



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
بلحاج بوشعيب عين تموشنت
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



التخصص إدارة الموارد البشرية

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الموضوع

دور رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة حالة مؤسسة CARBUSUD
"عين تيموشنت"

تحت إشراف:

أ.د مراد إسماعيل

إعداد الطالب:

❖ لورميل سعيد أيمن

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا	أ.د.غلاي نسيمة أستاذ التعليم العالي	الأستاذ (ة):
مشرفا	أ.د.مراد إسماعيل.....أستاذ التعليم العالي	الأستاذ (ة):
ممتحنا	د.طبيي خديجةأستاذ مساعد ب	الأستاذ (ة):

السنة الجامعية: 2023/2024

الملخص :

هدفت الدراسة إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة كاربي سيد "carbusud" لعين تموشنت، و أيضا التعرف على إدارة الجودة الشاملة ومبادئها و معوقات تطبيقها. من أجل ربط العلاقة بين المتغيرين و تحليلها تم الإعتماد على منهج تحليلي، و لتحقيق أهداف البحث إستخدمنا إستبانة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، لغرض تحليلها و إستخلاص النتائج. و قد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة مكونة من (60) موظف ؛ حيث تم استرجاع (51) بنسبة 85% بهدف جمع البيانات و تحليلها وقد تم اختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSSV26 حيث خلصت الدراسة إلى : وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ما بين رأس المال الفكري و إدارة الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، إدارة الجودة الشاملة، مؤسسة كاربي سيد carbusud

Summary:

The study aimed to know the role of intellectual capital in applying total quality management at the Carbusud Foundation in Ain Temouchent, by identifying intellectual capital and its dimensions (relational capital, structural capital, human capital) and also identifying total quality management, its most important methods, and obstacles to its application. An analytical approach was relied upon to link the relationship between the two variables and analyze it. To achieve the research objectives, we used a questionnaire to collect data related to the study, analyze it, and draw conclusions. A sample of (60) employees was randomly selected from the study population. Where (51) were retrieved at a rate of 85% to collect and analyze data, then the hypotheses were tested based on the statistical analysis program SPSSV26, where the study concluded: There is a statistically significant correlation between intellectual capital and total quality management.

Keywords: intellectual capital, total quality management, Carbusud Foundation