



السيد الدكتور / هيثم محمد أحمد حسنين

تحية طيبة وبعد ،،،

ايماؤ إلى البحث المقدم من سيادتكم بعنوان :

" إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمعلمي السباحة
(الموسمين والمنتظمين)."

(بحث فردي) وذلك للنشر في مجلة علوم الرياضة بكلية التربية
الرياضية جامعة المنيا .

نتشرف بإفادة سيادتكم بأن البحث المشار إليه قد قبل للنشر في
يونية ٢٠٢٠ وسوف ينشر في عدد من أعداد المجلة القادمة.

مع أطيب التمنيات بدوام التوفيق ،،،



رئيس التحرير

د. طارق محمد صلاح الدين

سكرتير التحرير

د. عاطف محمد الرحمن سيد



مجلة علوم الرياضة

تحقيق مكانة مرموقة بين كليات التربية الرياضية على المستوى المحلي والإقليمي في المجال التعليمي والبحثي، وخدمة المجتمع وللمنهجية البحثية

تلتزم كلية التربية الرياضية - جامعة المنيا بعدد كوادر متخصصة في المجال الرياضي قادرين على التماس في سوق العمل المحلي والإقليمي من خلال البرامج التعليمية والأنشطة البحثية التي تهدف إلى رفاه المهنة وخدمة المجتمع

الترقيم الدولي للموحد للطباعة ١٦٨٧-٢٧٤٦

رقم الإيداع بدار الكتب والوثائق القومية ١٢٤٢١

٢٧٣٥-٢٧٤٦

الترقيم الدولي للموحد الإلكتروني

sja.journals.ekb.eg



phe.jour@minia.edu.eg

إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين)

*م.د: هيثم محمد أحمد حسنين

ملخص البحث

يهدف البحث إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين) من خلال التعرف على :

١. مستوى إدارة الجودة الشاملة ومستوى الاداء الوظيفي لمعلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين).

٢. العلاقة بين مستوى إدارة الجودة الشاملة ومستوى الاداء الوظيفي لمعلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين) .

٣. الفروق في مستوى إدارة الجودة الشاملة ومستوى الاداء الوظيفي بين معلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين)

، جاء مجتمع البحث من معلمى السباحة المنتظمين والموسميين المنتسبين لحمامات سباحة محافظة القليوبية والبالغ عددهم ٤٦٨ معلم، وقام الباحث باختيار عينة البحث من معلمي السباحة بمحافظة القليوبية وعددهم (١٥٠) معلم بواقع (١٠٠) معلم كعينة اساسية منهم (٧٠) منتظمين فى العمل ، (٣٠) موسمين ، وكانت العينة الإستطلاعية من (٥٠) معلم.

الاستخلاصات

- وجد علاقة بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة الموسميين طردية ضعيفة، بينما وجدت علاقة طردية قوية فى المعلمين المنتظمين.
- ترتيب البعد الثانى (التمحور حول العميل) فى المرتبة الاولى يليه البعد الاول (ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة) وذلك فى استبيان إدارة الجودة الشاملة لمعلمي السباحة.
- ترتيب البعد الاول (الدقة فى اداء الوظيفة) فى المرتبة الاولى يليه البعد الخامس (عدالة نظم المكافأة) وذلك فى استبيان الأداء الوظيفي لمعلمي السباحة.
- هناك فروق فى متوسطات مجموع استبيان إدارة الجودة الشاملة لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسميين) لصالح معلمي السباحة المنتظمين.
- هناك فروق فى متوسطات مجموع استبيان الأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسميين) لصالح معلمي السباحة المنتظمين.

الكلمات المفتاحية:

الجودة الشاملة، الأداء الوظيفي، معلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين)

استاذ مساعد بقسم نظريات وتطبيقات الرياضات المائية كلية التربية الرياضية جامعة بنها

٠١٠٠٣٠٥٢٤٥٤ hh_hhsh@yahoo.com

Haitham.hassanain@fped.bu.edu.eg

Total quality management and its relationship to the job performance of swimming teachers (seasonal and regular)

***Dr. Haitham Mohammed Ahmed Hassanein**

The research aims to identify total quality management and its relationship to the job performance of swimming teachers (seasonal and regular) by identifying:

١. The level of total quality management and the level of job performance for swimming teachers (seasonal and regular).
٢. The relationship between the level of total quality management and the level of job performance for swimming teachers (seasonal and regular).
٣. The differences in the level of total quality management and the level of job performance between swimming teachers (seasonal and regular)

The research community came from the regular and seasonal swimming teachers affiliated with the swimming pools in Qalyubia Governorate, which numbered ٤٦٨ teachers.) for two seasons, and the pilot sample consisted of (٥٠) teachers.

Abstracts

- There is a weak positive direct relationship between total quality management (TQM) and the job performance of seasonal swimming teachers, while a strong positive relationship was found in regular teachers.

The second axis (centering around the customer) ranked first, followed by the first axis (faith and conviction of swimming pool management in the philosophy of quality) in the total quality management questionnaire for swimming teachers.

The first axis (accuracy in job performance) ranked first, followed by the fifth axis (fairness of reward systems) in the job performance questionnaire for swimming teachers.

- There are differences in the averages of the total quality management questionnaire for swimming teachers (regular and seasonal) in favor of regular swimming teachers.

- There are differences in the averages of the total job performance questionnaire for swimming teachers (regular and seasonal) in favor of regular swimming teachers.

key words:

Total quality, job performance, swimming teachers (seasonal and regular)

**Assistant Professor, Department of Water Sports Theories and Applications, Faculty of Physical Education, Benha University*

hh_hhsh@yahoo.com . ٠١٠٠٣٠٥٢٤٥٤

Haitham.hassanain@fped.bu.edu.eg

إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (الموسمين والمنتظمين)

*م.د: هيثم محمد أحمد حسنين

مقدمة البحث

يجتاز العالم الآن مرحلة انتقالية بالغة الأهمية للدخول إلى القرن الحادي والعشرون وسط تحولات دولية وسياسية واقتصادية انعكست على نواحي الحياة في المجتمعات المختلفة وتمثلت في ظهور النظام العالمي الجديد واقتصاد السوق، هذا الأمر دعى الحكومات والمنظمات الرسمية وغير الرسمية إلى وضع أسس وتوجهات جديدة لمواكبة التحديات المتوقعة والمرتبقة ، ومما لاشك فيه أن هذه التحولات ستلقى بظلالها ببنية النظام العالمي، وأنماط التفاعلات السائدة فيه والنتائج والتداعيات المترتبة عليه (٥ : ٢٢)

وفي ظل التغيرات الهائلة في العقدين الآخرين أصبح لزاماً على المؤسسات والمنظمات الحفاظ على مكانتها التنافسية والاقتصادية، ولن يتحقق ذلك إلا بتبني أحد المداخل الهامة في إدارة المنظمات، والتي من أبرزها نظام إدارة الجودة الشاملة، الذي أصبح ينظر إليه كمعيار أساسي للإتقان وتلبية حاجات ورغبات العميل ، وكأسلوب إداري يهدف إلى تطوير وتحسين الأداء الوظيفي.

ومن الأوائل الذين اهتموا بهذا المفهوم اليابانيون، وذلك في مطلع الخمسينيات حيث ركزوا على تحسن منتجاتهم وخدماتهم، وهذا ما دفع لانتشار الجودة الشاملة في المنظمات الآسيوية والأمريكية والأوروبية، ثم على مستوى العالم في مطلع التسعينيات، وكان ذلك على يد رواد مبدعين ومفكرين أمثال العام "ديمينغ " و"جوران " و"جانبلوسكي " وغيرهم، وأصبحت بذلك

استاذ مساعد بقسم نظريات وتطبيقات الرياضات المائية كلية التربية الرياضية جامعة بنها

٠١٠٠٣٠٥٢٤٥٤ hh_hhsh@yahoo.com

Haitham.hassanain@fped.bu.edu.eg

الجودة تجربة رائدة من أجل معالجة القصور في مختلف الإدارات والأقسام وفي جميع المنظمات سواء كانت إنتاجية أو خدمية، بل استطاعت الجودة أن تدخل قطاع الخدمات خاصة مع تزايد حجم المنظمات الخدمية وتنامي شدة المنافسة بينها

وقد أصبح موضوع إدارة الجودة الشاملة مفهوماً يمكن إدخاله بواسطة مديري الأندية ومديري حمامات السباحة ذلك بتوفر القيادة الجديدة للمستخدمين والموظفين وكذلك عن طريق البرامج الرياضية التي يقومون بإدارتها • (١٣ : ١٠١ - ١٠٦)

تعتبر إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تكافح لوضع الاستعمال الأفضل لجميع الموارد والفرص المتاحة من خلال طرائق تحسين معينة، ولهذا السبب تشكل إدارة الجودة الشاملة الإستراتيجية الأساسية لتحسين الأعمال، ومن المتوقع أن تصبح مسألة ومعجزة إدارية في المستقبل بسبب أهميتها للكفاءة والتنافسية مع الأداء الوظيفي محل جدل كبير في الأوساط الإدارية بما يمثله الأداء الوظيفي من أهمية كبيرة للعمليات الإنتاجية. (١٤ : ٦٦)

حظى الأداء الوظيفي بأهمية فائقة من العديد من الباحثين والدارسين في مجالات متعددة وقد أجمع المفكرون أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة (حمام السباحة) وإعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى اسمى أهدافها وتحقيق رسالتها. (١٤ : ٦٧)

حيث يمثل الأداء الوظيفي قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن قياس أداء الفرد بثلاثة أبعاد جزئية وهي لحمة الجهد المبذول ونوعه ونمط الأداء.

فمعلم السباحة أثره البالغ في العملية التربوية والتعليمية فهو المثل الأعلى لطلابه يقتدون به في المظهر والقول والعمل وهو عنصر مهم وفعال في مجتمع المؤسسات التربوية في بيئتها المحلية وهو المسئول الأول عن جهل البيئة التعليمية صالحة لازدهار وابتكار المتعلمين وإبداعهم أو متاهة تضيع فيها القدرات وتتطفئ فيها المواهب والاستعدادات.

مشكلة البحث

من خلال ملاحظات الباحث في مجال إدارة حمامات السباحة في جامعة بنها أثار اهتمام الباحث وجود بعض الظواهر مثل انتشار شكاوى الرواد حول تدنى مستوى الخدمة المقدمة وعدم رضا العديد من المترددين على حمامات السباحة من مستوى الخدمة المقدمة اليهم .

كما أن الخدمات التي تقدمها المنشآت الرياضية لم يتم قياسها بطريقة علمية حيث تتضمن المتطلبات الأساسية للجودة الشاملة من جهة والتي يجب أن تتوافر في أي منظمة حتى يتسنى لها تطبيق الجودة الشاملة على أساس صحيح

وقد يكون لذلك سببا في ان مجال تعلم السباحة يخلق توعين من المعلمين (الموسميين والمنتظمين) في العمل ، والذي قد يؤثر على الاء الوظيفي لهم ، مما دفع الباحث لاجراء تلك الداسة والتي تهدف الى معرفة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة(المنتظمين و الموسميين)

هدف البحث

يهدف البحث إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين) من خلال التعرف على :

١. مستوى ادارة الجودة الشاملة ومستوى الاداء الوظيفي لمعلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين).
٢. العلاقة بين مستوى ادارة الجودة الشاملة ومستوى الاداء الوظيفي لمعلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين) .
٣. الفروق في مستوى ادارة الجودة الشاملة ومستوى الاداء الوظيفي بين معلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين)

فروض البحث

- ١- ما هو ترتيب محاور إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة ؟
- ٢- هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة(المنتظمين و الموسميين)؟
- ٣- هل توجد فروق بين متوسطات إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسميين) ؟

مصطلحات البحث

١ - الجودة

هي جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة (١٦ : ٦)

٢ - إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M)

هي عملية ادارية مبنية على مجموعة من الأسس التي تركز طاقات وموارد المنظمة على رغبات واحتياجات العملاء وتحقيقها بصورة منتظمة ومستمرة (٣ : ٣٠٠)

٢ - الأداء الوظيفي

قدرة الفرد على تحقيق المهام والأعمال المحددة له مسبقاً في الوقت المحدد بالطريقة الملائمة . (٢ : ١٣)

٣ - معلم السباحة الموسمي *

هو فرد يجيد تعليم مهارات السباحة المختلفة بدءاً من مصادقة الماء والتكيف معها والوقوف في الماء ومهارات السباحة التمهيدية مثل سباحة الصدر - الحرة - الظهر - الفراشة وصولاً إلى اكساب الفرد السباحة التنافسية وذلك ضمن تحقيق الأمن والسلامة وهو يعمل في الموسم الصيفي فقط ويسمى بالمعلم الموسمي.

٤ - معلم السباحة المنتظم *

هو فرد يجيد تعليم مهارات السباحة المختلفة بدءاً من مصادقة الماء والتكيف معها والوقوف في الماء ومهارات السباحة التمهيدية مثل سباحة الصدر - الحرة - الظهر - الفراشة وصولاً إلى اكساب الفرد السباحة التنافسية وذلك ضمن تحقيق الأمن والسلامة وهو يعمل في الموسم الصيفي والشتوي (طوال العام بانتظام).

*تعريف اجرائي

القراءات النظرية

يشير Evans ,David (١٩٩٢) إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة ينظر إليه من خلال اتجاهين:

الاتجاه الأول : على أنه مفهوم فلسفي

ويشير المفهوم الفلسفي للجودة الشاملة وإدارتها بأنها فلسفة إدارية تؤكد على أهمية مقابلة رغبات العملاء بدقة وإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة من البداية، وإدراك أهمية التميز في الأداء تحقيقاً لأهداف المؤسسة على أن تصبح جزء من الثقافة الخاصة للمؤسسة (١٧ : ٦٨)

الاتجاه الثاني : على أنه مفهوم استراتيجي

بينما يتضح المفهوم الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في أنه يعد بمثابة إستراتيجية للتميز في الأداء عبر توجيه جميع العاملين لتحقيق أهداف ورضا العملاء وإشباع احتياجاتهم وذلك بأقل تكلفة ممكنة (١ : ٥٣)

بينما وضع شعبان مبارز (٢٠٠٤) مفهوم عام لإدارة الجودة الشاملة على أنها المستوى المتوقع للمنتج أو الخدمة والذي يفي بمتطلبات ومواصفات المستهلك بحيث تؤدي إلى إنتاج مخرجات متمثلة وبالتالي تقليل عمليات إعادة التشغيل والعيوب الناتجة وبالتالي زيادة المخرجات بأقل حد ممكن وبأقل تكلفة ممكنة أو على الأقل دون زيادة مستوى التكاليف (٦ : ٣٣٤).

ويرى الباحث أن إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة هي ذلك الأسلوب القيادي الذي يحقق الاستغلال الأمثل لكافة الإمكانيات المادية والبشرية بهدف تحسين مستوى الخدمات والأنشطة في حمامات السباحة لمواكبة التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا الأدوات والأجهزة والمعلومات مما يحقق رضا المستفيدين الذي هو جزء من أهداف المؤسسة الرياضية من خلال تضافر الجهود بين أفراد فريق العمل وتدريبهم باستمرار.

ويشير فريد عبد الفتاح (٢٠٠٧)، وأمنية محمود وآخرون (٢٠٠٨) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تركز على العديد من المفاهيم التي تشكل إطارها وأهمها:

*أداء العمل بطريقة صحيحة من أول مرة:

وهو أساس إدارة الجودة الشاملة، وهذا يؤدي إلى تحقيق أدنى حد ممكن من العيوب، ومن ثم الوصول إلى هدف العيوب الصفرية ، فالوقت الذي يستغرقه الفرد في تحديد الأخطاء يؤدي إلى زيادة الوقت والتكلفة دون زيادة القيمة المتمثلة في الخدمة أو السلعة التي يحصل عليها الفرد .

*** التمييز التنافسي :** ويظهر من خلال المحاولات المستمرة للإدارة لتقوية مركزها التنافسي واستخدام مختلف المعلومات وتنظيمها ولا يتم ذلك إلا من خلال الأفكار الجديدة التي تضيف تميزا .

* تفويض السلطة للعاملين بالمؤسسة :

يجب أن تسعى الإدارة في كل مؤسسة على تفويض السلطة للأفراد كنتيجة للثقة في العاملين وفي قدرتهم على تحمل المسؤولية، وبالطبع فلا بد أن تتعادل السلطة مع حجم العمل المسند إليهم، ويجب أن يشترك كافة العاملين بدءا من المديرين ومرورا برؤساء الأقسام ووصولاً إلى العاملين حتى الذين يعملون في تقديم الخدمات فكل فرد يجب أن يشترك في تقديم الخدمة .
*الرؤية : وتتعلق بالقيم الأساسية (الجوهرية) للمؤسسة والتي يجب أن تكون بمثابة إرشادات لعمل أي موظف .

***القيادة :** حيث تقدم الجودة الشاملة وإدارتها نمطا جديدا لرؤية القائد، والذي يجب ألا يقبل فقط من القائد ولكن أيضا فريق العمل ككل .

*** التحسين المستمر :** نظرا للتغيرات المستمرة في احتياجات العملاء، يجب أن تبنى المؤسسة على مبدأ التحسين المستمر حتى يمكن الاستمرار في تلبية احتياجات العملاء .
*اتساع الأفق : فالهدف هذا ليس تفادى المشكلات ، ولكن تحقيق توقعات العميل، وربما السعي لتحقيق ما يفوق تلك التوقعات .

***فريق العمل :** حيث يجب أن يسعى كل فرد في المؤسسة لأداء عمله والمشاركة في تحقيق الهدف الأساسي وهو التحسين في الجودة ، فالمشاركة والعمل الجماعي في العمل يحقق نتائج ايجابية ملموسة .

*** التدريب :** فمن خلال التدريب يتم تلبية احتياجات العاملين في المؤسسة لفهم فلسفة الجودة الشاملة وتطوير فريق العمل ومهارات حل المشكلات (١٠ : ٥٤٥ - ٥٤٧) (١ : ٢٦٠ - ٢٦١)

جدول (١)

الفرق بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة

عنصر المقارنة	الإدارة التقليدية	إدارة الجودة الشاملة
الهيكل التنظيمي	هرمي	أفقي
اتخاذ القرارات	مركزية / مبنى على معرفة الناس في قمة الهرم	غير مركزية / مبنى على البيانات والمشاركة التامة
حل المشكلات	تجنب المشكلات وتفاديها وعدم محاولة إصلاحها إلا إذا تعطل العمل تماما	البحث عن المشكلات التي تعوق التحسين المستمر وترقبها ومحاولة منعها قبل حدوثها
الأخطاء وإعادة الأعمال	يمكن التعامل مع الأخطاء حيث عادة يتم اكتشافها وتصحيحها	لا يمكن قبول الأخطاء أو إعادة الأعمال وهنا يجب أن تمنع الأخطاء قبل حدوثها بأداء العمل صحيحا من المرة الأولى
التخطيط	تخطيط قصير الأجل	تخطيط طويل الأجل وتفكير استراتيجي
التركيز	التركيز الداخلي على العاملين لتحقيق نتائج سريعة	تركيز داخلي وخارجي على المستفيدين لاكتساب رضاهم
جهود التحسين	عندما تنشأ مشكلة داخل العمل يكون هناك حاجة للتحسين	تحسين بصفة مستمرة داخل العمل
الخدمات	الخدمات يتم تحديدها من قبل الإدارة المتخصصة وفقا لمعرفة الخبراء	الخدمات يتم تحديدها من قبل فريق العمل ووفقا لمعلومات وبيانات تم جمعها من العملاء بالداخل والخارج
المديرون	المديرون يعرفون أكثر والموظفون يستمعون للتعليمات وينفذونها حرفيا	الذين يؤدون العمل يعرفون أكثر وبالتالي فالموظفون يشاركون في تحسين العمليات الإدارية
الإنتاجية والجودة	هدفان متضادان لا يمكن تحقيقهما في آن واحد	تحسين الجودة يؤدي لزيادة الإنتاجية

أهمية إدارة الجودة الشاملة:

- ويرجع الاهتمام بالجودة الشاملة إلى أهميتها الكبرى حيث تحقق ما يلي :
- ١- أن نظام الجودة الشاملة يؤدي إلى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية.
 - ٢- أن نظام الجودة الشاملة يمكن الإدارة من دراسة احتياجات المستفيدين (العملاء) والوفاء بتلك الاحتياجات.
 - ٣- في ظل الظروف التنافسية التي تعيشها مؤسسات الأعمال، يسهم مدخل إدارة الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية في السوق.
 - ٤- أن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة أمراً ضرورياً للحصول على بعض الشهادات الدولية مثل ايزو ٩٠٠٠ وايزو ٩٠٠١ .
 - ٥- المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر .
 - ٦- تدعيم الترابط والتنسيق بين إدارات المنشأة ككل .
 - ٧- التغلب على العقبات التي تعوق أداء الموظف في تقديم منتج ذات جودة عالية.
 - ٨- تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والإعتماد المتبادل بين الأفراد والشعور بالانتماء في بيئة العمل .
 - ٩- توفير مزيد من الوضوح للعاملين وكذلك توفير المعلومات المرتدة لهم ، وبناء الثقة بين أفراد المنظمة ككل .
 - ١٠- زيادة ارتباط العاملين بالمؤسسة ومنتجاتها وأهدافها .
 - ١١- إحراز معدلات أعلى في التفوق والكفاءة عن طريق زيادة الوعي بالجودة في جميع الإدارات.
 - ١٢- تحسين سمعة المؤسسة في نظر المستفيدين (العملاء) والعاملين . (١٩ : ٤٣)

أهداف إدارة الجودة الشاملة :

أن الطرف الأساسي في تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والشركات هو تطوير الجودة والخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف والإقلال من الوقت و الجهد تحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين (العملاء) وكسب رضائهم ، وهناك عدة أهداف لإدارة الجودة الشاملة وهي كالآتي :

- ١- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر .
- ٢- أشتراك جميع العاملين في التطوير .
- ٣- متابعة تطوير أدوات قياس أداء العمليات .
- ٤- تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات (المواد الأولية) إلى منتجات خدمات ذات قيمة للمستخدمين (العملاء) .
- ٥- إيجاد ثقافة تركز بقوة على المستخدمين .
- ٦- تحسين نوعية المخرجات .
- ٧- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي .
- ٨- تحسين الربحية والانتاجية والخدمية .
- ٩- تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.
- ١٠- تعليم اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق لا المشاعر.
- ١١- تدريب الموظفين على تطوير العمليات .
- ١٢- تقليل المهام عديمة الفائدة زمن العمل المتكرر .
- ١٣- زيادة القدرة على جذب المستخدمين (العملاء) والإقلال من شكاويهم .
- ١٤- تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين .
- ١٥- زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للشركة

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

- ١- دعم وتأيد الإدارة العليا لمدخل إدارة الجودة الشاملة.
- ٢- وجود أهداف محددة للمنظمة .
- ٣- التوجيه بالمستهلك وتعميق فكرة المستفيد (العميل) يدير المنظمة .
- ٤- مشاركة العاملين .
- ٥- الإدارة الفعالة للعنصر البشري .
- ٦- التدريب المستمر للعاملين .
- ٧- الإعتماد على نظام معلومات متكامل .
- ٨- الإيمان بفكرة التحسين المستمر .

٩- استخدام الأساليب الحديثة لحل المشكلات. (١٨ : ٢٩)

أهمية فريق العمل بإدارة الجودة الشاملة :

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على فريق العمل مع أداء العمل في تجانس والوصول إلى إسهام متفرد في التحسين لمستوى الجودة، ويتم ذلك من خلال مشاركة كل فرد داخل المؤسسة في تحقيق الهدف الأساسي للمؤسسة، فلا يمكن للفرد الواحد في أي مؤسسة إجراء عمليات خدمية ويشير Parsuran (٢٠٠١) على عدم التقليل من قدرة العمل الجماعي على تحسين الخدمة (١٨ : ١٩٦)

فلم يعد الفرد هو المحور الوحيد الذي يحرك العمل دائماً، بل أصبح المحور الحقيقي هو فريق العمل ، والعمل لأدأرى بطبيعته عمل جماعي يتطلب روح الفريق (١٨ : ٣٦)

الدراسات السابقة

١-دراسة عز الرجال أبو النجا ٢٠١٥م بعنوان: **جودة أداء معلم السباحة من منظور بعض المستفيدين** ، يهدف إلى التعرف على جودة أداء معلم السباحة من منظور بعض المستفيدين وذلك من خلال التعرف على:

-المعايير المرتبطة بالمعلم من وجهة نظر أولياء الأمور .

-المعايير المرتبطة بالمعلم من وجهة نظر المتعلمين .

-المعايير المرتبطة بالمعلم من وجهة نظر المعلم .

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي لملائمة تحقيق هدف البحث وقد بلغ حجم العينة (٩٠) مكونة من أولياء الأمور .

٢- دراسة "سامي محمد صايحة ٢٠١٠" بعنوان **المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين**، وهدفت الدراسة الى التعرف على المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، تكونت عينة البحث من (٢٧٠) موظف من العاملين بجامعة بومرداس بالجزائر . وأظهرت نتائج الدراسة بوجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عينة البحث.

٣- **دراسة فاطمة الزهراء و صندالي أم الخير ٢٠١٠ بعنوان: تقييم أداء العاملين في ظل إدارة الجودة الشاملة** وتتلخص هذه الدراسة حول تقييم أداء العاملين في المنظمات بالإضافة إلى إبراز مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين عملية الأداء . أوضحت نتائج الدراسة تحسُّن الأداء العامل يعد من أهم عوامل نجاح إدارة الجودة الشاملة ،وفيما يتعلق بمستوى أداء العاملين أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى أداء الموظفين تأثر بشكل مباشر بالإدارة الناجحة للجودة .

٤- **دراسة سمير على موسى شملة (٢٠٠٨م) بعنوان "نموذج مقترح بإدارة الجودة الشاملة بمكتب الشباب والرياضة محافظة الحديدة الجمهورية اليمنية"** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية، جامعة أسبوط ، استخدم الباحث المنهج الوصفي (الدراسة المسحية واشتملت عينة البحث التي تمثل (٦٨) هيئة رياضية ، وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من العاملين وعددهم (٨٢)، وبالطريقة العشوائية لعدد (١٨٩) للمستفيدين وكانت النتائج أنه إلى حد ما يتحقق في مكتب الشباب والرياضة الأساليب الآتية: (الإدارة العامة ونسبتها ٨٠% ، الإدارة بالأهداف ٧٠% ، الإدارة الاستراتيجية ٧٠%، الإدارة باللوائح ٨٠%).

٥- **دراسة "البنى محمود السنوسي ٢٠٠٧م" بعنوان: المناخ التنظيمي وعلاقته بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين في المجال الرياضي بمحافظة المنيا**، هدفت الدراسة الى معرفة المناخ التنظيمي وعلاقته بفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين في المجال الرياضي بمحافظة المنيا، تمثلتا عينة البحث في (١٤٥) عامل في المجال الرياضي بمحافظة المنيا، وأظهرت نتائج الدراسة بوجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي وفاعلية الأداء الوظيفي لدى العينة قيد البحث. محمد أحمد محمود

٦- **دراسة محمد عثمان على حسن (٢٠٠٥م) بعنوان "نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة برعاية الطلاب بالمدن الجامعية"** ، استهدفت التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة برعاية الطلاب بالمدن الجامعية ، وذلك كمحاولة للوصول لنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي ، واشتملت العينة على العاملين وعددهم (٦٥) فرداً ، والطلاب وعددهم (١٨٠٠) فرد ، فقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية ، واستخدم الباحث الاستبيان والمقابلات الشخصية في جمع البيانات ، وكانت أهم

النتائج لا تتوافر فلسفة التركيز على العميل وكذلك لا يتوافر نظام لتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

٧- دراسة عمرو محمد إبراهيم (٢٠٠٥م) بعنوان "دراسة تقييمية للاتحاد المصري للسباحة

في ضوء إدارة الجودة الشاملة" ، استهدفت التعرف على جودة الخدمات التي يقدمها الاتحاد المصري للسباحة ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي ، اشتملت العينة على الإدارة العليا وبلغ عددهم (١٥) واللاعبين وبلغ عددهم (١٢٥) والحكام وبلغ عددهم (٢٠) والمدربين وبلغ عددهم (٢٥) والإداريين وبلغ عددهم (٢٠) . واستخدم الباحث الاستبيان وانتهت أهم النتائج أن جودة الخدمات المقدمة من الاتحاد غير كافية للاعبين والمدربين والحكام والإداريين.

٨- دراسة عادل محمد عبد المنعم مكي ، بهجت عطية راضى (٢٠٠٥م) بعنوان "متطلبات

تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكليات التربية الرياضية" ، دراسة مقارنة بين جامعتي حلون وأسيوط ، كلية التربية الرياضية ، استهدفت التعرف على مدى توافر متطلبات الجودة في كل من كليتي التربية الرياضية جامعتي حلوان وأسيوط ، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي واشتملت العينة أعضاء هيئة التدريس العاملين بالكليتين ، وتم اختيارهم بالحصص الشامل وعددهم (٢٠) عضو هيئة تدريس منهم (٧) من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الرياضية بأسيوط وعددهم (١٣) عضو هيئة تدريس من كلية التربية الرياضية بالهرم ، واستخدما الاستبيان والمقابلة الشخصية في جمع البيانات ، وكانت أهم النتائج عدم وجود مؤشرات لجودة الخدمات التعليمية وكذلك عدم وجود معايير لانتقاء وقبول طلاب الكلية وعدم ارتباط الحوافز والمكافآت مع تقييم الأداء وعدم متابعة العاملين الجدد بعناية .

٩- دراسة سيد محمد سباعي (٢٠٠٥م) بعنوان "تقييم فرص تطبيق إدارة الجودة الشاملة

كمركز لتحسين جودة أداء العملية التعليمية" دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية ، استهدفت تقييم فرص تطبيق مدخل الجودة الشاملة داخل منظومة التعليم الجامعي المصري ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واشتملت العينة على رؤساء الأقسام العلمية من ثلاث جامعات حكومية وهي جامعة القاهرة وبلغ عددهم (١٠٣) مفردة ، وجامعة الإسكندرية وبلغ عددهم (٧٣) مفردة ، وجامعة أسيوط وبلغ عددهم (٤٣) مفردة ، وعلى أربع جامعات خاصة وهي جامعة ٦ أكتوبر وبلغ عددهم (٢٢) مفردة ، وجامعة أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب وبلغ عددهم (٥) مفردة ، وجامعة

مصر للعلوم والتكنولوجيا وبلغ عددهم (١٦) مفردة ، وجامعة مصر الدولية وبلغ عددهم (٥) مفردة، فقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية ، واستخدام الباحث الاستقصاء والمقابلات الشخصية في جمع البيانات ، وكذلك أهم النتائج وجود اتجاهات تدرك وتشير إلى اعتبار الثقافة التنظيمية للجودة (في كل من الجامعات الحكومية والخاصة) غير مهيأة بصورتها الحالية لقبول واستيعاب مدخل الجودة .

إجراءات البحث

منهج البحث

استخدم الباحث في إطار إعداداته لهذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقف عند حدود وصف الظاهرة وتحليلها بغية الكشف عن حيويتها وتأكد درجة وجودها ومستوى الارتباط بين متغيراتها.

مجتمع البحث

معلمي السباحة المنتظمين والموسميين المنتسبين لحمامات سباحة محافظة القليوبية والبالغ عددهم ٤٦٨ معلم

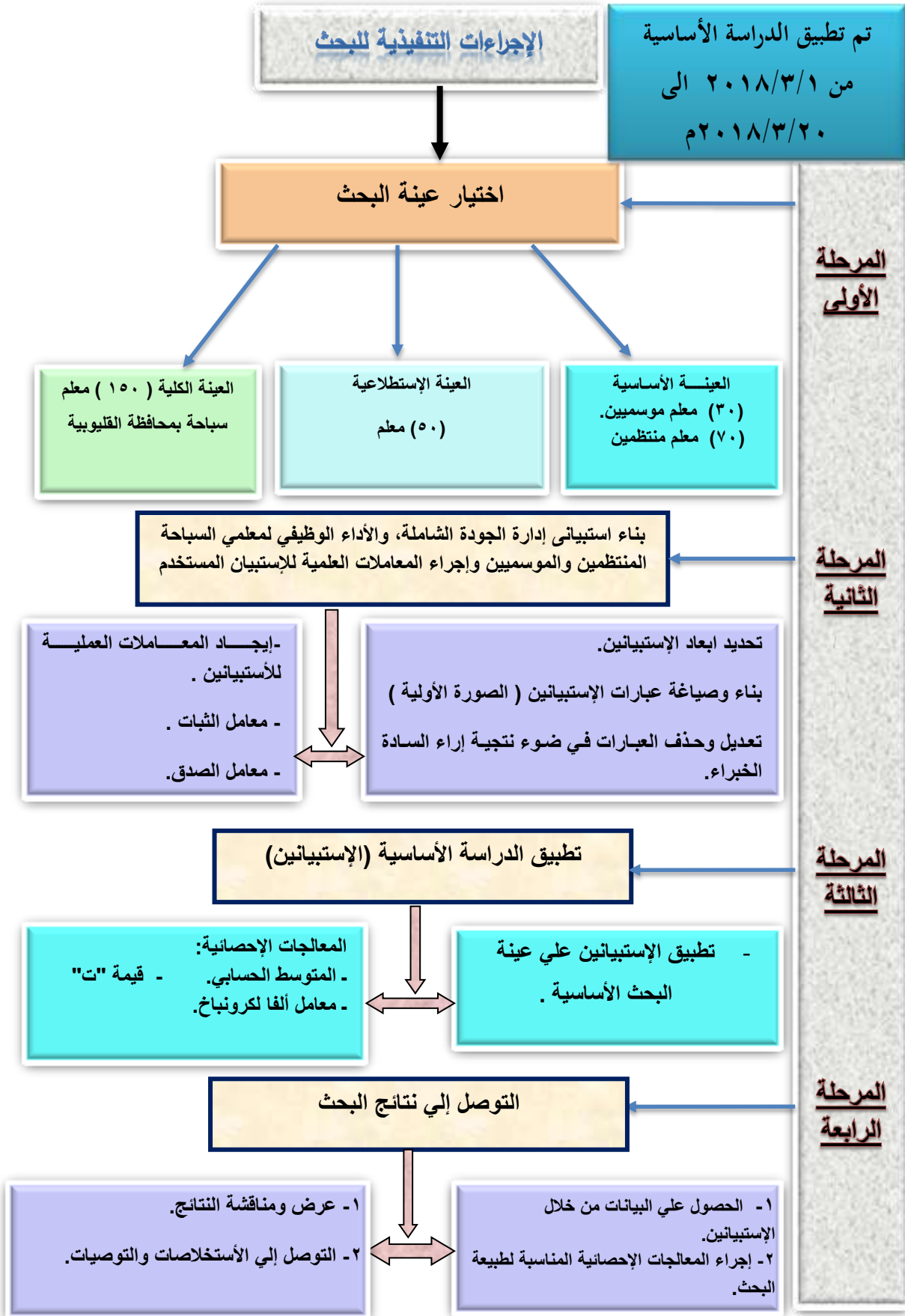
عينة البحث

تم اختيار عينة البحث من معلمي السباحة بمحافظة القليوبية وعددهم (١٥٠) معلم بواقع (١٠٠) معلم كعينة أساسية منهم (٧٠) معلم منتظمين في العمل ، (٣٠) معلم موسميين ، وكانت العينة الإستطلاعية من (٥٠) معلم.

جدول (٢)

تصنيف مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث	العينة الإستطلاعية	العينة الأساسية		مجموع العينة
(٤٦٨) معلم	(٥٠) معلم	موسميون	منتظمين	(١٥٠) معلم
		(٣٠) معلم	(٧٠) معلم	



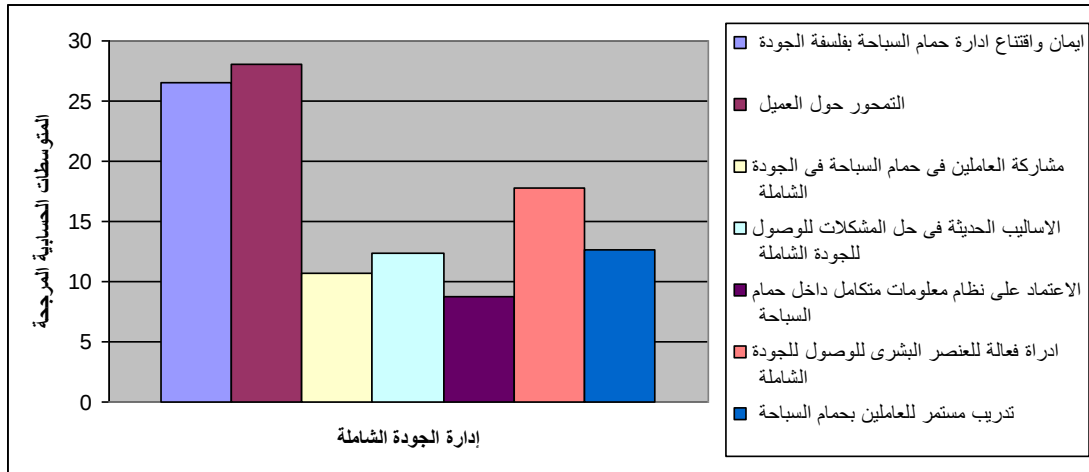
أدوات البحث

الاستبيان الأول:

المتعلق بإدارة الجودة الشاملة أشتمل على سبعة أبعاد وهى:

- ١- إيمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة (٢٢ فقرة)
- ٢- التمحور حول العميل (٢٢ فقرة)
- ٣- مشاركة العاملين فى حمام السباحة فى الجودة الشاملة (٩ فقرة)
- ٤- الاساليب الحديثة فى حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة (١٠ فقرة)
- ٥- الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة (٧ فقرة)
- ٦- ادارة فعالة للعنصر البشرى للوصول للجودة الشاملة (١٥ فقرة)
- ٧- تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة (١٢ فقرة)

وضم هذا الاستبيان على (٩٧) فقرة، وفق التدرج الثنائي موافق (٢) ، غير موافق (١)



شكل (١) ابعاد استبيان إدارة الجودة الشاملة طبقا للوسط المرجح

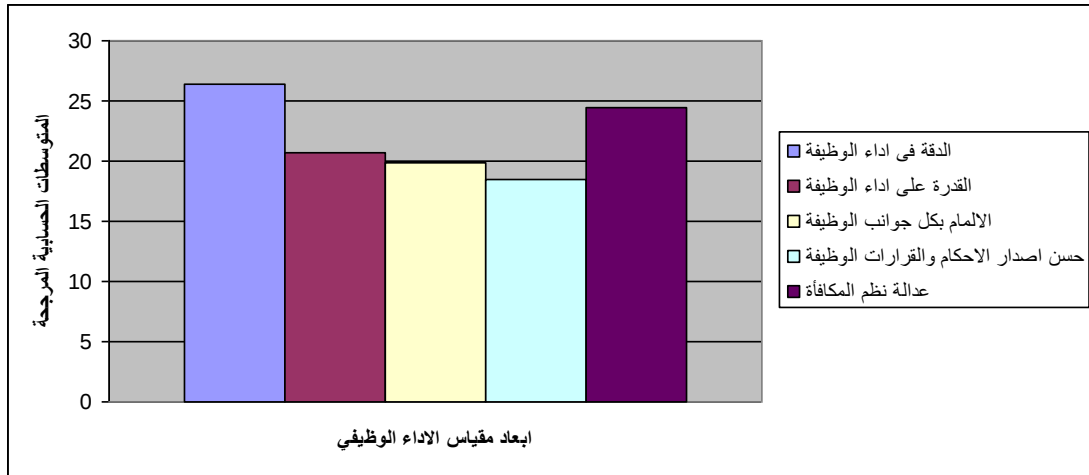
لمعلمي السباحة (الموسمين المنتظمين)

الاستبيان الثاني:

المتعلق بالأداء الوظيفي أشتمل على خمسة أبعاد وهى:

- ١- الدقة فى اداء الوظيفة (١٣ فقرة)
- ٢- القدرة على اداء الوظيفة (٩ فقرة)
- ٣- الالمام بكل جوانب الوظيفة (١٠ فقرة)
- ٤- حسن اصدار الاحكام والقرارات الوظيفة (٩ فقرة)
- ٥- عدالة نظم المكافأة (١١ فقرة)

وقد ضم (٤٥) فقرة، وقد كانت الإجابة لكل فقرة من الفقرات وفق المقياس الثلاثي المتدرج وهو كالتالي: غالبا (٣) ، احيانا (٢) ، نادرا (١)



شكل (٢) ابعاد استبيان الاداء الوظيفي طبقا للوسط المرجح لمعلمي السباحة (الموسمين المنتظمين)

التوصيف الإحصائي لاستبيان ادارة الجودة الشاملة لمعلمي السباحة (الموسمين المنتظمين)

جدول (٣)

التوصيف الإحصائي لاستبيان ادارة الجودة الشاملة لمعلمي السباحة

(الموسمين والمنتظمين)

ن = ٥٠

المتوسط	الوسيط	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	ادارة الجودة الشاملة لمعلمي السباحة
٢٧	٢٥.٥	٢.٦	١.٧	ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة
٢٩	٢٨	٣	١	التمحور حول العميل
٩	١٠	١.٩	١.٦-	مشاركة العاملين في حمام السباحة في ادارة الجودة الشاملة
١٢	١١	١.٨	١.٦	الاساليب الحديثة في حل المشكلات للوصول الى الجودة
١٠	١٠	١	٠	الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة
٢٠	٢١	٢	١.٥-	ادارة فعالة للعنصر البشري للوصول الى الجودة الشاملة
١٢	١٣	١.٦	١.٩-	تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة
١١٨	١١٧	٥.٩	٠.٥	المجموع

يوضح جدول (٣) أن قيم معاملات الالتواء لأبعاد ادارة الجودة الشاملة لمعلمي السباحة

والمجموع الكلى للاستبيان انحصرت بين (- ١.٩ : ١.٧) أى أنها تقع بين ± 3 مما يدل على إعتدالية التوزيع الطبيعي لبيانات المقياس .

التوصيف الإحصائي لاستبيان الاداء الوظيفي لمعلمي السباحة (الموسميين المنتظمين)

جدول (٤)

التوصيف الإحصائي لاستبيان الاداء الوظيفي لمعلمي السباحة (الموسميين والمنتظمين)

ن = ٥٠

الاداء الوظيفي لمعلمي السباحة	المتوسط	الوسيط	الانحراف المعياري	معامل الالتواء
القدرة على أداء الوظيفة	٢٠	١٩	١.٢	٢.٥
الدقة في أداء الوظيفة	١٣	١٢	١	٠
الإلمام بكل جوانب الوظيفة	١٢	١١	١.١	٢.٧
حسن اصدار الاحكام والقرارات الوظيفية	١٦	١٦	١	٠
عدالة نظام المكافاة	١٨	١٧	١.٦	١.٩
المجموع	٧٨	٧٧	٣	١

يوضح جدول (٤) أن قيم معاملات الالتواء لأبعاد الاداء الوظيفي لمعلمي السباحة والمجموع الكلى للاستبيان انحصرت بين (٠ : ٢.٧) أى أنها تقع بين ± 3 مما يدل على إعتدالية التوزيع الطبيعي لبيانات المقياس .

اجراءات تقنين استبيان ادارة الجودة الشاملة:

(١) الصدق :

للتحقق من الشروط العلمية للمقياس قام الباحث بحساب صدق الاستبيان كالاتى :

أ- صدق الإتساق الداخلي

قام الباحث بإيجاد معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلى للعبارات الذى تمثله ، وبذلك يتحقق صدق التكوين الفرضي على أساس افتراض أن الدرجات الفرعية تعد مؤشرا جيدا للدرجة الكلية.

أولاً : صدق الإتساق الداخلى لأبعاد استبيان ادارة الجودة الشاملة

جدول (٥)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي
لدرجات البعد الأول (ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	هل الأحواض الموجودة بحمام السباحة ذات مقاييس قانونية؟	٠.٩٣**	٠.٠٠
٢	هل يحتوى حمام السباحة على حوض خاص للأطفال ؟	٠.٨٢**	٠.٠٠
٣	هل يحتوى حمام السباحة على حوض للغطس ؟	٠.٩٠**	٠.٠٠
٤	هل يحتوى حمام السباحة على حوض للتهيئة قبل البطولة ؟	٠.٩٢**	٠.٠٠
٥	هل تقدم إدارة حمام السباحة دورات تدريبية على استخدام فلسفة العمل TQM؟	٠.٩٠**	٠.٠٠
٦	هل ترضى عن نظام الجودة المتبع في حمام السباحة ؟	٠.٨٩**	٠.٠٠
٧	هل يقدر زملائك جهودك في العمل ؟	٠.٩١**	٠.٠٠
٨	هل كنت تتمنى أن تعمل في مكان أفضل من عملك الحالي ؟	٠.٩٢**	٠.٠٠
٩	هل يقدر العملاء (المستفيدين) بحمام السباحة جهودك في العمل ؟	٠.٨٦**	٠.٠٠
١٠	هل تسعى إدارة حمام السباحة إلى تحقيق الربح ؟	٠.٨١**	٠.٠٠
١١	هل هناك أخطاء إدارية واضحة بحمام السباحة ؟	٠.٩٤**	٠.٠٠
١٢	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تقديم خدماتها بأحسن صورة من أول مرة ؟	٠.٨٥**	٠.٠٠
١٣	هل يوجد متابعة مستمرة من المسؤولين على ما يقدمه حمام السباحة من خدمات ؟	٠.٩١**	٠.٠٠
١٤	هل هناك سلطة مباشرة من الإدارة العليا على إدارة حمام السباحة ؟	٠.٨٥**	٠.٠٠
١٥	هل الاهتمام برفع المستوى الفني للمستفيدين جزء من أولويات إدارة حمام السباحة ؟	٠.٨٦**	٠.٠٠
١٦	هل يقدر رئيسك المباشر أدائك في العمل ؟	٠.٨٩**	٠.٠٠
١٧	هل يتم طلاب احتياجات حمام السباحة من أدوات إنقاذ قبل بداية العمل (الموسم) ؟	٠.٨٦**	٠.٠٠
١٨	هل يتم ملاحظة أرضية الحمام (البلاط) باستمرار للتأكد من عدم وجود كسر به ؟	٠.٩٠**	٠.٠٠
١٩	هل يتم تغطية أعمدة الإضاءة و الأسلاك الكهربائية لمنع حدوث أى حادث ؟	٠.٩٤**	٠.٠٠
٢٠	هل يتم التأكد من سلامة الغلايات (السخانات) قبل فصل الشتاء ؟	٠.٨٩**	٠.٠٠
٢١	هل يتم التأكد من عمل أجهزة تنقية المياه (الفلاتر) ؟	٠.٨٨**	٠.٠٠
٢٢	هل يتم الكشف الدوري عن صلاحية أدوات الإسعافات الأولية؟	٠.٨٥**	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (٥) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٥ : ٠.٩٤) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الأول وهو (إيمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة).

جدول (٦)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي
لدرجات البعد الثاني (التمحور حول العميل)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	هل ترضى عن مستوى الخدمة المقدمة بحمام السباحة ؟	٠.٨١**	٠.٠٠
٢	هل ترضى عن مستوى الإسعافات الأولية المقدمة داخل حمام السباحة؟	٠.٩٦**	٠.٠٠
٣	هل يوفر حمام السباحة مكان آمن لانتظار السيارات ؟	٠.٩٤**	٠.٠٠
٤	هل يتناسب عدد المنقذين حول حمام السباحة مع عدد المستخدمين له؟	٠.٩١**	٠.٠٠
٥	هل ترضى عن عدد الساعات والمواعيد المخصصة للسيدات ؟	٠.٩٣**	٠.٠٠
٦	هل ترضى عن عدد الساعات والمواعيد المخصصة لكبار السن ؟	٠.٩٢**	٠.٠٠
٧	هل ترضى عن عدد الساعات والمواعيد المخصصة للأطفال ؟	٠.٨٨**	٠.٠٠
٨	هل ترضى عن عدد الساعات والمواعيد المخصصة للفترة الترويحية ؟	٠.٨٥**	٠.٠٠
٩	هل تعمل إدارة حمام السباحة بتلبية رغبات واحتياجات المستفيدين الخارجيين ؟	٠.٩٤**	٠.٠٠
١٠	هل يوجد مدرسة لتعليم السباحة لمختلف الأعمار؟	٠.٨١**	٠.٠٠
١١	هل تقوم إدارة حمام السباحة باكتشاف المواهب وتمييزها؟	٠.٩٠**	٠.٠٠
١٢	هل يتواجد المنقذ في موقعه طوال فترة العمل ؟	٠.٨٣**	٠.٠٠
١٣	هل يوجد نظام معتمد لتلقى مقترحات وآراء المستفيدين ؟	٠.٩٢**	٠.٠٠
١٤	هل يقفز المنفذ بسرعة إلى الماء عند حدوث الغرق ؟	٠.٩٤**	٠.٠٠
١٥	هل يتم تقسيم حمام السباحة بواسطة الحبال إلى مناطق تتلاءم مع قدرة الممارسين ؟	٠.٩١**	٠.٠٠
١٦	هل يتم توجيه وإرشاد النشء عند دخوله للمنطقة العميقة في حمام السباحة؟	٠.٩٥**	٠.٠٠
١٧	هل يتم منع المصابين بأمراض جلدية من النزول في حمام السباحة ؟	٠.٩٣**	٠.٠٠
١٨	هل يتم تقديم شهادات طبية بخلو الممارس من الأمراض الخطرة أو المعدية ؟	٠.٨٠**	٠.٠٠
١٩	هل تخصص أماكن لمتابعة ورؤية الحمام بأكمله وبوضوح وخاصة للأماكن العميقة من الحمام ؟	٠.٨٤**	٠.٠٠
٢٠	هل إدارة حمام السباحة تقوم بعمل نشاط ترفيهي للمستفيدين في المناسبات؟	٠.٨٨**	٠.٠٠
٢١	هل ترى ملحقات حمام السباحة من (سونا - جاكوزي - كافيتريا) ذات ضرورة كبيرة ؟	٠.٩٤**	٠.٠٠
٢٢	هل يتسم العاملون بالشجاعة والتصميم على الإنجاز مما يعطى المستفيد الشعور بالأمان داخل حمام السباحة ؟	٠.٨٦**	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (٦) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٠ : ٠.٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحصائية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الثاني وهو (التمحور حول العميل).

جدول (٧)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد الثالث (مشاركة العاملين في حمام السباحة في ادارة الجودة الشاملة)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحصائية
١	هل يتيح العمل للعاملين الفرصة لعمل دراسات متقدمة في مجال التخصص ؟	٠.٨٩**	٠.٠
٢	هل لديك دور في اتخاذ القرار الذي يؤثر على عملك ؟	٠.٨٤**	٠.٠
٣	هل تتمتع بروح الفريق مع الزملاء في مختلف التخصصات في مكان العمل ؟	٠.٨٨**	٠.٠
٤	هل ترضى عن عدد العاملين بحمام السباحة للقيام بالعمل لتحقيق الجودة الشاملة ؟	٠.٩٣**	٠.٠
٥	هل ترضى عن عمليات التطوير التي تحقق رغبات الجماهير الجودة الشاملة ؟	٠.٩٥**	٠.٠
٦	هل ترضى عن الأسلوب المتبع في وضع خطط التدريب وإدارة حمام السباحة ؟	٠.٩٠**	٠.٠
٧	هل تعطى إدارة حمام السباحة الفرص للعاملين للمشاركة في وضع خطط العمل ؟	٠.٨٥**	٠.٠
٨	هل يوجد نظام معتمد لتلقى مقترحات وآراء العاملين ؟	٠.٨٨**	٠.٠
٩	هل يتم التعاون بين العاملين بحمام السباحة في مختلف الأقسام ؟	٠.٨٢**	٠.٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (٧) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٢ : ٠.٩٥) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحصائية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الثالث وهو (مشاركة العاملين في حمام السباحة في ادارة الجودة الشاملة).

جدول (٨)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد الرابع (الاساليب الحديثة في حل المشكلات للوصول الى الجودة الشاملة)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (الأعمدة البيانية) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	٠.٨٨**	٠.٠٠
٢	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (الرسوم البيانية المدرجة) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	٠.٩٤**	٠.٠٠
٣	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (تحليل السبب والأثر) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	٠.٩٢**	٠.٠٠
٤	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (لوحات التشتت) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	٠.٩٠**	٠.٠٠
٥	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (البرمجة الخطية) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	٠.٩٦**	٠.٠٠
٦	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (خرائط المراقبة) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	٠.٨٢**	٠.٠٠
٧	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (نظرية القرار) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	٠.٨٥**	٠.٠٠
٨	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (نظرية الاحتمالات) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	٠.٨١**	٠.٠٠
٩	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (تحليل البيانات) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	٠.٩١**	٠.٠٠
١٠	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (الجداول الإحصائية) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	٠.٨٧**	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (٨) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨١ : ٠.٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الرابع وهو (الاساليب الحديثة في حل المشكلات للوصول الى الجودة الشاملة) .

جدول (٩)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد الخامس (الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	هل ترضى عن نظام المعلومات المستخدم في أداء العمل داخل حمام السباحة ؟	٠.٩٦**	٠.٠
٢	هل يستخدم دليل للعمل داخل حمام السباحة ؟	٠.٨٨**	٠.٠
٣	هل يوجد دليل مكتوب لاختصاصات العمل بحمام السباحة ؟	٠.٩٠**	٠.٠
٤	هل تحتفظ إدارة حمام السباحة بالسيرة الذاتية لكل عامل ؟	٠.٩٢**	٠.٠
٥	هل يتم صياغة الإعلانات التي توضح تعليمات استخدام حمام السباحة ؟	٠.٨٨**	٠.٠
٦	هل يوجد مكتبة بحمام السباحة للاطلاع على أحدث كتب والشرائط في السباحة ؟	٠.٩٣**	٠.٠
٧	هل يوجد كمبيوتر لحفظ البيانات والمعلومات التي تخص حمام السباحة ؟	٠.٩٤**	٠.٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (٩) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٨ : ٠.٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه ، وبالتالي صدق العبارات في التعبير عن البعد الخامس وهو (الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة).

جدول (١٠)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي

لدرجات البعد السادس (إدارة فعالة للعنصر البشري للوصول الى الجودة الشاملة)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	هل ترضى عن الإمكانيات المتاحة في التدريب في حمام السباحة ؟	٠.٩٦**	٠.٠٠
٢	هل ترضى عن عدد ساعات العمل يوميا بحمام السباحة ؟	٠.٩١**	٠.٠٠
٣	هل ترضى عن حجم العمل الذي تقوم به بحمام السباحة ؟	٠.٩٠**	٠.٠٠
٤	هل ترضى عن مستوى جودة العمل الذي تقوم به داخل حمام السباحة ؟	٠.٩٤**	٠.٠٠
٥	هل ترضى عن المرتب الذي تتقاضاه في العمل الحالي ؟	٠.٩٢**	٠.٠٠
٦	هل ترضى عن نسبة الحوافز والمكافآت ؟	٠.٩٢**	٠.٠٠
٧	هل يوفر العمل المناخ المناسب لاستخدام المهارات الفنية لدى العاملين بحمام السباحة ؟	٠.٨٩**	٠.٠٠
٨	هل يتيح العمل الفرصة لعمل دراسات متقدمة أثناء العمل ؟	٠.٩١**	٠.٠٠
٩	هل تعمل إدارة حمام السباحة على متابعة العاملين الجدد أثناء فترة الاختبار ؟	٠.٨١**	٠.٠٠
١٠	هل تربط إدارة حمام السباحة بين مكافآت العاملين وبين نتائج تقييم الأداء؟	٠.٨٧**	٠.٠٠
١١	هل تعمل إدارة حمام السباحة على التأكد من حصول العاملين (المنقذين) على شهادة إنقاذ من اتحادات الرياضات المائية المعنية بها ؟	٠.٨٦**	٠.٠٠
١٢	هل يشترط على العاملين بحمام السباحة بالقدرة على القيادة والفتات الأنفعالي ؟	٠.٨٨**	٠.٠٠
١٣	هل يتميز العاملين بحمام السباحة بمعارف وخبرات في مجال الإسعافات الأولية ؟	٠.٩٠**	٠.٠٠
١٤	هل يشعر العاملين بحمام السباحة بالاحترام والمكانة الأدبية ؟	٠.٩٢**	٠.٠٠
١٥	هل الهيكل التنظيمي بحمام السباحة مناسب لمتطلبات العمل ؟	٠.٨٩**	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٠) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨١ : ٠.٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد السادس وهو (إدارة فعالة للعنصر البشري للوصول الى الجودة الشاملة) .

جدول (١١)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي
لدرجات البعد السابع (تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	هل ترضى عن الإمكانيات المتاحة بحمام السباحة في التدريب ؟	٠.٩٠**	٠.٠٠
٢	هل ترضى عن الدورات التدريبية التي اشتركت فيها من قبل جهة حمام السباحة (العمل) ؟	٠.٩٤**	٠.٠٠
٣	هل يوفر العمل (حمام السباحة) دورات تدريبية تفيد احتياجات العمل ؟	٠.٩٤**	٠.٠٠
٤	هل ترضى عن أساليب التدريب المقدمة ؟	٠.٩١**	٠.٠٠
٥	هل يتم التدريب على إدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة ؟	٠.٩٢**	٠.٠٠
٦	هل يوفر حمام السباحة برامج تدريبية لكيفية حل المشكلات والتغلب على الأزمات والكوارث ؟	٠.٩٠**	٠.٠٠
٧	هل يقوم حمام السباحة بعمل دورات تدريبية على الإنقاذ ؟.	٠.٩٥**	٠.٠٠
٨	هل يقوم حمام السباحة بعمل دورات تدريبية على إعداد معلم سباحة ؟	٠.٩٣**	٠.٠٠
٩	هل يقوم حمام السباحة بعمل دورات تدريبية على التحكيم في الرياضات المائية ؟	٠.٩١**	٠.٠٠
١٠	هل يقوم حمام السباحة بعمل دورات تدريبية على التدريب في الرياضات المائية ؟	٠.٨٥**	٠.٠٠
١١	هل يتم تدريب العاملين على سرعة رد الفعل في حل المشكلات ؟	٠.٨٨**	٠.٠٠
١٢	هل يتم التدريب بحمام السباحة على التركيز والانتباه لفترة طويلة ؟	٠.٩٢**	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١١) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٥ : ٠.٩٥) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد السابع وهو (تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة).

جدول (١٢)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان ادارة الجودة الشاملة
(ن = ٥٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية
١	ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة	**٠.٩٤	٠.٠
٢	التمحور حول العميل	**٠.٩٣	٠.٠
٣	مشاركة العاملين في حمام السباحة في ادارة الجودة الشاملة	**٠.٩٥	٠.٠
٤	الاساليب الحديثة في حل المشكلات للوصول الى الجودة الشاملة	**٠.٩٠	٠.٠
٥	الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة	**٠.٨٨	٠.٠
٦	ادارة فعالة للعنصر البشري للوصول الى الجودة الشاملة	**٠.٩٢	٠.٠
٧	تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة	**٠.٨٩	٠.٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٢) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية لهذا الاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٨ : ٠.٩٥) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل بعد مع الدرجة الكلية للاستبيان الذي تنتمي إليه ، وبالتالي صدق الأبعاد في التعبير عن استبيان ادارة الجودة الشاملة .

(٢) الثبات :

قام الباحث بحساب معامل ثبات استبيان ادارة الجودة الشاملة عن طريق الأتى :

أ- معامل " ألفا " وفقا لتعديل كرونباخ

قام الباحث بحساب معامل " ألفا " وفقا لتعديل كرونباخ ، وذلك على عينة التقنين من نفس مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية ، والجدول التالى يوضح قيم معاملات الثبات باستخدام معامل " ألفا كرونباخ " :

جدول (١٣)

معامل ثبات استبيان ادارة الجودة الشاملة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

ن = ٥٠

م	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
١	ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة	**٠.٩٤
٢	التمحور حول العميل	**٠.٩١
٣	مشاركة العاملين في حمام السباحة في ادارة الجودة الشاملة	**٠.٨٧
٤	الاساليب الحديثة في حل المشكلات للوصول الى الجودة الشاملة	**٠.٩٦
٥	الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة	**٠.٨٩
٦	ادارة فعالة للعنصر البشري للوصول الى الجودة الشاملة	**٠.٩٣
٧	تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة	**٠.٩٢
	المجموع	**٠.٩٠

يوضح جدول (١٣) أن جميع أبعاد استبيان ادارة الجودة الشاملة والمجموع الكلى للمقياس

تتمتع بقيم مقبولة لمعامل ألفا كرونباخ مما يدل على ثبات المقياس .

ب- التجزئة النصفية باستخدام معادلة جتمان

جدول (١٤)

معامل ثبات استبيان ادارة الجودة الشاملة باستخدام معادلة جتمان

ن = ٥٠

م	الأبعاد	معامل الثبات
١	ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة	**٠.٩١
٢	التمحور حول العميل	**٠.٩٤
٣	مشاركة العاملين في حمام السباحة في ادارة الجودة الشاملة	**٠.٨٦
٤	الاساليب الحديثة في حل المشكلات للوصول الى الجودة الشاملة	**٠.٨٧
٥	الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة	**٠.٩٦
٦	ادارة فعالة للعنصر البشري للوصول الى الجودة الشاملة	**٠.٨٣
٧	تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة	**٠.٨٥
	المجموع	**٠.٨٩

يوضح جدول (١٤) أن جميع أبعاد استبيان ادارة الجودة الشاملة تتمتع بقيم مقبولة لمعامل الثبات باستخدام معادلة جتمان مما يدل على ثبات المقياس .

ج- التطبيق وإعادة التطبيق

جدول (١٥)

معاملات الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني لاستبيان ادارة الجودة الشاملة

ن = ٥٠

م	الأبعاد	معاملات الارتباط
١	ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة	**٠.٩٠
٢	التمحور حول العميل	**٠.٩٤
٣	مشاركة العاملين في حمام السباحة في ادارة الجودة الشاملة	**٠.٨٩
٤	الاساليب الحديثة في حل المشكلات للوصول الى الجودة الشاملة	**٠.٩١
٥	الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة	**٠.٩٦
٦	ادارة فعالة للعنصر البشري للوصول الى الجودة الشاملة	**٠.٩٣
٧	تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة	**٠.٩٢
	المجموع	**٠.٩٤

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٥) وجود ارتباط طردي قوي بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لاستبيان ادارة الجودة الشاملة فى أبعاد الاستبيان والمجموع الكلى للمقياس حيث كانت قيم (ر) المحسوبة تتراوح ما بين (٠,٨٩ : ٠,٩٦) وجميعها أكبر من قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ مما يدل على ثبات المقياس .

إجراءات تقنين استبيان الأداء الوظيفي :

أ- صدق الإتساق الداخلي

قام الباحث بإيجاد معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلى للعبارات الذى تمثله ، وبذلك يتحقق صدق التكوين الفرضي على أساس افتراض أن الدرجات الفرعية تعد مؤشرا جيدا للدرجة الكلية.

أولا : صدق الإتساق الداخلى لأبعاد مقياس الأداء الوظيفي

جدول (١٦)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلى
لدرجات البعد الأول (القدرة على أداء الوظيفة)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الاحتمالية
١	أقوم بعمل كل ماأكلف به من أعمال .	٠.٩١**	٠.٠
٢	أتحمل مسئولية عملي مهما واجهت من مشكلات .	٠.٩٢**	٠.٠
٣	لدي إمكانية انجاز الأعمال دون إشراف من قبل الرؤساء .	٠.٩٥**	٠.٠
٤	لدي القدرة علي ضبط النفس عند التعرض لمشاكل العمل .	٠.٩٣**	٠.٠
٥	أقوم بأنجاز الأعمال في الوقت المحدد .	٠.٩٧**	٠.٠
٦	تناسب قدراتي مع مهام وظيفتي .	٠.٨٦**	٠.٠
٧	لدي القدرة علي التخطيط لعملي بكفاءة .	٠.٩٢**	٠.٠
٨	تقبلي لمهامي في العمل يدفعني لبذل فريد من الجهد في العمل .	٠.٩٦**	٠.٠
٩	تكلفني بالعديد من الواجبات ساعد في انخفاض مستوي أدائي الوظيفي .	٠.٩١**	٠.٠
١٠	المكان الذي اعمل فيه لا يوفر لي الراحة لأداء عملي .	٠.٩٢**	٠.٠
١١	أبذل الجهد الكافي لإنجاز العمل بطريقة صحيحة .	٠.٨٩**	٠.٠
١٢	أشعر بأنني غير متكيف مع مهام وطبيعة عملي .	٠.٩٢**	٠.٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٦) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٦ : ٠.٩٧) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الأول وهو (القدرة على أداء الوظيفة).

جدول (١٧)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي لدرجات البعد الثاني (الدقة فى أداء الوظيفة)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	أستشير رئيسي قبل القيام بالأعمال .	٠.٩٣**	٠.٠٠
٢	أمتلك الحنكة فى التعامل مع مختلف المواقف التى تقابلني فى العمل .	٠.٩٥**	٠.٠٠
٣	أحرص على استشارة ذوي الخبرة فى الاستفادة من قدراتهم العلمية والعملية	٠.٩١**	٠.٠٠
٤	أحرص على أداء مهام وظيفتي بدقة عالية .	٠.٩٥**	٠.٠٠
٥	أمتلك الدقة والأتقان عند القيام بالعمل .	٠.٩٤**	٠.٠٠
٦	أحترم قرارات رؤسائي فى العمل .	٠.٩٢**	٠.٠٠
٧	ساعات العمل ومواعيده مناسبة لي .	٠.٩٦**	٠.٠٠
٨	أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطط والبرامج المرسومة .	٠.٩٧**	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٧) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٩١ : ٠.٩٧) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذى تنتمى إليه ، وبالتالي صدق العبارات فى التعبير عن البعد الثاني وهو (الدقة فى أداء الوظيفة).

جدول (١٨)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي
لدرجات البعد الثالث (الإلمام بكل جوانب الوظيفة)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	يتم تحديد المسؤوليات والواجبات لكل معلم بشكل دقيق ومعروف .	*٠.٩٤	٠.٠
٢	أعلم حدود سلطاتي الوظيفية .	**٠.٩٥	٠.٠
٣	أقوم بتوجيه زملائي الأقل مني في المستوى الإداري .	**٠.٩١	٠.٠
٤	لدي الدراية الكاملة بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل .	**٠.٩٠	٠.٠
٥	لدي المام كاف بالشئون الإدارية والمالية المرتبطة بالعمل .	**٠.٨٥	٠.٠
٦	يوفر لي العمل فرص عديدة للتجديد والابتكار .	**٠.٨٧	٠.٠
٧	يتلائم حجم العمل مع قدراتي الشخصية ومؤهلتي العلمية .	**٠.٨٦	٠.٠
٨	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها .	**٠.٨٥	٠.٠
٩	يوفر لي رؤسائي مقومات الأمن والسلامة .	**٠.٩١	٠.٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٨) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٥ : ٠.٩٥) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه ، وبالتالي صدق العبارات في التعبير عن البعد الثالث وهو (الإلمام بكل جوانب الوظيفة).

جدول (١٩)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي
لدرجات البعد الرابع (حسن اصدار الاحكام والقرارات الوظيفية)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	لدي القدرة علي اتخاذ القرارات الصائبة في معظم المواقف المختلفة .	**٠.٨٧	٠.٠
٢	أكون حازما في اتخاذ القرارات في بعض المواقف المرتبطة بالعمل .	**٠.٨٧	٠.٠
٣	يتم تطوير وتغيير اللوائح الوظيفية بصفة مستمرة ومتوافقة مع متطلبات التغيرات الخاصة بالعمل .	**٠.٩٤	٠.٠
٤	يتم اتخاذ القرارات بناء علي الحقائق والبيانات ويتوافر نظام للمعلومات يساعد علي ذلك ويخدم الإجراءات .	**٠.٩٥	٠.٠
٥	أشرح لمرؤوسيه مبررات اتخاذ القرارات .	*٠.٩٤	٠.٠
٦	مشاركتي في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل ساعدتني علي تحسين أدائي الوظيفي	**٠.٩٢	٠.٠
٧	لا أشعر بالظلم تجاه الواجبات والمهام الملقاة علي عاتقي في العمل .	**٠.٩١	٠.٠
٨	رؤسائي لا يدعمون توجهي لأبرز مواهبي وتنميتها .	**٠.٩٥	٠.٠
٩	أسعي إلي الالتزام والتقييد بأنظمة قوانين العمل .	**٠.٨٨	٠.٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (١٩) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٧ : ٠.٩٥) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه ، وبالتالي صدق العبارات في التعبير عن البعد الرابع وهو (حسن اصدار الاحكام والقرارات الوظيفية) .

جدول (٢٠)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي
لدرجات البعد الخامس (عدالة نظام المكافاة)

(ن = ٥٠)

م	العبارات	قيمة (ر) المحسوبة	القيمة الإحتمالية
١	يتوفر لدي العاملين قناعة بما يتقاضون من أجور ومكافآت .	٠.٩٤**	٠.٠٠
٢	يتم منح المكافآت بناء علي مقدار الإنجاز في العمل .	٠.٩٥**	٠.٠٠
٣	يوجد لدي العاملين فهم كامل بنظام الأجور والمكافآت داخل العمل .	٠.٩٣**	٠.٠٠
٤	الأجور التي يتقاضاه العاملين تكون مناسبة للجهد المبذول .	٠.٩١**	٠.٠٠
٥	تحقق الأجور للعاملين المكانة الاجتماعية المرموقة لهم .	٠.٩٥**	٠.٠٠
٦	تعتبر أجور العاملين عادلة مقارنة بما يحصل عليه زملائهم في المهنة .	٠.٩٢**	٠.٠٠
٧	تعتبر الأجور عادلة بالنظر إلي مهاراتهم ومجهودهم .	٠.٩٢**	٠.٠٠
٨	يشجعي رؤسائي لإنجاز عملي بكفاءة .	٠.٩٦**	٠.٠٠
٩	وظيفتي تمنحني الاحترام والتقدير في المجتمع .	٠.٩٢**	٠.٠٠
١٠	توفر لي وظيفتي الأمن والاستقرار النفسي .	٠.٨٧**	٠.٠٠
١١	راتبي يتناسب مع طبيعة عمله .	٠.٨٥**	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (٢٠) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٥ : ٠.٩٦) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) كما أن القيم الإحتمالية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه ، وبالتالي صدق العبارات في التعبير عن البعد الخامس وهو (عدالة نظام المكافاة) .

جدول (٢١)

قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان ادارة الجودة الشاملة
(ن = ٥٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
١	القدرة على أداء الوظيفة	**٠.٩١	٠.٠٠
٢	الدقة في أداء الوظيفة	**٠.٩٢	٠.٠٠
٣	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	**٠.٩٥	٠.٠٠
٤	حسن اصدار الاحكام والقرارات الوظيفية	**٠.٩٠	٠.٠٠
٥	عدالة نظام المكافاة	**٠.٨٨	٠.٠٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (٢١) أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية لهذا الاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ حيث أن قيم (ر) المحسوبة تراوحت بين (٠.٨٨ : ٠.٩٥) وكانت القيم المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، كما أن القيم الإحصائية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية لها ، مما يدل على اتساق كل بعد مع الدرجة الكلية للاستبيان الذي تنتمي إليه ، وبالتالي صدق الأبعاد في التعبير عن مقياس الاداء الوظيفي .

(٢) الثبات :

قام الباحث بحساب معامل ثبات استبيان الاداء الوظيفي عن طريق الأتي :

أ- معامل " ألفا " وفقا لتعديل كرونباخ

قام الباحث بحساب معامل " ألفا " وفقا لتعديل كرونباخ ، وذلك على عينة التقنين من نفس مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية ، والجدول التالي يوضح قيم معاملات الثبات باستخدام معامل " ألفا كرونباخ " :

جدول (٢٢)

معامل ثبات استبيان الاداء الوظيفي باستخدام معامل ألفا كرونباخ

ن = ٥٠

م	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
١	القدرة على أداء الوظيفة	**٠.٩٣
٢	الدقة في أداء الوظيفة	**٠.٩٤
٣	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	**٠.٩٢
٤	حسن اصدار الاحكام والقرارات الوظيفية	**٠.٩١
٥	عدالة نظام المكافاة	**٠.٩٠
	المجموع	**٠.٩٠

يوضح جدول (٢٢) أن جميع أبعاد مقياس الاداء الوظيفي والمجموع الكلى للاستبيان تتمتع بقيم مقبولة لمعامل ألفا كرونباخ مما يدل على ثبات الاستبيان.

ب- التجزئة النصفية باستخدام معادلة جتمان

جدول (٢٣)

معامل ثبات استبيان الاداء الوظيفي باستخدام معادلة جتمان

ن = ٥٠

م	الأبعاد	معامل الثبات
١	القدرة على أداء الوظيفة	**٠.٩٢
٢	الدقة في أداء الوظيفة	**٠.٩٤
٣	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	**٠.٨٢
٤	حسن اصدار الاحكام والقرارات الوظيفية	**٠.٩٣
٥	عدالة نظام المكافاة	**٠.٩٠
	المجموع	**٠.٨٩

يوضح جدول (٢٣) أن جميع أبعاد مقياس الاداء الوظيفي تتمتع بقيم مقبولة لمعامل الثبات باستخدام معادلة جتمان مما يدل على ثبات الاستبيان.

ج- التطبيق وإعادة التطبيق

تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال تطبيقه على عينة البحث الإستطلاعية وكان قوامها (٥٠) معلم سباحة ثم إعادة تطبيقه على نفس العينة بعد فترة زمنية قدرها أسبوعين.

جدول (٢٤)

معاملات الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني لاستبيان الاداء الوظيفي

$$n = 50$$

م	الأبعاد	معاملات الارتباط
١	القدرة على أداء الوظيفة	٠.٩٢**
٢	الدقة في أداء الوظيفة	٠.٩٦**
٣	الإلمام بكل جوانب الوظيفة	٠.٩١**
٤	حسن اصدار الاحكام والقرارات الوظيفية	٠.٨٤**
٥	عدالة نظام المكافاة	٠.٩١**
	المجموع	٠.٩٣**

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية ٤٨ = ٠.٢٧٣

يوضح جدول (٢٤) وجود ارتباط طردي قوي بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لاستبيان الاداء الوظيفي فى أبعاد الاستبيان والمجموع الكلى للاستبيان حيث كانت قيم (ر) المحسوبة تتراوح ما بين (٠,٨٤ : ٠,٩٦) وجميعها أكبر من قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ مما يدل على ثبات المقياس .

الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجرائها على عينة قوامها (٥٠) معلم من خارج العينة الأساسية، بهدف تقنين استبيانى إدارة الجودة الشاملة، والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة وذلك في الفترة من ٢٠١٨/٣/١ إلى ٢٠١٨/٣/١٥

الدراسة الأساسية:

تم تطبيق الدراسة الأساسية على استبيانى إدارة الجودة الشاملة، والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة المنتظمين والموسميين ، بواقع (١٠٠) معلم كعينة اساسية منهم (٧٠) معلم منتظمين فى العمل ، (٣٠) معلم موسمين فى الفترة من ٢٠١٨/٣/١٧ إلى ٢٠١٨/٣/٢٠

المعالجات الإحصائية

تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج " SPSS ٢٥ " لإيجاد مايلي :

- (١) المتوسط الحسابي
- (٢) الوسيط
- (٣) الانحراف المعياري
- (٤) معامل الالتواء
- (٥) اختبار "ت" لعينتين مرتبطتين
- (٦) معامل ارتباط بيرسون

عرض ومناقشة نتائج البحث:

عرض ومناقشة نتائج الفرض الأول:

والذى ينص على: ما هو ترتيب محاور إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة ؟

جدول (٢٥)

ترتيب أبعاد إدارة الجودة الشاملة طبقاً للوسط المرجح لمعلمي السباحة

الأبعاد	المجموع التقديرى	الوسط الحسابى المرجح	الترتيب
ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة	٢٦٥٥	٢٦.٥٥	٢
التمحور حول العميل	٢٨١٠	٢٨.١	١
مشاركة العاملين فى حمام السباحة فى الجودة الشاملة	١٠٦٥	١٠.٦٥	٦
الاساليب الحديثة فى حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة	١٢٣٥	١٢.٣٥	٥
الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة	٨٨٠	٨.٨	٧
ادارة فعالة للعنصر البشرى للوصول للجودة الشاملة	١٧٧٥	١٧.٧٥	٣
تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة	١٢٦٥	١٢.٦٥	٤

يتضح من جدول (٢٥) ان ترتيب البعد الثانى (التمحور حول العميل) فى المرتبة الاولى يليه البعد الاول (ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة) وذلك وفقاً للمجموع التقديرى و الوسط الحسابى المرجح

وقد أظهر ترتيب البعد الثانى (التمحور حول العميل) فى المرتبة الاولى عدم الاهتمام بتشجيع العاملين على التدريب وعدم الاهتمام بالاحتياجات الشخصية للعاملين مما يؤثر على إمكانية حسن توظيف كل فرد على حده فى المكان الذي يمكن أن يعطى فيه أقصى جهد ممكن وأيضاً لا تقوم الإدارة بحسم الصراعات والخلافات بين العاملين بحمام السباحة وبذلك تفتقد الإدارة لروح الفريق فكان المتوقع ان يصدر بعد (ادارة فعالة للعنصر البشرى للوصول للجودة الشاملة) ولكن الاهتمام بالعميل اهم وجهة نظرهم

ويؤكد "عبد الحميد شرف"(١٩٩٦م) و"كمال درويش"(١٩٩٦م) على أن القيادة الفعالة هي التي تضع أمامها الاحتياجات الإنسانية للأفراد موضع التقدير والرعاية والاهتمام، فحياة الإنسان غير منفصلة، ومن هذا المنطلق يجب على القيادة الفعالة أن يكون لديها القدرة على معاملة الآخرين وتوجيههم في كل المواقف وتعمل جاهدة على إرضاء الحاجات الإنسانية بالصورة التي تحقق تجميع روح العاملين ورفع روحهم المعنوية..(٦٨:٢٨) (٩٩:٤٠)

ويرى الباحث أن على الإدارة أن تسعى لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وأن تستحدث من الوسائل ما هو كفيل بتطوير العمل من إدخال لأجهزة الحاسب الآلي واستقطاب أحدث الأجهزة لتنظيف الحمام وانتخاب أفضل العناصر المدربة المؤهلة لاستقبال هذه التكنولوجيا المتجددة والمتطورة والاهتمام بمسألة التدريب وصقل المهارات بصفة مستمرة ومنظمة وقبل كل هذا زيادة الميزانية، فلا يفضل من وجهة نظ الباحث ان يكون محور(تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة) فى المرتبة الابعة

جدول (٢٦)

ترتيب أبعاد الأداء الوظيفي طبقاً للوسط المرجح لمعلمي السباحة

الأبعاد	المجموع التقديرى	الوسط الحسابى المرجح	الترتيب
الدقة فى اداء الوظيفة	٢٦٤٠	٢٦.٤	١
القدرة على اداء الوظيفة	٢٠٧٠	٢٠.٧	٣
الالمام بكل جوانب الوظيفة	١٩٨٥	١٩.٨٥	٤
حسن اصدار الاحكام والقرارات الوظيفية	١٨٤٥	١٨.٤٥	٥
عدالة نظم المكافأة	٢٤٤٠	٢٤.٤	٢

يتضح من جدول (٢٦) ان ترتيب البعد الاول (الدقة فى اداء الوظيفة) فى المرتبة الاولى يليه البعد الخامس (عدالة نظم المكافأة) وذلك وفقا للمجموع التقديرى و الوسط الحسابى المرجح

ويرى الباحث أن تقييم أداء العاملين بحمامات السباحة يمثل النافذة التي يمكن من خلالها اكتشاف الأخطاء وتقييم أداء فريق العمل ومحاولة تخطي الثغرات التي تؤثر على مستوى الخدمة بالسلب وعلى الإدارة الالتزام بالحياد والموضوعية في إعداد التقييم الجيد للعاملين حتى يخرج معبرا عن الوضع الحقيقي لكفاءة العاملين .

ويشير " محمد عبد الغنى حسن " (١٩٩٥م) إلى أن عدم وجود نظام تقييم فعال وعادل للأداء يؤثر على بناء فريق العمل، فالسعي للنجاح يحتاج إلى تحديد محطة الوصول، فتحديد مستوى الإنجاز عملية هامة للغاية، ويتطلب ذلك أن يكون هناك اتفاق بين أعضاء الفريق على الطريقة المناسبة لهم والتي تعبر عن نجاحهم .

وفي هذا الصدد يوضح " فؤاد عبد الهادي إبراهيم" (٢٠٠١م) فوائد تقييم أداء فريق العمل في نقص معدل غياب العاملين، وخفض الوقت اللازم لإنجاز العمل المطلوب والدقة في العمل، والمكافآت للأداء المتميز، والترقية للمراكز المختلفة بالمؤسسة.

عرض ومناقشة نتائج الفرض الثانى:

والذى ينص على: هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسمين)؟

جدول (٢٧)

العلاقة الارتباطية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسمين)

معامل الارتباط مع الأداء الوظيفي	(الموسمين) ن=٣٠	معامل الارتباط مع الأداء الوظيفي	(المنتظمين) ن=٧٠
	أبعاد إدارة الجودة الشاملة		أبعاد إدارة الجودة الشاملة
٤٥٦,	ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة	٧٦٦,	ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة
٤٦٩,	التمحور حول العميل	٨٤٣,	التمحور حول العميل
٣٩٠,	مشاركة العاملين فى حمام السباحة فى الجودة الشاملة	٨١١,	مشاركة العاملين فى حمام السباحة فى الجودة الشاملة
٣٧٨,	الاساليب الحديثة فى حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة	٧٩٩,	الاساليب الحديثة فى حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة
٤٩١,	الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة	٧٦٠,	الاعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة
٥١١,	ادارة فعالة للعنصر البشرى للوصول للجودة الشاملة	٨٠٣,	ادارة فعالة للعنصر البشرى للوصول للجودة الشاملة
٤٢٥,	تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة	٧٤١,	تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة

ر الجدولية للمعلمين المنتظمين عند مستوى معنوية = ٠.٢٣١٩

ر الجدولية للمعلمين الموسمين عند مستوى معنوية = ٠.٣٤٩٤

يتضح من جدول (٢٧) ان هناك ارتباط طردى بين جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة و الأداء

الوظيفي لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسمين)، ولكن كان الارتباط لمعلمي السباحة

المنتظمين طردى قوى حيث انحصر بين (٧٤١، : ٨٤٣)، بينما كان الارتباط لمعلمي السباحة الموسمييين طردى ضعيف فى مجمله حيث انحصر بين (٣٧٨، : ٥١١). ويعزو الباحث ذلك الاختلاف الى تفاوت مرات حضور وانتظام معلمي السباحة (المنتظمين و الموسمييين) للعملية التعليمية.

وتتفق هذه الارتباطات من تلك النتائج مع دراسة فاطمة الزهراء و صندالي أم الخير (٢٠١٠)

عرض ومناقشة نتائج الفرض الثالث:

والذى ينص على: هل توجد فروق بين متوسطات إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسمييين) ؟

جدول (٢٨)

اختبار ت الفروق بين متوسطات إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسمييين)

ت	الفرق بين متوسطين	(الموسمييين) ن=٣٠		(المنتظمين) ن=٧٠		المتغيرات
		ع	س	ع	س	
٢٤.٦٤٥	٥٣.٤٤	١٥.٣٢	١١١	٧.١٩	١٦٤.٤٤	إدارة الجودة الشاملة
١٣.٧٠٥	١٦.٨٥	٢.٤٩٢	٩٠.٧١	٧.٣٦	١٠٧.٥٧	الأداء الوظيفي

ت الجدولية للمعلمين المنتظمين عند مستوى معنوية ٠,٥ =

ت الجدولية للمعلمين الموسمييين عند مستوى معنوية ٠,٥ = ١,٦٩٧

يتضح من جدول (٢٨) ان هناك فروق فى متوسطات مجموع استبيان إدارة الجودة الشاملة لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسمييين) لصالح معلمي السباحة المنتظمين، حيث كان الوسط الحسابي لمعلمي السباحة المنتظمين (١٦٤.٤٤) و الوسط الحسابي لمعلمي السباحة الموسمييين (١١١)، وقيمة ت المجسوبة (٢٤.٦٤٥) وهى اكبر من ت الجدولية

وان هناك فروق فى متوسطات مجموع استبيان لأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسمييين) لصالح معلمي السباحة المنتظمين، حيث كان الوسط الحسابي لمعلمي السباحة

المنتظمين (١٠٧.٥٧) و الوسط الحسابي لمعلمي السباحة الموسمييين (٩٠.٧١)، وقيمة ت المجسوبة (١٣.٧٠٥) وهى اكبر من ت الجدولية

فهذا يدل أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة تسعى في جوهرها إلى رفع وتحسين الأداء الوظيفي، فالأداء الوظيفي هو من ضمن اهتمامات إدارة الجودة الشاملة نظراً لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبوا إليه من رؤى وأهداف.

وهذا ما توصل إليه الباحث في دراسته للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، أن تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى تحسين ظروف العمل لكل معلمي السباحة. فعندما نقول أن الأداء المتميز هو عبارة عن إنجاز نتائج غير مسبقة يتفوق بها المعلم على نفسه وعلى الآخرين، وأن يتحاشى قدر الإمكان التعرض للخطأ أو الانحراف فهذا في ذاته هدف وبعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة، ومن هنا نخلص أن أي ارة حمام سباحة تتبنى إدارة الجودة الشاملة فهي تسعى إلى تحسين الأداء الوظيفي ورفع كفاءة معلمي السباحة.

وهذا ما توصل اليه الباحث في ان الانتظام فى العمل يؤثر ايجابيا على إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة

الاستخلاصات:

١. توجد علاقة بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) والأداء الوظيفي لمعلمي السباحة الموسمييين طردية ضعيفة، بينما وجدت علاقة طردية قوية فى المعلمين المنتظمين.
٢. ترتيب البعد الثانى (التمحور حول العميل) فى المرتبة الاولى يليه البعد الاول (ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة) وذلك فى استبيان إدارة الجودة الشاملة لمعلمي السباحة.
٣. ترتيب البعد الاول (الدقة فى اداء الوظيفة) فى المرتبة الاولى يليه البعد الخامس (عدالة نظم المكافأة) وذلك فى استبيان الأداء الوظيفي لمعلمي السباحة.
٤. هناك فروق فى متوسطات مجموع استبيان إدارة الجودة الشاملة لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسمييين) لصالح معلمي السباحة المنتظمين.
٥. هناك فروق فى متوسطات مجموع استبيان الأداء الوظيفي لمعلمي السباحة (المنتظمين و الموسمييين) لصالح معلمي السباحة المنتظمين.

التوصيات:

١. من الأهمية بمكان أن توضح الإدارة العليا في إي منظمة أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء لكل الموظفين من أعلى السلم إلى أسفله، فهذا أدعى إلى رفع مستوى الأداء وبالتالي تسهيل علمية شمولية الجودة.
٢. العمل على زيادة الدورات التدريبية في مجال الجودة الشاملة لجميع المعلمين وتوعيتهم بأهميتها في تحسين مستوى الأداء ورفع الإنتاج وتعريفهم برواد الجودة وبرامجهم التطويرية.
٣. ننصح المؤسسات التي ترغب في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأن تبدأ أولاً وكنتمهيد في تطبيق معايير ومتطلبات نظام الأيزو ٩٠٠١ باعتبارها أول عتبة لتطبيق الجودة، وعندئذ تكون قد أسست نظاماً قائماً على منهجية إدارة الجودة الشاملة التي لا سقف للتطوير والتحسين المستمر فيها.
٤. ضرورة الانفتاح على التجارب العالمية في مجال الجودة في الدول المتقدمة عموماً والعربية خصوصاً لاستفادة من تطبيقاتها ومن أبرزها جوائز الجودة العالمية (جائزة ديمينغ ، جائزة مالكوم بالدريج، جائزة دبي للأداء المتميز، جائزة تركيا لجودة الأداء ...)

المراجع العربية

- ١- أمينة محمود حسين وآخرون (٢٠٠٨): "تقييم منظومة التعليم المفتوح من منظور الجودة الشاملة بالتطبيق على جامعة القاهرة" -المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة جامعة عين شمس -كلية التجارة - القاهرة -العدد الثاني
- ٢- سامي محمد صليحه (٢٠١٠): المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية تجارة، جامعة بومرداس، الجزائر.
- ٣- سعيد يس عامر (١٩٩٤): "استراتيجيات التغيير" ، مركز وليد شيرفس للاستشارات والتطوير الإداري ، القاهرة ز
- ٤- سمير على موسى شمله (٢٠٠٨): " نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة بمكتب الشباب والرياضة محافظة الحديدة- الجمهورية اليمنية" بحث ماجستير غير منشور كلية التربية الرياضية جامعة أسيوط.

- ٥- سمير غنيم حسن (١٩٩٩): "جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠ و ١٠٠١١ (رؤية اقتصادية، فنية، إدارية، أسس، تطبيقات، حالات) " مطبعة الاشعاع الفنية الاسكندرية
- ٦- شعبان يوسف مبارز (٢٠٠٤): تصميم نظم معلومات محاسبة من منظور الجودة الشاملة بغرض ضبط تكلفة المنتج النهائي وتقييم أداء المنشأة "نموذج مقترح"، مجلة الادارة العامة، الرياض المملكة العربية السعودية المجلد ٣٧، العدد الأول
- ٧- عبد الحميد شرف (١٩٩٩): الإدارة في التربية الرياضية بين النظرية والتطبيق ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة
- ٨- عز الرجال أبو النجا (٢٠١٥): جودة أداء معلم السباحة من منظور بعض المستفيدين، المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضة، جامعة المنصورة.
- ٩- فاطمة الزهراء و صندالي أم الخير (٢٠١٠): تقييم أداء العاملين في ظل إدارة الجودة الشاملة- ليسانس في علوم التسيير ،قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.
- ١٠- فريد عبد الفتاح زين الدين (٢٠٠٧): "تخطيط مراقبة الإنتاج-مدخل إدارة الجودة" - كلية التجارة - الزقازيق
- ١١- فؤاد عبد الهادي إبراهيم (٢٠٠١): "دور التدريب في تأهيل الموارد البشرية في ظل العولمة (دراسة ميدانية بوزارة التعاون الدولي)" كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة
- ١٢- كمال درويش (١٩٩٦): الإدارة الرياضية ، "الأسس والتطبيقات"، الهيئة المصرية للكتاب ، القاهرة
- ١٣- ليلى حسن عبد الجواد ومحمد سليمان شريف (١٩٩٥): "الجودة الشاملة والقيادة الفعالة" -مجلة المدير العربي- المعهد القومي للإدارة العليا العدد ١٢٩
- ١٤- محمد أحمد محمود محمد (٢٠١٦): التوافق النفسي وعلاقته بجودة الأداء الوظيفي للأخصائيين الرياضيين العاملين بوزارة الشباب والرياضة، ماجستير، مجلة التربية الرياضية، جامعة أسيوط.
- ١٥- محمد عبد الغنى حسن (١٩٩٨): "مهارات تطوير الأداء، مهارات قيادة الآخرين (كيف تكون قائدا متميزا في عملك ؟)" الطبعة الثانية ، دار الكتاب القاهرة
- ١٦- الهاللي الشربيني الهاللي (١٩٩٨): "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي" ، رؤية مقترحة مجلة كلية التربية ، المنصورة ، العدد ٣٧

المراجع الأجنبية

- ١٧- **Evans , David, (١٩٩٢)** Supervisory management principles and Educational Limited
- ١٨- **Parsuran anam A Valarie A . Z .Lberry L.L (٢٠٠١)**
AConceptual Model of service quality and it ,s Implications for future Research Journal of Marketing ,Vol ,٤٩
- ١٩- **Schmidt ,WARREN H andFinnigan ,Jeromal (١٩٩٢)** The Race without finish line sanfrancisco CA ,Jossy ,Bass Publishers

المرفقات

مرفق (١) أسماء السادة الخبراء

مرفق (٢) مقياس الصورة النهائية لمقياس الأداء الوظيفي في صورته النهائية وإبعاده

مرفق (٣) الصورة النهائية لمقياس الأداء الوظيفي

مرفق (٤) مقياس الصورة النهائية لمقياس إدارة الجودة الشاملة في صورته النهائية

مرفق (١)
أسماء السادة الخبراء

م	الاسم	الوظيفة
١	أ.د. / طارق محمد ندا	أستاذ تدبب السباحة بقسم نظريات وتطبيقات الرياضات المائية بكلية التربية الرياضية للبنين - جامعة الزقازيق
٢	أ.د. / أحمد محمدي القاضي	أستاذ السباحة بقسم نظريات وتطبيقات الرياضات المائية بكلية التربية الرياضية - جامعة طنطا
٣	أ.د. / أشرف عبد القادر	أستاذ السباحة ورئيس قسم التدريب الرياضي بكلية التربية الرياضية - جامعة كفر الشيخ
٤	أ.د. / نادية محمد شوشة	أستاذ السباحة بقسم المنازلات والرياضات المائية بكلية التربية الرياضية للبنات - جامعة الزقازيق
٥	أ.د. / حسين دري أباطة	أستاذ فسيولوجيا الرياضة وعميد كلية التربية الرياضية بنين جامعة بنها
٦	أ.د. / صالح محمد صالح	أستاذ تدبب السباحة بقسم نظريات وتطبيقات الرياضات المائية بكلية التربية الرياضية للبنين - جامعة اسيوط
٧	أ.د. / صلاح منسى	أستاذ السباحة ورئيس قسم الرياضات الفردية بكلية التربية الرياضية - جامعة حلوان
٨	أ.د. / عبير شديد	أستاذ السباحة بقسم نظريات وتطبيقات الرياضات المائية بكلية التربية الرياضية بنات - جامعة الزقازيق
٩	أ.د. / طارق مهدي عطية	استاذ بقسم نظريات وتطبيقات الرياضات المائية بكلية التربية الرياضية بنين - جامعة الزقازيق
١٠	أد / مختار ابراهيم شومان	استاذ مساعد بقسم نظريات وتطبيقات الرياضات المائية بكلية التربية الرياضية بنين - جامعة بنها

مرفق (٢)

مقياس الصورة النهائية لمقياس الأداء الوظيفي في صورته النهائية وإبعاده

البعد الأول :القدرة علي أداء الوظيفة .

م	العبارات	غالبا	أحيانا	نادرا
١	أقوم بعمل كل ماأكلف به من أعمال .			
٢	أتحمل مسؤولية عملي مهما واجهت من مشكلات .			
٣	لدي إمكانية انجاز الأعمال دون إشرافمن قبل الرؤساء .			
٤	لدي القدرة علي ضبط النفس عند التعرض لمشاكل العمل .			
٥	أقوم بأنجاز الأعمال في الوقت المحدد .			
٦	تتناسب قدراتي مع مهام وظيفتي .			
٧	لدي القدرة علي التخطيط لعملي بكفاءة .			
٨	تقبلي لمهامي في العمل يدفعني لبذل فريد من الجهد في العمل .			
٩	تكلفني بالعديد من الواجبات ساعد في انخفاض مستوي أدائي الوظيفي .			
١٠	المكان الذي اعمل فيه لا يوفر لي الراحة لأداء عملي .			
١١	أبذل الجهد الكافي لإنجاز العمل بطريقة صحيحة .			
١٢	أشعر بأنني غير متكيف مع مهام وطبيعة عملي .			

البعد الثاني :الدقة في أداء الوظيفة .

م	العبارات	غالبا	أحيانا	نادرا
١	أستشير رئيسي قبل القيام بالأعمال .			
٢	أمتلك الحنكة في التعامل مع مختلف المواقف التي تقابلني في العمل .			
٣	أحرص علي استشارة ذوي الخبرة في الاستفادة من قدراتهم العلمية والعملية			
٤	أحرص علي أداء مهام وظيفتي بدقة عالية .			
٥	أمتلك الدقة والأتقان عند القيام بالعمل .			
٦	أحترم قرارات رؤسائي في العمل .			
٧	ساعات العمل ومواعيده مناسبة لي .			
٨	أحرص علي تنفيذ العمل وفقا للخطط والبرامج المرسومة .			

البعد الثالث: الألمان بكل جوانب الوظيفة .

م	العبارات	غالبا	أحيانا	نادرا
١	يتم تحديد المسؤوليات والواجبات لكل معلم بشكل دقيق ومعروف .			
٢	أعلم حدود سلطاتي الوظيفية .			
٣	أقوم بتوجيه زملائي الأقل مني في المستوي الإداري .			
٤	لدي الدراية الكاملة بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل .			
٥	لدي المام كاف بالشئون الإدارية والمالية المرتبطة بالعمل .			
٦	يوفر لي العمل فرص عديدة للتجديد والابتكار .			
٧	يتلائم حجم العمل مع قدراتي الشخصية ومؤهلتي العلمية .			
٨	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها .			
٩	يوفر لي رؤسائي مقومات الأمن والسلامة .			

البعد الرابع: حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية .

م	العبارات	غالبا	أحيانا	نادرا
١	لدي القدرة علي اتخاذ القرارات الصائبة في معظم المواقف المختلفة .			
٢	أكون حازما في اتخاذ القرارات في بعض المواقف المرتبطة بالعمل .			
٣	يتم تطوير وتغيير اللوائح الوظيفية بصفة مستمرة ومتوافقة مع متطلبات التغيرات الخاصة بالعمل .			
٤	يتم اتخاذ القرارات بناء علي الحقائق والبيانات ويتوافر نظام للمعلومات يساعد علي ذلك ويخدم الإجراءات .			
٥	أشرح لمروؤسيه مبررات اتخاذ القرارات .			
٦	مشاركتي في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل ساعدتني علي تحسين أدائي الوظيفي .			
٧	لا أشعر بالظلم تجاه الواجبات والمهام الملقاة علي عاتقي في العمل .			
٨	رؤسائي لا يدعمون توجهي لأبراز مواهبي وتنميتها .			
٩	أسعي إلي الالتزام والتفديد بأنظمة قوانين العمل .			

البعد الخامس: عدالة نظم المكافاة .

م	العبارات	غالباً	أحياناً	نادراً
١	يتوفر لدى العاملين قناعة بما يتقاضون من أجور ومكافآت .			
٢	يتم منح المكافآت بناء علي مقدار الإنجاز في العمل .			
٣	يوجد لدى العاملين فهم كامل بنظام الأجور والمكافآت داخل العمل .			
٤	الأجور التي يتقاضاه العاملين تكون مناسبة للجهد المبذول .			
٥	تحقق الأجور للعاملين المكانة الاجتماعية المرموقة لهم .			
٦	تعتبر أجور العاملين عادلة مقارنة بما يحصل عليه زملائهم في المهنة .			
٧	تعتبر الأجور عادلة بالنظر إلي مهاراتهم ومجهودهم .			
٨	يشجعني رؤسائي لإنجاز عملي بكفاءة .			
٩	وظيفتي تمنحني الاحترام والتقدير في المجتمع .			
١٠	توفر لي وظيفتي الأمن والاستقرار النفسي .			
١١	راتبي يتناسب مع طبيعة عمله .			

مرفق (٣)

الصورة النهائية لمقياس الأداء الوظيفي

م	العبارات	غالبا	أحيانا	نادرا
١	أقوم بعمل كل ماأكلف به من أعمال .			
٢	أتحمل مسؤولية عملي مهما واجهت من مشكلات .			
٣	لدي إمكانية انجاز الأعمال دون إشراف من قبل الرؤساء .			
٤	لدي القدرة علي ضبط النفس عند التعرض لمشاكل العمل .			
٥	أقوم بإنجاز الأعمال في الوقت المحدد .			
٦	تتناسب قدراتي مع مهام وظيفتي .			
٧	لدي القدرة علي التخطيط لعملي بكفاءة .			
٨	تقبلني لمهامي في العمل يدفعني لبذل فريد من الجهد في العمل .			
٩	تكلفني بالعديد من الواجبات ساعد في انخفاض مستوي أدائي الوظيفي .			
١٠	المكان الذي اعمل فيه لا يوفر لي الراحة لأداء عملي .			
١١	أبذل الجهد الكافي لإنجاز العمل بطريقة صحيحة .			
١٢	أشعر بأنني غير متكيف مع مهام وطبيعة عملي .			
١٣	أستشير رئيسي قبل القيام بالأعمال .			
١٤	أمتلك الحنكة في التعامل مع مختلف المواقف التي تقابلني في العمل .			
١٥	أحرص علي استشارة ذوي الخبرة في الاستفادة من قدراتهم العلمية والعملية			
١٦	أحرص علي أداء مهام وظيفتي بدقة عالية .			
١٧	أمتلك الدقة والأتقان عند القيام بالعمل .			
١٨	أحترم قرارات رؤسائي في العمل .			
١٩	ساعات العمل ومواعيده مناسبة لي .			
٢٠	أحرص علي تنفيذ العمل وفقا للخطط والبرامج المرسومة .			
٢١	يتم تحديد المسؤوليات والواجبات لكل معلم بشكل دقيق ومعروف .			
٢٢	أعلم حدود سلطاتي الوظيفية .			
٢٣	أقوم بتوجيه زملائي الأقل مني في المستوي الإداري .			
٢٤	لدي الدراية الكاملة بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل .			
٢٥	لدي المام كاف بالشئون الإدارية والمالية المرتبطة بالعمل .			
٢٦	يوفر لي العمل فرص عديدة للتجديد والابتكار .			
٢٧	يتلائم حجم العمل مع قدراتي الشخصية ومؤهلاتي العلمية .			
٢٨	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها .			
٢٩	يوفر لي رؤسائي مقومات الأمن والسلامة .			
٣٠	لدي القدرة علي اتخاذ القرارات الصائبة في معظم المواقف المختلفة .			
٣١	أكون حازما في اتخاذ القرارات في بعض المواقف المرتبطة بالعمل .			

م	العبارات	غالبا	أحيانا	نادرا
٣٢	يتم تطوير وتغيير اللوائح الوظيفية بصفة مستمرة ومتوافقة مع متطلبات التغييرات الخاصة بالعمل .			
٣٣	يتم اتخاذ القرارات بناء علي الحقائق والبيانات ويتوافر نظام للمعلومات يساعد علي ذلك ويخدم الإجراءات .			
٣٤	أُشرح لمرؤوسيه مبررات اتخاذ القرارات .			
٣٥	مشاركتي في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل ساعدتني علي تحسين أدائي الوظيفي .			
٣٦	لا أشعر بالظلم تجاه الواجبات والمهام الملقاة علي عاتقي في العمل .			
٣٧	رؤسائي لا يدعمون توجهي لأبراز مواهبي وتنميتها .			
٣٨	أسعي إلي الالتزام والتقيّد بأنظمة قوانين العمل .			
٣٩	يتوفر لدي العاملين قناعة بما يتقاضون من أجور ومكافآت .			
٤٠	يتم منح المكافآت بناء علي مقدار الإنجاز في العمل .			
٤١	يوجد لدي العاملين فهم كامل بنظام الأجور والمكافآت داخل العمل .			
٤٢	الأجور التي يتقاضاه العاملين تكون مناسبة للجهد المبذول .			
٤٣	تحقق الأجور للعاملين المكانة الاجتماعية المرموقة لهم .			
٤٤	تعتبر أجور العاملين عادلة مقارنة بما يحصل عليه زملائهم في المهنة .			
٤٥	تعتبر الأجور عادلة بالنظر إلي مهاراتهم ومجهودهم .			
٤٦	يشجعني رؤسائي لإنجاز عملي بكفاءة .			
٤٧	وظيفتي تمنحني الاحترام والتقدير في المجتمع .			
٤٨	توفر لي وظيفتي الأمن والاستقرار النفسي .			
٤٩	راتبي يتناسب مع طبيعة عمله .			

مرفق (٤)

مقياس الصورة النهائية لمقياس إدارة الجودة الشاملة في صورته النهائية

محور ايمان واقتناع ادارة حمام السباحة بفلسفة الجودة			
م	العبارات	نعم	لا
١	هل الأحواض الموجودة بحمام السباحة ذات مقاييس قانونية؟		
٢	هل يحتوى حمام السباحة على حوض خاص للأطفال ؟		
٣	هل يحتوى حمام السباحة على حوض للغطس ؟		
٤	هل يحتوى حمام السباحة على حوض للتهينة قبل البطولة ؟		
٥	هل تقدم إدارة حمام السباحة دورات تدريبية على استخدام فلسفة العمل TQM؟		
٦	هل ترضى عن نظام الجودة المتبع في حمام السباحة ؟		
٧	هل يقدر زملائك جهودك في العمل ؟		
٨	هل كنت تتمنى أن تعمل في مكان أفضل من عملك الحالي ؟		
٩	هل يقدر العملاء (المستفيدين) بحمام السباحة جهودك في العمل ؟		
١٠	هل تسعى إدارة حمام السباحة إلى تحقيق الربح ؟		
١١	هل هناك أخطاء إدارية واضحة بحمام السباحة ؟		
١٢	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تقديم خدماتها بأحسن صورة من أول مرة ؟		
١٣	هل يوجد متابعة مستمرة من المسؤولين على ما يقدمه حمام السباحة من خدمات ؟		
١٤	هل هناك سلطة مباشرة من الإدارة العليا على إدارة حمام السباحة ؟		
١٥	هل الاهتمام برفع المستوى الفني للمستفيدين جزء من أولويات إدارة حمام السباحة ؟		
١٦	هل يقدر رئيسك المباشر أدائك في العمل ؟		
١٧	هل يتم طلاب احتياجات حمام السباحة من أدوات إنقاذ قبل بداية العمل (الموسم) ؟		
١٨	هل يتم ملاحظة أرضية الحمام (البلاط) باستمرار للتأكد من عدم وجود كسر به ؟		
١٩	هل يتم تغطية أعمدة الإضاءة و الأسلاك الكهربائية لمنع حدوث أى حادث ؟		
٢٠	هل يتم التأكد من سلامة الغلايات (السخانات) قبل فصل الشتاء ؟		
٢١	هل يتم التأكد من عمل أجهزة تنقية المياه (الفلاتر) ؟		
٢٢	هل يتم الكشف الدوري عن صلاحية أدوات الإسعافات الأولية؟		

التمحور حول العميل			
م	العبارات	نعم	لا
١	هل ترضى عن مستوى الخدمة المقدمة بحمام السباحة ؟		
٢	هل ترضى عن مستوى الإسعافات الأولية المقدمة داخل حمام السباحة؟		
٣	هل يوفر حمام السباحة مكان آمن لانتظار السيارات ؟		
٤	هل يتناسب عدد المنقذين حول حمام السباحة مع عدد المستخدمين له؟		
٥	هل ترضى عن عدد الساعات والمواعيد المخصصة للسيدات ؟		
٦	هل ترضى عن عدد الساعات والمواعيد المخصصة لكبار السن ؟		
٧	هل ترضى عن عدد الساعات والمواعيد المخصصة للأطفال ؟		
٨	هل ترضى عن عدد الساعات والمواعيد المخصصة للفترة الترويحية ؟		
٩	هل تعمل إدارة حمام السباحة بتلبية رغبات واحتياجات المستفيدين الخارجيين ؟		
١٠	هل يوجد مدرسة لتعليم السباحة لمختلف الأعمار؟		
١١	هل تقوم إدارة حمام السباحة باكتشاف المواهب وتنميتها؟		
١٢	هل يتواجد المنقذ في موقعه طوال فترة العمل ؟		
١٣	هل يوجد نظام معتمد لتلقى مقترحات وآراء المستفيدين ؟		
١٤	هل يقفز المنقذ بسرعة إلى الماء عند حدوث الغرق ؟		
١٥	هل يتم تقسيم حمام السباحة بواسطة الحبال إلى مناطق تتلاءم مع قدرة الممارسين ؟		
١٦	هل يتم توجيه وإرشاد النشء عند دخوله للمنطقة العميقة في حمام السباحة؟		
١٧	هل يتم منع المصابين بأمراض جلدية من النزول في حمام السباحة ؟		
١٨	هل يتم تقديم شهادات طبية بخلو الممارس من الأمراض الخطرة أو المعدية ؟		
١٩	هل تخصص أماكن لمتابعة ورؤية الحمام بأكمله وبوضوح وخاصة للأماكن العميقة من الحمام ؟		
٢٠	هل إدارة حمام السباحة تقوم بعمل نشاط ترفيهي للمستفيدين في المناسبات؟		
٢١	هل ترى ملحقات حمام السباحة من (سونا – جاكوزى – كافيتريا) ذات ضرورة كبيرة ؟		
٢٢	هل يتسم العاملون بالشجاعة والتصميم على الإنجاز مما يعطى المستفيد الشعور بالأمان داخل حمام السباحة ؟		

مشاركة العاملين في حمام السباحة في إدارة الجودة الشاملة

م	العبارات	نعم	لا
١	هل يتيح العمل للعاملين الفرصة لعمل دراسات متقدمة في مجال التخصص ؟		
٢	هل لديك دور في اتخاذ القرار الذي يؤثر على عملك ؟		
٣	هل تتمتع بروح الفريق مع الزملاء في مختلف التخصصات في مكان العمل ؟		
٤	هل ترضى عن عدد العاملين بحمام السباحة للقيام بالعمل لتحقيق الجودة الشاملة ؟		
٥	هل ترضى عن عمليات التطوير التي تحقق رغبات الجماهير الجودة الشاملة ؟		
٦	هل ترضى عن الأسلوب المتبع في وضع خطط التدريب وإدارة حمام السباحة ؟		
٧	هل تعطى إدارة حمام السباحة الفرص للعاملين للمشاركة في وضع خطط العمل ؟		
٨	هل يوجد نظام معتمد لتلقى مقترحات وآراء العاملين ؟		
٩	هل يتم التعاون بين العاملين بحمام السباحة في مختلف الأقسام ؟		
الأساليب الحديثة في حل المشكلات للوصول إلى الجودة الشاملة			
١	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (الأعمدة البيانية) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟		
٢	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (الرسوم البيانية المدرجة) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟		
٣	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (تحليل السبب والاثـر) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟		
٤	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (لوحات التشتت) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟		
٥	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (البرمجة الخطية) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟		
٦	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (خرائط المراقبة) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟		
٧	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (نظرية القرار) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟		
٨	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (نظرية الاحتمالات) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟		
٩	هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (تحليل البيانات)		

		في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	
١٠		هل تعمل إدارة حمام السباحة على تدريب واستخدام أسلوب (الجدول الإحصائية) في حل المشكلات للوصول للجودة الشاملة ؟	
الإعتماد على نظام معلومات متكامل داخل حمام السباحة			
م	العبارات	نعم	لا
١	هل ترضى عن نظام المعلومات المستخدم في أداء العمل داخل حمام السباحة ؟		
٢	هل يستخدم دليل للعمل داخل حمام السباحة ؟		
٣	هل يوجد دليل مكتوب لاختصاصات العمل بحمام السباحة ؟		
٤	هل تحتفظ إدارة حمام السباحة بالسيرة الذاتية لكل عامل ؟		
٥	هل يتم صياغة الإعلانات التي توضح تعليمات استخدام حمام السباحة ؟		
٦	هل يوجد مكتبة بحمام السباحة للاطلاع على أحدث كتب والشرائط في السباحة ؟		
٧	هل يوجد كمبيوتر لحفظ البيانات والمعلومات التي تخص حمام السباحة ؟		
إدارة فعالة للعنصر البشري للوصول إلى الجودة الشاملة			
١	هل ترضى عن الإمكانيات المتاحة في التدريب في حمام السباحة ؟		
٢	هل ترضى عن عدد ساعات العمل يوميا بحمام السباحة ؟		
٣	هل ترضى عن حجم العمل الذي تقوم به بحمام السباحة ؟		
٤	هل ترضى عن مستوى جودة العمل الذي تقوم به داخل حمام السباحة ؟		
٥	هل ترضى عن المرتب الذي تتقاضاه في العمل الحالي ؟		
٦	هل ترضى عن نسبة الحوافز والمكافآت ؟		
٧	هل يوفر العمل المناخ المناسب لاستخدام المهارات الفنية لدى العاملين بحمام السباحة ؟		
٨	هل يتيح العمل الفرصة لعمل دراسات متقدمة أثناء العمل ؟		
٩	هل تعمل إدارة حمام السباحة على متابعة العاملين الجدد أثناء فترة الاختبار ؟		
١٠	هل تربط إدارة حمام السباحة بين مكافآت العاملين وبين نتائج تقييم الأداء ؟		
١١	هل تعمل إدارة حمام السباحة على التأكد من حصول العاملين (المنقذين) على شهادة إنقاذ من اتحادات الرياضات المائية المعنية بها ؟		
١٢	هل يشترط على العاملين بحمام السباحة بالقدرة على القيادة والثبات الانفعالي ؟		
١٣	هل يتميز العاملين بحمام السباحة بمعارف وخبرات في مجال الإسعافات الأولية ؟		
١٤	هل يشعر العاملين بحمام السباحة بالاحترام والمكانة الأدبية ؟		
١٥	هل الهيكل التنظيمي بحمام السباحة مناسب لمتطلبات العمل ؟		

تدريب مستمر للعاملين بحمام السباحة			
م	العبارات	نعم	لا
١	هل ترضى عن الإمكانيات المتاحة بحمام السباحة في التدريب ؟		
٢	هل ترضى عن الدورات التدريبية التي اشتركت فيها من قبل جهة حمام السباحة (العمل) ؟		
٣	هل يوفر العمل (حمام السباحة) دورات تدريبية تفيد احتياجات العمل ؟		
٤	هل ترضى عن أساليب التدريب المقدمة ؟		
٥	هل يتم التدريب على إدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة ؟		
٦	هل يوفر حمام السباحة برامج تدريبية لكيفية حل المشكلات والتغلب على الأزمات والكوارث ؟		
٧	هل يقوم حمام السباحة بعمل دورات تدريبية على الإنقاذ ؟		
٨	هل يقوم حمام السباحة بعمل دورات تدريبية على إعداد معلم سباحة ؟		
٩	هل يقوم حمام السباحة بعمل دورات تدريبية على التحكيم في الرياضات المائية ؟		
١٠	هل يقوم حمام السباحة بعمل دورات تدريبية على التدريب في الرياضات المائية ؟		
١١	هل يتم تدريب العاملين على سرعة رد الفعل في حل المشكلات ؟		
١٢	هل يتم التدريب بحمام السباحة على التركيز والانتباه لفترة طويلة ؟		