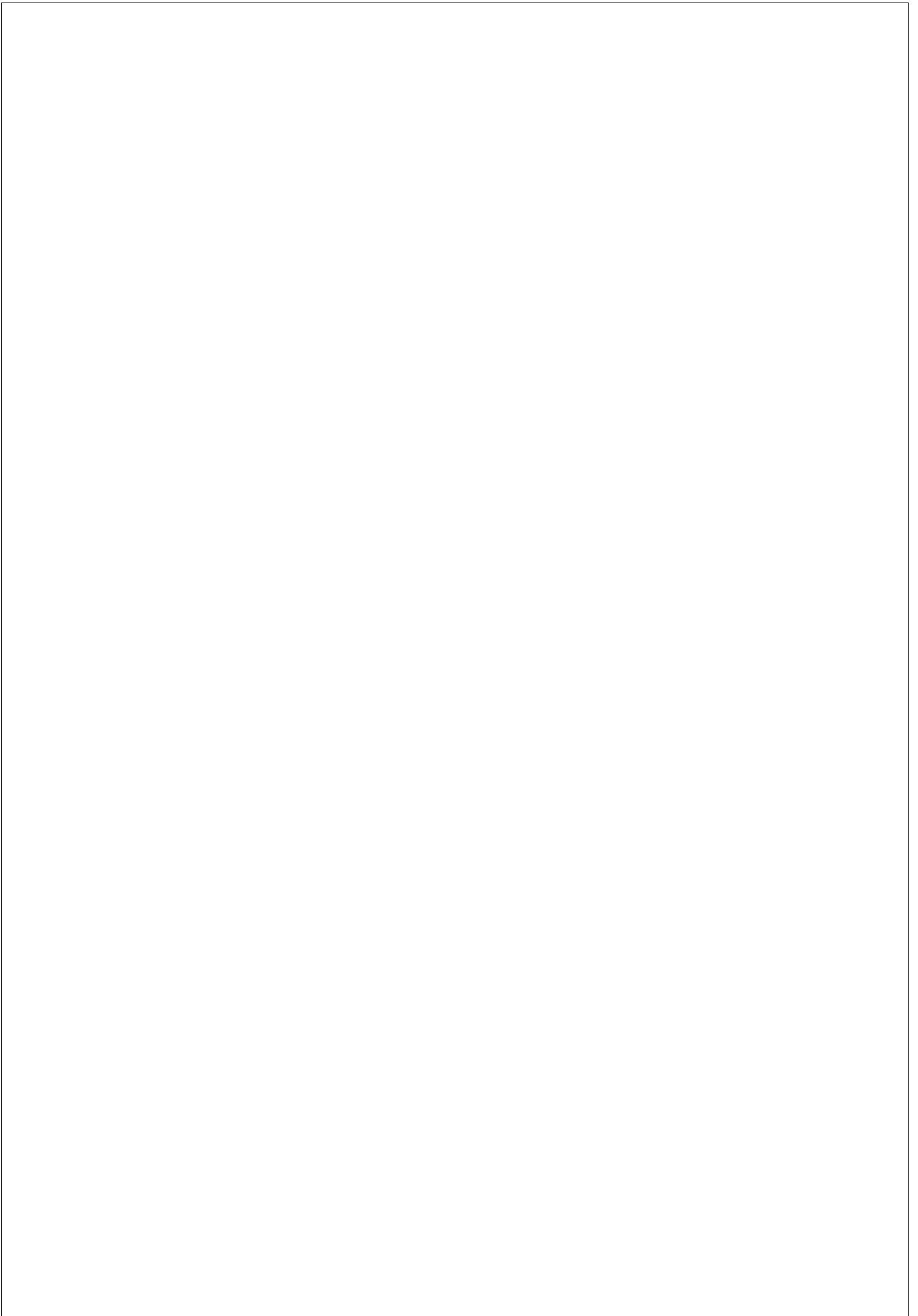
أمام اللجنة المكونة من السادة:

أد / محمد الهدي خنوس..... رئيسا (أستاذ-محاضر بجامعة ورقلة)

أد / عبد الرحيم بوخلخال..... مشرفا (أستاذ-محاضر بجامعة ورقلة)

أد / نبيل حلبيمي..... مناقشا (أستاذ-محاضر بجامعة ورقلة)

السنة الجامعية: 2024/2023





جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص الموارد البشرية

بعنوان

أثر سلوك العمل الجماعي على الأداء المتميز

دراسة ميدانية لعينة من عمال شركة الاسمنت عين توتة الوحدة التجارية تقرت

من إعداد الطالبين:

زكرياء حنوننة

محمد علاء خضاري

نوقشت بتاريخ : 2024/06/08

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أد / محمد الهادي خنوس.....رئيسا (أستاذ-محاضر)

أد / عبد الرحيم بوخلخال.....مشرفا (أستاذ-محاضر)

أد / نبيل حليمي.....مناقشا (أستاذ-محاضر)

السنة الجامعية: 2024/2023

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع؛ والذي يسعدني أن أهديه إلى:

من قال فيهما المولى عز وجل:

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"

سورة الإسراء_ الآية 24

الوالدين الكريمين

أبي الغالي طال الله في عمره، وإلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء

حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد وكانت دعواتها لي بالتوفيق

إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز ملاك على القلب والعين أطال الله في

عمرها

إليهما أهدي هذا العمل المتواضع أخواني وإخوتي الذين تقاسموا معي عبي الحياة وإلى جميع أصدقائي

وأحبائي

وإلى كل من ساعدني ولو بكلمة طيبة وإلى كل طالب علم.

جعله الله علما نافعا

محمد علاء

إهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة، إلى نبي الله ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحنان والتفاني إلى بسملة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي "أمي"
إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقه، إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصى فضائله، إلى من به أكبر وعليه أعتد إلى من
بوجوده أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها: والدي الغالي.

إلى شريكة حياتي، حبيبة قلبي، رفيقة دربي، سندي ومسندي، زوجتي العزيزة التي سهرت على مساندي في
هذا العمل المتواضع

زكرياء

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين خلق اللوح والقلم وخلق الخلق من عدم، أول الشكر وآخره أتقدم به إلى

الخالق عز وجل سبحانه وتعالى.

نتقدم بالشكر إلى الأستاذ المشرف بوخلخال عبد الرحيم على وقوفه معنا حتى إنهاء العمل

كما يسرنا أن نقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من الإخوة بن سالم إسلام ومخرمش محمد الصافي

على كل مجهوداتهم فيمساعدتنا على انجاز بحثنا

وأعضاء اللجنة المناقشة المتكونة من الأستاذ خنوس محمد الهادي رئيسا والأستاذ حليمي نبيل مناقشا

والأستاذ بوخلخال عبد الرحيم مشرفا والذين سننال شرف مناقشتهم لهذه الدراسة فلهم منا كل الشكر

والتقدير.

نشكر كل من الأساتذة وإدارة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة قاصدي مرياح ورقلة ونقدر مجهوداتهم

المبدولة اتجاه الطالب

زكرياء - محمد علاء

ملخص:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على سلوكيات العمل الجماعي من تنسيق، و تعاون ومشاركة للمعلومات وأثرها على الأداء المتميز للموظفين في شركة الاسمنت عين توتة الوحدة التجارية تقرت، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة من خلال إعداد وتوزيع استبانات على 44 عاملا ، وتم معالجتها إحصائيا عن طريق برنامج الحزمة نسخة 26 وبالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية SPSS الإحصائية للعلوم الاجتماعية و المتمثلة في النسب المئوية والتكرارات ،المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط. ANOVA. بيرسون، واختبار كولموغوروف-سميرنوف و اختبار التباين الأحادي

و خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج و المتمثلة في : وجود مستوى مرتفع من سلوكيات العمل الجماعي و الأداء المتميز من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، كما توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين أبعاد سلوكيات العمل الجماعي كمتغيرات مستقلة و الأداء المتميز كمتغير تابع، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الأداء المتميز تعزى لخصائصهم (الشخصية الجنس،العمر،الخبرة،الوظيفة)

الكلمات المفتاحية: سلوكيات العمل الجماعي، أداء متميز، شركة الاسمنت عين توتة، تقرت

Abstract:

This study aims to identify teamwork behaviors such as coordination, cooperation, and information sharing

And its impact on the outstanding performance of employees at the Ain Touta Cement Company, the commercial unit of Tougourt, where it was done

Using the descriptive analytical method to study the topic, and relying on the case study

During the preparation and distribution of questionnaires to 44 workers , they were processed statistically using the package program

Statistics for Social Sciences (SPSS), version 26, based on a set of statistical tools

These in clued percentages, frequencies, arithmetic means, standard deviations, and correlation coefficient

Pearson ,Kolmogorov-Smirnov test and one-way ANOVA.

The study concluded a set of results: a high level of work behavior

Teamwork and outstanding performance from the point of view of the study sample members, and there is a moderate positive correlation

Between the dimensions of teamwork behaviors as independent variables and outstanding performance as a dependent variable, in addition to the lack of

There are statistically significant differences between the respondents' answers about outstanding performance due to their characteristics

Personality (gender, age, experience, job)

Keywords: teamwork behaviors, outstanding performance , Ain Tota Cement Company, Tougourt.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	إهداء
III	شكر
IV	ملخص
VI	قائمة المحتويات
IVI	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ - هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك العمل الجماعي والأداء المتميز	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول سلوكيات العمل الجماعي والأداء المتميز
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول سلوكيات العمل الجماعي
12	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الأداء المتميز
21	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لسلوك العمل الجماعي والأداء المتميز
21	المطلب أول: الدراسات السابقة باللغة العربية
28	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
30	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
32	المطلب الرابع: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل
34	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول سلوك العمل الجماعي والأداء المتميز في شركة الإسمنت بتقريت
35	تمهيد
35	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
35	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة
38	المطلب الثاني: أدوات وأسلوب الدراسة

42	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها
42	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
53	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
60	خلاصة الفصل
61	خاتمة
64	آفاق البحث
65	المراجع
68	الملاحق
80	الفهرس

قائمة الجداول والأشكال والملحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
5	الفرق بين العمل الجماعي وفريق العمل	1-1
30	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	2-1
36	يوضح لمحة عن الشركة محل التريص	1-2
37	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	2-2
39	يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان ومحاوره	3-2
40	مقياس الإجابات على الفقرات	4-2
40	مجال المتوسط المرجح لكل مستوى	5-2
41	معامل الثبات Cronbach's Alpha لمحاوّر أداة الدراسة	6-2
42	توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقا لمتغير الجنس	7-2
43	توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقا لمتغير العمر	8-2
44	توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقا لمتغير المستوى العلمي	9-2
45	توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقا لمتغير الخبرة	10-2
47	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعدالتنسيق	11-2
47	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد التعاون	12-2
48	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد مشاركة المعلومات	13-2
49	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد معدل الأداء	14-2
50	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد سلوك الأداء	15-2
51	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد استمرارية الأداء	16-2
52	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك العمل الجماعي	17-2
53	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الأداء المتميز	18-2
54	معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أبعاد سلوكيات العمل الجماعي ومستوى الأداء المتميز	19-2
55	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول مستوى الأداء المتميز تبعا للمتغيرات الديموغرافية	20-2
56	نتائج اختبار T للفروق في مستوى الأداء المتميز	21-2
57	نتائج اختبار أنوفا للفروق في مستوى الأداء المتميز تبعا لمتغير العمر	22-2
57	نتائج اختبار كروسكال-واليس للفروق في مستوى الأداء المتميز تبعا لمتغير المستوى العلمي	23-2
58	نتائج اختبار كروسكال-واليس للفروق في مستوى الأداء المتميز تبعا لمتغير	24-2

	الخبرة	
59	نتائج اختبار كروسكال-واليس للفرق في مستوى الأداء المتميز تبعاً لمتغير الوظيفة	25-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
هـ	نموذج الدراسة	أ
38	متغيرات الدراسة	1-2
43	توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقاً لمتغير الجنس	2-2
44	توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقاً لمتغير العمر	3-2
45	توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقاً لمتغير المستوى العلمي	4-2
46	توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقاً لمتغير الخبرة	5-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
71	الاستبيان	1
74	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	2
75	الهيكل التنظيمي للوحدة التجارية لمؤسسة الإسمنت عين التوتة تقرت	3
76	بطاقة فنية للشركة محل الدراسة	4
77	الملحق 05: مخرجات spss نسخة 26	5

مقدمة

مقدمة:

لقد عرف العالم في السنوات الأخيرة ازدهارا كبيرا في شتى المجالات حيث، كان للرأس المال البشري النصيب الأعظم فيها، إذ لعب الدور الأساسي في نمو وتميز المؤسسات وتحقيق أهدافها المرجوة وبالطريقة المثلى، وذلك لأنها تدعم ما يعرف بالعمل الجماعي، حيث يعتبر هذا الأخير صمام أمان بالنسبة لأي فرد أو مؤسسة باختلاف قطاعها، وذلك من خلال توليد العديد من الأفكار المتنوعة وترويجها وتطبيقها إن أمكن، فهو يعطي بدائل لكل حالة وله تأثير مباشر على الأداء المتميز للمؤسسة، حيث تسعى المؤسسة لتحقيق التميز على جميع الأصعدة مما يسمح لها بالاستمرار والبقاء أطول فترة ممكنة ومواكبة التطورات البيئية المتسارعة، فلا شك أن كل منظمة تريد إيجاد حلول للمشكلات التي تواجهها وتواجه المجتمع على حد سواء بطريقة إبداعية وعملية، إذ جعلت ديناميكية العمل الجماعي والأداء المتميز عاملا أكثر أهمية في نجاح المنظمة وبقائها، لذا فإن المنظمات تحتاج وبمختلف أنواعها إلى رفع مستوى أدائها من خلال اعتمادها على العمل الجماعي وخلق فرق العمل لدى العاملين المبدعين الذي ارتقوا إلى مرتبة التميز من أجل تحديد وحل المشكلات.

طرح الإشكالية:

وفي ضل ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

✓ ما مدى مساهمة سلوك العمل الجماعي في تحقيق الأداء المتميز؟

للإجابة عن هذه الإشكالية نطرح الأسئلة فرعية التالية:

1. ما هو واقع سلوك العمل الجماعي لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية

تقرت؟

2. ما هو مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت؟

3. ماهي طبيعة العلاقة بين سلوك العمل الجماعي ومستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات في مستوى الأداء المتميز تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة).

الفرضيات:

للإجابة عن الأسئلة الفرعية نضع الفرضيات التالية:

1. هناك مستوى عالي من الأداء المتميز في شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت.
2. هناك مستوى عالي من سلوكيات العمل الجماعي لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت.
3. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية قوية بين سلوكيات العمل الجماعي ومستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت.
4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الأداء المتميز تعزى لخصائصهم الشخصية (الجنس، المستوى العلمي، العمر، الوظيفة، الخبرة).

دوافع ومبررات اختيار الموضوع:

تتجلى هذه الدوافع والمبررات اختيار هذا الموضوع فيما يلي:

1. محاولة الربط بين سلوكيات العمل الجماعي والأداء المتميز.
2. ندرة مثل هذه الدراسات في بلادنا العربية.
3. من خلال هذه الدراسة نحاول ابراز مدى أهمية العمل الجماعي في المؤسسات مما يحقق لها التميز والاستمرار.

4. ملائمة الموضوع مع طبيعة تخصص إدارة الموارد البشرية.

أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذه الدراسة الى تحقيق بعض الأهداف نذكر منها:
1. معرفة العلاقة بين العمل الجماعي والأداء المتميز وكيف يؤثر العمل الجماعي عليه.
 2. محاولة اكتشاف واقع العمل الجماعي في الوحدة التجارية للإسمنت عين التوتة تقرت.
 3. التعرف على مستوى الأداء المتميز في الوحدة التجارية للإسمنت بولاية تقرت.
 4. الكشف عن الفروق الإحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء المتميز وفقا للمتغيرات (الجنس، العمر، الوظيفة، الخبرة، المستوى التعليمي)

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تناول موضوعي سلوك العمل الجماعي والأداء المتميز ودالك لأهمية هذين المتغيرين، وكذلك معرفة مدى اهتمام الوحدة التجارية لشركة الاسمنت عين التوتة تقرت بهذا الجانب، وهو مهم جدا خاصة وأنه يساهم بشكل كبير في تطوير الادارة والفهم السريع لتغيرات البيئة، والتي من خلالها تلزم الشركة أن تعمل على الجماعة وفرق العمل لمواجهة مختلف العراقيل والمعوقات الداخلية منها والخارجية، والتي من خلالها نتمكن من مرفت مدى تأثير العمل الجماعي على الجانب الابداعي للعمال في المؤسسة.

حدود البحث:

- **الحدود الجغرافية:** تمت الدراسة بشركة الاسمنت عين التوتة بالوحدة التجارية لولاية تقرت.
- **الحدود البشرية:** تم اسقاط الدراسة على عينة عشوائية من العاملين في مؤسسة الاسمنت بالوحدة التجارية عين التوتة بتقرت، حيث اشتملت هذه العينة على (49) مفردة
- **الحدود الزمنية:** أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية من (17-03-2024 الى 05-04-2024)
- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين المتغيرين التاليين، سلوك العمل الجماعي كمتغير مستقل والأداء المتميز كمتغير تابع.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

فيضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة للعمل الجماعي والأداء المتميز والعلاقة بينهما، أما عن الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال الاستبيان، ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 26 من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على أثر سلوك العمل الجماعي على الأداء المتميز وذلك بمختلف الأدوات الإحصائية كالمتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، اختبار T، واختبار ANOVA.

مرجعية الدراسة:

من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة المراجع التي لها علاقة بالموضوع الدراسة وكانت كما يلي:- الكتب والمقالات العلمية - مذكرات الماجستير والدكتوراة- المجالات، ومواقع الإنترنت.

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

صعوبات الدراسة:

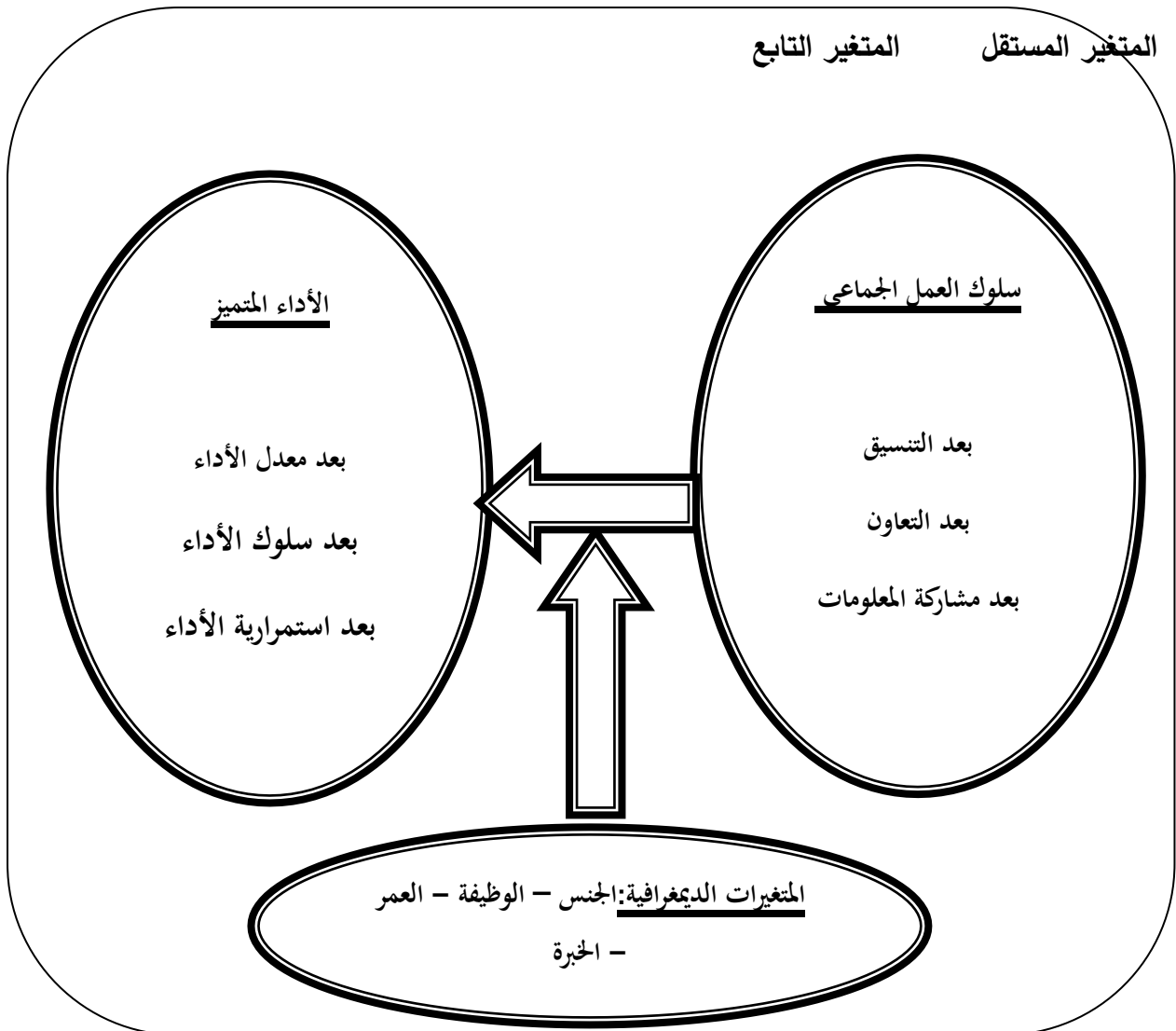
- أدوات الدراسة والتي لم يسبق للباحث وأن استخدمها خاصة أداة تحليل الاستبيان برنامج spss
- تأخر الأساتذة بالرد في عملية تحكيم الاستبيان.

هيكل الدراسة:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين الأول حول الأدبيات النظرية والتطبيقية للعمل الجماعي والأداء المتميز بحيث يتضمن المبحث الأول مفاهيم أساسية حول سلوك العمل الجماعي والأداء المتميز والمبحث الثاني الأدبيات التطبيقية لسلوك العمل الجماعي والأداء المتميز، أما الفصل الثاني الدراسة الميدانية فمن خلال المبحث الأول يتعلق بالطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة والمبحث الثاني لعرض ومناقشة نتائج الدراسة.

نموذج الدراسة:

الشكل (أ)



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على دراسات سابقة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوكيات العمل الجماعي والأداء
المتميز

تمهيد:

لقد شغل مفهوم التميز العديد من الباحثين على مر العصور، وصار استخدام كلمة التميز شائعا كثيرا من قبل كافة المختصين، حيث يعد التميز ظاهرة معقدة تتفاعل فيها عوامل متعددة، ولها وجوه مختلفة، إذ أسهمت في دراستها الكثير من حقول المعرفة وأغنتها بمفردات فلسفية وأدبية واجتماعية من علم الاجتماع، إدارة التسويق، وإدارة الإنتاج)، واخذ مفهوم التميز تتفتح معالمه إلى عصرنا هذا الذي يتصف باقتصاديات المعرفة والتكنولوجيا.

كما يعد مفهوم العمل الجماعي من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت بشكل كبير في المؤسسات، والتي تكتسي أهمية بالغة، نظرا لأهميتها في العمل لتحقيق أهداف المؤسسة.

وللتوضيح أكثر سوف نتعرف على العمل الجماعي ومفهومه وأهم خصائصه وأنواعه وأهميته، كما نتعرف أيضا على السلوك العمل الجماعي ومفهومه وأبعاده وأهميته، سوف نتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين نظريين أساسيين كما يلي:

المبحث الأول: يتضمن مفاهيم أساسية حول سلوكيات العمل الجماعي والأداء المتميز.

المبحث الثاني: سوف نتطرق فيه إلى الأدبيات التطبيقية لسلوك العمل الجماعي والأداء المتميز.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول سلوكيات العمل الجماعي والأداء المتميز.

لا شك ان الرأس المال البشري هو العنصر الأساسي والضروري في المنظمة، وبالتأكيد فإن تجمع الأفراد في المنظمة الواحدة ينافي منطقياً العمل الفردي فهو تقاسم للأدوار وتكامل معرفي ووظيفي، ولكن من الضروري أن يتمتع كل فرد عامل بالأخلاق الحميدة وأن يتعامل مع أصدقائه في العمل معاملة جيدة، فكلما كان سلوك العمل الجماعي جيد كلما اكتمل العمل بفاعلية و كفاءة عاليتين، وسوف نتعرف من خلال بحثنا عن السلوكيات التي من الضروري أن يتمتع بها كل عامل في مكان عمله وقيم العمل الجماعي بشكل مفصل، وللتعرف أكثر على هذا الموضوع نقدم ما يلي:

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول سلوك العمل الجماعي.

الفرع الأول: مفهوم سلوك العمل الجماعي وفريق العمل.

أولاً- تعريف سلوك العمل الجماعي: وهي الأخلاق التي يتمتع بها العاملون في مكان العمل، من الضروري أن تكون بمعايير عالية، وأن يتعلم حسن المعاملة مع أصدقائه ويطيع أوامر الاداريون ويعمل بجد واثقان، فمن الضروري أن يتمتع العامل بمصداقية ومهارة متجددة في مجال العمل ويعامل أصدقائه معاملة حسنة كأنهم أشقاء له، ويتعاون معهم اليد باليد فتلك هي أخلاق العمل الحميدة.

ويعرف العمل الجماعي: على أنه كل نشاط أو عمل نشأ عن اجتماع إنساني أيا كان نوع هذا الاجتماع، فهو نتيجة لاجتماع الأفراد بعضهم مع بعض في جماعة أو مجتمع ما، واحتكاك أفكارهم وتقابل وجدانهم ونزاعاتهم، مع ما يحيط بهم من ظروف ويكنفهم من أحوال وشؤون، وليس نتيجة لتفكير أو سلوك فردي، كما لا نقصد هنا بكلمة عمل اجتماعي الظواهر التي تتمثل في حركات فحسب بل يقصد به كل ما يشمل النظم والقواعد والاتجاهات الفكرية والوجدانية والنزاعية التي تسود في مجتمع ما¹.

ويعرف أيضا بأنه: مجموعة الأشخاص الذي يوحدهم هدف واحد مشترك ويسعون إلى تحقيقه مستغلين كافة المهارات والموارد المتاحة لهم بما فيها قدراتهم ومميزاتهم الفردية المتنوعة.

¹ بلخير دهمي ' العمل الجماعي ودوره في تحسين المردود الدراسي، ' أطروحة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع، ' قسم العلوم الاجتماعية ' جامعة محمد خيضر ة الجزائر ' 2015\2016 ' ص09.

-شروط قيام أو تكوين العمل الجماعي: لا بد من توفر مجموعة من الخصائص والعناصر لقيام جماعة من العمال، نذكر منها:

- ✓ وجود عدد من الأعضاء لا يقل عن اثنين.
- ✓ وجود تفاعل وتواصل مستمر بين أعضاء الجماعة وأيضاً اعتماد تأثير متبادل فيما بينهم.
- ✓ ضرورة وجود ثبات أو دوام نسبي للجماعة، أي استمرار العلاقة أو التفاعل الاجتماعي بين أعضاء الجماعة لفترة طويلة.
- ✓ وجود أهداف مشتركة وموحدة يتجمع الأعضاء حولها وفي توظيفها.
- ✓ وجود شبكة من القيم والمعايير والمبادئ وقواعد السلوك يلتف حولها الأعضاء².

ثانياً - مفهوم فريق العمل:

- 1- تعريف فريق العمل: عرفها البعض بأنها "مجموعة من الأفراد يتميزون بمهارات متكاملة فيما بينهم تجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد، بالإضافة إلى وجود مدخل مشترك للعمل".
والبعض يعرف فريق العمل بأنها "جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق، ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيق هذه الأهداف، كما أن هناك قدراً كبيراً من التمكين للفريق في اتخاذ القرارات"³.
- 2- صفات أعضاء فريق العمل: من الصفات التي ينبغي أن يتمتع بها كل فرد يعمل في إطار فريق العمل كالتالي:

1- الالتزام بأوامر القائد 2_ التواصل الفعال

3- تحمل المسؤولية 4_ الأهداف الواضحة

2 بلخير دهمي، العمل الجماعي ودوره في تحسسين المردود الدراسي، دراسة ميدانية أجريت بمجموعة من الثانويات بولاية المسيلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، الجزائر، 2015، 67..

3 الجهاز المركزي التنظيمي الإداري 'بناء وإدارة فريق العمل' كتاب أو مجلة الاستثمار في الأفراد 'جمهورية مصر العربية' ص3.

5-جدية 6_المرونة 7_التفكير الايجابي.

ثالثاً-الفرق بين العمل الجماعي وفريق العمل:

فريق العمل هو مجموعة يتم تكليفها بأداء عمل معين كل حسب تخصصه لإنجاز هدف محدد بالذات، أما العمل الجماعي فهو دورة عمل داخل المنظمة مترابطة مع بعضها لا يجب أن يخل من نظامها الأفراد في منظومة هذا العمل فلا بد أن يقوم بنفس روح الأداء يخرج العمل في النهاية بالشكل المطلوب من الإدارة. وتشير (Leroy) إلى الاختلافات بين مجموعات العمل وفرق العمل، والاختلافات الواردة في الجدول أدناه وبالتالي فإن عمل الفريق هو مجموعة عمل ولكنه نوع خاص من العمل الجماعي:

الجدول 1-1: الفرق بين العمل الجماعي وفريق العمل⁴

جماعات العمل	فرق العمل
يتم اختيار القيادة بشكل رسمي	يتم تقاسم وظائف القيادة بين اعضاء الفريق
تعتمد هدف المنظمة كهدف لها في حد ذاته	يتم تحديد أهداف معينة تعطي الهوية للفريق وتصبح مصدر
النتائج تأتي من تراكم وتنسيق نتائج كل نشاط فرد	تنشأ نتيجة مشتركة من مزيج من الأنشطة الفردية والجماعية
يتحمل كل عضو المسؤولية الكاملة عن النتائج المحددة التي ينتجها كل فرد	يتقاسم أعضاؤه مسؤولية مشتركة عن النتيجة النهائية
الاجتماعات قصيرة المدة ويتم إجراؤها بواسطة قائد رسمي	الاجتماعات هي "المكان" الذي يناقش فيه الأعضاء ويقررون ويعملون بشكل مشترك ويحلون المشاكل بفعالية دون ضغوط من الوقت
توفر أدوار أعضائها المناسبة لمؤهلاتهم المهنية	شجع أعضاؤها على تولي أدوار متعددة ومتنوعة
يكافئ ويقدّر المساهمات الفردية	تعترف، تكافئ وتحتفل بشكل متكرر وبكل سرور، مع جميع الأعضاء بالإنجازات

4طارق كاظم شالكة، جزء من متطلبات مادة ادارة الموارد البشرية، الكورس الأول لبرنامج الدكتوراه في الادارة العامة، كلية الادارة الاقتصادية، بغداد، ص7.

الفرع الثاني - سلوكيات وقيم العمل الجماعي:

من الضروري أن كل مكان يحتوي على عدد من العمال أن يتمتع بسلوك وقيم عالية، حتى يعم في الحب والود والترابط، ومن الضروري أن يتمتع العامل بطباع وسلوكيات جيدة، ومن أهم العناصر والسلوكيات التي من الضروري أن تتوفر في كل عامل ما يلي:

أولاً: التنظيم والترتيب: فهي من الأسس الضرورية في حيات كل عامل، ومن الضروري أن تتوفر به في بيئة العمل، وأن يتمتع بثقافة تنظيمية وأن يكون شخص منظم في أفكاره وفي طباعه.

ثانياً: الأخلاق الحميدة: وهي من أول السلوك التي من الضروري أن يتمتع بها كل عامل وكل موظف في مكان عمله فهي الجوهر الأساسي في حياة كل منشأة.

ثالثاً: الإلتقان في العمل: الإلتقان هو من الصفات التي من الضروري أن يتصف بها كل عامل في مكان عمله سواء كان موظفاً أو عاملاً، من واجباته أن يقوم بتقديم كل مهامه على أكمل وجه بكل حب وتفاني.

رابعاً: السلوك المهني الحسن للعامل: فالسلوك المهني الحسن هو من القواعد الأساسية للحصول على عامل يتمتع بطريقة احترافية، وسمعة طيبة ومتمن في عمله5.

كما تعدد مؤسسة consulting Challenge الأسترالية الخاصة بالتوظيف سلوكيات أساسية وهي:

خامساً: الابتعاد عن "الأنا": يقوم العمل الجماعي على استبعاد بعض السلوكيات الشخصية، كالغرور، لأنه عكس ذلك أي سيطرة الأنا على بيئة العمل، تجعلها تضطرب، كما تجعل أفراد فريق العمل يركزون على مكاسبهم الذاتية بشكل أكبر وينسون أهداف الفريق.

سادساً: النقاش البناء: من الأمور التي يجب التنبه لها، في إطار فريق العمل، التعبير عن الرأي بشكل بناء، من دون الحكم على أفعال الآخرين، بالإضافة إلى تقديم التعليقات من دون إساءة وطرح الأمور المفيدة للفريق ككل، الجدير بالذكر أن القدرة على تقديم النقد البناء أساس في العمل أي الإشارة إلى العمل الذي يحتاج التحسين بعيداً من استهداف الشخص الذي قام بهذا العمل

سابعاً: التعاطف: التعاطف مع أفراد فريق العمل يولد الاحترام ويعزز العلاقات بين بعضهم البعض.

الفرع الثالث: خصائص العمل الجماعي وأهميته:

أولاً: خصائص العمل الجماعي:

- ✓ إعطاء الأولوية للأهداف والنتائج والتركيز عليها.
- ✓ التقسيم العادل للمسؤوليات بين الأفراد.
- ✓ الاحترام بين أفراد المجموعة.
- ✓ حل المشكلات.
- ✓ القيادة الناجحة.
- ✓ التنظيم⁶.

ثانياً: أهمية العمل الجماعي

- ✓ تزايد مشكلات الإنسان الأمر الذي يستلزم وجود مجموعة متعاونة من المختصين يعملون على حله
- ✓ تحقيق الأهداف عن طريق العمل الجماعي من خلال استخدام قدرات ومهارات متعددة من قبل فريق العمل حسب التخصصات والمعرفة والخبرة والمهارة بكفاءة عالية.
- ✓ التركيز على العمل التكاملي التعاوني من خلال العمل الجماعي، لأن كل عضو يعتمد على الآخر في انجاز المطلوب.
- ✓ دعم روح الفريق من خلال العمل الجماعي والتركيز على الاحتياجات الشخصية والمهنية.
- ✓ ينمي الشعور بالاستقرار النفسي.
- ✓ اكتساب سلوكيات جديدة وتعديل بعض السلوكيات السلبية.
- ✓ السرعة والدقة في انجاز المهام الموكلة إلى الجماعة.

6علي السلمي ' تطور الفكر التنظيمي ' دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ' مصر ' السنة 2000ص710.

✓ اختصار وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

✓ زيادة الدافعية وعدم الشعور بالمتبطات.

✓ لشعور بالأمان.

الفرع الرابع: أسباب وأركان تكوين العمل الجماعي:

أولاً-أسباب تكوين العمل الجماعي:هناك بعض الأسباب التي تجعل الفرد ينظم الى الجماعة،تتمثل فيما يلي:

1. مساعدة الفرد في أداء المهام:فالمهام والأعمال إذاتمت بشكل جماعي تصبح أكثر فاعلية ويتم انجازها بدقة وسرعة،فالعمل الجماعي يشجع الفرد على الأداء ويرفع من مستوى قدرته وكفاءته على الأداء .
2. اشباع حاجات الفرد:من الطبيعي أن يكون للفرد حاجات مختلفة يرغب في اشباعها سواء كانت هذه الحاجات نفسية أو اجتماعية أو مادية، فالفرد يعتبر عضويته في جماعة ما مؤثرا بشكل أقوى على تحقيقه واشباعه لهذه الحاجات.
3. احساس الفرد بالوجود والتطابق الذاتي:وهو شعور نفسي للفرد بوجوده كعضو في جماعة معينة يجعله يشعر بالدور الذي يقدمه لهذه الجماعة وهذا يؤثر على قيم ومعتقدات الفرد نحو نفسه مما يحقق له ما يعرف بالتطابق الذاتي،حيث أنه يلتزم بالقيم التي توضح سلوك الجماعة وتجعله متطابقا مع أعضائها وتصرفاتهم وسلوكياتهم، فالفرد داخليا يشعر بأنه متماثل مع الآخرين.
4. الجماعة وسيلة للفرد لتحقيق أهدافه الخاصة: فمن خلال عضوية الفرد لجماعة ما تجعله يحقق مكانة ما في البيئة المحيطة به ويفتخر بكونه عضوا في هذه الجماعة مما يحقق له أهداف أخرى يختص بها بعيدا عن هدف الجماعة.
5. الدفاع عن المصالح:يرغب الفرد في الانضمام للجماعات حتى يشعروا بالأمان،فالجماعة تساعد على حماية أعضائها من أية ضغوط يتعرضون لها من الادارة في المنظمة.

ثانيا-أركان العمل الجماعي:هناك أركان يقوم عليه جماعات العمل والتنظيم الغير الرسمي وهي:

1. العلاقة بين الأعضاء:وتتكون من المعاملات اليومية بين الأفراد والتي تشمل أمور العمل والجوانب الشخصية للعاملين،وتعتبر العلاقات بين الأعضاء أحد المؤشرات التي تستخدم للاستدلال على تماسك الجماعة وجاذبيتها لأعضائه.

2. الأدوار: والتي يتم توزيعها بين أفراد الجماعة، والتي تتفق مع نفس أدوارها في التنظيم الرسمي أو مختلف عليها، فهذا الفرد يسند إليه حل مشكلات العمل، والآخر يتولى الأنشطة الترفيهية والاجتماعية للجماعة ويتوقف توزيع الأدوار على عدة عوامل، منها مركز الفرد في الجماعة، وعمره وخبرته، وقدرته وميوله وخصائصه الشخصية، ومدى ارتباطه بالجماعة وحبه لأعضائها.
3. القيم: هناك قيم اجتماعية معينة تسود الجماعة، ويعمل الأعضاء من وحيها، فقد تتبع الجماعة قيم الأمانة، والاخلاص في العمل والتنافس والانتاج على مستويات راقية للأداء وتستطيع أن تلمس حب الأعضاء لجماعتهم من خلال اتباعهم للقيم السائدة فيها.
4. قواعد السلوك: هناك مجموعة من القواعد السلوكية التي تملئها الجماعة على أعضائها، مثل مساعدة بعضهم البعض، أو إرشاد أحدهم إلى الصواب إذا أخطئ، وهناك عدد كبير من القواعد التي تملئ الجماعة على أعضائها التقيد بها.
5. المشاعر: هناك بعض المشاعر والأحاسيس التي تنور بين أعضاء الجماعة نتيجة للقاءاتهم اليومية وعلاقاتهم المستمرة، وهي نفس المشاعر التي تجدها في المجتمع الكبير من حب وكره، وإقبال واعراض، وصلح ونزاع، فإذا اكتمل عقد الجماعة، واكتسب التنظيم الغير الرسمي صفة الاستمرار، فإنه يمكن أن يخدم عدة أغراض هامة، منها أنه يوفر للعاملين فرصة التعارف والتآلف الذي يؤدي بدوره إلى التعاون والمساعدة.

الفرع الخامس: مراحل ومتطلبات العمل الجماعي.

أولاً- مراحل تكوين الجماعات.

1. مرحلة بداية التكوين: حيث يقوم الأفراد الراغبون في الاشتراك في الجماعة بالتعرف على بعضهم البعض، ويقومون بوضع القواعد المقبولة من الجماعة وما هي الواجبات التي عليهم القيام بها، والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم ضمن إطار الجماعة.

7 عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن (غير منشور) 2008، ص112-

2. مرحلة الاضطراب والنزاع: حيث تحدث مجموعة من الصراعات داخل الجماعة، تخلق الخوف والشك بين الأعضاء والتناقض فيما بينهم، فإذا استمر هذا الصراع قد يؤدي إلى حل الجماعة، أما إذا تم التوافق وحل هذا الخلاف فإن هذه المرحلة تصل إلى نهايتها.

3. مرحلة وضع المعايير: حيث يحدث تماسك للجماعة، ويهتم أعضاؤها للوصول إلى المشكلات التي تواجههم ويكون كل عضو قد تنازل عن بعض رغباته الشخصية، ويكونون أكثر تأثرًا من خلال شعورهم بالتقارب والاتفاق على قواعد مقبولة للأداء داخل الجماعة.

4. مرحلة الأداء: هنا تصبح الجماعة مستعدة للعمل والأداء وتعمل على التوفيق بين احتياجات الأعضاء ومتطلبات المهام المطلوب إنجازها وتكون قد وصلت إلى مرحلة النضج.

5. مرحلة حل الجماعة: وهي مرحلة الانتهاء، حيث تكون الجماعة قد حققت الأهداف التي من شأنها تكونت، مثل الجماعات المؤقتة التي تشكلت لإنجاز مهمة ما وفور انتهاء المهمة تنتهي الجماعة، وقد يختلف رد فعل الأعضاء نحو هذه المرحلة فمنهم من يكون لديه سعادة عن طريق وصوله إلى إنجازات معينة مع الجماعة، ومنهم من يكون رد فعله يشوبه الحزن بسبب فقدانه لبعض الأصدقاء الذي تعامل معهم نتيجة لوجوده في المجموعة، أو يكون سبب حل الجماعة.

ثانياً-متطلبات العمل الجماعي:

إن العمل الجماعي يبنى على أسس وقواعد ومتطلبات تتحكم في سيرورته لدى المؤسسة، ويمكن أن نوجزها في مجموعتين هما:

المجموعة الأولى: وتتضمن المهارات الاتصالية اللازمة لتسيير العمل الجماعي، كتنظيم الاجتماعات، توزيع المهام، تقديرات الميزانية ولتخطيط الاستراتيجي.

المجموعة الثانية: وتشمل المهارات المتعلقة بإدارة العلاقات بين الأفراد داخل الجماعة كتحديد القواعد التي تحكم تعامل الأفراد مع بعضهم البعض داخل الفريق⁸.

الفرع السادس: إيجابيات وسلبيات العمل الجماعي

⁸ أحمد السيد كردي ، جماعات العمل، مقال تم نشره بموقع بوابة الكنانة اونلاين، 2013، جمهورية مصر العربية .

أولاً- إيجابيات العمل الجماعي: ونذكر منها:

1. تحقيق الأهداف بكفاءة: يوفر العمل الجماعي إمكانية استفادة من مجموعة واسعة من المهارات والخبرات لتحقيق الأهداف المحددة بكفاءة أعلى، فبالاستفادة من قدرات الأفراد المختلفة، يصبح من الممكن تنفيذ المهام بطريقة أسرع وأكثر فعالية.
2. تعزيز التعاون والتواصل: يساهم العمل الجماعي في تعزيز التعاون والتواصل بين الأعضاء، حيث يتحتم عليهم التفاوض والمشاركة في عمليات صنع القرار وحل المشكلات المختلفة، هذا يساهم في بناء علاقات قوية ومتينة بين الأفراد وتعزيز روح الفريق.
3. توزيع العبء: يعمل العمل الجماعي على توزيع العبء وتقاسم المسؤوليات بين أعضاء الفريق، وبالتالي يمكن تحقيق أعلى مستوى من الإنتاجية والإبداع بدلاً من تحمل كامل العبء من قبل فرد واحد.
4. تعزيز التنوع والابتكار: يشجع العمل الجماعي على التنوع والابتكار، حيث يمكن للأفراد تبادل الأفكار والخبرات واكتساب معرفة جديدة من أعضاء الفريق الآخرين. يساهم ذلك في تطوير حلول جديدة وإعطاء الأفكار المبتكرة فرصة التنفيذ.

ثانياً- سلبيات العمل الجماعي

1. صعوبة التوافق: يمكن أن يواجه الفريق صعوبات في الوصول إلى توافق بين أعضائه، خاصة عندما يكون لديهم آراء وأفكار مختلفة قد يتطلب الأمر جهوداً إضافية لمحاولة توفيق الآراء والرؤى المتنازع عليها.
2. قدرة الدعم المحدودة: قد يواجه بعض أعضاء الفريق صعوبة في تقديم الدعم والمشاركة الفعالة في مهامهم المناطة بهم، هذا يمكن أن يؤثر على سير العمل وتحقيق الأهداف المشتركة.
3. تأخيرات التنفيذ: تحقن العمل الجماعي أحياناً في تأخير تنفيذ القرارات، حيث يحتاج الفريق إلى مزيد من الوقت للمناقشة والتوافق على الأفكار والتخطيط اللازم قبل تنفيذها.

4. عدم التنسيق: في حالة عدم وجود مستوى عالٍ من التنسيق والتحكم بين أعضاء الفريق، يمكن أن يؤدي العمل الجماعي إلى انفصال الجهود وتشتيت الجهود. قد يصعب على الفريق تحقيق النتائج المرجوة والوصول إلى الأهداف المحددة⁹.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الأداء المتميز.

يحظى موضوع الأداء المتميز بالاهتمام الكبير من قبل الباحثين والممارسين في مجال الإدارة، فهو العنصر الذي يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها وطموحاتها، ومن خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى المفاهيم الأساسية له والمتمثلة فيما يلي:

الفرع الأول- ماهية الأداء المتميز.

أولاً- التطور التاريخي للأداء المتميز: بدء الاهتمام بالتميز في الأداء كمفهوم في مطلع ثمانينات قرن العشرين عندما ألف توم بيترز وزميله روبرت ووترمان كتابهما المشهور " البحث عن التميز " والذي جاء كردة فعل لتميز الشركات اليابانية منذ ستينات وسبعينات ذات القرن، ففي النموذج الياباني كان سبب النتائج المذهلة التي حققتها الشركة اليابانية الرائدة هو كفاءة مواردها البشرية وأسلوب عملها المتميز¹⁰، كما أن الأداء المتميز أحد الضروريات التي تفرضها الطبيعة الحركية للبيئتين الداخلية والخارجية، فقد تناولته "نظريات الدوافع" التي كانت محورا لاهتمام الكثير من الإداريين، ومن أبرزها نظرية التوقع للعالم "VROON" وهو أول من ساهم في تأطير مفهوم الأداء المتميز على مستوى الفرد والمنظمة، وقد ركزت النظرية على أهمية العلاقات الإنسانية من خلال إعطاء العاملين في المنظمة الحرية والاستقلالية في ممارسة أعمالهم ليتمكنوا من إظهار ما لديهم من قدرات تساهم في تحسين المخرجات التنظيمية وتمييزها، كما أكدت النظرية وجود ثلاثة أنواع من العلاقات¹¹.

ثانياً مفهوم الأداء المتميز:

⁹نور الأسطورة، إجابيات وسلبيات العمل الجماعي، مجلة مجتمع سؤال وجواب 29 نوفمبر 2023. (بتصرف)

¹⁰سبع نجيب، أثر التدريب الإلكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2021، ص42)

¹¹أكرم محسن الياسري، ايناس عباس الفتلاوي، مستجدات فكرية في عالم ادارة الأعمال (التعلم التنظيمي، المنظمات المتعلمة، الأداء المتميز)، الجزء الثاني، الدار المنهجية، الطبعة الأولى 2016، ص96

قبل التطرق لمفهوما لأداء المتميز تجدر الإشارة أولاً إلى مفهوم الأداء والتميز وما المقصود بهما.

1- الأداء:

أ- لغة: أدى الشيء أي قام به، أدى الشهادة أي أدلى بها، وهذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به.

ب- اصطلاحاً: تعريف الأداء حسب معجم مصطلحات العلوم الادارية الذي عرفه بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفوض أدائه من العامل الكفاء المدرب"¹².

2- التميز

أ- لغة: وهو من أصل ميز، ويقال متميز القوم، أي "الأفضل، الشجاعة، أفضل الأحوال".

ب- اصطلاحاً: وهو حالة من الابداع الاداري والتفوق التنظيمي، تحقق مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الانتاجية التسويقية والمالية وغيرها من المنظمة، بما ينتج عنه انجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، ويرضى عنها العملاء وأصحاب المصلحة في المنظمة¹³.

3- الأداء المتميز:

ويعرف على أنه مجموعة سلوكيات وقدرات ومهارات فكرية ومعرفية عالية يتمتع بها الأفراد العاملون في المؤسسات، لكي تصبح لهم القدرة لتوظيف تلك المهارات والمعارف والسلوك في مجال عملهم وتخصصهم، بما يجعلهم ينجزون أعمالاً تتجاوز حدود المعايير المؤسساتية وتتفوق على ما يقدمه الآخرون كما ونوعاً وتقديم أفكار ومنتجات تتسم بالحدثة والأصالة والإبداع¹⁴.

12 طرش جمال، معزوزي منيرة، أثر التعلم التنظيمي في تحقيق الأداء المتميز للأستاذ الجامعي في الجامعة الجزائرية، دراسة عينة من جامعة الشرق الجزائري، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، المجلد 06- العدد 01، 2022 الجزائر ص 99

13 علي السلمي، نماذج وتقنيات الادارة في عصر المعرفة، ادارة الأداء المتميز، مقال، دار غريب للنشر والتوزيع، مصر، (2002)، ص 12.

14 طرش جمال، معزوزي منيرة، مرجع سابق، ص 99.

ويعبر مفهوم الاداء المتميز عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المتنوعة مثل الأهداف السوقية والمالية وزيادة الأرباح، عن طريق تطوير مؤشرات قياس الأداء للمؤسسة مثل مؤشرات العائد على الأصول والحصة السوقية ومعدل النمو والسمعة والصورة الخاصة بالمؤسسة داخل السوق¹⁵.

ويعرف **علي السلمي** التميز على أنه "إطار فكري يتضمن العناصر الأساسية في توجيه الإدارة في المنظمات المعاصرة لتحقيق التفوق وخلق القيم لكل أصحاب المصلحة المرتبطين بالمنظمات، وتنمية القدرات على التنافس والتطوير والإبداع"¹⁶.

ويعرف "**القريوتي**" الأداء المتميز من مدخل التركيز على الناتج الابداعي بوصفه أحد مداخل الابداع، ويتمثل في مقدار الانتاجية والبراعة في الأداء، كما قدم "كوتلر" مفهوم الأداء المنظمي المتميز من خلال طرحه نموذج خصائص منظمات الأعمال ذات الأداء المتفوق، وأشار الى مجموعة عوامل وصفات بأنها مفاتيح للأداء المتميز، إذ أن الخطوة الأولى في طريق الأداء المتميز هي تحديد أصحاب المصالح (الزبائن،العاملين،المجهزين،المسوقين) وتدرك منظمات اليوم أنها ما لم تلبى احتياجات أصحاب المصالح ورغباتهم فلن تحقق المكانة المرموقة التي للوصول إليها، ومن خلال ادارة العمليات الأساسية (تطوير منتج جديد،جذب الزبائن،اختزال النفقات،تلبية الاحتياجات) تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها الخاصة بإرضاء اصحاب المصالح ومن جهة نظر "**سبينس**" فان الاداء المتميز هو أحد أوجه الابداع¹⁷.

اذن من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان الاداء المتميز يعبر على القدرة على انجاز واتمام المهام بصورة متفوقة عما يقدمه المنافس، من خلال الاعتماد على مختلف الكفاءات والمهارات والسلوكيات

15 عبد القادر نعيم عبد القادر صيام باحث دكتورا، دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة، المجلة الافريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الانسانية والاجتماعية، كلية ادارة الأعمال، جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم، السودان، 2022، ص270.

16 علي السلمي ادارة الموارد الاستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة (2001)، ص 125.

17 حمزة محمد الجبوري، جودة الخدمة ودورها في الاداء المتميز دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل فرع المنصور الكلية التقنية الادارية -بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة،العراق، العدد الرابع والثلاثون، 2013 ص179

وخاصة سلوكيات العمل الجماعي، هذا ما يؤدي الى الارتقاء بالمؤسسة الى مؤسسة مبدعة ومتميزة عن باقي المؤسسات الاخرى¹⁸.

ثالثا- أهمية الأداء المتميز:

إن التغيرات البيئية المتتالية والمستمرة في ظل عولمة الاقتصاد، والتحالفات الإستراتيجية بين المؤسسات العملاقة، فرض على المؤسسات اليوم السعي لتحقيق التميز في أعمالها لتضمن بقائها واستمرارها في بيئة الأعمال الحالية شديدة التغير، وهذا لن يتحقق إلا إذا تمكنت المؤسسة من الوصول إلى أداء عالي ومتميز يمكنها من تحقيق أهدافها الإستراتيجية المختلفة، واستغلال فرص المحيط، وكذلك تجنب تهديداته أو تحويلها إلى فرص، وتظهر أهمية الأداء المتميز من خلال:

- ✓ تساهم في ضمان التعاون المتواصل بين المدراء والموارد البشرية في المستويات الأدنى
- ✓ تساهم في دفع المورد البشري الى تطوير قدراته وقدرات المؤسسة الى المستوى المطلوب.
- ✓ مساعدة المنظمة على وضع المعايير اللازمة لتطوير رسالتها
- ✓ يؤدي إلى الكشف على العناصر ذات الكفاءة ووضعها في المواقع المناسبة، وكذلك تحديد العناصر التي تحتاج إلى دعم وتطوير للنهوض بأدائها.
- ✓ التأكد من تحقيق التنسيق بين مختلف أقسام المنظمة.
- ✓ تشخيص الأخطاء والانحرافات واتخاذ الخطوات اللازمة لمعالجتها
- ✓ تحقيق الشمولية والعقلانية في عمليتي التخطيط واتخاذ القرار.
- ✓ خلق بيئة تدعم وتحافظ على التحسين المستمر.
- ✓ تحسين المشاركة والمسؤولية الجماعية¹⁹.

18 أحلام غربال، أثر المرونة الاستراتيجية في الاداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة البسكرة للإسمنت، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الجزائر، ادارة استراتيجية وتنظيمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، (2022)ص86

رابعاً- أهداف الأداء المتميز

يمكن ابراز أهداف وفوائد تبني وتطبيق تميز أداء المنظمات فيما يلي:

ايجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء وتجسين الثقة.

✓ تحسين المشاركة والمسؤولية وكذا معنويات وإرضاء العاملين.

✓ تحسين نوعية المخرجات وتدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.

✓ تعلم اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق وترتيب وتحليل المشاكل والسيطرة عليها.

✓ الحفاظ على الزبائن وخلق بيئة تعم وتحافظ على التحين المستمر.

✓ زيادة الكفاءة وتحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة

✓ متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.20

الفرع الثاني- أبعاد الأداء المتميز:

ان دراسة الاداء المتميز للمورد البشري تستدعي معرفة أبعاده التي من خلالها يمكن الوصول الى أهداف الدراسة ضمن الحدود المرسومة، وفي هذا الاطار نجد اختلاف في وجهات نظر العديد من الباحثين حول تفصيل الأداء المتميز وتحديد أبعاده، ومن بين أهم هذه الأبعاد التي ركز عليه الباحثون ما وردفي دراسات كل من (مناصريه 2012) و(العسكري والدلوي 2017) و(بن الشيخ، 2017) حيث ركزوا على ثلاثة أبعاد أساسية وهي (معدل الأداء البشري، سلوك الأداء البشري، استمرارية الأداء البشري)، وقد تم الاعتماد على هذه الأبعاد في دراستنا الحالية لكونها الأكثر انسجاما مع متطلبات الدراسة، فضلا عن سهولة تطبيقها وتوافقها وأهداف الدراسة.

19أحلام غربال، أثر المرونة الاستراتيجية في الاداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة البسكرية للإسمنت، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه،الجزائر، (2022) ص94

20بن أم السعد نور الايمان، دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي، دراسة مقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملابيا ماليزيا 2020، ص47

أولاً- **معدل الأداء البشري**: يعرفه مكتب العمل الدولي بأنه " وصف مكتوب لمدى الجودة التي يجب أن يؤدي بهل الموظف تلك الأعمال المحددة، والتي تنطوي عليها وظيفته، إذا كان له أن يؤدي تلك الأعمال بطريقة ترضي الإدارة ارضاء تام، وذلك في ظل ظروف العمل القائمة " ويقصد بمعدل الأداء البشري هو انتاجية أداء هذا المورد البشري من حيث الكمية والنوعية للنتائج المحققة، والتوقيت الملائم لتحقيق ذلك وبأقل تكلفة وتوقيت مناسب.

ثانياً- **معدل سلوك الأداء البشري**: وهو مجموعة من السمات والخصائص الشخصية التي تصف كيفية أداء الفرد للمهام الموكلة اليه في المؤسسة، وتتجسد هذه الخصائص على شكل سلوكيات وتصرفات في سياق ممارسة الأعمال والمهام، تشير هذه السلوكيات الى نواحي جيدة في أداء الفرد والتي يمكن توظيفها في مواقف أداء العمل بصورة مميزة، ومن أبرز هذه السلوكيات نذكر ما يلي:

(القيادة، التخطيط، التنظيم، التفويض، الرقابة، حل المشكلات، اتخاذ القرارات، الاتصالات الشفوية، الاتصالات المكتوبة، تحديد الأولويات، العلاقة مع الآخرين، الدقة في المواعيد).

ثالثاً- **استمرارية النمي**: وهي قدرة الفرد على البقاء والاستمرارية في تحسين أدائه وتميزه عن الآخرين طيلة مساره المهني، من خلال التكيف والاستجابة الفعالة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل الداخلية والخارجية، والعمل على تحسين الأداء والاستمرارية في التحسين للوصول إلى قمة الأداء، فالأداء المتميز ليس مجرد تحقيق نتائج أعلى من حيث الأهداف بل الاستمرارية في ذلك²¹

الفرع الثالث-نظريات الأداء المتميز:

إن أهمية الأداء في العملية الانتاجية قد لفت انتباه الباحثين الى بلورة نظريات الادارة التي تفسر أداء المنظمات،والتي كان يميزها الاختلاف في محاور الاهتمام ونجد من بينها:

أولاً- **نظرية الادارة العلمية**:يعتبر فريديريك تايلور من أبرز روادها فضلت الاستناد على المعيار العالمي لدراسة الوقت والحركة، وكذا في اختيار العاملين وتدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل وهذا في سبيل رفع انتاجية المنظمة.

²¹سبع نجيب، أثر التدريب الالكتروني التشاركي في تحقيق الأداء المتميز، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قاصدي مرباح،

ورقلة، الجزائر، 2021، ص 46-47-48

ثانيا- نظرية التقسيم الإداري: صاحب هذه النظرية هو هنري فايول وتركيزه تمحور حول إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل، المقسم الى ادارات وأقسام تنهض بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الانتاجية وخفض التكاليف وإبراز هيكل التسلسل الاداري، حيث تتدفق السلطة من الأعلى الى الأسفل نتيجة الرقابة، كما وضع أربعة عشر مبدءا من مبادئ الادارة التي توصل اليها نتيجة مشاهداته وخبراته، مؤكدا أنها تضمن حسن أداء المدير.

ثالثا- النظرية البيروقراطية: تنسب هذه النظرية إلى العالم الاجتماعي الألماني ماكس ويبر، وقد ركز عن أساليب انسياب خطوط السلطة داخل المنظمة، وحاول توضيح الفرق بين القوة والمواصفات التي تمكن القائد من التأثير في الأفراد العاملين، ومفهوم السلطة ومسببات نفوذها واقسامها (الكاريزما، السلطة التقليدية، السلطة القانونية الرشيدة).

رابعا- نظرية العلاقات الإنسانية: صاحب هذه النظرية هو لالتون مايو، واهتمت بالجوانب الانسانية والاجتماعية في المنظمة، مستهدفة بذلك الانتاجية ومتوصلة الى أن نقص الانتاجية يعزى الى عدم الاهتمام النفسي والاجتماعي للعامل وطأة الضغوط الرئاسية وقيود العمل، واللاحصرية فيم يتعلق بتأثير الحوافز الاقتصادية بل يتعداه الى علاقاته بزملائه في العمل وبشاكله الشخصية، ولتجنب كل تلك المشاكل حسب هذه النظرية يجب اللجوء لأسلوب القيادة الديمقراطية والتأكيد على أهمية المشاركة في الادارة وأثرها في تحفيز المرؤوسين على الأداء الجيد.

خامسا- نظرية التوقع: أسسها فيكتور فروم، وترى أن دوافع الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيتحصل عليه، وشعوره بإمكانية وصوله الى هذه العوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه، وتعتبر قوة الجذب عند فرومهي المنفعة التي يحصل عليها الفرد من العوائد التي ينتجها له مستوى الأداء، أما التوقع فهو عبارة عن تقدير احتملي لمقدار تحقق المنفعة الناتجة عن القيام بعمل معين، وتتمثل هذه العلاقة في المعادلة التالية:

$$\text{الدافع للأداء} = \text{منفعة الأداء} \times \text{في احتمال تحقق العوائد}$$

لهذه النظرية الاثر الملموس في تحسين الدوافع والاداء، وذلك بتشجيع الدوافع التي تهدف الى تحسين الاداء من خلال عقد الدورات التدريبية والاشراف والمشاركة في اتخاذ القرار فيما يخص العمل، وكذا وضع نظم المكافآت للأداء المتميز، وهما ما يعودان بالنتفع على الفرد وعلى المنظمة.

سادسا-نظرية (Z): حيث توصل وليم أوشي إلى فرضياتها التي تقوم على الاهتمام بالجانب الانساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي وتميزهم فيه، فقد توصل الى أن أفضل عملية استثمار هي تلك الموجهة نحو الانسان لأنها تسمح للمنظمات بالتغلب على معظم مشكلاتها، وأن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة بين صفوفهم سيساعد على تحقيق أكبر قدر من الفاعلية في الاداء.²²

الفرع الرابع- دوافع تحقيق الأداء المتميز:

إن المتتبع لتطور الفكر الإداري لمصطلح الأداء المتميز يشهد بأن هناك العديد من الدوافع التي كانت وراء ظهور هذا المصطلح، ولعل أهمها هي:

أولاً- التغيير السريع والثابت: شهدت المنظمات منذ النصف الثاني من القرن العشرين تغيرات أثرت بشكل مباشر على فلسفتها وأدائها، أهمها تجليات النظام العالمي الجديد واختزال الحدود (الاتحاد الاوروبي)²³.

ثانياً- منافسة بلا حدود: لقيد هيمن في الوقت المعاصر النموذج الليبرالي نتيجة دعمه من قبل عدة هيئات عالمية، كصندوق النقد الدولي، فأتى بقوانين ومبادئ وشروط تنادي بعولمة المنافسة وتحرير المبادلات التجارية، هذا ما أدى إلى اشتداد الصراع بين المنظمة التي وضعت أمام خيار واحد وهو التميز في الأداء.

ثالثاً- حفظ المكان والمكانة: إن الأداء الغير متميز وفي ظل المتغيرات المتسارعة واشتداد المنافسة سيفقد المنظمة قدرتها على السيطرة على المكان، والذي يقصد به مكان العمل، أي جميع القدرات والموارد والإمكانيات المتاحة بالمنظمة، وهذا يجعلها تمارس نشاطها بشكل عشوائي.

رابعاً- تنامي الشعور بالجودة: فالمستهلك أصبح لا يرضى عن الجودة بديل، خاصة بتوفر البدائل وازدياد وعيه، فأصبح يختار المنتج ضمن ما يتوافق مع رغباته بغض النظر عن البعد والسعر أحيانا.

خامساً- اقتصاد المعرفة: فقد صارت المعرفة أكثر أهمية للمنظمات من أي مورد آخر من مواردها.

22. يوسفزدام، أ. أسماء زينية، متطلبات الأداء المتميز في المؤسسات الجزائرية، جامعة باتنة 1، مجلة الجزائرية للأمن والتنمية، الجزائر، 2007، ص 256-257.

23. يوسفزدام، أ. أسماء زينية، مرجع سابق، ص 257.

سادسا-تكنولوجيا المعلومات: فالتكنولوجيا هي الأساليب أو العمليات التي يمكن من خلالها تحويل الجهد البشري والمعرفة ورأس المال والمواد الخام إلى منتجات تامة الصنع أو الخدمات، فلقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات معيار القوة الأساسية في القرن الواحد والعشرين، بالرغم من الأسباب التي سبق الإشارة إليها، إلا أن البعض قد يراها غير كافية لظهور الأداء المتميز، وهذا نتيجة لتكاليف التميز التي تعتبر عالية جدا، أو أنها نوع من الطرف الإداري الذي لا يمكن أن تحققه كل المنظمات، ولكن مهما كانت التكلفة عالية فإن تكلفة عدم التميز تكون أعلى²⁴.

الفرع الخامس - متطلبات تحقيق الأداء المتميز:

إن تحقيق المؤسسات للأداء المتميز يحتاج الى توفير متطلبات لضمان تحقيقه وهي كالتالي:

أولا- تنمية الموارد البشرية:تعتبر الموارد البشرية من أهم الموارد الاستراتيجية في المؤسسة حيث تعمل على تحسين أدائها وتحقيق أهدافها، وهذا باستعمال مختلف المعارف والمهارات لصميم وتنفيذ استراتيجياتها وتحقيق قيمة مضافة لها، اذا ليصبح الفرد موردا لا بد أن يمتلك الخبرة والمهارة والقدرة والاستعدادات اللازمة لأداء مهام متميزة ومتخصصة، هذا ما فرض على المؤسسة انتاج استراتيجية تتميز وتنمية المورد البشري سعيا لتحقيق التميز في الأداء من خلال " تخطيط الموارد البشرية، التدريب والتعليم وتطوير العاملين، قياس أثر البرامج التدريبية عليها في رفع مستوى المهارات، قياس الأداء والتقدير ومكافأة العاملين، مشاركة العاملين والصلاحيات الممنوحة .

ثانيا- القيادة الفعالة: تعبر القيادة الفعالة عن مدى قدرة القيادة التنظيمية على تحديد قيم وتوقعات الأداء التنظيمي، كذلك مدى قدرة القيادات على تحديد الاتجاهات المستقبلية في الأجلين القصير والطويل ومدى تشجيع التجديد والابتكار بين العاملين (القيادة التنظيمية، المسؤولية الاجتماعية والانتماء)، فعلى القائد الذي يطمح في تحقيق أداء متميز لمنظّمته الاستعداد للعمل المستمر وتحمل المخاطر وأن يكون قدوة لجميع أفراد المنظمة.

24يونسى محمد، التمكين الاداري كوسيلة للوصول الى الاداء المتميز للمنظمات، مجلة دفاثر البحوث العلمية، جامعة الجزائر 3، 2022

ثالثاً- نظام المعلومات المتكامل: ضرورة توفر نظام يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة وتحديد مصادرها ووسائل تجميعها وقواعد معالجتها وتداولها وحفظها واسترجاعها، فضلاً عن قواعد وآليات توظيفها لدعم اتخاذ القرار.

رابعاً- الهيكل التنظيمي المرن: يتطلب تحقيق الأداء المتميز هياكل تنظيمية مرنة وقابلة للتعديل والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، وتتصف هياكل المؤسسات ذات الأداء المتميز بدرجة أعلى من اللامركزية نتيجة اعتمادها على تمكين العاملين وتخويلهم بالصلاحيات كل في مجال عمله فضلاً عن عمق استخدامها لتقنيات الاتصال والمعلومات.

خامساً- التركيز على الزبون: أصبح التميز هو الحد الأدنى الذي يقبله الزبائن والذي يحافظ على بقاء المنظمة واستمرارها، وأن الخطوة الدافعة في طريق تحقيق الأداء المتميز هو تشخيص زبائن المنظمة والتعرف على احتياجاتهم، لاسيما بعد أن أصبح الزبون ميزة تنافسية ومقدرة جوهرية للمنظمة تسعى للبقاء والنمو من خلالها، ومن منطلق أن الزبون هو الذي يسمح للمؤسسة بتحقيق الربح كان لابد من الاهتمام لإدارة العلاقات بالزبون لكونه العنصر الأكثر أهمية في أي مؤسسة ولأنه هو الذي سوف يتلقى السلعة أو الخدمة وهو الذي سيقومها²⁵.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لسلوك العمل الجماعي والأداء المتميز

بعد التطرق إلى الجانب المفاهيمي لمتغيرات الدراسة بتقديم بعض المفاهيم والمصطلحات الخاصة بسلوك العمل الجماعي والأداء المتميز، فالمنتبع لهذا الموضوع يلحظ وجود عديد الدراسات التي تناولته سواء من حيث التطور الذي وصل إليه، أو من حيث ازدياد أهميته خاصة في المؤسسات الصناعية والخدمية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

هناك العديد من الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة اخترنا منها ما يلي:

الفرع الأول: بخلوة بلخير، بخلوة أشواق، 2022، دور سلوكيات العمل الجماعي في تعزيز الاداء الابداعي دراسة حالة المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة.

25غريال أحلام. متطلبات تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة البسكرة للإسمنت بسكرة. مقال بمجلة أبحاث اقتصادية وإدارية. جامعة محمد خيضر بسكرة. مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. 2022.ص543،542.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر المرونة الإستراتيجية المرونة الإنتاجية، المرونة السوقية، المرونة التنافسية، مرونة الموارد، مرونة للمعلومات) في تحقيق الأداء المتميز لمؤسسة البسكرة للإسمنت - بسكرة، ولتحقيق ذلك قامت الباحثة بتصميم استبانة شملت (54) عبارة لجميع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (130) مفردة، وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS.V19) وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، منها مقاييس الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي الانحراف المعياري)، الانحدار الخطي البسيطة تحليل التباين الأحادي... الخ. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: ارتفاع مستوى المرونة الإستراتيجية المؤسسة المسكرية للإسمنت، وهذا ما يدل على اهتمام الإدارة بتبني المرونة الإستراتيجية بأبعادها المختلفة على أرض الواقع، كما بينت الدراسة ارتفاع مستوى الأداء المتميز بمؤسسة البسكرة للإسمنت وهذا ما يدل على تميزها في السوق نتيجة دعمها الدائم لمختلف عمليات التجديد والتطوير على مختلف المستويات وفي مختلف الفصائل والتي بدورها أدت إلى سرعة الاستجابة لتغيرات المحيط وطلبات العملاء وبتكاليف منخفضة. وقد أوضحت الدراسة أيضا وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة التالية: (المرونة التنافسية مرونة الموارد، مرونة المعلومات) في الأداء المتميز للمؤسسة محل الدراسة، حيث فسر متغير المرونة الإستراتيجية ما نسبته (611%) من التغيرات الحاصلة في الأداء المتميز وهي قوة تفسيرية منخفضة نسبياً مما يدل على أنه هناك أثر موجب ذو دلالة إحصائية للمرونة الإستراتيجية كمجموعة في الأداء المتميز المؤسسة البسكرة للإسمنت.

توصلت الدراسة أيضا إلى تأكيد وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول مستوى الأداء المتميز الحاصل بمؤسسة البسكرة للإسمنت تعزى للمتغيرين (الجنس المؤهل العلمي)، إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول مستوى المرونة الإستراتيجية بمؤسسة البسكرة للإسمنت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس العمر المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، سنوات المطورة).

وعلى ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة نقدم العديد من التوصيات من أهمها: على المؤسسة الاهتمام أكثر بمواردها البشرية وكفاءتها لأنها أحد أهم الموارد الداخلية واللاملموسة التي تدعم مركزها التنافسي وتؤثر على مستوى أدائها، ضرورة تدريب الموارد البشرية على التعامل مع التغيرات المفاجئة

وذلك من خلال تكوينهم وتدريبهم وتطوير كفاءاتهم، الاستفادة من الاتجاهات والمداخل الإدارية المعاصرة في اكتشاف الفرص، وتحقيق التميز في كافة جوانب الأداء المؤسسي.

الفرع الثاني: دراسة معزوزي منيرة ولطرش جمال (2022) بعنوان أثر التعلم التنظيمي في تحقيق الأداء المتميز للأستاذ الجامعي في جامعة الجزائر "دراسة عينة من جامعات الشرق الجزائري"

يهدف البحث أساساً إلى معرفة أثر أبعاد التعلم التنظيمي في الأداء المتميز للأستاذ الجامعي لدى أساتذة بعض جامعات الشرق الجزائري، من خلال أبعاده الثلاثة والمتمثلة في البعد الاستراتيجي والبعد التنظيمي والبعد الثقافي، وتناول إحاطة نظرية لكل من التعلم التنظيمي والأداء المتميز لتبيان أهميته والآثار الإيجابية له بالنسبة للمؤسسات الجامعية، باعتباره خياراً استراتيجياً لتحقيق أفضل أداء متميز للأستاذ الجامعي بالجامعة الجزائرية، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة عن متغيرات الدراسة، وقد أجريت الدراسة على عينة من أساتذة بعض جامعات الشرق الجزائري بلغت 97 أستاذ.

وخلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي قوي للتعلم التنظيمي راجع لتأثير البعد الثقافي، كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود تأثير لكل من البعد الاستراتيجي والتنظيمي ومنه له أهمية بالغة لتحقيق الأداء المتميز للأستاذ الجامعي.

الفرع الثالث: دراسة بن أم السعد نور الإيمان (2020) بعنوان دور معايير الجودة في تميز أداء التعليم العالي، دراسة مقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة مالايا بماليزيا.

هدفت الدراسة إلى تحديد دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي. ولتحقيق ذلك تمت المقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة مالايا بماليزيا من خلال قياس الأداء النوعي (الجودة) باستخدام مؤشرات نوعية بالنسبة للجامعة ورقلة تتمثل في سبعة معايير تم أخذها من الدليل الوطني لضمان الجودة، جمعت بيانات حولها باستخدام أداة الاستبيان وتم استهداف مينة الملك في رؤساء وأعضاء خاليا الجودة بجامعة ورقلة وتكونت العربة من 30 عضو ورلي، أما فيما يخص جامعة مالايا فقد تم الاستعانة بالمقابلة المباشرة وتوزيع استبيان إلكتروني باللغة الإنجليزية على أساتذة الجامعة ليتم استخدام برنامج SPSS لمعالجة البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود تباين في مستوى أداء جامعة ملايا بماليزيا وجامعة ورقلة حيث أن جامعة ملايا حرصت على مدار عدة سنوات في تطبيق معايير الجودة مما جعلها تصنف حاليا ضمن أحسن 100 جامعة في العالم، أما بالنسبة لجامعة ورقلة لا تزال في بداية تطبيقها للمعايير التي تحتاج إعادة النظر من خلال نشر ثقافة الجودة على مستوى الجامعة والتركيز على كل من معياري البحث العلمي والتكوين، كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة التركيز على معياري البحث العلمي والتكوين كونها من أهم المعايير التي تحسن من أداء مؤسسات التعليم العالي وتساهم في تصنيفها.

الفرع الرابع: باسو انفال (2019) بعنوان: دور العوامل التنظيمية في تعزيز العمل الجماعي دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقريت 36.

هدفت الدراسة إلى التعرف بشكل دقيق على العوامل التنظيمية وعلى العوامل المؤثرة على العمل الجماعي، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع،

كما تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال الملاحظة العلمية والوثائق الرسمية والمقابلة الشخصية، والاستبيان ومعالجته الاحصائية عن طريق برنامج spss نسخة 19 ولخصت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من مفهوم العوامل التنظيمية لدى العاملين نظرا لاهتمام المؤسسة بهذه العوامل وممارستها العلاقة الارتباطية بين العوامل التنظيمية كمتغير مستقل والعمل اجتماعي كمتغير تابع علاقة ارتباطية طردية، ويتجسد ذلك من خلال البعدين التدريب والهيكل التنظيمي من أبعاد العوامل التنظيمية. وتوصلت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

ان هناك مستوى متوسط من العمل الجماعي لدى العاملين وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالعمل الجماعي والوعي الكافي لدى الاطباء حول هذا المفهوم ومدى أهميته في تحسين جودة الخدمة الطبية المقدمة وان اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالعوامل التنظيمية اهتماما غير كاف، فبالرغم من وجود مؤشرات العوامل التنظيمية وتطبيق أبعادها إلا أن هنالك مستوى من التقصير في تطبيق هذه الابعاد وعدم رضا العاملين عليها خاصة فيما يتعلق بأنظمة الاجور والحوافز وكذلك هناك اهتمام من قبل الباحثين حول العمل الجماعي والسعي لتعزيزه، ونجد ذلك من خلال اهتمامهم بعملية التنسيق كونها تضمن التعاون الفعال فيما بينهم.

الفرع الخامس: دراسة بشونني صباح (2018) بعنوان العمل الجماعي على السلوك الإبداعي لدى العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "وحدة ورقلة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف بشكل دقيق على العمل الجماعي والتعرف على العوامل المؤثرة على السلوك الإبداعي بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة وبغرض الوصول إلى هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى دراسة منهج الحالة في الدراسة التطبيقية حيث تمت من خلال الملاحظة العلمية والوثائق رسمية، والمقابلة الشخصية والاستبيان ومعالجته عن طريق برنامج Spsس نسخة 19

وخلصت إلى جملة من النتائج نذكر منها:

- يوجد مستوى عال من السلوك الإبداعي لدى العاملين.
- يوجد مستوى عال ومرتفع لدى العمل الجماعي للعاملين في المؤسسة عينة الدراسة.
- توجد علاقة ارتباطيه ضعيفة بين العمل الجماعي كمتغير مستقل والسلوك الإبداعي كمتغير تابع.
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لدى أفراد أو عينة الدراسة حول السلوك الإبداعي تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمل، المستوى التعليمي)

الفرع السادس: دراسة هاجرة غانم، 2017 بعنوان: دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الخدمية (أطروحة دكتوراه)، الجزائر، المسيلة جامعة محمد بوضياف:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في بعض المؤسسات الخدمية بولاية المسيلة (مديرية جامعة المسيلة-مديرية الشؤون الدينية-مديرية التجارة)، تمثل المتغير المستقل في سياسات تسيير الموارد البشرية، والمتغير التابع تمثل في الأداء المتميز للعاملين بأبعاده الخمسة (الأداء والإنجاز، المبادرة والإبداع، التعاون والالتزام الوظيفي، المشار وتحمل المسؤولية، التعلم المستمر)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة وبلغ تعدادها 229 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسات الخدمية لولاية المسيلة، وجود مستوى عالي للأداء المتميز للعاملين بالمؤسسات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة

الفرع السابع: دراسة بلخير دهيمي (2016) بعنوان: العمل الجماعي ودوره في تحسين المردود الدراسي دراسة ميدانية أجريت بمجموعة من الثانويات بولاية المسيلة.

هدفت هذه الدراسة من محاولة وصف وتشخيص لشبكة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة التربوية و محاولة قياسها وفق أدوات علمية لمعرفة مدى التجانس والتعاون فيما بينها، أما الهدف الإجرائي لاختيار موضوع هذا فهو محاولة معايشة الواقع التربوي من خلال تطبيق بعض البرامج والأساليب العلمية من اجل تحسين المردود الدراسي وذلك من خلال خلق جو جماعي بعيد كل البعد عن التوترات والحسابات الضيقة، حيث أجريت هذه الدراسة بمجموعة من الثانويات الموجودة بولاية المسيلة، حيث شملت هذه الدراسة ثمانية ثانويات ستة منها ببلدية المسيلة واثنويتان ببلدية حمام الضلعة حيث تم تجريب الاستمارة على عينة من التلاميذ والأساتذة قدرت ب (10) استمارات لكل من عيني التلاميذ والأساتذة بثانوية عبد بن مسعود،

من أهم نتائج البحث إن المؤسسة التعليمية اليوم تقتقر إلى منظومة من القيم للنهوض من جديد، فالأساليب والنماذج المستوردة اليوم لم تجدي ولن تجدي نفعا إلا إذا حدث تغيير عميق في شخصية الفرد الجزائري. فعلى الفاعلين التربويين والمسؤوليتين في هرم السلطة أن يعيدوا النظر في البناء الاجتماعي ولأنساق المتدهورة فيه، ولما كان العمل الجماعي في المؤسسة من أحدث الأساليب التي اختارتها وزارة التربية للنهوض بهذا القطاع.

الفرع الثامن: دراسة سلطان أنس أديب فخري 2015، بعنوان أثر تطبيق إستراتيجية التدريب في تحقيق الأداء المتميز، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إستراتيجية التدريب بأبعادها (مراحل العملية التدريبية، تنوع البرامج التدريبية مدى التزام الإدارة العليا مستوى تبني التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الأداء المتميز بأبعاده (تحسين الخدمات المقدمة، زيادة الرضا الوظيفي للعاملين واتخذت المستشفيات الخاصة الأردنية

في مدينة عمان كدراسة حالة وقد بلغ عددها (10) مستشفيات، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة، لجمع البيانات الأولية عن عينة الدراسة وقد اعتمد الباحث على برنامج (SPSS) لإجراء التحليل الإحصائي على البيانات لتحقيق أهداف الدراسة والتوصل إلى نتائجها، وبعد تحليل نتائج الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05) في تطبيق إستراتيجية التدريب على الأداء المتميز في المستشفيات الخاصة الأردنية.

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05) في تطبيق مراحل العملية التدريبية على الأداء المتميز (تحسين الخدمات، وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين) في المستشفيات الخاصة الأردنية، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05) في تنوع البرامج التدريبية على الأداء المتميز (تحسين الخدمات، وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات الخاصة الأردنية).

وبناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج تم تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة الاهتمام بعمليات وآليات تشخيص المعرفة في وزارة التعليم العالي من خلال التعرف على أفضل الممارسات في مجال تشخيص المعرفة
- ضرورة الاهتمام بطرق توليد المعرفة في وزارة التعليم العالي من خلال اللقاءات المستمرة والاجتماعات وعمليات العصف الذهني.
- زيادة الاهتمام بالمعرفة بشقيها الضمني والصريح من خلال تفعيل عمليات توليد المعرفة وحصنها وتكوين الأفكار والخبرات والمهارات المتوفرة لدى الأفراد وحفظها في قواعد المعرفة وتوثيقها بطريقة يسهل الرجوع إليها.

الفرع التاسع: دراسة عليان علي رحمة عليان بعنوان دراسة العمل الجماعي وأثره في تحسين أداء

العاملين في قطاع الخدمات بولاية الخرطوم أبريل 2014

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر استخدام فرق العمل على أداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني في ظل وجود عوامل وسيطة تتمثل في الجوانب السلوكية لأعضاء الفريق للتعرف على فاعلية القيادة وتفاعل أعضاء الفريق ووضوح أهدافه وتكامل أدوار أعضائه أثر في بناء الجوانب السلوكية (التماسك، حل الصراعات التنظيمية وبناء الثقة للفريق بالإضافة للتعرف على علاقة ذات دلالة إحصائية

بين استخدام فرق العمل كأسلوب إداري وأداء العاملين ومعرفة اختلافات بين آراء العاملين حول استخدام فرق العمل وتأثيرها علي أدائهم تعزى لسنوات الخبرة، الجنس، والمستوي التعليمي للعاملين وبغرض الوصول إلى هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة تطبيقية، بحيث تم توزيع استبيان على كل أفراد العينة والمتمثلة في جميع العاملين في المؤسسة والبالغ عددهم وعاملة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

- 01 - أن تفاعل أعضاء فريق العمل وضوح أهدافهم وتكامل أدوارهم يعمل على خلق العديد من الجوانب السلوكية لهؤلاء الأعضاء مثل: التماسك القدرة على حل الصراعات التنظيمية وبناء الثقة فيما بينهم.
- 02- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام فرق العمل كأسلوب إداري وتحسين أداء العاملين
- 03- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين المبحوثين حول تأثير استخدام فرق العمل على أداء العاملين تعزى لسنوات الخبرة النوع المستوى التعليمي والدرجة الوظيفية.

المطلب الثاني- الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

الفرع الأول: دراسة (C.R.Clark, A. Kazennov, A.Kossilov, T. Mazour, J. Yoder, 2004)،

بعنوان :

"تحقيق التميز في الأداء البشري في الصناعة النووية من خلال القيادة والتعليم والتدريب" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة والتعليم والتدريب في تحقيق التميز في الأداء البشري للعاملين في قسم هندسة الطاقة النووية التابع للوكالة الدولية للطاقة الذرية (IAEA)، وتوصلت الدراسة إلى أن التزام الإدارة العليا للوكالة الدولية للطاقة الذرية ببرامج التعاون مع مختلف المؤسسات المختصة في مجال التدريب والمحاكاة أدت إلى تحسينات مستدامة في أداء العاملين وتميزه، حيث عملت هذه الوكالة على أن يكون أحد الأهداف الرئيسية لأنشطة إدارة الموارد البشرية بما في ذلك التدريب والتعليم هو تحقيق مستويات عالية من الأداء البشري، واعتبرت أن التدريب استثماراً وليس تكلفة.

الفرع الثاني: دراسة (Mkamwa. Thadeus F, 2009) ، بعنوان:

تأثير أنظمة العمل عالية الأداء في الشركات الأيرلندية: فحص نتائج الشركة والموظفين "هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم عمل الأداء العالي على أداء المؤسسة وعلى أداء موظفيها، فعلى مستوى المؤسسة تبحث الدراسة في تأثير نظم عمل الأداء العالي على الابتكار والإنتاجية ومعدل الدوران، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بجمع البيانات من مؤسسة في أيرلندا من خلال توزيع استبيان على المدراء العموميين ومسيري الموارد البشرية بهذه المؤسسات، أما على مستوى الأفراد فقد بحثت الدراسة في تصورات الأفراد لممارسات إدارة

الموارد البشرية ومدى تأثير ذلك على سلوكهم الإبداعي وسلوك المواطنة التنظيمية، وعلى نية البقاء بالمؤسسة، وبعد توزيع الاستبيانات وإجراء المقابلات في خمس مؤسسات مع المدراء العموميين ومسيري الموارد البشرية، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

التطبيق المكثف لنظم عمل الأداء العالي يؤدي إلى زيادة الابتكار والإنتاجية ويخفض من معدل التخلي الإرادي عن العمل - التصورات الإيجابية للأفراد العاملين نحو ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر على السلوك الإبداعي وسلوك المواطنة التنظيمية ونية البقاء.

الفرع الثالث: دراسة (Mazen J Al Shobaki1 &Samy S Abu Naser، 2016): بعنوان

تأثير إدارة المعرفة على الأداء المتميز في كل من جامعة الأزهر وجامعة القدس المفتوحة في قطاع غزة بفلسطين، سعت هذه الدراسة لتحديد مدى حيث اعتمد الباحثون على نموذج الإنتاج في المنظمات الآسيوية التي تستخدم KMM نضج إدارة المعرفة في عملية تقييم الأداء، حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي ليتم تصميم الاستبيان وتوزيعه على 610 أستاذ تم استرجاع منها 410 مما يشكل معدل استجابة بنسبة 67%.

بالنسبة للتحليل تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية ليتوصلوا إلى نتيجة مفادها أن نموذج KMM المناسب لقياس التميز في الأداء حيث إن أهم العوامل التي تؤثر في الأداء هي: العمليات، القيادة، الأفراد والنتائج؛ كما يوصي الباحثون بتبني هذا النموذج في الجامعات الفلسطينية واعتباره كمعيار لنضج إدارة المعرفة وتطوير النموذج ضمن معايير محددة تتناسب مع متطلبات وزارة التعليم العالي لتمييز الأداء في مؤسسات التعليم العالي.

الفرع الرابع: دراسة (Mazen J Al Shobaki1 &Samy S Abu Naser، 2017): بعنوان

دور ممارسة استراتيجيات التميز في التعليم في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمؤسسات التعليم العالي بكلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات بجامعة الأزهر في غزة كنموذج، تهدف هذه الدراسة إلى النظر في وقد أشارت الدراسة إلى أن الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي تتبع من التأثير على مستوى كل طالب وموظف. استندت الدراسة إلى الفرضية القائلة بأن تطوير استراتيجيات التميز في التعليم وتنفيذها هو شرط أساسي مهم لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في مؤسسات التعليم العالي.

حيث اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي من خلال مراجعة مجموعة من الكتب والمقالات وتحليلها، وكذلك اعتماد تجربة كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات في جامعة الأزهر في غزة كنموذج لتجربتها الفريدة في مجال التميز في التعليم.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك ارتباط قوي بين مستوى ممارسة استراتيجيات التميز في التعليم وتحقيق مؤسسات التعليم العالي للميزة التنافسية المستدامة.

بالنسبة لنموذج كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات بجامعة الأزهر في غزة كانت نتائج التحليل على النحو التالي: نظر الطالب لعملية التركيز الأكاديمي في عملية تطوير مهارات العمال، وخاصة الأكاديميين في الجامعة يساعد على تميز أداء الطلاب وزيادة معدلات التوظيف بعد التخرج.

وجود اتساق في جهود التطوير وتحسين الجودة لجميع المستويات الثلاثة الطالب والموظف والجامعة)، وهذا يساهم في تميز الكلية.

تمكنت الكلية من تحقيق مزايا تنافسية من خلال تقديم خدمات ممتازة دون المساس بالفعالية وهذا وحده هو نجاح كبير لأن تحسين خصائص الخدمة يتطلب استثمارات كبيرة، مما يؤثر سلباً على التطوير المؤسسي المستمر.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

لقد تطرقت كافة الدراسات السابقة لموضوع العمل الجماعي من جوانب وزوايا مختلفة، فمنها من تناولت كيفية تبني العمل الجماعي كضرورة حتمية في البيئة التنافسية شديدة التغيير، ولكون أغلب الدراسات السابقة أكدت على أهمية العمل الجماعي وأثره البالغ في تحقيق التميز والاستمرارية للمؤسسة، جاءت دراستنا كإسهام إضافي لما توصلت إليه الدراسات السابقة فيما يتعلق بالعمل الجماعي وأثرها في تحقيق الأداء المتميز، وللوقوف على أهمية وضرورة العمل الجماعي كحل أمثل لمواجهة الضغوطات التنافسية من أجل تحقيق التميز في الأداء.

وتكمن مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

من حيث المكان والزمان: فأنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023/2024 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت لدى شركة الاسمنت عين التوتة فرع تقرت، أما الدراسات السابقة تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت من السنوات 2022 إلى 2014، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية:

الجزائر، الأردن، سوريا، فلسطين، ماليزيا، السودان، المملكة المتحدة.

من حيث العينة: ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية من عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت، أما الدراسات السابقة ركزت معظمها على عينات عشوائية وزعت عليها استمارات.

من حيث المنهج الدراسي: اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره يقدم وصف كمي وكيفي للموضوع، وحاولنا إسقاط النظري على الواقع فاعتمدنا على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات، واستعنا بالمقابلة لدعم نتائج الاستبانة مع بعض عمال شركة الاسمنت عين التوتة فرع تقرت، مع تدوين بعض السلوكيات والتصرفات التي لها علاقة بالموضوع كملاحظات لتدعيم نتائج بحثنا، أما الدراسات السابقة تمت معالجة معظم الدراسات بالاعتماد على المنهج الوصفي، كل منها استخدمت الاستبيان كوسيلة للحصول على المعلومات.

من حيث نوع القطاع: استهدف البحث القطاع الصناعي، خلال الدراسة الميدانية وذلك بتسليط الضوء على عمال شركة الاسمنت عين التوتة فرع تقرت، أما الدراسات السابقة اختلفت بين القطاع الخاص والعام (خدماتي، صناعي، مصرفي، تعليمي).

من حيث المتغيرات: تناولنا في البحث متغيري سلوك العمل الجماعي على الأداء المتميز، حيث نسعى إلى معرفة أثر متغيري سلوك العمل الجماعي والأداء المتميز، أما الدراسات السابقة تناولت مختلف متغيرات مختلفة منها:

- التميز المؤسسي
- العوامل التنظيمية
- المرونة للإستراتيجية
- القيادة الإستراتيجية
- الشخصية الاستباقية
- بيئة العمل
- أداء العاملين
- نظم المعلومات الإدارية
- الوظائف الأكاديمية
- أداء الموظف

من حيث الهدف: تهدف دراستنا إلى الوقوف على مدى تأثير متغيري سلوك العمل الجماعي على الأداء المتميز عمال شركة الاسمنت عين التوتة فرع تقرت، أما الدراسات السابقة هدفت معظمها على الوقوف على سلوك العمل الجماعي وكذا الوقوف على الأداء المتميز للعاملين بمختلف المؤسسات السابقة الذكر.

المطلب الرابع: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.

يكمن مجال الاستفادة من الدراسات السابقة في أنهل ساهمت فيما يلي:

- ✓ ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل سلوك العمل الجماعي، والمتغير التابع هو الأداء المتميز.
- ✓ التعرف على المنهجية المتبعة في الدراسات السابقة، ومحاولة اعداد منهجية البحث الحالي.
- ✓ الالمام بالنتائج المتوصل اليها من الدراسات السابقة، مما مكن الباحث من الانطلاق في الدراسة الحالية.
- ✓ المساعدة في اعداد الاستبيان، وتحديد أبعاد متغيرات الدراسة، وحديد المنهجية الملائمة.
- ✓ ساهمت في اثراء الإطار النظري للدارسة الحالية وضبط المصطلحات الأساسية للبحث
- ✓ ساعدت في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة، الأمر الذي ساهم في صياغة الإشكالية وفروض الدراسة والتعمق في الموضوع

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل الاحاطة بالأسس النظرية لسلوك العمل الجماعي، من خلال تقديم مفهوم العمل الجماعي وتوضيح الأبعاد الخاصة بها بالإضافة الى الأهمية، والخصائص، ومراحل تكوين العمل الجماعي ومتطلباتها، وركزنا كذلك على تقديم الفرق بين العمل الجماعي وفرق العمل، وكذلك ايجابيات العمل الجماعي وسلبياته، كما حاولنا الالمام بالأسس النظرية للأداء المتميز وذلك من خلال تقديم مفهومه واهميته وأهدافه والى متطلبات تحقيقه، وكذلك نظرياته ونماذجه عبر العام، ومن ثم عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تصب في مجال العمل الجماعي والأداء المتميز.

ومنه فمجمّل القول إن العمل الجماعي عامل أساسي وضروري من أجل تحقيق الأداء المتميز في أي منظمة، وذلك من خلال نشر وتكريس مبادئه وأبعاده والمتمثلة في (بعد التنسيق، بعد التعاون، بعد مشاركة المعارف والمعلومات)

وهذا ما سنحاول التأكيد منه من خلال اسقاط الجانب النظري لدراستنا على احدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، من أجل التعرف على واقع سلوك العمل الجماعي ودورها في تحقيق الأداء المتميز لعمال الوحدة التجارية لشركة الاسمنت عين التوتة بتقريت.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لسلوك العمل الجماعي وأثره في تحقيق
الأداء المتميز بشركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية
تقرت

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل تجسيد الجانب النظري للبحث في الجانب التطبيقي، وهذا بالدراسة الميدانية التي أجريت على عمال الوحدة التجارية للإسمنت عين التوتة بتقرت، وذلك لقياس أثر سلوك العمل الجماعي على الأداء المتميز من خلال تحديد مستوى تأثير سلوك العمل الجماعي على الأداء المتميز لدى العاملين في هذه المؤسسة، ولهذا تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة:

ومن خلاله ينقسم الى فرعين:

الفرع الأول يتناول تقديم الشركة محل الدراسة، أما الفرع الثاني فهو يتطرق الى منهجية الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

1- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

شركة الإسمنت عين التوتة هي مؤسسة اقتصادية عمومية تابعة للمجمع الوطني-جيكا- لإسمنت الجزائر، تم إنشاؤه سنة 1986 وهي تعتبر شركة ذات أسهم (شركة مساهمة SPA)، يقدر رأسمالها ب: 2250.000.000 دينار جزائري، وتسبير من طرف مجلس إدارة الشركة، ويتواجد مقرها الأصلي في شارع بن فليس بلدية باتنة حيث تعتبر أحد أكبر الانجازات.

تعتبر الوحدة التجارية للإسمنت -تقرت- فرع من فروع شركة التسويق لمواد البناء بالشرق وتحديدًا لشركة عين التوتة حيث في الآونة الأخيرة حدث تقسيم جديد من طرف المجمع وهذا لسبب خصوصية مصنع حجر السود، تقع في تراب دائرة تقرت بولاية ورقلة يحدها شمالا المنطقة الصناعية وجنوبا مصلحة الضمان الاجتماعي وشرقا مؤسسة النقل بالسكة الحديدية وغربا النقل البري للحافلات.

حيث تبلغ مساحتها 16000 م² وتضم يد عاملة ب 81 عامل موزعين على مهام مختلف التوزيع والتسويق، في 01 جويلية 2008 أصبحت شركة تسويق مواد البناء للشرق تحت التصفية والوحدة التجارية تقرت تابعة للتصرف والتسمية الجديدة بشركة لإسمنت عين التوتة -الوحدة التجارية- تقرت- وبقي المقر والسير الإداري على حاله، وحدث تغيير طفيف في بعض المواد القانونية أي القانون الداخلي للشركة.

تشرف الوحدة على التسيير والمراقبة الداخلية بالإضافة إلى عين التوتة من عين الكبير (سطيف)، حجر السود (سكيكدة)، حامة بوزيان (قسنطينة)، ووحدة تبسة، وذلك للحصول مشكل ما أو تأخير من شركة عين التوتة.

تستقبل هذه الوحدة الإسمنت إما عن طريق السكة الحديدية أو برا بواسطة وسائل النقل الخاصة التي تتعامل معها الوحدة تقوم هذه المؤسسة بتعبئة وتوزيع عدة أنواع من الإسمنت نظرا للحاجة الماسة إليها وهي: الاسمنت العادي، الاسمنت المائي، الجير المائي، الاسمنت الأبيض، وهكذا تقوم بتلبية حاجيات المواطنين والمؤسسات وكذا طلبات السوق الوطني. سنحاول تلخيص الشركة في الجدول التالي:

الجدول (1-2): يوضح لمحة عن الشركة محل التبرص

اسم الشركة	شركة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت
عنوان الشركة	شارع 05 جويلية، ص ب 52، تقرت.
رقم أعمال الشركة	225000000.00
الشكل القانوني للشركة	شركة الأسهم.
قطاع نشاط الشركة	تجاري.
نوعية النشاط	تعبئة وتوزيع الإسمنت.
توزيع النشاط	ورقلة، إيليزي، الوادي.
مراكز البيع	ورقلة، إيليزي، جانت، برج الحواس، عين أميناس، برج عمر إدريس، دبداب، المغير، البرمة، الحجيرة، جامعة، حاسي مسعود.

المصدر: بالاعتماد على مصادر المؤسسة

2- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالشركة الصناعية للإسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت-، حيث تتشكل هذه شركة من طابع صناعي تجاري من أجل مواكبة التطور التكنولوجي السريع، ولها أهمية في

اقتصاد الوطن والمساهمة كسائر الشركات الأخرى، باعتبارها من بين الوحدات النشيطة، حيث تتعهد الوحدة بكل شفافية بتلبية حاجيات السوق وما يقتضيه متطلبات كافة العملاء وبمختلف أصنافهم من زبائن وموردين ومتطلبات المحيط في هذا الميدان والسلطات ومستخدميها التابعين لها عبر كافة وحداتها حيثما وجدت.

ويتكون مجتمع العينة من 56 عامل.

ثانيا- عينة الدراسة:

لغاية تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة مكونة من عمال لشركة الإسمنت عين التوتة، حيث تم توزيع الاستبيان على جميع العمال بمختلف رتبهم في تلك الشركة وبلغ عدد الاستبانة التي تم توزيعها 49 استبانة على جميع أفراد العينة وتمكن الطالبين من استعادة 44 استبانة أي بمعدل استجابة بلغ 33.34% ويعتبر معدلا مقبولا للأغراض الإحصائية.

تم اختيار عينة من العمال للشركة، وتم تحديد حجم عينة الدراسة وفق معادلة ستيفن ثامبسون

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) + p(1-p) \right]}$$

N حجم المجتمع

Z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

D نسبة الخطأ وتساوي 0.05

P نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

من أجل مجتمع البحث يساوي 56، وبعد تطبيق المعادلة يكون حجم العينة المطلوبة هو 49، وبعد القيام بفرز وتصفية استمارات الاستبانات الموزعة، حصلنا على الاستمارات التالية الموضحة في الجدول التالي الذي يبين عينة الدراسة

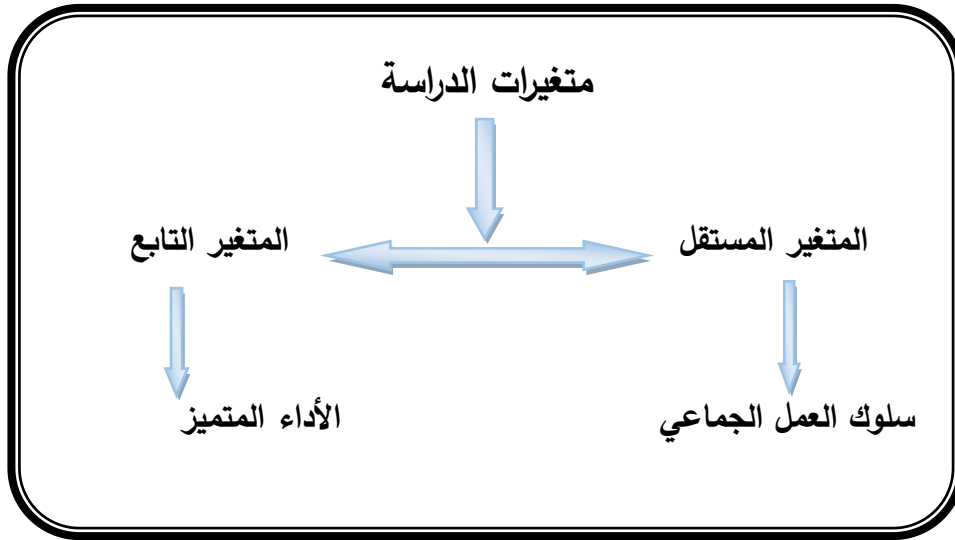
البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستثمارات الموزعة	49	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	44	89.79%
عدد الاستثمارات الملغاة	0	00%
عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل	44	89.79%

الجدول (2-2): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيانات

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة:

الشكل (2-1): متغيرات الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: أدوات وأسلوب الدراسة

بعد أن تم تحديد مشكلة الدراسة، وأسئلتها وفرضياتها، قام الطالبين بإعداد أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبانة.

الفرع الأول - أدوات الدراسة:

للقيام بهذه الدراسة تم الاعتماد على جملة من الأدوات أهمها:

- الوثائق: تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف فروعها ووثائق حول تعداد العمال والأصناف الموجودة فيها.

- **الملاحظة:** بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.
- **الاستبيان:** من أجل جمع المعلومات الأولية تم الاعتماد على أداة الاستبيان والتي تقوم على أساس إعداد الفقرات المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول مشكلة الدراسة وفروضها ليجيب عليها المستقضي، بعد ذلك تم تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة، حيث تمت صياغته وبناء فقراته استرشادا بالدراسات السابقة ويتكون من جزئين بمجموع 46 فقرة كما يلي:

- **الجزء الأول:** ويتمثل في المعلومات الديمغرافية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة والوظيفة).

- **الجزء الثاني:** خاص بموضوع الدراسة، والذبيدورهم قسم إلى محورين كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (2-3): يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان ومحاوره.

الرقم	المحاور	الأبعاد	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات
01	سلوك العمل الجماعي	التنسيق	04-01	04
02		التعاون	08-05	04
03		مشاركة المعلومات	12-09	04
إجمالي أبعاد المحور الأول				
04	الأداء المتميز	معدل الاداء	21-13	09
05		سلوك الأداء	31 -22	10
06		استمرارية الأداء	41 -32	10
إجمالي أبعاد المحور الثاني				
إجمالي المحاور				
41				

المصدر: من إعداد الطالبين

وقد تم تكوين جميع مقاييس الاستجابات لفقرات المقياس وفقا لمقياس ليكارت الخماسي، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (2-4): مقياس الإجابات على الفقرات

مقياس الإجابات					
البدائل	غير موافق بشدة	غير موافق	أحيانا	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين

ثم حساب المتوسط المرجح لتحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح وتحديد درجة توافق فقرات الاستبيان بأكثر دقة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (2-5): مجال المتوسط المرجح لكل مستوى

المتوسط المرجح لكل مستوى					
المتوسط المرجح	من 1 إلى	من 1.80 إلى	من 2.60 إلى	من 3.40 إلى	من 4.20 إلى 5
	1.79	2.59	3.39	4.19	
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبين

الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً- صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق محتوى الأداة المستخدمة وللتأكد من خدمتها لأهداف الدراسة، تم عرضها على الأستاذ المشرف ثم على هيئة أساتذة محكمين بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة، قصد إبداء رأيهم حول الأداة المستخدمة من حيث مدى مناسبة العبارات للمحتوى، ومدى كفاية أداة الدراسة من

حيث عدد العبارات، شموليتها، تنوع محتواها، تقييم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج، أو أي ملاحظات أخرى يرون أنها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف.

وتم أخذ ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وأجريت التعديلات المطلوبة، وهو ما يحقق الصدق الظاهري لأداة الدراسة، واعتبرت صالحة لقياس ما وضعت له.

ثانياً- ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) قمنا باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة الدراسة، والذي يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول (2-6): معامل الثبات Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة

المحاور	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات	معامل الثبات
سلوك العمل الجماعي	12-01	12	0.697
الأداء المتميز	41-13	29	0.837
الثبات العام		41	0.863

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات بالنسبة لمحور الأداء المتميز بلغ (0.837) وبالنسبة لمحور سلوك العمل الجماعي بلغ (0.697). أما بالنسبة للثبات العام للاستبيان فقد بلغ (0.863)، وكل هذه النتائج المحصل عليها جيدة للثبات مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج والحصول على نفس الإجابات بنسبة (86.3%) في حالة إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف. ومنه فإن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني.

الفرع الثالث- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات عن طريق تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية، وذلك بترميز الإجابات وتفرغها باستخدام برنامج Excel، ثم إدخالها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V26. ثم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

☞ معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة؛

☞ النسب المئوية والتكرارات لمعرفة خصائص الدراسة؛

☞ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة حول عبارات ومحاور الدراسة؛

☞ معامل ارتباط بيرسون للوقوف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين؛

☞ اختبار كولموغوروف-سميرنوف للوقوف على اعتدالية توزيع البيانات

☞ اختبار T للعينات المستقلة

☞ اختبار التباين الأحادي الاتجاه ANOVA.

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

سنحاول في هذا المبحث عرض أهم نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج المتغيرات الديمغرافية

فيما يلي سوف نقوم بعرض خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والمتغيرات الوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة والوظيفة).

أولاً: متغير الجنس

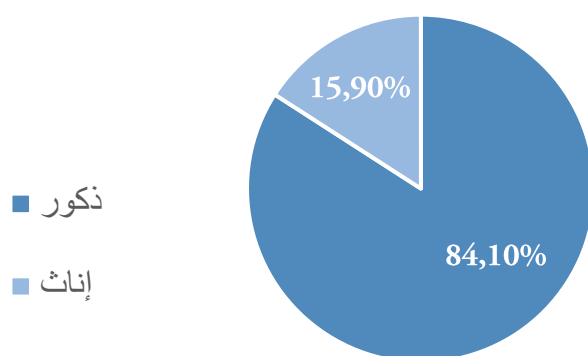
الجدول (2-7): توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقاً لمتغير الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
84.1	37	ذكر
15.9	07	أنثى
%100	44	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الذكور بلغت (84.1%) بتعداد (37) عامل، في حين بلغ عدد الإناث (07) عاملات ما نسبته (15.9%)، ومنه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذكور، ويرى الباحثين أن هذا راجع إلى طبيعة مهام وأنشطة الشركة والتي تحتاج إلى القوة واللياقة البدنية لممارسة هاته الأنشطة، وهذا ما نجده عند الرجال، على غرار ذلك نجد بعض المهام والنشاطات التي يمكن للمرأة العمل بها كإدارة مثلا. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل (2-2): توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقريت وفقا لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

ثانيا: متغير العمر

الجدول (2-8): توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقريت وفقا لمتغير العمر

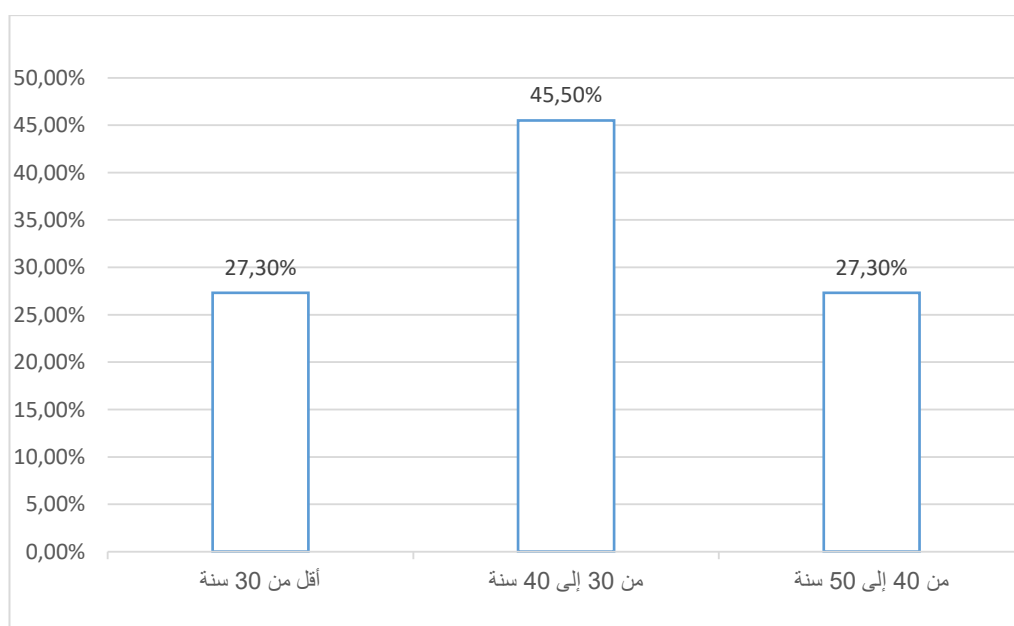
العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	12	27.3
من 30 إلى 40 سنة	20	45.5
من 40 إلى 50 سنة	12	27.3
الإجمالي	44	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن (20) من عامل ما نسبته (45.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يتراوح سنهم ما بين 30 إلى 40 سنة، في حين أن (12) عاملا سنهم يتراوح ما بين 40 إلى 50 سنة

بنسبة (27.3%) وهذه النسبة نفسها بالنسبة لفئة العمال الذين يقل سنهم عن 30 سنة. ما نلاحظه من خلال هذا أن المؤسسة تمتلك طاقات بشرية فنية من مختلف الفئات العمرية بنسب متقاربة. ونرى أن هذا راجع إلى تطبيق القوانين والنصوص المتعلقة بالمسارات المهني بدءاً من عملية التوظيف وصولاً إلى الإحالة على التقاعد، وكذا الآليات والسياسات المنتهجة من طرف المؤسسة بغية المحافظة على مواردها البشرية. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل (2-3): توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقاً لمتغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

ثالثاً: متغير المستوى العلمي

الجدول (2-9): توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقاً لمتغير المستوى العلمي

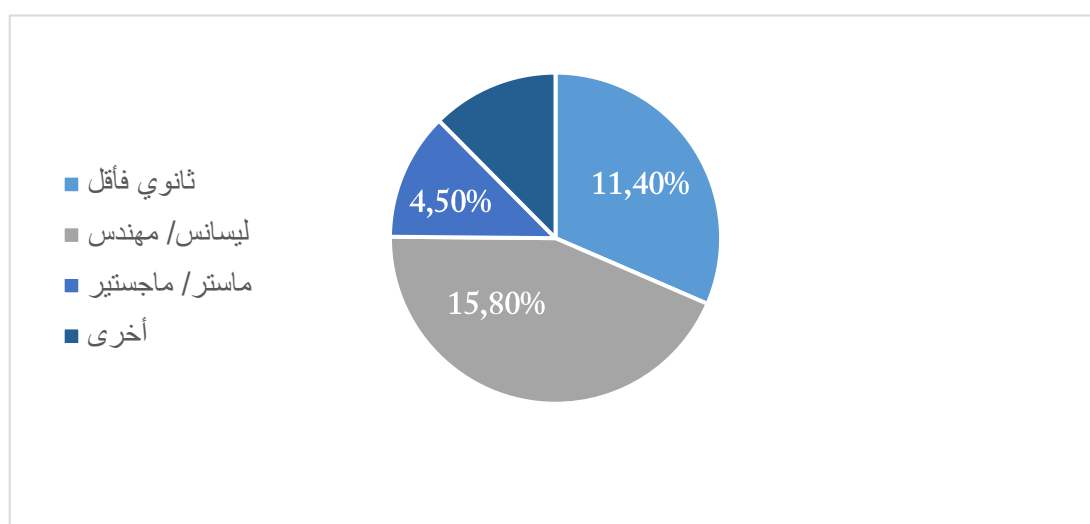
النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى العلمي
11.4	05	ثانوي فأقل
79.5	35	ليسانس / مهندس

4.5	02	ماستر / ماجستير
4.5	02	أخرى
%100	44	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن (35) عاملا ما نسبته (79.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى علمي ما بين ليسانس ومهندس، في حين أن (05) عمال مستواهم العلمي لا يزيد عن مستوى الثانوي بنسبة (11.4%)، أما العمال الذين يحوزون على مستوى الماستر والماجستير بلغ عددهم عاملين (02) بنسبة 4.5% وهذه النسبة نفسها بالنسبة لفئة العمال الذين يحوزون على شهادات أخرى مثل شهادة التكوين المهني سواء التأهيلية أو الكفاءة أو تقني وتقني سامي.

الشكل (2-4): توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت وفقا لمتغير المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

رابعاً: متغير الخبرة

الجدول (2-10): توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقريت وفقا لمتغير الخبرة

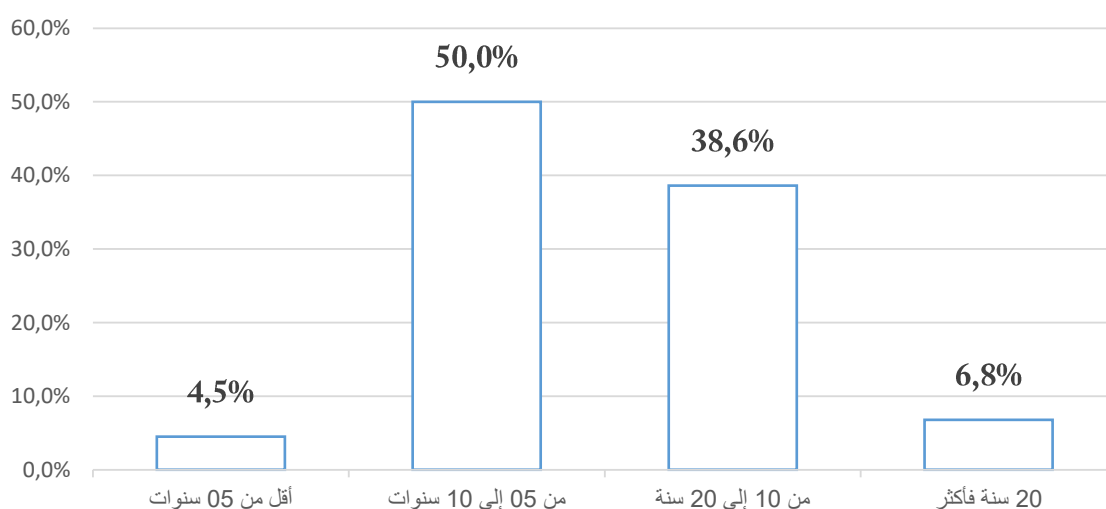
النسبة المئوية (%)	التكرار	الرتبة الوظيفية
4.5	02	أقل من 05 سنوات
50	22	من 05 إلى 10 سنوات
38.6	17	من 10 إلى 20 سنة
6.8	03	20 سنة فأكثر
100	44	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول رقم أعلاه يتضح أن:

ما نسبته (50%) من العمال خبرتهم المهنية تتراوح ما بين 05 إلى 10 سنوات بتعداد (22) عامل، و 17 عاملا ما نسبته (38.6%) خبرتهم المهنية تتراوح ما بين 10 إلى 20 سنة، كما نجد أن (03) عمال بنسبة (6.8%) خبرتهم المهنية تفوق الـ 20 سنة، وعاملين اثنين بنسبة 4.5% خبرتهم لا تزيد عن 05 سنوات. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل (2-5): توزيع عمال شركة الاسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقريت وفقا لمتغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج سلوك العمل الجماعي والأداء المتميز

في هذا الإطار سوف يتم دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد متغير سلوك العمل الجماعي ومتغير الأداء المتميز وذلك بعرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومن خلال قيم المتوسطات المرجحة التي تم حسابها سابقا على أساس مقياس ليكارت لتحديد درجة الموافقة والاتجاه العام حول الاجابات.

أولاً: عرض وتحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد سلوك العمل الجماعي

1/ التنسيق

الجدول (2-11): اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد التنسيق

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	يتحلى فريقنا بنوع من الالتزام عند أداء المهام	3.86	0.51	03	مرتفع
02	يوجد تنسيق فعال بيننا كفريق من أجل تحقيق المهام المطلوبة	4.02	0.45	01	مرتفع
03	يتكيف فريق العمل الذي أنتمي اليه مع مختلف التغيرات التي تحدث في الأهداف والمعايير الخاصة بالمؤسسة	3.89	0.44	02	مرتفع
04	تتميز فرق العمل في هذه المؤسسة بالتناسق مع بعضها والانسجام مع متطلبات التخطيط والتنظيم وحل المشكلات	3.82	0.81	04	مرتفع
	أجمالي بعد التنسيق	3.89	0.32	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه ان بعد التنسيق في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له 3.89 بانحراف قدره 0.32، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (يوجد تنسيق فعال بيننا كفريق من أجل تحقيق المهام المطلوبة) بمتوسط حسابي قدره 4.02 وانحراف معياري 0.45 ثم تليها مباشرة العبارة (يتكيف فريق العمل الذي أنتمي اليه مع مختلف التغيرات التي تحدث في الأهداف والمعايير الخاصة بالمؤسسة) بمتوسط حسابي قدره 3.89 وانحراف معياري 0.44، أما أخيراً نجد العبارة (تتميز فرق العمل في هذه المؤسسة بالتناسق مع بعضها والانسجام مع متطلبات التخطيط والتنظيم وحل المشكلات) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 3.82 وانحراف معياري قدره 0.81.

ومن خلال هذه النتائج يظهر أن مستوى التنسيق مرتفع في المؤسسة محل الدراسة حسب إجابات أفراد

العينة.

2/ بعد التعاون:

الجدول (2-12): اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد التعاون

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	فريقنا متماسك ويعمل على تقديم كل ما هو أفضل للمؤسسة	4.14	0.59	04	مرتفع
02	يستخدم فريق العمل الوسائل التكنولوجية من أجل تسهيل التعاون فيما بينهم	4.16	0.60	01	مرتفع
03	يساعد أعضاء الفريق بعضهم البعض في تقديم العون والنصيحة لتحقيق أهداف المؤسسة	4.14	0.55	02	مرتفع
04	أعمل رفقة زملائي على فهم وتشخيص الأخطاء والتعاون على تصحيحها ومعالجتها.	4.14	0.59	03	مرتفع
	إجمالي بعد التعاون	4.14	0.41	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه أن بعد التعاون في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له 4.14 بانحراف قدره 0.41، في حين نلاحظ أن أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (يستخدم فريق العمل الوسائل التكنولوجية من أجل تسهيل التعاون فيما بينهم) بمتوسط حسابي قدره 4.168 وانحراف معياري 0.60 ثم تليها مباشرة العبارة (يساعد أعضاء الفريق بعضهم البعض في تقديم العون والنصيحة لتحقيق أهداف المؤسسة) بمتوسط حسابي قدره 4.14 وانحراف معياري 0.55، أما أخيراً نجد كل من العبارتين (أعمل رفقة زملائي على فهم وتشخيص الأخطاء والتعاون على تصحيحها ومعالجتها) و(فريقنا متماسك ويعمل على تقديم كل ما هو أفضل للمؤسسة) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 4.14 وكذلك وانحراف معياري قدره 0.59 لكليهما.

3/ مشاركة المعلومات

الجدول (2-13): اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد مشاركة المعلومات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	تحوز مؤسستنا على شبكة اتصالات فعالة تساهم في مشاركة المعلومات فيما بيننا.	4.02	0.69	01	مرتفع
02	يشارك جميع أعضاء فريق العمل في مناقشة كل ما يخص العمل المطلوب انجازه دون استثناء.	3.91	0.52	04	مرتفع
03	نحرص على نقل المعرفة التي نمتلكها الى بعضنا البعض من أجل تحقيق النفع المشترك.	4.00	0.37	02	مرتفع
04	تركز الادارة على جعل العاملين أطرافا مهمة في تحقيق الأهداف التي حددتها المؤسسة.	3.93	0.75	03	مرتفع
	إجمالي بعد مشاركة المعلومات	3.96	0.39	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه ان بعد مشاركة المعلومات في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له 3.96 بانحراف قدره 0.39، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (تحوز مؤسستنا على شبكة اتصالات فعالة تساهم في مشاركة المعلومات فيما بيننا) بمتوسط حسابي قدره 4.02 وانحراف معياري 0.69 ثم تليها مباشرة العبارة (نحرص على نقل المعرفة التي نمتلكها الى بعضنا البعض من أجل تحقيق النفع المشترك) بمتوسط حسابي قدره 4.00 بانحراف معياري 0.37، أما في المرتبة الاخيرة نجد العبارة (يشارك جميع أعضاء فريق العمل في مناقشة كل ما يخص العمل المطلوب انجازه دون استثناء) بأدنى تأييد بمستوى مرتفع حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.91 وانحراف معياري قدره 0.52.

ما يظهر من النتائج أن مستوى بعد مشاركة المعلومات مرتفع في المؤسسة محل الدراسة حسب إجابات افراد العينة.

ثانيا: عرض وتحليل اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات متغير الأداء المتميز

1/ معدل الأداء:

الجدول (2-14): اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد معدل الأداء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
-------	----------	-----------------	-------------------	---------

01	أحرص دائما على التركيز والانتباه الجيد اثناء القيام بعملتي.	4.30	0.46	مرتفع جدا
02	أوظف مهاراتي وقدراتي لإنجاز العمل المكلف به	4.20	0.55	مرتفع جدا
03	انجز عملي بدقة عالية تكاد تخلو من أية اخطاء أو نقصان.	4.18	0.62	مرتفع
04	أسعى جاهدا لإيجاد أفضل الطرق والأساليب من أجل الإبداع في عملي.	4.14	0.51	مرتفع
05	أسعى دائما الى تحقيق مواصفات الجودة للأعمال المنجزة	4.09	0.56	مرتفع
06	أسعى دائما الى انجاز قدر كبير من العمل في اقل وقت ممكن	4.05	0.52	مرتفع
07	اتحلى باليقظة التامة والتركيز أثناء القيام بعملتي	4.05	0.48	مرتفع
08	معدل أدائي في العمل هو اعلى من المعدل المحدد	4.02	0.70	مرتفع
09	أحرص دائما على التقليل من تكلفة العمليات التي أقوم بأدائها	4.02	0.59	مرتفع
	أجمالي بعد معدل الأداء	4.11	0.33	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه ان بعد معدل الاداء في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له 4.11 بانحراف قدره 0.33، كما نلاحظ أن العبارات مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عمال الشركة، حيث نجد أن أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (أحرص دائما على التركيز والانتباه الجيد اثناء القيام بعملتي) بمتوسط حسابي قدره 4.30 وانحراف معياري 0.46 ثم تليها مباشرة العبارة (أوظف مهاراتي وقدراتي لإنجاز العمل المكلف به) بمتوسط حسابي قدره 4.20 وانحراف معياري 0.55 بمستوى مرتفع جدا، أما أخيرا نجد العبارة (أحرص دائما على التقليل من تكلفة العمليات التي أقوم بأدائها) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 4.02 وانحراف معياري قدره 0.59 بمستوى مرتفع. ومن خلال هذه النتائج يظهر أن مستوى معدل الاداء مرتفع في المؤسسة محل الدراسة حسب إجابات افراد العينة.

2/ بعد سلوك الأداء:

الجدول (2-15): اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد سلوك الأداء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
-------	----------	-----------------	-------------------	---------

01	أمتاك منظومة قيم أخلاقية تدعم ثقافة جودة العمل	4.39	0.53	مرتفع جدا
02	أتصرف بعقلانية في المواقف والظروف الطارئة	4.20	0.50	مرتفع جدا
03	ألتزم بقوانين وأنظمة العمل وأحرص على تنفيذ التعليمات والأوامر	4.18	0.65	مرتفع
04	اللتزم بالأوقات الرسمية للعمل ولا أتغيب الا للضرورة القصوى.	4.11	0.57	مرتفع
05	لدي القدرة على التعاون والتواصل مع زملائي في العمل	4.11	0.61	مرتفع
06	أعتمد على نفسي في أداء عملي	4.09	0.60	مرتفع
07	لدي علاقات عمل ممتازة مع زملائي وأحظى باحترامهم وتقديرهم	4.05	0.68	مرتفع
08	أبتعد عن تقليد الآخرين في حل المشكلات التي تعترض سير العمل	4.02	0.50	مرتفع
09	لدي القدرة على المبادرة وتحمل المخاطر	3.93	0.58	مرتفع
10	لدي القدرة على تقديم حلول جديدة للمشكلات التي أواجهها في عملي	3.93	0.62	مرتفع
	إجمالي بعد سلوك الأداء	4.10	0.34	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه ان بعد سلوك الاداء في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له 4.10 بانحراف قدره 0.34، كما نلاحظ أن العبارات مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عمال الشركة، حيث نجد أن أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (أمتاك منظومة قيم أخلاقية تدعم ثقافة جودة العمل) بمتوسط حسابي قدره 4.39 وانحراف معياري 0.53 ثم تليها مباشرة العبارة (أتصرف بعقلانية في المواقف والظروف الطارئة) بمتوسط حسابي قدره 4.20 وانحراف معياري 0.50 بمستوى مرتفع جدا، أما أخيرا نجد العبارة (لدي القدرة على تقديم حلول جديدة للمشكلات التي أواجهها في عملي) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 3.93 وانحراف معياري قدره 0.62 بمستوى مرتفع.

ومن خلال هذه النتائج يظهر أن مستوى سلوك الاداء مرتفع في المؤسسة محل الدراسة حسب إجابات افراد العينة.

3/ بعد استمرارية الأداء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	أحرص على الارتقاء بمستوى التحصيل العلمي	4.11	0.38	مرتفع
02	أحرص على التعلم والاستفادة من خبرات ومهارات الموظفين الأكثر خبرة	4.09	0.52	مرتفع
03	أحافظ على مستواي الجيد من الأداء خلال فترة عملي	4.07	0.54	مرتفع
04	أطور معارفي ومهاراتي وأستثمرها لخدمة عملي	4.00	0.43	مرتفع
05	لدي القدرة على تطوير مهاراتي باستمرار	4.00	0.52	مرتفع
06	أسعى دائما الى تقديم أفكار جديدة في مجال عملي	4.00	0.57	مرتفع
07	اسعى دائما الى تبادل ومشاركة الخبرات مع زملائي في العمل	3.95	0.77	مرتفع
08	لدي القدرة على تحديد أخطاء عملي بدقة وتفاديها مستقبلا	3.93	0.62	مرتفع
09	أتابع كل التغييرات التي تخص مجال عملي وأسعى الى الالمام بها وتوظيفها لخدمة العمل	3.88	0.50	مرتفع
10	لدي طموح للحصول على مناصب عمل عليا في المؤسسة	3.43	1.10	مرتفع
	إجمالي بعد استمرارية الأداء	3.94	0.28	مرتفع

الجدول (2-16): اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد استمرارية الأداء

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه ان بعد استمرارية الاداء في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له 3.94 بانحراف قدره 0.28، كما نلاحظ أن العبارات مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عمال الشركة، حيث نجد أن أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (أحرص على الارتقاء بمستوى التحصيل العلمي) بمتوسط حسابي قدره 4.11 وانحراف معياري 0.38 بمستوى مرتفع، ثم تليها مباشرة العبارة (أحرص على التعلم والاستفادة من خبرات ومهارات الموظفين الأكثر خبرة) بمتوسط حسابي قدره 4.09 وانحراف معياري 0.52 بمستوى مرتفع، أما أخيرا نجد العبارة (لدي طموح للحصول على مناصب عمل عليا في المؤسسة) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 3.43 وانحراف معياري قدره 1.10 بمستوى مرتفع. ومن خلال هذه النتائج يظهر أن مستوى استمرارية الاداء مرتفع في المؤسسة محل الدراسة حسب إجابات افراد العينة.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

في هذا الإطار سوف يتم اختبار فرضيات الدراسة والمتعلقة بأبعاد متغير سلوك العمل الجماعي وأبعاد متغير الأداء المتميز ومناقشة نتائج الدراسة.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى- هناك مستوى عال من سلوكيات العمل الجماعي لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقريت

الجدول(2-17): اتجاه أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك العمل الجماعي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
التنسيق	3.89	0.32	مرتفع
التعاون	4.14	0.41	مرتفع
مشاركة المعلومات	3.96	0.39	مرتفع
متوسط أبعاد سلوك العمل الجماعي	4.00	0.28	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن كل المتوسطات لأبعاد سلوكيات العمل الجماعي كانت إيجابية، وقد ظهرت كلها بمستوى مرتفع، وهذا ما يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه الأبعاد، وقد بلغ المتوسط العام لسلوك العمل الجماعي (4.00) وانحراف معياري (0.28) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة على هذه الأبعاد بمستوى مرتفع.

أي أن هناك مستوى عالي لسلوكيات العمل الجماعي لدى العاملين في شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقريت.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية- هناك أداء متميز وبمستوى عال لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقريت.

الجدول(2-18): اتجاه أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الأداء المتميز .

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
معدل الأداء	4.11	0.33	مرتفع

مرتفع	0.34	4.10	سلوك الأداء
مرتفع	0.28	3.94	استمرارية الأداء
مرتفع	0.25	4.05	متوسط أبعاد الأداء المتميز

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يظهر الجدول أعلاه اتجاهات عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقريت حول متوسطات ابعاد الأداء المتميز، حيث نلاحظ أن كل المتوسطات كانت إيجابية، بمستوى عام مرتفع وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه الأبعاد، وقد بلغ المتوسط العام (4.05) بانحراف معياري (0.25) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة بدرجة عالية.

أي أن هناك أداء متميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقريت وبمستوى عال.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة- توجد علاقة طردية قوية بين سلوكيات العمل الجماعي والأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقريت.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية السابقة فرضيات فرعية تظهر نتائجها في الجدول الموالي:

الجدول (2-19): معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أبعاد سلوكيات العمل الجماعي ومستوى الأداء المتميز

الأبعاد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	مستوى المعنوية	حجم العينة
التنسيق	0.297	0.05	0.05	44
التعاون	0.436	0.003	0.01	44
مشاركة المعلومات	0.394	0.008	0.01	44
سلوك العمل الجماعي	0.507	0.000	0.01	44

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

يظهر من الجدول أن القيمة الاحتمالية Sig لكل من أبعاد المتغير المستقل سلوك العمل الجماعي (التنسيق، التعاون ومشاركة المعلومات) أقل من مستوى المعنوية 0.01 و 0.05 وهذا ما يدل على وجود دلالة إحصائية للارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة وعليه فإن القيم المحسوبة لبيرسون ليست عشوائية ولها دلالة في الواقع. كما يظهر من الجدول كذلك أن معامل الارتباط بين درجة المتغيرات المستقلة (التنسيق، التعاون ومشاركة المعلومات) والمتغير التابع (الأداء المتميز) تراوحت ما بين 0.436 كأعلى قيمة و 0.297 كأدنى قيمة لمعامل بيرسون.

نلاحظ أيضا أن:

- القيمة الاحتمالية sig = 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.01 وعليه نقبل بفرضية وجود دلالة إحصائية للارتباط الخطي بين سلوك العمل الجماعي والأداء المتميز، وعليه فإن القيمة المحسوبة لمعامل الارتباط بيرسون ليست عشوائية ولها دلالة في الواقع.

-معامل ارتباط بيرسون بين سلوك العمل الجماعي والأداء المتميز R=0.507 وهذا مؤشر على وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين المتغيرين بنسبة 50.7%.

وبناء على هذا يمكن القول أنه: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوك العمل الجماعي والأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقريت.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الرابعة- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين عينة الدراسة حول الأداء المتميز تعزى لمتغيراتهم الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة، الخبرة). ولغرض التحقق من هذه الفرضية تم إجراء اختبار اعتدالية التوزيع (كولموغوروف- سميرونوف) لتحديد الاختبارات المناسبة (المعلمية او اللامعلمية)، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (2-20): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول مستوى الأداء المتميز تبعا للمتغيرات

الديمغرافية

كولموغوروف- سميرونوف			الأداء المتميز	
القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة الاختبار K-M		
0.20	37	0.09	ذكر	الجنس
0.20	7	0.168	أنثى	
0.20	12	0.191	أقل من 30 سنة	العمر

0.13	20	0.169	من 30 إلى 40 سنة	المستوى العلمي
0.20	12	0.151	من 40 إلى 50 سنة	
0.20	05	0.213	ثانوي فأقل	
0.20	35	0.097	ليسانس/ مهندس	
/	2	0.260	ماستر/ ماجستير	
/	2	0.260	أخرى	
/	4	0.236	عون تنفيذ	الرتبة الوظيفية
0.20	24	0.125	عون تحكم	
0.20	12	0.131	إطار	
/	4	0.173	أخرى	
/	2	0.26	أقل من 05 سنوات	الخبرة
0.135	22	0.163	من 05 إلى 10 سنوات	
0.20	17	0.159	من 10 إلى 20 سنة	
/	03	0.219	أكثر من 20 سنة	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

وتتفرع من الفرضية الرابعة الفرضيات التالية:

1/ الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقريت تعزى لمتغير الجنس

من خلال نتائج الجدول رقم (2-20) السابق والذي يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول مستوى الأداء المتميز تبعا للمتغيرات الديمغرافية، نلاحظ في اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين تبعا لمتغير الجنس أن القيمة الاحتمالية Sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ومنه يمكن استخدام اختبار ستودنت للعينات المستقلة T-test، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (2-21): نتائج اختبار T للفروق في مستوى الأداء المتميز تبعا لمتغير الجنس

اختبار T		اختبار ليفيني		النتائج
القيمة	درجات	قيمة T	دلالة F	
			قيمة F	

الاحتمالية	الحرية					
0.691	42	0.401	0.566	0.335	تباين متساوي	الأداء
0.660	9.570	0.453			تباين غير متساوي	التميز

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من الجدول السابق أن:

في اختبار ليفيني قيمة $F=0.335$ بقيمة احتمالية $Sig= 0.566$ وهي أكبر من 0.05 وهذا ما يجعلنا نقبل بفرضية تساوي التباين ومنه نعتمد على نتائج اختبار ت في السطر الأول، حيث نجد أن قيمة $T=0.401$ ذات قيمة احتمالية $Sig= 0.691$ أكبر من مستوى معنوية ($\alpha < 0.05$)، ومنه يمكن القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقريت تبعا لمتغير الجنس.

2/ الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقريت تعزى لمتغير العمر.

من خلال نتائج الجدول رقم (2-20) السابق والذي يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول مستوى الأداء المتميز تبعا للمتغيرات الديمغرافية، نلاحظ في اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين تبعا لمتغير العمر أن القيمة الاحتمالية Sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ومنه يمكن استخدام تحليل التباين الأحادي Anova، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (2-22): نتائج اختبار Anova للفروق في مستوى الأداء المتميز تبعا لمتغير العمر

القيمة الاحتمالية					
0.092	2.527	0.148	2	0.296	داخل المجموعات
		0.59	41	2.400	بين المجموعات

			43	2.696	المجموع
--	--	--	----	-------	---------

المصدر: مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج تحليل التباين الأحادي، حيث بلغت القيمة الاحتمالية $Sig= 0.092$ وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، ومنه نقبل الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تفرت تعزى لمتغير العمر.

3/ الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تفرت تعزى لمتغير المستوى العلمي.

من خلال نتائج الجدول رقم (2-20) السابق والذي يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول مستوى الأداء المتميز تبعا للمستوى العلمي، نستنتج أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ومنه نعتمد على اختبار Kruskal-Wallis بدلا من اختبار التباين الأحادي ANOVA، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (2-23): نتائج اختبار كروسكال-واليس للفرق في مستوى الأداء المتميز تبعا لمتغير

المستوى العلمي

القيمة الاحتمالية	حجم العينة	درجات الحرية	احصاءة K-W
0.368	44	3	3.154

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج اختبار Kruskal-Wallis حيث بلغت القيمة الاحتمالية $Sig= 0.368$ وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، ومنه نقبل الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تفرت تعزى لمتغير المستوى العلمي.

4/ الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تفرت تعزى لمتغير الخبرة.

من خلال نتائج الجدول رقم (2-20) السابق والذي يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول مستوى الأداء المتميز تبعا للخبرة، نستنتج أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ومنه نعتمد على اختبار Kruskal-Wallis بدلا من اختبار التباين الأحادي ANOVA، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (2-41): نتائج اختبار كروسكال- واليس للفرق في مستوى الأداء المتميز تبعا لمتغير الخبرة

حجم العينة	احصاءة K-W	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية
44	5.808	3	0.121

المصدر: مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج اختبار Kruskal-Wallis حيث بلغت القيمة الاحتمالية Sig= 0.121 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، ومنه نقبل بفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت تعزى لمتغير الخبرة

5/الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت تعزى لمتغير الوظيفة.

من خلال نتائج الجدول رقم (2-20) السابق والذي يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول مستوى الأداء المتميز تبعا للوظيفة، نستنتج أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ومنه نعتمد على اختبار Kruskal-Wallis بدلا من اختبار التباين الأحادي ANOVA، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(2-25): نتائج اختبار كروسكال- واليس للفرق في مستوى الأداء المتميز تبعا لمتغير الوظيفة

حجم العينة	احصاءة K-W	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية
44	5.186	3	0.159

المصدر: مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج اختبار Kruskal-Wallis حيث بلغت القيمة الاحتمالية $\text{Sig} = 0.159$ وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، ومنه نقبل بفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تفرت تعزى لمتغير الوظيفة.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تفرت تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة والوظيفة).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في الفصل إلى أثر سلوك العمل الجماعي على تحقيق الأداء المتميز لشركة الإسمنت عين التوتة-الوحدة التجارية تقرت- من خلال إعداد استبانة، واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة تقدر ب (49) عامل، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 26 تم تطرقنا إلى عرض النتائج تم تحليلها وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي صحة فرضيات الدراسة.

وقد توصلنا إلى أهم النتائج:

الفرضية الأولى: تتميز شركة الإسمنت بوجود أداء متميز بدرجة مرتفعة؛

الفرضية الثانية: يعتبر مستوى الأداء المتميز للعاملين في شركة الإسمنت مرتفع؛

الفرضية الثالثة: يعتبر مستوى العمل الجماعي في شركة الإسمنت مرتفع؛

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أبعاد الأداء المتميز للعمال عند مستوى معنوية 5 %

للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الخبرة، الوظيفة).

الختامة

خاتمة:

قد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على "أثر سلوك العمل الجماعي على الأداء المتميز للمؤسسة الصناعية"، حيث يعتبر من المواضيع المهمة وهو من المواضيع الجديدة وفي غاية الأهمية والاتصال الدائم وتبادل الفعال للمعلومات بين الأعضاء والفريق، حيث يمثل أحد الأسباب الأساسية لنجاح الفريق، والتي من خلالها تستطيع المؤسسة النجاح في تحقيق أهدافها كما أنها تساعد إدارة المؤسسة في تحقيق الأداء المتميز، وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تعبر عنها إشكالية البحث المتمثلة في

ما مدى مساهمة سلوك العمل الجماعي في تحقيق الأداء المتميز؟

ولالإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك العمل الجماعي والأداء المتميز، وبعض الدراسات السابقة التي تتدرج تحت سياق هذا الموضوع، وتوصلنا إلى أن سلوك العمل الجماعي هي تلك الصفات والمهارات والقدرات الشخصية الممكن اكتسابها والتي تساعد الفرد على تعزيز علاقاته وتحقيق النجاح الوظيفي، وأغلب المؤسسات في العالم باتت تطمح في تشجيع الكفاءات العالية لإثارة سلوك الفرد واكتشاف المواهب وصقلها فيما يساعد في تحقيق الأداء المتميز لدى الفرد ولدى الجماعة ولدى المؤسسة أيضاً، ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم الأداء المتميز الذي يعبر عن القدرة على انجاز واتمام المهام بصورة متفوقة عما يقدمه المنافس، من خلال الاعتماد على مختلف الكفاءات والمهارات والسلوكيات وخاصة سلوكيات العمل الجماعي، هذا ما يؤدي الى الارتقاء بالمؤسسة الى مؤسسة مبدعة ومتميزة عن باقي المؤسسات الاخرى.

وفيما يخص الفصل الثاني فخصص للدراسة الميدانية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث والتعمق في الإشكالية والإحاطة بها من جوانبها المختلفة وذلك باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة، حيث قمنا بإسقاطها على الوحدة التجارية لشركة الإسمنت عين التوتة -تقرت- واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، واقتصرت عملية التوزيع على عينة من العاملين بالشركة، حيث بلغ عددها (49) مفردة استرجعت منها (44) صالحة للمعالجة الإحصائية باستخدام (SPSS) نسخة 26.

وبعد دراسة هذا الموضوع تبين لنا أن:

1. مستوى أهمية أبعاد سلوك العمل الجماعي كانت مرتفعة لدى العاملين في الشركة محل الدراسة؛
2. أهمية مستوى أبعاد الأداء المتميز كانت مرتفعة لدى العاملين في الشركة محل الدراسة؛
3. أقوى بعد من أبعاد سلوك العمل الجماعي هو بعد التعاون ثم مشاركة المعلومات حيث كان مستواهما مرتفعاً؛
4. أهم بعد من أبعاد الأداء المتميز بالنسبة لشركة الإسمنت هو بعد معدل الأداء ثم سلوك الأداء حيث جاء مرتفعين؛
5. وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سلوك العمل الجماعي والأداء المتميز لدى عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية نقرت؛
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أبعاد الأداء المتميز للعمال عند مستوى معنوية 5% للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليم، الوظيفة، الخبرة).

-الاقتراحات:

بهدف إيجاد مؤسسات صناعية تتحلى بسلوك العمل الجماعي في مجال نشاطها والبحث عن تطوير مجالها في الأداء المتميز فإنه يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

1. الاهتمام بالموارد البشري كعنصر أساسي وفاعل في المؤسسة من كل الجوانب، وتكريس روح العمل الجماعي وتفعيلها في جميع مستويات المؤسسات؛
2. ضرورة دراسة حاجيات الزبائن من أجل جلب أكبر عدد من الأفراد ومحافظة على ريادتها في السوق.
3. ضرورة توفير مناخ التنظيمي الذي يحفز الأفراد على تقديم الأفكار الإبداعية والأداء المتميز، من خلال مشاركة العمال فيحل المشاكل التي قد تواجهها الشركة.
4. من الضروري الاعتماد على البرامج التدريبية المسطرة من المؤسسة التي تساعد على تحسين الأداء العمل ورفع الكفاءات.
5. العمل على توطيد العلاقات بين الإدارة والعاملين في المؤسسة والزبائن وإعطائهم فرص المساهمة في تطوير العمل وتوحيد الأهداف وتحسين جودة الخدمة المقدمة لرفع مكانة المؤسسة، وتميزها على منافسيها.
6. اعتماد أسلوب المناقشة والحوار مع العمال لرفع طموحاتهم وآمالهم الوظيفية.
7. تعميق الوعي لدى العمال والمدراء في المؤسسة حول مفهوم العمل الجماعي والتشاركي.

8. توفير البيئة المناسبة لانتهاج إستراتيجية تنافسية واضحة وتطبيقها بما يتناسب مع طبيعة المؤسسة ومواردها حتى تتمكن من تحقيقها مستقبلاً في أدائها التنافسي لزيادة الحصة السوقية لها.

آفاق البحث

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة الذكر للبحث، فتحت دراستنا أفاقاً جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:

- 1- دور الأداء المتميز في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية.
- 2- دور التدريب وفرق العمل في زيادة الأداء المتميز.
- 3- أثر سلوكيات العمل الجماعي على تحسين جودة الأداء.
- 4- دور الثقافة التنظيمية في اكتساب وتطوير سلوك العمل الجماعي لدى الموظفين.

المراجع

قائمة المراجع:

أ-الكتب:

- 1- علي السلمي ' تطور الفكر التنظيمي ' دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ' مصر ' سنة 2000 ص 710
- 2- عامر عوض، السلوك التنظيمي الاداري، دار أسامه للنشر والتوزيع، ط1،الأردن(غير منشور)2008،ص112-113.
- 3-أحمد السيد كردي، جماعات العمل، كتاب نشر بموقع بوابة الكنانة اونلاينمصر في 2013.

ب-الرسائل والأطروحات والمذكرات الجامعية:

1. بلخير دهيمي ' العمل الجماعي ودوره في تحسين المردود الدراسي ' (أطروحة دكتوراه العلوم ' علم الاجتماع) قسم العلوم الاجتماعية ' جامعة محمد خيضر ة الجزائر '2015\2016 ' ص09.
2. طارق كأضم شالكه، جزء من متطلبات مادة ادارة الموارد البشرية،الكورس الأول لبرنامج الدكتوراه في الادارة العامة،كلية الادارة الاقتصادية،بغداد،ص7.
3. أحلام غربال، أثر المرونة الاستراتيجية في الاداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة البسكرية للإسمنت، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر، الجزائر، (2022)ص.86.
4. ابن أم السعد نور الايمان،دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي، دراسة مقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا 2020، ص47.

ج-المقابلات الشفوية:

1. حجاج عبد السميع، مدير مصلحة المستخدمين، مقابلة حول أثر سلوك العمل الجماعي على الأداء المتميز، مكتب مصلحة المستخدمين.
2. راشدي عائشة نائبة رئيس مصلحة المستخدمين،مقابلة حول العمل الجماعي،مكتب مصلحة المستخدمين.

د-المجلات والمقالات:

1. راند عبد الحميد، سلوكيات وقيم العمل الجماعي، مقال تم نشره بموقع مقال،2020.

2. نور الأسطورة، ايجابيات وسلبيات العمل الجماعي، مجلة مجتمع سؤال وجواب، 2023.
3. لطرش جمال، معزوزي منيرة، أثر التعلم التنظيمي في تحقيق الأداء المتميز للأستاذ الجامعي في الجامعة الجزائرية، دراسة عينة من جامعة الشرق الجزائري، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة. المجلد 06-العدد 01-الجزائر، 2022 ص99.
4. عبد القادر نعيم عبد القادر صيام باحث دكتورا، دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة، المجلة الافريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الانسانية والاجتماعية، كلية ادارة الأعمال، جامعة القرآن الكريم وتأصيل العلوم، السودان، 2022، ص270.
5. حمزة محمد الجبوري، جودة الخدمة ودورها في الاداء المتميز، دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل فرع المنصور الكلية التقنية الادارية -بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، العدد الرابع والثلاثون، 2013 ص179
6. 1د. يوسف زدام، أ. أسماء زينة، متطلبات الأداء المتميز في المؤسسات الجزائرية، جامعة باتنة 1، مجلة الجزائرية للأمن والتنمية، 2007 ص256-257
7. أيونسي محمد، التمكين الاداري كوسيلة للوصول الى الاداء المتميز للمنظمات، مقال بمجلة دفاتر البحوث العلمية، جامعة الجزائر 3، 2022 ص849
8. 1غربال أحلام. متطلبات تحقيق الأداء المتميز، في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة البسكرة للإسمنت بسكرة. مجلة أبحاث اقتصادية وادارية. جامعة محمد خيضر بسكرة. مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. 2022. ص542،543.
9. 1فاطمة عبد الله الشهراني، ادارة الأداء لتحقيق التميز المؤسسي في القطاع العام (دراسة حالة دولة قطر)، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي الاصدار 21، تاريخ الاصدار 2021م، ص380 - 381.

الملاحق

الملحق (1): نموذج الإستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات إيطارات وموظفي المؤسسة: يشرفنا أن نقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر ادارة موارد بشرية تحت عنوان "أثر سلوكيات العمل الجماعي على الأداء المتميز", ونعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا, ولن تستخدم الا لغرض البحث العلمي , لدى نرجو مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

البريد الإلكتروني:

- من إعداد الطالبين : حنونة زكرياء - خضاري محمد علاء
zakariahannouna@gmail.com

	الجنس	
	أنثى	ذكر
العمر	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة
المستوى التعليمي	شهادة جامعية (ليسانس أو مهندس)	ثانوي فأقل
الخبرة	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات
الوظيفة	عون تحكم	عون تنفيذ
	إطار	أخرى
	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة	من 20 سنة فأكثر
	أخرى	أخرى

المحور الثاني : العبارات المتعلقة بسلوك العمل الجماعي .

الاجابة					العبارات	الرقم
موافق بشدة	معارض بشدة	موافق	أحيانا	معارض	البعد الاول : بعد التنسيق	
					يتحلى فريقنا بنوع من الالتزام عند أداء المهام	01
					يوجد تنسيق فغل بيننا كفريق من أجل تحقيق المهام المطلوبة	02
					يتكيف فريق العمل الذي أنتمي اليه مع مختلف التغيرات التي تحدث في الأهداف والمعايير الخاصة بالمؤسسة	03
					تتميز فرق العمل في هذه المؤسسة بالتناسق مع بعضها والانسجام مع متطلبات التخطيط والتنظيم وحل المشكلات	04
موافق بشدة	معارض بشدة	موافق	أحيانا	معارض	البعد الثاني : التعاون	
					فريقنا متماسك ويعمل على تقديم كل ما هو أفضل للمؤسسة	01
					يستخدم فريق العمل الوسائل التكنولوجية من أجل تسهيل التعاون فيما بينهم	02
					يساعد أعضاء الفريق بعضهم البعض في تقديم العون والنصيحة لتحقيق أهداف المؤسسة	03
					أعمل رفقة زملائي على فهم و تشخيص الأخطاء و التعاون على تصحيحها و معالجتها .	04
موافق بشدة	معارض بشدة	موافق	أحيانا	معارض	البعد الثالث : مشاركة المعلومات	
					تحوز مؤسستنا على شبكة اتصالات فعالة تساهم في مشاركة المعلومات فيما بيننا.	01
					يشارك جميع أعضاء فريق العمل في مناقشة كل ما يخص العمل المطلوب انجازه دون استثناء.	02
					نحرص على نقل المعرفة التي نمتلكها الى بعضنا البعض من أجل تحقيق النفع المشترك.	03
					تركز الادارة على جعل العاملين أطرافا مهمة في تحقيق الأهداف التي حددتها المؤسسة .	04

المحور الثالث: العبارات المتعلقة بالأداء المتميز

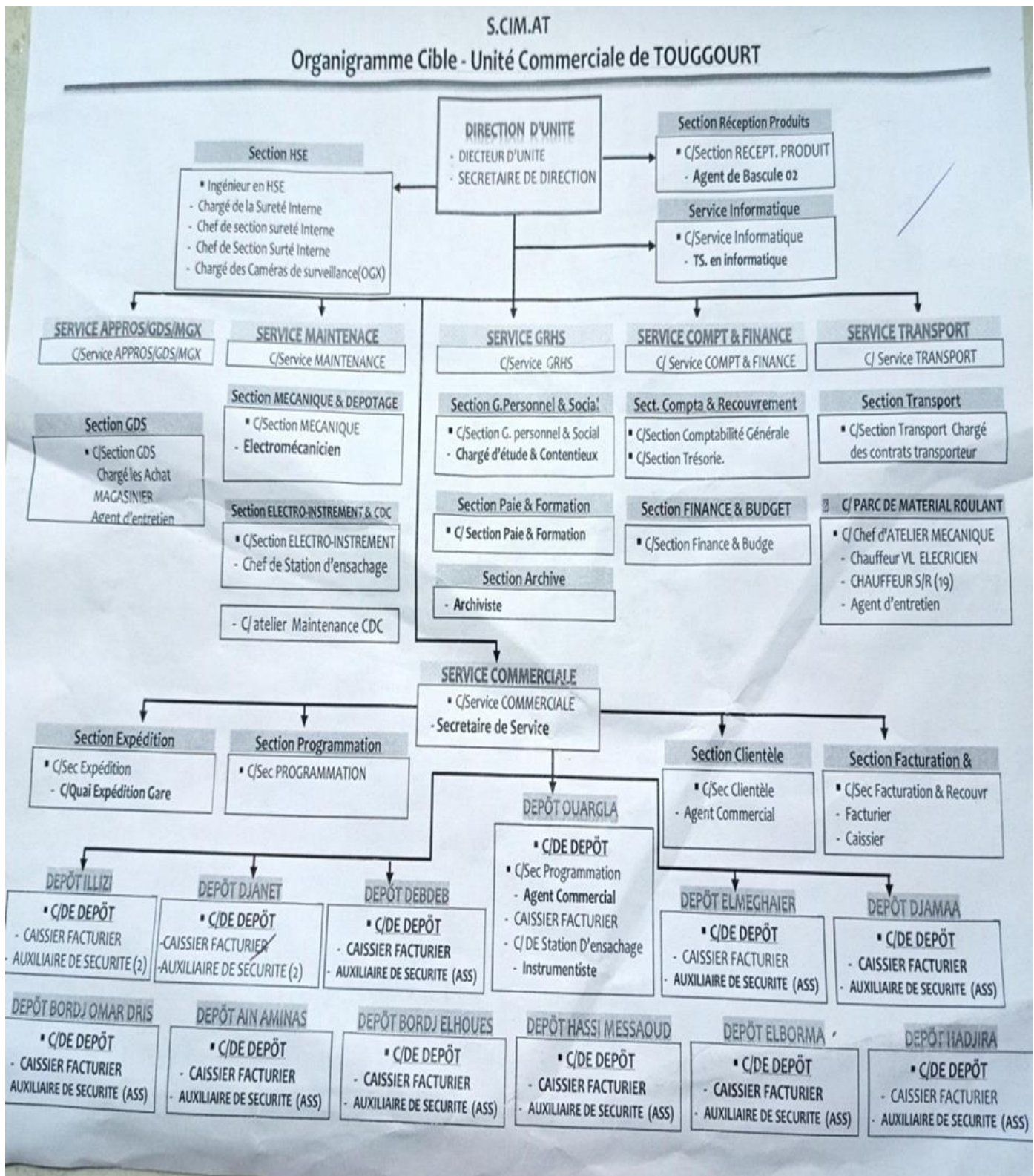
الاجابة					العبارة	الرقم
موافق بشدة	معارض بشدة	موافق	أحيانا	معارض	بعد معدل الأداء	
					أحرص دائما على التركيز و الانتباه الجيد اثناء القيام بعملي .	01
					أسعى جاهدا لإيجاد أفضل الطرق و الأساليب من أجل الإبداع في عملي .	02
					انجز عملي بدقة عالية تكاد تخلو من أية اخطاء أو نقصان .	03
					أسعى دائما الى تحقيق مواصفات الجودة للأعمال المنجزة	04
					أوظف مهاراتي و قدراتي لإنجاز العمل المكلف به	05
					معدل أدائي في العمل هو اعلى من المعدل المحدد	06
					اتحلى باليقظة التامة و التركيز اثناء القيام بعملي	07
					أسعى دائما الى انجاز قدر كبير من العمل في اقل وقت ممكن	08
					أحرص دائما على التقليل من تكلفة العمليات التي أقوم بأدائها .	09
موافق بشدة	معارض بشدة	موافق	أحيانا	معارض	بعد سلوك الأداء	
					أبتعد عن تقليد الآخرين في حل المشكلات التي تعترض سير العمل	10
					لدي القدرة على التعاون و التواصل مع زملائي في العمل	11
					لدي علاقات عمل ممتازة مع زملائي و أحظى باحترامهم و تقديرهم	12
					ألتزم بقوانين و أنظمة العمل و أحرص على تنفيذ التعليمات و الأوامر	13
					أتصرف بعقلانية في المواقف و الظروف الطارئة	14
					أمتلك منظومة قيم أخلاقية تدعم ثقافة جودة العمل	15
					أعتمد على نفسي في أداء عملي	16
					ألتزم بالآوقات الرسمية للعمل ولا أتغيب الا للضرورة القصوى .	17
					لدي القدرة على تقديم حلول جديدة للمشكلات التي أواجهها في عملي	18
					لدي القدرة على المبادرة و تحمل المخاطر	19
موافق بشدة	معارض بشدة	موافق	أحيانا	معارض	بعد استمرارية الأداء	
					لدي القدرة على تحديد أخطاء عملي بدقة و تفاديه ا مستقبلا	20
					أحافظ على مستواي الجيد من الأداء خلال فترة عملي	21
					أسعى دائما الى تقديم أفكار جديدة في مجال عملي	22
					لدي القدرة على تطوير مهاراتي باستمرار	23

					24	أسعى دائما الى تبادل و مشاركة الخبرات مع زملائي في العمل
					25	أحرص على التعلم و الاستفادة من خبرات و مهارات الموظفين الأكثر خبرة
					26	أتابع كل التغيرات التي تخص مجال عملي و أسعى الى الامام بها و توظيفها لخدمة العمل
					27	لدي طموح للحصول على مناصب عمل عليا في المؤسسة
					28	أطور معارفي و مهاراتي و أستثمرها لخدمة عملي
					29	أحرص على الارتقاء بمستوى التحصيل العلمي

الملحق (2): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة	الأستاذ
أستاذ التعليم العالي	رشيد مناصرية
أستاذة محاضرة جامعة ورقلة	أسماء يوسف
أستاذ التعليم العالي	عبد العزيز نعوم

الملحق (3): الهيكل التنظيمي للوحدة التجارية لمؤسسة الاسمنت عين التوتة تقرت



الملحق (4): بطاقة الفنية للشركة محل الدراسة



المجمع الصناعي لإسمنت الجزائر
 GROUPE INDUSTRIEL DES CIMENTS D'ALGERIE
 شركة الإسمنت عين التوتة
 SOCIETE DES CIMENTS DE AÏN TOUTA « S.CIM.A.T »

ش.ذ.ا. - رأسمالها الاجتماعي: 2.250.000.000 D A S.P.A. au capital social de :

N° Identification Fiscale : 0-99805022210668 - N° Article d'Imposition : 30137501560 - N° Registre de Commerce : 0222106/B/98

UNITE COMMERCIALE TOUGGOURT

الوحدة التجارية تقرت

بطاقة فنية 2024

شركة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت.

* إسم الشركة :

شارع 05 جويلية ، ص ب 52 ، تقرت.

* عنوان الشركة :

225000000.00 دج

* رقم اعمال الشركة :

شركة الأسهم.

* الشكل القانوني للشركة :

تجاري.

* قطاع نشاط الشركة :

تعبئة وتوزيع الإسمنت.

* نوعية النشاط :

تغطي الوحدة كل من ولايات : ورقلة ، إيليزي والوادي ، تقرت ، جانت ، المغير.

* توزيع النشاط :

تتكون الوحدة من اثني عشرة مراكز بيع وهي :

* مراكز البيع :

(ورقلة ، إليزي ، جانت ، برج الحواس ، عين أميناس ، برج عمر إدريس ، ديداب ، المغير البرمة ، الحجيرة و جامعة ، حاسي مسعود).

تشغل الوحدة عدد عمال يقدر بـ : 74 عامل تابع للشركة و 47 تابعين

* عدد العمال :

لشركة الأوراس للأمن و الخدمات ASS على النحو التالي :

مركز البيع	العمال التابعين للشركة	العمال التابعين للشركة فرع ASS
تقرت	56	33
ورقلة	4	14
إليزي	2	
جانت	3	
المغير	1	
جامعة	1	
ديداب	1	
برج عمر ادريس	1	
برج الحواس	1	
عين أميناس	0	
البرمة	1	
حاسي مسعود	1	
الحجيرة	2	
المجموع	74	47

توزيع العمال حسب الجنس:

الجنس	اطارات		تأهيل		تنفيذ		المجموع	تمهين	ادماج مهني DAIP/C TA	/DAIP CID
	دائمين	مؤقتين	دائمين	مؤقتين	دائمين	مؤقتين				
رجال	12	1	38	3	8	0	62	20	0	0
نساء	0	0	10	2	0	0	12	2	0	0
المجموع	12	1	48	5	8	0	74	22	0	0

جانب الجودة و البيئة و الصحة و سلامة المهنيين:

منحت الوحدة التجارية تقرت شهادات مطابقة للمواصفات التالية :

1. ISO 9001:2015 نظام ادارة الجودة .

2. ISO 14001:2015 نظام ادارة البيئة .

3. OHSAS 45001:2018 نظام ادارة الصحة و السلامة المهنية.

4. ISO 50001:2018 نظام الطاقة.

حيث تتعهد الوحدة بكل شفافية بتلبية حاجيات السوق وما تقتضيه متطلبات كافة العملاء وبمختلف أصنافهم من زبائن وموردين ومتطلبات المحيط في هذا الميدان والسلطات ومستخدميها التابعين لها عبر كافة وحداتها حيثما وجدت.

وذلك خلال دمج نظام متكامل للتسيير وفقا للمواصفات السابقة حيث تعمل على:

- ✓ احترام كافة التشريعات والقوانين المنظمة لأنشطتها والقيام بكافة المستلزمات ذات الصلة بنشاطها.
- ✓ الوقاية من التلوث عن طريق: - التقليل من الانبعاثات الملوثة للغلاف الجوي و الحفاظ على الموارد الطبيعية
- التحكم في إدارة وتسيير النفايات.
- ✓ الاستماع بصفة دائمة الى انشغالات جميع الأطراف المعنية.
- ✓ السهر على مدى مطابقة منتجاتها للعلامة الوطنية تاج TEDJ.
- ✓ الحفاظ على صحة وسلامة الأشخاص والممتلكات.
- ✓ السعي الدائم الى التحكم في المخاطر وذلك ب: السيطرة على الضوضاء و القضاء على الانبعاثات الملوثة للهواء.

الملحق 05: مخرجات spss نسخة 26

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	44	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	44	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.697	12

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		20-MAY-2024 00:19:51
Commentaires		
Entrée	Données	D:\travaux spss\2024\السلوك الجماعي والاداء المتميز\العمل الجماعي والاداء المتميز.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	44
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe	RELIABILITY /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 Y15 Y16 Y17 Y18 Y19 Y20 Y21 Y22 Y23 Y24 Y25 Y26 Y27 Y28 Y29 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.01

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	41	93.2
	Exclue ^a	3	6.8
	Total	44	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.837	29

Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى العلمي	الخبرة	الوظيفة
N	Valide	44	44	44	44	44
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

		الجنس			Pourcentagecumulé
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	é
Valide	ذكر	37	84.1	84.1	84.1
	أنثى	7	15.9	15.9	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	أقل من 30 سنة	12	27.3	27.3	27.3
	من 30 إلى 40 سنة	20	45.5	45.5	72.7
	من 40 إلى 50 سنة	12	27.3	27.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

المستوى العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	ثانوي فأقل	5	11.4	11.4	11.4
	ليسانس/ مهندس	35	79.5	79.5	90.9
	ماجستير/ ماستر	2	4.5	4.5	95.5
	أخرى	2	4.5	4.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	أقل من 05 سنوات	2	4.5	4.5	4.5
	من 05 إلى 10 سنوات	22	50.0	50.0	54.5
	من 10 إلى 20 سنة	17	38.6	38.6	93.2
	سنة فأكثر 20	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	عون تنفيذ	4	9.1	9.1	9.1
	عون تحكم	24	54.5	54.5	63.6
	إطار	12	27.3	27.3	90.9
	أخرى	4	9.1	9.1	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

الفهرس

الصفحة	المحتويات
I	الإهداء
II	الإهداء
III	شكر و عرفان
IV	الملخص
VI	قائمة المحتويات
80	قائمة الجداول
80	قائمة الأشكال
80	قائمة الملاحق
أ-هـ	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لسلوك العمل الجماعي والأداء المتميز
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول سلوكيات العمل الجماعي والأداء المتميز
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول سلوك العمل الجماعي
3	الفرع الأول: مفهوم سلوك العمل الجماعي وفريق العمل
6	الفرع الثاني: سلوكيات وقيم العمل الجماعي
7	الفرع الثالث: خصائص العمل الجماعي وأهميته
8	الفرع الرابع: أسباب وتكوين العمل الجماعي
9	الفرع الخامس: مراحل ومتطلبات العمل الجماعي
10	الفرع السادس: إيجابيات وسلبيات العمل الجماعي
12	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الأداء المتميز
12	الفرع الأول: ماهية الأداء المتميز
16	الفرع الثاني: أبعاد الأداء المتميز
17	الفرع الثالث: نظريات الأداء المتميز
19	الفرع الرابع: دوافع تحقيق الأداء المتميز
20	الفرع الخامس: متطلبات تحقيق الأداء المتميز
21	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لسلوك العمل الجماعي والأداء المتميز
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
28	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

30	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
32	المطلب الرابع: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لسلوك العمل الجماعي وأثره في تحقيق الأداء المتميز في شركة الإسمنت بتقريت
35	تمهيد
35	المبحث الأول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
35	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة
35	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
38	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
38	المطلب الثاني: أدوات وأسلوب الدراسة
38	الفرع الأول: أدوات الدراسة
40	الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
41	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
42	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها
42	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
52	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
60	خلاصة الفصل
61	الخاتمة
63	الاقتراحات
64	آفاق البحث
65	المراجع
68	الملاحق
80	الفهرس

