



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



**HANAA ALY**



شبكة المعلومات الجامعية  
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



# شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



**HANAA ALY**



شبكة المعلومات الجامعية  
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

# جامعة عين شمس

## التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

### قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



### يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار



**HANAA ALY**

# تطبيق معايير الأيزو للموارد البشرية وأثرها على جودة المنتج بشكله الأندية في مصر

رسالة مقدمة من الطالب  
حسونة نفادي محمد مرسي

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) – كلية التجارة – جامعة القاهرة – ٢٠٠٢  
ماجستير في إدارة أعمال – الأكاديمية المصرية للعلوم المالية والمصرفية – ٢٠١٧  
دبلوم في العلوم البيئية – كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٨

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة  
في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية  
كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية  
جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة  
تطبيق موافقاته الأيزو للموارد البشرية وأنه على جودة الانتاج  
بشكله الائتمانية في مصر

رسالة مقدمة من الطالب  
حسونة نفادي محمد مرسى

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) – كلية التجارة – جامعة القاهرة – ٢٠٠٢  
ماجستير في إدارة أعمال – الأكاديمية المصرية للعلوم المالية والمصرفية – ٢٠١٧  
دبلوم في العلوم البيئية – كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٨  
لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة  
في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

التوقيع

اللجنة:

١- أ.د/ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- أ.د/وائل عمران علي

أستاذ إدارة الأعمال

عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية والتجارة الخارجية

٣- أ.د/أشرف مهدي عبد الحميد

أستاذ إدارة الصناعات الغذائية – كلية الزراعة

جامعة بنها

٤- أ.د/رضا محمد محمد طه

أستاذ ورئيس قسم الميكروبولوجي – كلية العلوم

جامعة الفيوم

# تطبيق معايير الأيزو للموارد البشرية وأثرها على جودة الانتاج بشكله الأندية في مصر

رسالة مقدمة من الطالب  
حسونة نفادي محمد مرسى

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ٢٠٠٢  
ماجستير في إدارة أعمال - الأكاديمية المصرية للعلوم المالية والمصرفية - ٢٠١٧  
دبلوم في العلوم البيئية - كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٨

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة  
في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١ - أ.د/ ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د/ إكرام محمود أحمد جمعة

مدرس إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣ - أ.د/ أشرف مهدي عبد الحميد

أستاذ إدارة الصناعات الغذائية - كلية الزراعة

جامعة بنها

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠٢١

موافقة مجلس الكلية / ٢٠٢١

٢٠٢١

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَعَلِمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوِسٍ لَكُمْ لِتُخْصِنُكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ فَهَلْ أَتْيْتُمْ شَاكِرُونَ﴾

صدق الله العظيم

[سورة الأنبياء: الآية ٨٠]

## إِمَادَاء

إِلَى مُشَعِّلِ النُّورِ لطَرِيقِيِّ: وَالَّذِي أَعْنَوْنَ ...  
إِلَى يَنْبُوْعِ الْعَبْرِ وَالْعَنَانِ: وَالَّذِي أَعْبَدَ الْأَعْزَاءِ ...  
إِلَى سَنَدِيِّ وَقَرْدَهِ عَيْنِيِّ وَرَفِيقَهِ دَرَبِيِّ: زَوْجِيِّ الْعَبْرِ ...  
إِلَى بَنَاقِيِّ وَطَرِيقِيِّ إِلَى الْجَنَّةِ: نَدِيِّ، وَعَنَيِّ، وَعَوْرِ ...  
إِلَى أَسَاتِذَتِيِّ وَأَصْحَابِيِّ الْفَضْلِ الَّذِينَ يَعْبِرُونَ الْقَلْمَ  
عَنْ ذِكْرِ مَآثِرِهِمْ أَوْ الْوَفَاءِ بِفَضْلِهِمْ.

## شكر وعرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرْ تَعْمِلَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَى وَعَلَى وَالَّدِي وَأَنْ أَعْمَلْ صَالِحًا تَرْضَاهُ  
وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

صدق الله العظيم - (سورة النمل : الآية [١])

دائماً هي سطور الشكر تكون في غاية الصعوبة عند الصياغة  
rima لأنها تشعرنا دوماً، بقصورها وعدم إيفائها حق من نهيه هذه الأسطر ..  
واليوم أواجه الصعوبة ذاتها بتقديمي وافر الشكر والامتنان إلى أستاذى الفاضل الأستاذ الدكتور /  
ممدوح عبد العزيز رفاعي - أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس لقبول  
سيادته الإشراف على هذه الرسالة، و الذي لم يدخل جهدا ولم يدخل بنصيحة أو وقت أو جهد أو  
توجيه خلال دراستي للدكتوراه وإعدادي لهذه الأطروحة وأشهد الله انه كان نعمة المربي ونعمة  
المعلم خلال دراستي وإعدادي للرسالة،

ويطيب لي أن أتقدم بالشكر لمعالي **الأستاذ الدكتور أشرف مهدي عبد الحميد** أستاذ الصناعات  
الغذائية - كلية الزراعة - جامعة بنها على قبوله الإشراف على رسالتي وعلى التوجيهات الدائمة  
أثناء إعداد تلك الرسالة.

كما أتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى معالي **الدكتورة إكرام محمود احمد جمعة** مدرس إدارة  
الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس - على قبول سيادتها الإشراف على رسالتي وعلى  
الجهد الذي بذلته أثناء إعداد تلك الرسالة.

ختاماً أود أن أشير بأني المسؤول الوحيد عن كل ما ورد في هذه الرسالة ووحدي أتحمل أي خطأ  
يمكن أن يكون قد ورد فيها فالكمال لله وحده

" وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ "

،، الباحث،،

## المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح كيفية مساهمة الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (الأيزو) في تحقيق التنمية المستدامة وأثارها على جودة الإنتاج ، وللوصول لذلك تعرضنا إلى جزء نظري شرحنا من خلاله مفهوم الموارد البشرية والمواصفات القياسية (الأيزو) للوصول إلى علاقة الربط بينهما - لنمر بعد ذلك بالمتطلبات الازمة لعمل الشركات في البيئة الجديدة التي أفرزتها المواصفات العالمية لختتم الدراسة النظرية بتسليط الضوء على المواصفات العالمية التي يتم تطبيقها وأثارها على جودة الإنتاج وهي مواصفات (٩٠٠١، ١٤٠٠١، ٤٥٠٠١، ٢٢٠٠٠) ، وذلك من خلال توضيح مفهوم هذه المواصفات للوصول إلى الفوائد المحققة عند تطبيق الشركات لها ، وحصولها على شهادة المطابقة ولتبثت ذلك استوجب إجراء دراسة تطبيقية على بعض شركات الأغذية في مصر الحاصلة على تلك الشهادات الأربع وهما شركة نستله مصر وشركة ايديتا للصناعات الغذائية ، من أجل معرفة أثر حصولها على تلك الشهادات في تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية من خلال دراسة وتحليل وضعية أدائها الكلي والنتائج بعد حصولها على الشهادات في عام ٢٠٢١ ميلادية .

وقد كشفت الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي على ما يلي :

- أن حصول الشركات على شهادة I.S.O 9001:2015 لإدارة الجودة يمكنها من تخفيض التكاليف وتقليل العيوب وتحسين الإنتاجية من خلال جودة العمليات والتطوير المستمر لجودة المنتجات واكتساب رضا المستهلكين وتنمية القدرة التنافسية وزيادة الحصة السوقية وتحسين الصورة الذهنية للشركة وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة .
- أما حصول الشركة على شهادة I.S.O14001:2015 يجعلها تحقق فوائد كثيرة من أهمها ترشيد الطاقة والموارد الطبيعية والتقليل من التلوث والتوافق مع القوانين والتشريعات البيئية وتحسين جودة المنتجات من الجانب البيئي وتحقيق متطلبات التصدير .
- أما حصول الشركة على شهادة I.S.O 45001:2018 كان سبباً رئيسياً في التقليل من حوادث العمل والأيام الضائعة نتيجة لذلك، بالإضافة إلى تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى العاملين نتيجة الاهتمام الكبير والرعاية الفائقة المستمرة من خلال الحرص على سلامتهم الصحية والبدنية والنفسية والعقلية وبالتالي تحسين الجودة .

- أما حصول الشركة على شهادة I.S.O22000 أدى الي ضمان المنتج وسلامته وزيادة الأرباح وشهرة العلامة التجارية للشركة والحد من الامراض التي تكون بسبب عدم مراعاة معايير السلامة الغذائية والعمل على إيجاد بيئة أكثر امناً في الصناعات الغذائية والعمل على تحسين موارد الشركة والعمل على تطوير نظم إدارية للسلامة والامن الغذائي .

وعليه فإن تطبيق الشركات لمواصفات الأيزو بصورة متكاملة ومستمرة يساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الجودة داخل تلك الشركات .

### ملخص الدراسة

إن واقع شركتي نستله مصر وايديتا تواجهها العديد من التحديات وتنوع المشكلات التنظيمية وزيادة حدة المنافسة، وخاصة في ظل تحديات جائحة كرونا وما فرضته من إجراءات احترازية جعلت الشركتين تغييرا من طرق ونظم العمل وتغيير مواعيد العمل وإعادة ترتيب مناطق التشغيل وتوزيع خطوط الانتاج والسعى لمزيد من تطبيق إجراءات الجودة وخاصة جودة الغذاء و العمل على المزيد من تنفيذ برامج الرعاية الصحية والوقاية الاحترازية لعدم تفشي فيروس كرونا وسط العاملين بالشركتين .الامر الذي تطلب منا القاء الضوء على الشركتين للوقف على مدى تطبيق مواصفات الأيزو للموارد البشرية ومدى تأثيرها على جودة الإنتاج ، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي تطبيق المواصفات الدولية القياسية للموارد البشرية وأثرها على جودة الإنتاج بشركات الأغذية في مصر؟

وهذا التساؤل الرئيس يمكن أن يتفرع إلى تساؤلات فرعية، هي:

- ما أثر استخدام مواصفة الأيزو ٩٠٠١ في المنظمات محل الدراسة إلى تحقيق التنمية للموارد البشرية وأثرها على جودة الإنتاج بشركات الأغذية في مصر؟
- ما أثر استخدام مواصفة الأيزو ١٤٠٠١ في المنظمات محل الدراسة إلى تحقيق التنمية للموارد البشرية وأثرها على جودة الإنتاج بشركات الأغذية في مصر؟
- ما أثر استخدام مواصفة الأيزو ٤٥٠٠١ في المنظمات محل الدراسة إلى تحقيق التنمية للموارد البشرية وأثرها على جودة الإنتاج بشركات الأغذية في مصر؟
- ما أثر استخدام مواصفة الأيزو ٢٢٠٠٠ في المنظمات محل الدراسة إلى تحقيق التنمية للموارد البشرية وأثرها على جودة الإنتاج بشركات الأغذية في مصر؟
- إلى أي مدى تؤثر فاعلية جودة الموارد البشرية في تحسين جودة المنتج بشركات الأغذية في مصر؟

### أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ١- تقديم إطار نظري للمواصفات القياسية (الأيزو) وعلاقتها بالتنمية البشرية وأثرها على جودة المنتج بشركات الأغذية في مصر.
- ٢- التعرف على أهم مواصفات الأيزو، والوقوف على أهم الفوائد المتأتية من اعتمادها وتطبيقاتها بصورة متكاملة ومستمرة في تحقيق التنمية البشرية وأثرها على جودة المنتج بشركات الأغذية في مصر.
- ٣- التوصل إلى بعض النتائج والتوصيات التي من الممكن أن تساهم في تطوير الاستخدام المتكامل لمواصفات الأيزو في شركات الأغذية وأثرها على تحقيق التنمية البشرية وجودة المنتج الغذائي.
- ٤- مساعدة المنظمات المصرية التي تعمل في مجال الأغذية بإزاحة بعض الغموض الذي يكتنف مواصفات الأيزو وعملية تطبيقها، وإبراز فوائدها عند التطبيق.
- ٥- تحديد مدى فاعلية جودة الموارد البشرية في تحسين جودة المنتج بشركات الأغذية في مصر.

### فروض الدراسة

تقوم الدراسة على اختبار صحة أو عدم صحة الفروض التالية :

- ١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام مواصفة الأيزو ٩٠٠١ للموارد البشرية وجودة الإنتاج في المنظمات محل الدراسة.
- ٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام مواصفة الأيزو ١٤٠٠١ للموارد البشرية وجودة الإنتاج في المنظمات محل الدراسة.
- ٣- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام مواصفة الأيزو ٤٥٠٠١ للموارد البشرية وجودة الإنتاج في المنظمات محل الدراسة.
- ٤- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام مواصفة الأيزو ٢٢٠٠٠ للموارد البشرية وجودة الإنتاج في المنظمات محل الدراسة.

### منهج الدراسة

سعياً نحو تحقيق أهداف الدراسة واختبار فروضها، اعتمد الباحث في إجراء هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي ، والذي يقوم على وصف، وتحليل الطاولة محل الدراسة، وهي تأثير تطبيق مواصفات الأيزو للموارد البشرية على جودة الإنتاج بشركات الأغذية في مصر، وسوف يتم ذلك من خلال جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك بتصميم قائمة استقصاء للمديرين والعاملين تعطي للجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وإجراء الاختبارات الإحصائية الالزامية للإجابة على فروض الدراسة، ومن ثم تحليل النتائج بما يخدم أهداف الدراسة.

### مجتمع وعينة الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على المدراء والموظفين الإداريين والفنين في مختلف المستويات الإدارية في شركة إيديتا للصناعات الغذائية - شركة نستله وبالنسبة عددهم (١٢٥٠٠) عامل وقام الباحث بإثبات أسلوب العينة العشوائية البسيطة في تحديد مفردات الدراسة، حيث بلغ حجم عينة الدراسة (٣٧٢) مفردة من القيادات العليا والوسطى والإداريين والفنين والعمال العاملين بشركة إيديتا ونستله .  
نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج يمكن أن تسهم في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فروضها، قام الباحث بتصنيف نتائج الدراسة الميدانية وفقاً للمتغيرات التي تم وضعها للدراسة في بحث تطبيق مواصفات الأيزو وأثارها على جودة الإنتاج بشركة إيديتا ونستله ، ويمكن عرض ملخص نتائج الدراسة فيما يلي:  
إجابة التساؤل الأول

### النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل للمواصفات القياسية (الأيزو):

توصل الدراسة الحالية إلى أن هناك موافقة بدرجة مرتفعة لأبعاد المتغير المستقل للمواصفات القياسية (الأيزو) وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة وغالبية الآراء تتجه نحو الموافقة وقد تبين أن ترتيب الأبعاد من حيث قوة الموافقة على الترتيب: جاء في الترتيب الأول (مواصفة الأيزو ٩٠٠١ والتي تتعلق بالتنمية البشرية وجودة الإنتاج) وفي الترتيب الثاني جاء بعد (مواصفة الأيزو ٤٥٠٠١ والتي تتعلق بالتنمية البشرية وجودة الإنتاج) وجاء في الترتيب الثالث بعد (مواصفة الأيزو ٢٠٠٠ والتي تتعلق بالتنمية البشرية وجودة الإنتاج) وجاء في الترتيب الرابع والأخير بعد (مواصفة الأيزو ١٤٠٠١ والتي تتعلق بالتنمية البشرية وجودة الإنتاج).

### النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (تطبيق مواصفات الجودة على الإنتاج بشركات الأغذية):

توصلت الدراسة الحالية إلى أن هناك موافقة لأبعاد المتغير التابع (تطبيق مواصفات الجودة على الإنتاج بشركات الأغذية) وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة وغالبية الآراء تتجه نحو الموافقة وقد تبين أن ترتيب الأبعاد من حيث قوة الموافقة على الترتيب: جاء في الترتيب الأول بعد (الالتزام الإداري العليا بتحقيق الجودة في الشركة) وفي الترتيب الثاني جاء بعد (التحفيظ الاستراتيجي) وجاء في الترتيب الثالث كل من بعد (تحسين الوظيفي المستمر) و(ثقافة الجودة)، وجاء في الترتيب الرابع والأخير بعد (أنماط القيادة الإدارية في الشركة).

### النتائج المتعلقة بالعلاقات بين المتغير المستقل المواصفات القياسية (الأيزو) والمتغير التابع (تطبيق مواصفات الجودة على الإنتاج بشركات الأغذية):

- توجد علاقة إرتباطية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استخدام مواصفة الأيزو ٩٠٠١ للموارد البشرية وجودة الإنتاج.
- توجد علاقة إرتباطية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استخدام مواصفة الأيزو ١٤٠٠١ للموارد البشرية وجودة الإنتاج.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استخدام مواصفة الأيزو ٤٥٠٠١ للموارد البشرية وجودة الإنتاج عدا بعد (ثقافة الجودة).
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استخدام مواصفة الأيزو ٢٢٠٠٠ للموارد البشرية وجودة الإنتاج عدا بعد (أنماط القيادة الإدارية في الشركة) و(ثقافة الجودة).
- يوجد أثر معنوي لكل من (مواصفة الأيزو ٩٠٠١ والتي تتعلق بالتنمية البشرية وجودة الإنتاج، مواصفة الأيزو ١٤٠٠١ والتي تتعلق بالتنمية البشرية وجودة الإنتاج، مواصفة الأيزو ٤٥٠٠١ والتي تتعلق بالتنمية البشرية وجودة الإنتاج، مواصفة الأيزو ٢٢٠٠٠ والتي تتعلق بالتنمية البشرية وجودة الإنتاج) على جودة الإنتاج عند مستوى معنوية (٠,٠١) بنسبة (٥١,١%).