



جامعة الزاوية

إدارة الدراسات العليا والتدريب

كلية الاقتصاد

قسم الإدارة

## أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية على الشركة العامة للكهرباء (المنطقة الغربية - إدارة التوزيع الغربية)

إعداد الطالب: مفتاح المبروك على ابوخشيم

إشراف الدكتور: محمود أحمد فحيل اليوم

الدرجة العلمية: أستاذ مساعد

(2020/2019م)

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الإجازة العالية الماجستير بتاريخ 2020/07/14م

الموافق 23/ ذو القعدة /1441هـ قسم الإدارة كلية الاقتصاد جامعة الزاوية

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	ر
ت	الآية القرآنية	1
ث	الإهداء	2
ج	الشكر والتقدير	3
ح	قائمة المحتويات	4
ر	قائمة الجداول	5
س	قائمة الأشكال	6
س	قائمة الملاحق	7
ش	المستخلص باللغة العربية	8
ص	المستخلص باللغة الإنجليزية	9
<b>الفصل الأول الإطار العام للدراسة</b>		
2	المقدمة	1-1
3	مشكلة الدراسة	2-1
4	أهداف الدراسة	3-1
4	فرضيات الدراسة	4-1
5	انموذج الدراسة	5-1
6	أهمية الدراسة	6-1
6	مصادر جمع البيانات	7-1
6	حدود الدراسة	8-1
7	مصطلحات الدراسة	9-1
8	الدراسات السابقة	10-1
15	صعوبات الدراسة	11-1
16	أوجه التشابه والاختلافات بين الدراسات السابقة و الحالية	12-1
<b>الفصل الثاني الأمن والسلامة المهنية</b>		
18	تمهيد	1-2
19	مفهوم الأمن والسلامة المهنية (الصحة والسلامة المهنية)	2-2
20	تعريف الصحة والسلامة المهنية	3-2

الصفحة	الموضوع	ر
21	أهمية الصحة والسلامة المهنية	4-2
22	أهداف الصحة والسلامة المهنية	5-2
23	أهداف إدارة السلامة والصحة المهنية	6-2
23	مسؤولية الصحة والسلامة المهنية	7-2
26	دوافع الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية	8-2
28	برنامج الصحة والسلامة المهنية	9-2
31	التشريعات الخاصة بالصحة والسلامة المهنية	10-2
35	ظروف وبيئة العمل	11-2
46	الحوادث وإصابات العمل	12-2
47	المخاطر والحوادث المهنية وطرق الوقاية منها	13-2
57	أدوات الوقاية الشخصية	1-13-2
57	تعريف أدوات الوقاية الشخصية	2-13-2
57	الشروط الواجب توافرها بمهمات الوقاية الشخصية	3-13-2
58	إرشادات عامة	4-13-2
58	أنواع معدات الوقاية الشخصية	14-2
63	التدريب الخاص بالسلامة والصحة المهنية	1-14-2
63	تعريف التدريب	2-14-2
63	أهداف التدريب	3-14-2
64	أهمية التدريب	4-14-2
64	أنواع التدريب	5-14-2
<b>الفصل الثالث أداء العاملين</b>		
67	تمهيد	1-3
68	مفهوم أداء العاملين	2-3
68	محددات أداء العاملين	3-3
69	عناصر أداء العاملين	4-3
69	تقييم أداء العاملين	5-3
70	ماهية تقييم أداء العاملين	1-5-3
70	تعريف تقييم أداء العاملين	2-5-3
71	خصائص تقييم أداء العاملين	3-5-3
71	أهمية تقييم أداء العاملين	4-5-3
72	فوائد تقييم أداء العاملين	5-5-3

الصفحة	الموضوع	ر
72	الغرض من تقييم أداء العاملين	6-5-3
73	معايير تقييم أداء العاملين	7-5-3
74	خصائص معايير تقييم الأداء الفعال	8-5-3
74	خطوات تقييم أداء العاملين	9-5-3
76	مراحل تقييم أداء العاملين	10-5-3
80	طرق تقييم أداء العاملين	11-5-3
86	مسؤوليات تقييم أداء العاملين	12-5-3
88	تحسين أداء العاملين	6-3
89	تعريف تحسين أداء العاملين	1-6-3
89	أشكال تحسين أداء العاملين	2-6-3
89	معوقات تحسين أداء العاملين	3-6-3
90	دوافع تحسين أداء العاملين	4-6-3
	<b>الرضا الوظيفي</b>	<b>7-3</b>
92	مفهوم الرضا الوظيفي	1-7-3
92	تعريف الرضا الوظيفي	2-7-3
92	أهمية الرضا الوظيفي	3-7-3
93	أهداف الرضا الوظيفي	4-7-3
93	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	5-7-3
94	مظاهر الرضا الوظيفي	6-7-3
95	طرق قياس الرضا الوظيفي	7-7-3
97	أثر الرضا الوظيفي علي أداء العمل	8-7-3
	<b>الالتزام الوظيفي</b>	<b>8-3</b>
100	مفهوم الالتزام الوظيفي	1-8-3
100	خصائص الالتزام الوظيفي	2-8-3
100	محددات الالتزام الوظيفي	3-8-3
101	أنواع الالتزام الوظيفي	4-8-3
101	مراحل الالتزام الوظيفي	5-8-3
102	العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي	6-8-3
102	العوامل المؤثرة في تعزيز وتطوير الالتزام الوظيفي	7-8-3
	<b>جودة الخدمة</b>	<b>9-3</b>
104	مفهوم وتعريف الجودة	1-9-3
104	أهمية جودة الخدمة	2-9-3

الصفحة	الموضوع	ر
105	أنواع جودة الخدمات	3-9-3
105	العوامل المؤثرة في جودة الخدمة	4-9-3
106	أبعاد جودة الخدمة	5-9-3
107	مؤشرات تقييم جودة الخدمة	6-9-3
109	نماذج قياس جودة الخدمة	7-9-3
<b>الفصل الرابع الدراسة الميدانية</b>		
114	نبذة عن شركة العامة للكهرباء	1-4
115	منهجية الدراسة	2-4
116	صدق وثبات أداة الدراسة	3-4
117	أساليب تحليل البيانات	4-4
118	عرض النتائج	5-4
151	النتائج والتوصيات	1-5
154	المراجع	1-6
168	الملاحق	1-7

## قائمة الجداول

الرقم	قائمة الجداول	الصفحة
1	العلاقة بين درجات الحرارة والهواء والرطوبة وكفاءة الإنسان	39
2	جرعات شدة التيار المؤثرة على الإنسان	55
3	تقييم أداء العاملين ببحث الفئات والسمات	80
4	طريقة الاختيار الإجباري	84
5	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (ألفا كرونباخ)	112
6	توزيع عينة الدراسة حسب النوع	118
7	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	119
8	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	120
9	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	121
10	قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الخماسي المعتمد من الدراسة	122
11	مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	123
12	إجابات أفراد العينة على فقرات اللوائح والقوانين	124
13	إجابات أفراد العينة على فقرات توفر واستخدام معدات الوقاية الشخصية	125
14	إجابات أفراد العينة على فقرات التدريب	126
15	مدى اتفاق إجابات أفراد العينة حول أداء العاملين	127
16	إجابات أفراد العينة على فقرات الرضا الوظيفي	128
17	إجابات أفراد العينة على فقرات الالتزام الوظيفي	129
18	إجابات أفراد العينة على فقرات جودة الخدمة	130
19	نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov	131
20	نتائج اختبار أثر تطبيق اللوائح والقوانين في تحسين أداء العاملين	132
21	نتائج اختبار أثر توفر واستخدام معدات الوقاية الشخصية في تحسين أداء العاملين	134
22	نتائج اختبار أثر التدريب في تحسين أداء العاملين	135
23	نتائج اختبار أثر تطبيق قواعد الامن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين	136
24	نتائج اختبار الفروق في استجابات عينة الدراسة حول الأمن والسلامة المهنية تعزى لمتغير النوع	138

الصفحة	قائمة الجداول	الرقم
140	نتائج اختبار فروق استجابات عينة الدراسة حول تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية تعزى لمتغير العمر	25
141	تحديد الفروق المعنوية بين الفئات العمرية في اللوائح والقوانين والتدريب	26
142	نتائج اختبار فروق استجابات عينة الدراسة حول الأمن والسلامة المهنية تعزى لمتغير سنوات الخبرة	27
143	تحديد الفروق المعنوية بين سنوات الخبرة في الأمن والسلامة المهنية	28
144	نتائج اختبار الفروق في استجابات عينة الدراسة حول الأمن والسلامة المهنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي	29
145	تحديد الفروق المعنوية بين سنوات الخبرة في الأمن والسلامة المهنية	30
146	نتائج اختبار الفروق في تحسين أداء العاملين تعزى لمتغير الجنس	31
147	نتائج اختبار الفروق في تحسين أداء العاملين تعزى لمتغير العمر	32
147	تحديد الفروق المعنوية بين الفئات العمرية في تحسين أداء العاملين	33
148	نتائج اختبار الفروق في تحسين أداء العاملين تعزى لمتغير سنوات الخبرة	34
148	تحديد الفروق المعنوية بين سنوات الخبرة في تحسين أداء العاملين	35
149	نتائج اختبار الفروق في تحسين أداء العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي	36

## قائمة الأشكال

الصفحة	المحتويات	الرقم
5	أنموذج الدراسة	1
59	أنواع الملابس الواقية	2
59	أدوات حماية الرأس	3
60	أدوات وقاية الوجه والعينين	4
61	أدوات وقاية اليدين	5
66	أدوات وقاية القدمين	6
62	الأحزمة الواقية وحبال الإنقاذ	7
75	خطوات تقييم أداء العاملين	8
79	منظومة تقييم أداء العاملين	9
81	درجات التوزيع الإجباري	10
83	قوائم المراجعة	11
85	طريقة الإدارة بالأهداف	12
86	تقييم أداء العاملين من خلال مدخل الرقابة	13
88	مسؤولية تقييم أداء العاملين	14
111	نموذج مقياس الفجوة	15

## قائمة الملاحق

الصفحة	المحتويات	الرقم
169	الهيكل التنظيمي للشركة العامة للكهرباء	1
170	الاستبيان	2
176	قائمة بأسماء المحكمين	3



## المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي، مستخدماً استمارة استبانة، أعدت كأداة لجمع بيانات الدراسة ووزعت على عينة حجمها (310) مفردة من مجتمع الدراسة، اختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة من جميع رؤساء الأقسام، والعاملين في الشركة العامة للكهرباء بالمنطقة الغربية (إدارة التوزيع)، وتم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها من خلال تطبيق بعض أدوات التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي الأكثر ملائمة لطبيعة تلك البيانات، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصاراً (SPSS).

وكان من أهم النتائج التي توصل لها الباحث وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين ووجود علاقة ارتباط ضعيفة بين اللوائح والقوانين وتحسين أداء العاملين حيث بلغ معامل الارتباط (0.221)، وأن هناك علاقة إيجابية بين توفر واستخدام معدات الوقاية الشخصية وتحسين أداء العاملين حيث بلغت معلمة الانحدار (1.080)، وأن هناك أثر ذو دلالة معنوية للتدريب في تحسين أداء العاملين حيث بلغت نسبة الأثر (57.9%). كما أوضحت الدراسة أن الشركة تعتمد لوائح وقوانين واضحة ومحددة، ولكن إدارة الشركة لا تقوم بالمتابعة المباشرة والدورية لتطبيق إجراءات السلامة المهنية.

## Abstract

This study aims to know the effect of applying the rules of occupational safety and security to improving the performance of workers

The researcher relied on the descriptive approach, using a questionnaire form, which was prepared as a tool for collecting study data, and a sample size of (310) was distributed to a single sample of the study sample, chosen in a simple random sample method from all department heads, and workers in the General Electricity Company in the Western Region (Distribution Department), and the study data were analyzed and tested Its hypotheses by applying some of the descriptive and inferential statistical analysis tools most appropriate to the nature of that data, using the SPSS program

One of the most important findings of the study was the existence of One of the most important results that the researcher reached was the presence of a statistically significant effect of the application of the rules of occupational safety and security in improving the performance of workers and the existence of a weak correlation between regulations and laws and improving the performance of workers as the correlation coefficient reached (0.221), and that there is a positive relationship between the availability and use of personal protective equipment And improving the performance of workers, where the regression parameter reached (1.080), and that there is a significant effect of training in improving the performance of workers, where the impact rate reached (57.9%). The study also showed that the company adopts clear and specific regulations and laws, but the company's management does not undertake direct and periodic follow-up to the application of occupational safety measures.

## الفصل الاول

### الإطار العام للدراسة

- 1-1: المقدمة.
- 2-1: مشكلة الدراسة.
- 3-1: أهداف الدراسة.
- 4-1: فرضيات الدراسة.
- 5-1: نموذج الدراسة.
- 6-1: أهمية الدراسة.
- 7-1: مصادر جمع البيانات.
- 8-1: حدود الدراسة.
- 9-1: مصطلحات الدراسة.
- 10-1: الدراسات السابقة.
- 11-1: صعوبات الدراسة.
- 12-1: أوجه التشابه والاختلافات بين الدراسات السابقة والحالية

## 1-1: المقدمة: -

بدأ الاهتمام بالأمن والسلامة المهنية مع بداية الحضارة حيث قام ملك بابل ( حمورابي) في القرن الثامن عشر قبل الميلاد بعقاب المشرفين الذين سببوا إضرارا للعمال نتيجة إهمالهم وعدم أداء أعمالهم بالأسلوب السليم وكذلك المصريون القدماء عرفوا بعض الأمراض الناشئة عن بعض الصناعات ومخاطرها، وتزايد الاهتمام بالأمن والسلامة والمهنية حيث نشأ مفهوم الأمن الصناعي وتطور ليصبح مفهوما أشمل وليس مقتصرًا على الصناعة فقط بل على جميع أنشطة العمل وبذلك أنشئت مؤسسة العمل الدولية عام 1919م لوضع معايير دولية لحماية العمال وتقديم المعلومات العملية حول المشاكل المرتبطة بالعمل.

وليبيا علي غرار مثيلاتها من دول العالم قد حاولت جاهدة حماية مؤسساتها من مشاكل الحوادث والأمراض المهنية حيث سنت مجموعة من القوانين لحماية مؤسساتها والأفراد العاملين فيها ، ومن ضمن هذه القوانين قانون التأمين الاجتماعي رقم (53) لسنة 1957م وتعديلاته حيث شمل علي العديد من المواد التي نصت صراحة علي اتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة لحماية العمال من مخاطر العمل ، ومن ضمن هذه المؤسسات التي تشملها هذه القوانين هي الشركة العامة للكهرباء، ولأنها من الأماكن التي توجد بها مخاطر عدة وتختلف الظروف فيها عن نمط الحياة العادية اختلافاً جوهريا حيث يتعرض فيها العمال للصعق الكهربائي أو السقوط من الأبراج والأعمدة الكهربائية وغيرها من المخاطر، يعتبر تحسين أداء العاملين من أهم مخرجات الإدارة حيث أصبح نجاح المنظمة محكوم بقدرات وكفاءات موظفيها وحسن أدائهم لأعمالهم وفي ظل الظروف الراهنة فإن الحاجة لتطوير وتحسين أداء العاملين أصبح أمرا ضروريا، ومن اجل تحسين أداء العاملين تسعى الشركات والمؤسسات لإيجاد الطرق المناسبة لمنع أو تقليل الحوادث وإصابات العمل من خلال تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية للحد من هذه الحوادث ورفع من مستوى أداء العاملين.

وفي هذه الدراسة حاول الباحث معرفة أثر التزام الإدارة العليا بالتطبيق الفعلي لقواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين وأيضا أثر توفير واستخدام وسائل السلامة والوقاية المهنية في تحسين أداء العاملين ومعرفة أثر سياسة التدريب الخاصة بالصحة والسلامة المهنية المتبعة في

الشركة محل الدراسة، وأخيرا قام الباحث بدراسة أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين.

حيث أن جميع المؤسسات تسعى إلى تحسين أداء عاملها من خلال عدة عوامل وسنتناول في هذه الدراسة جانب الصحة والسلامة المهنية.

## 1-2: مشكلة الدراسة Research Problem

الصحة والسلامة المهنية علم من العلوم التي تهدف إلى حماية العاملين بالمصانع والشركات من الحوادث المحتملة التي قد تسبب إصابات للعامل أو تؤدي إلى الوفاة، وقد تسبب أضرار أو تلف للممتلكات. وإن غياب أو إهمال تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية لدى الكثير من الشركات قد يؤثر في تحسين أداء العاملين، ومن أجل تحسين أداء العاملين من خلال تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية يجب توفير بيئة عمل آمنة تنعكس إيجابا على أدائهم. ومن خلال إطلاع الباحث على البيانات والمعلومات الخاصة بالإصابات وحوادث العمل التي وقعت في الشركة العامة الكهرباء بالمنطقة الغربية (إدارة التوزيع الغربية) خلال سنتي 2016-2017 تبين أن عدد الإصابات بلغ 29 إصابة بين خفيفة ومتوسطة وخطيرة، وأن ازدياد هذه الإصابات قد يسبب أثار سلبية للعاملين مما قد يؤدي إلى التقليل من أدائهم.

ومن خلال ما سبق يمكن صياغة المشكلة البحثية في السؤال التالي:

**ما أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين؟**

ويمكن من السؤال السابق اشتقاق الأسئلة الفرعية التالية

1. ما أثر التزام الإدارة العليا بتطبيق قواعد الأمن والسلامة في الشركة محل الدراسة في تحسين أداء العاملين؟

2. ما أثر توفر واستخدام وسائل السلامة والوقاية المهنية في الشركة محل الدراسة في تحسين أداء العاملين؟

3. ما أثر سياسة التدريب الخاصة بالصحة والسلامة المهنية المتبعة في الشركة محل الدراسة في تحسين أداء العاملين؟

## 1-3 أهداف الدراسة: Objectives of the study

تهدف هذه الدراسة بشكل عام للتعرف على أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين بالشركة قيد الدراسة، ويندرج تحت هذا الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

1. محاولة التعرف على واقع تطبيق واستخدام قواعد الأمن والسلامة المهنية بالشركة محل الدراسة.
2. محاولة التعرف على مستوى الأداء بالشركة محل الدراسة.
3. محاولة التعرف على أثر التزام الإدارة العليا بتطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية.
4. محاولة التعرف على وسائل ومعدات الوقاية الشخصية بالشركة محل الدراسة.
5. محاولة التعرف على أثر سياسة التدريب الخاصة بالصحة والسلامة المهنية بالشركة محل الدراسة.

## 1-4: فرضيات الدراسة: Research Hypotheses

1-4-1: الفرضية الرئيسية الأولى: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1-4-1-1: الفرضية الفرعية الأولى: -

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام الإدارة العليا بتطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين.

1-4-1-2: الفرضية الفرعية الثانية: -

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر واستخدام وسائل السلامة والوقاية المهنية في تحسين أداء العاملين.

#### 1-4-3: الفرضية الفرعية الثالثة: -

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسياسة التدريب الخاصة بالصحة والسلامة المهنية المتبعة في الشركة محل الدراسة في تحسين أداء العاملين.

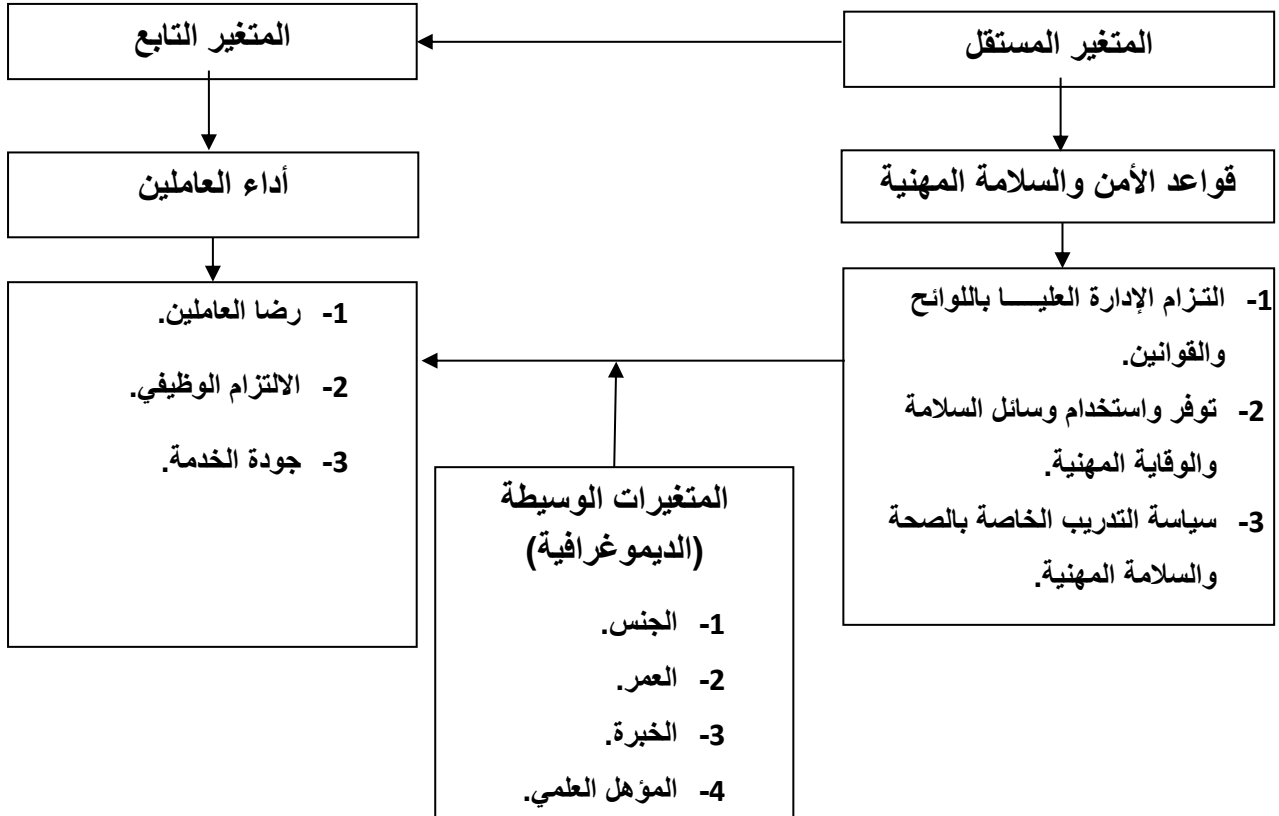
#### 1-4-2: الفرضية الرئيسية الثانية: -

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول تطبيق قواعد الامن والسلامة المهنية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس -العمر-الخبرة -المؤهل العلمي).

#### 1-4-3: الفرضية الرئيسية الثالثة: -

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول تحسين أداء العاملين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس - العمر - الخبرة - المؤهل العلمي).

### 1-5: نموذج الدراسة Research Module



الشكل رقم (1) نموذج الدراسة

إعداد الباحث: اعتمادا على الدراسات السابقة

## 6-1: أهمية الدراسة Research Importance

### 1-6-1 أهمية الدراسة للمجتمع: -

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية موضوع الدراسة وهو الصحة والسلامة المهنية خصوصاً في المنشآت الصناعية والخدمية، حيث تبرز أهمية الصحة والسلامة المهنية في الحفاظ على الثروات الاقتصادية والبشرية من الضياع من خلال الكشف عن المخاطر والأسباب المؤدية إليها.

### 2-6-1: أهمية الدراسة العلمية: -

- أ- تنبع أهمية الدراسة من أهمية القطاع المطبقة فيه هو الشركة العامة للكهرباء لما لها من دور في الاقتصاد المحلي وكذلك نظراً لارتفاع أعداد العاملين بها.
- ب- تساعد هذه الدراسة العاملين بالشركة محل الدراسة للتعرف على قواعد الأمن والسلامة المهنية.
- ت- إثراء المكتبات ومساعدة الطلبة من خلال فتح المجال لبحوث أخرى لها علاقة بموضوع الدراسة.

## 7-1: مصادر جمع البيانات Sources of data collection :

1-7-1: مصادر البحث الأولية: استخدم الباحث صحيفة الاستبيان لجمع البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج التي تحقق أهداف الدراسة.

2-7-1: مصادر البحث الثانوية: تم جمع البيانات من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة وكذلك الاستعانة بشبكة المعلومات (الانترنت).

## 8-1: حدود الدراسة Research Limitations

الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة موضوع أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين بالشركة العامة للكهرباء (إدارة التوزيع الغربية).

الحدود المكانية: تم دراسة أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين في الشركة العامة للكهرباء بالمنطقة الغربية (إدارة التوزيع).



الحدود الزمنية: تم جمع البيانات والمعلومات عن الشركة محل الدراسة خلال سنة 2016-2017م.

## 9-1: مصطلحات الدراسة Terminology of study

1. الصحة والسلامة المهنية: هي تلك النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الأعمال التي يزاولونها ومن أماكن العمل التي قد تؤدي إلى إصابتهم بالإمراض والحوادث. (عباس، 2006: 304)

2. الأمن الصناعي: بأنه إحساس بالأمان والطمأنينة في مجالات العمل المختلفة إزاء كل ما يهدد الإنسان العامل في صحته وسلامته. والتعبير العالمي للأمن الصناعي هو الصحة والسلامة المهنية لأنه يشمل شقين رئيسيين هما الصحة والسلامة المهنية (السلامة من الإخطار التي يواجهها العامل بسبب ما يستخدمه من آلات، وكذلك من الإضرار الصحية الناشئة عن ممارسة مهنة معينة وسلامة بيئة العمل ذاتها. (شرارة، 2016: 12)

3. التدريب: هو أحد أهم الوسائل التي تستخدمها الإدارة من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والسلوكية للعاملين بالشكل الذي يمهد الطريق نحو نمو المنظمة وازدهارها ومواجهة التغييرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية. (السالم، 2006: 129)

4. أداء العاملين: هو العمل الذي يقوم به الفرد، بعد أن يكلف به، ويكون محدد الكمية، ومن مستوى جودة معينة-النوعية ويؤدي بأسلوب أو طريقة معينة، أي محدد النمط. (حجازي، 2000: 160)

5. الرضا الوظيفي: الرضا الوظيفي والاندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات والجوانب الايجابية وغير الايجابية المرتبطة بالوظيفة وقيمة العمل كما يدركها العاملون". (السالم، 2001: 354)

6. الالتزام الوظيفي: هو "درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، ويمثل انقادا قويا وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمها، ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة الاستمرار في عضوية المنظمة. (عبد الباقي، 2004: 2004)

7. **جودة الخدمة:** هي تلك الجودة التي تقوم على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها حيث يتكون البعد الإجرائي من نظم وإجراءات محددة لتقديمها أما البعد الشخصي فهو كيفية تفاعل وتعامل العاملين مع الزبائن. (درادكة وشلبي، 2002: 18)

## 10-1: الدراسات السابقة Previous studies

اولا: الدراسات المحلية: -

1. دراسة الطاهر (2018) أثر متطلبات التخطيط الاستراتيجي على أداء العاملين، دراسة

تطبيقية في مستشفى صرمان العام. جامعة الزاوية.

تهدف هذه الدراسة لبيان أثر متطلبات التخطيط الاستراتيجي على أداء العاملين في مستشفى صرمان العام، وقد افترض الباحث عدة فرضيات حول المشكلة من أهمها:

أ- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي للتدريب في أداء العاملين بالمنظمة محل الدراسة.

ب- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تأهيل وتدريب القيادات الإدارية على أداء العاملين.

وقد توصلت هذه الدراسة لعدة نتائج من أهمها:

أ- وجود علاقة ايجابية بين نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي للتدريب وأداء العاملين حيث بلغ معمل الارتباط (0.36).

ب- وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات التخطيط الاستراتيجي للتدريب على أداء العاملين بالمنظمة حيث بلغت نسبة الأثر (13%).

ت- وجود علاقة ايجابية بين تأهيل وتدريب القيادات الإدارية وأداء العاملين حيث بلغ معامل الارتباط (0.518).

ث- وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتأهيل وتدريب القيادات الإدارية على أداء العاملين بالمنظمة حيث بلغت نسبة الأثر (26.8%).

2. دراسة الطبولي (2017) أثر سياسات الموارد البشرية على أداء العاملين (الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط) دراسة تطبيقية لنيل شهادة الدكتوراه على مصرف الجمهورية ليبيا. الجامعة الإسلامية الماليزية.

تهدف هذه الدراسة لبيان أثر سياسات الموارد البشرية على أداء العاملين في مصرف الجمهورية، حيث تمحورت مشكلة الدراسة على عدة تساؤلات من أهمها:

- أ- ما الدور الذي يمكن أن تقدمه سياسات الموارد البشرية من أجل الرفع من أداء العاملين؟
- ب- هل توجد علاقة تأثير مباشرة بين الالتزام التنظيمي لدى العاملين على أدائهم الوظيفي؟
- ت- ما مدى تأثير سياسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين من خلال التأثير على التزامهم الوظيفي؟

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- أ- وجود علاقة ايجابية بين سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة أداء العاملين.
- ب- وجود علاقة ايجابية بين الالتزام التنظيمي لدى العاملين وأدائهم الوظيفي.
- ت- وجود الأثر الفعال لسياسات الموارد البشرية على أداء العاملين من خلال الالتزام التنظيمي.

3. دراسة: ناجي (2015) واقع تطبيق المواصفة الدولية الايزو 18001 المتعلق بالصحة

والسلامة المهنية بالشركة العامة للكهرباء ليبيا- الاكاديمية الليبية

تهدف هذه الدراسة لبيان واقع تطبيق المواصفة الدولية الايزو في شركة العامة للكهرباء، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي لوصف الظاهرة وتحليلها والكشف عن العلاقات المختلفة بين أبعادها.

وقد توصلت هذه الدراسة لعدة نتائج من أهمها:

- أ- اشراك العمال في وضع ورسم خطط وبرامج السلامة المهنية له أثر ايجابي على تحسين أدائهم.
- ب- للدورات التدريبية في مجال السلامة المهنية أهمية في تحسين أداء العمال.

ت- لاستخدام معدات ووسائل الوقاية الشخصية والمواظبة عليها أثر ايجابي على تحسين أداء العمال.

#### 4. دراسة سويد (2014) الحوافز وأثرها على مستوى الأداء لدى الموظفين في شركة الخليج العربي للنفط بمدينة بنغازي. جامعة بنغازي. ليبيا.

تهدف هذه الدراسة لبيان أثر الحوافز على مستوى أداء العاملين في شركة الخليج العربي، وقد افترضت الباحثة عدة فرضيات حول مشكلة الدراسة ومن أهمها:

أ- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التقدير والاحترام لجهود المرؤوسين من قبل الرؤساء ومستوى أداء الموظفين

ب- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين رضا الموظفين عن نظام الحوافز ومستوى أداء الموظفين. وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

أ- بينت نتائج الدراسة أن نظام الحوافز يساعد على تحسين الأداء الوظيفي مما يدل على اهتمام الشركة بالحوافز التي تقدمها للموظفين مما يساهم في الرفع من مستوى أداء الموظفين.

ب- بينت النتائج أنه هناك تقديراً واحتراماً لجهود المرؤوسين من قبل الرؤساء مما يساهم في تحسين مستويات الأداء الوظيفي وأن الإدارات العليا للشركة تعمل على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين موظفيها وتشجع على تنمية وتهيئة بيئة عمل يسودها روح الفريق الواحد.

ت- أظهرت الدراسة أن الأغلبية العظمى لمفردات عينة الدراسة تعتقد بوجود نتائج إيجابية بالنسبة لمستوى الأداء نتيجة للعمل بإخلاص وفاعلية مما يساهم في رفع مستويات الأداء بشكل عام.

ثانياً: الدراسات العربية: -

#### 1. دراسة عادل (2014): دور برامج الأمن المهني في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية على مؤسسة سونطراك بالجزائر. جامعة محمد خيضر. الجزائر.

تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور برامج الأمن المهني في تحسين أداء العاملين في مؤسسة سونطراك بالجزائر وقد تمحورت مشكلة الدراسة في عدة تساؤلات وهي كالتالي:

أ- ما هو واقع برامج الأمن المهني في المؤسسة محل الدراسة؟

ب- ما هو مستوى تحسين أداء العاملين بالمؤسسة؟

ت- هل توجد علاقة بين برامج الأمن المهني وتحسين أداء العاملين في المؤسسة؟

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

أ- العلاقة بين برنامج الأمن المهني وأداء العاملين: إن المؤسسة تهتم بتوفير بيئة عمل آمنة خالية من الحوادث والأمراض المهنية وذلك باتخاذ تدابير احترازية كفيلة بمنع وقوعها.

ب- العلاقة بين برنامج التوعية والتثقيف وأداء العاملين: إن توعية المؤسسة للعاملين في مجال الأمن المهني وتدريبهم على أساليب الوقاية.

ت- العلاقة بين برنامج الدعم والمتابعة الصحية وأداء العاملين: إن المؤسسة تراعي في أسلوبها الوقائي الموجه للعاملين بتقديم كل الدعم والنصائح والمتابعة الصحية بشكل مستمر.

2. دراسة مشعلي (2010): دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. جامعة فرحات عباس. الجزائر.

تهدف هذه الدراسة لبيان دور برامج الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر وقد افترض الباحث أن تطبيق برامج الأمن والسلامة المهنية من شأنه توفير بيئة عمل ملائمة تساعد على تحسين أداء العمال.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

أ- طرق العمل السيئة تعتبر أهم الأسباب المؤدية إلى وقوع حوادث العمل إلا أن معظم العمال يؤكدون أنه توجد إمكانية لتفادي جميع الأسباب المؤدية لحوادث العمل.

ب- وضع برامج السلامة المهنية وتطبيقها فعلا لها الأثر الايجابي في تحسين أداء العمال.

ت- التأثير الكبير والسلبى للحوادث المهنية على نفسية وأداء العاملين، هذا ما يعكس على الأداء الكلي للمؤسسة.

ث- المؤسسة مقصرة نوعا ما في تطبيق برامج السلامة المهنية، ويرجع العمال ذلك إلى عدم مبالاة المسؤولين.

3. دراسة المديفر (2009) مدى فاعلية تطبيق أنظمة الأمن والسلامة المهنية والتقنية دراسة مسحية على معامل الأقسام العلمية بكليات البنات في السعودية. جامعة نايف العربية للعلوم الامنية. السعودية.

تهدف هذه الدراسة لتعرف على مدى فعالية تطبيق أنظمة الأمن والسلامة المهنية والتقنية، دراسة مسحية على معامل الأقسام العلمية بكليات البنات في السعودية، وتتمحور مشكلة الدراسة على عدة تساؤلات من أهمها:

أ- ما هي أنظمة الأمن والسلامة المهنية والتقنية المطبقة؟

ب- ما مدى فعالية أنظمة السلامة المهنية والتقنية المطبقة؟

ت- ما هي متطلبات تفعيل تطبيق أنظمة السلامة المهنية والتقنية المطبقة؟

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

أ- توصل البحث إلى عدم تطبيق وتوافر الكثير من عناصر الأمن والسلامة التقنية والوسائل والأدوات والمتطلبات العامة للأمن والسلامة للحماية الشخصية.

ب- بين البحث تدني مستوى فاعلية أنظمة ووسائل الأمن والسلامة المهنية والتقنية المطبقة.

ت- كشف البحث أن هناك فروق متباينة في وجهات النظر حول مدى فاعلية أنظمة ووسائل الأمن والسلامة المهنية المطبقة داخل الأقسام العلمية.

4. دراسة حسن (2000): إدارة السلامة والصحة المهنية وإنتاجية العاملين/العلاقة والأثر دراسة ميدانية في الشركة العامة للمصافي الشمالية في العراق. جامعة تكريت. العراق.

تهدف هذه الدراسة لبيان العلاقة والأثر بين إدارة الأمن والسلامة والصحة المهنية وإنتاجية العاملين، دراسة ميدانية في الشركة العامة للمصافي الشمالية في العراق، وقد افترض الباحث فرضيتين حول مشكلة الدراسة كما يلي:

أ- ترتبط إدارة السلامة والصحة المهنية معنويا بإنتاجية العاملين.

ب- تؤثر إدارة السلامة والصحة المهنية معنويا في إنتاجية العاملين.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

أ- بينت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطيه معنويا بين إدارة السلامة والصحة المهنية وإنتاجية العاملين في الشركة المبحوثة.

ب- تؤثر إدارة السلامة والصحة المهنية معنويا بإنتاجية العاملين في الشركة المبحوثة.

ت- الاهتمام الكبير من قبل العاملين بتنفيذ وتطبيق كافة تعليمات وإرشادات وحدة السلامة والصحة المهنية للحفاظ على سلامتهم ووقايتهم من أخطار وإصابات العمل اليومية.

5. دراسة المغني (2006): واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة. الجامعة الإسلامية غزة.

تهدف هذه الدراسة إلى بيان واقع إجراءات الأمن والسلامة المستخدمة في المنشآت التحويلية بقطاع غزة، حيث افترضت الباحثة أنه توجد علاقة بين مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية وبين توفير الالتزام بتطبيق الأنظمة واللوائح والقوانين في المؤسسة محل الدراسة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

أ- أوضحت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية وبين مستوى التأهيل في المؤسسات الرقابية.

ب- أوضحت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه بين إجراءات السلامة والصحة المهنية وبين توفير وتطوير الأنظمة واللوائح والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية وعلى صعيد المؤسسات الرقابية.

ت- أوضحت الدراسة أن هناك جهات خارجية وداخلية معنية بتطوير الأنظمة واللوائح والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية.

ثالثاً: الدراسات الاجنبية Foreign studies : -

1. دراسة Walker &Tait (2003) بعنوان إنتاجية العمال والصحة والسلامة المهنية في الصناعة في بريطانيا:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على معدل انتاج العمال، والتعرف على الصحة والسلامة المهنية في الصناعات المختلفة حيث بلغت عينة الدراسة 50 مديراً أنتاج. وقد توصلت هذه الدراسات لعدة نتائج من أهمها:

أ- إن هناك عوامل مختلفة تؤثر على إنتاج العمال منها وجود بيئة حارة وضوضاء.

ب- هناك نقصاً في معدات الوقاية الشخصية المستخدمة.

ت- إن الإدارة ليس لها معلومات كافية عن العوامل الانسانية التي يتعرض لها العاملون.

ث- هناك قلة في مهارات أداء العمال وهناك نقص في التدريب.

2. دراسة Lin &Mills (2001) بعنوان قياس مستوى السلامة والصحة المهنية لشركات الإنشاء في استراليا:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على مستوى السلامة في شركات القطاع الإنشائي في استراليا، حيث اجريت الدراسة على 44 شركة إنشاء في فيكتوريا بأستراليا.

وقد توصلت هذه الدراسات لعدة نتائج من أهمها:

أ- موضوع السلامة والصحة المهنية تهتم به الشركات خوفاً من المقاضاة.

ب- إن العوامل التي تؤثر على مستوى السلامة المهنية في تلك الشركات هو المركز المالي للشركة، حيث أنه كلما كان المركز المالي للشركة كبيراً كان مستوى السلامة فيها أعلي.



### 3. دراسة DE joy & other (2003) بعنوان خلق مكان عمل آمن في المواقع بالولايات المتحدة الأمريكية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تساعد في خلق بيئة عمل سليمة وآمنة للعاملين، وبلغت عينة الدراسة 21 موقع عمل، بلغ عدد العاملين الذين شملتهم الدراسة 2208 عاملاً. وقد توصلت هذه الدراسات لعدة نتائج من أهمها:

- أ- هناك عدة عوامل تساعد في خلق بيئة عمل آمنة منها قدرة الإدارة على وضع خطط وبرامج لتحقيق السلامة المهنية والعمل على متابعتها وتحديد الجهات التي تقع عليهم مسؤولية السلامة المهنية.
- ب- إن التزام الإدارة العليا في تحديد اجراءات السلامة والاهتمام بها سوف يؤدي إلى اهتمام العمال في تطبيق اجراءات وبرامج السلامة المهنية في المواقع.

### 11-1: صعوبات الدراسة Study difficulties

- أ- قلة الابحاث والدراسات السابقة في موضوع الأمن والسلامة المهنية في الجامعات الليبية حسب علم الباحث.
- ب- صعوبة الحصول على المراجع والكتب المتخصصة وندرة البعض منها، وخاصة تلك المراجع المتخصصة في الأمن والسلامة المهنية.
- ت- صعوبة توزيع استمارات الاستبيان واسترجاعها، ويعود سبب ذلك لعدم الثقة والخوف من إعطاء المعلومات الخاصة بالشركة والعاملين فيها.

### 12-1: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

يمكن الإشارة إلى أوجه التشابه والاختلاف في النقاط الآتية:

1. اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث موضوعها الأمن والسلامة المهنية (الصحة والسلامة المهنية) مع دراسة (عادل،2014) و(المشعلي،2010) و (المديفر،2009).
2. تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث استخدام الأساليب الاحصائية واستخدام صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات.
3. تختلف هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث متغيرات الدراسة (اللوائح والقوانين، توفر معدات الوقاية الشخصية، السياسة التدريبية) وأثرها على تحسين أداء العاملين (الرضا الوظيفي، الالتزام الوظيفي، جودة الخدمة).
4. تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث مكان والزمن التطبيق، حيث تم تطبيق هذه الدراسة في الشركة العامة للكهرباء في ليبيا خلال سنة2019، أما الدراسات السابقة طبقت في بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات التحويلية في الجزائر وبعض المعامل والاقسام العلمية في السعودية،

**1-5: النتائج والتوصيات**

**1-1-5: النتائج.**

**2-1-5: التوصيات.**

## 5-1: النتائج والتوصيات:

### 5-1-1: النتائج

1. وجود أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين.
2. ليس هناك اهتمام كافي بالمتابعة الدورية والمباشرة لتطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية من قبل الشركة.
3. وجود اجراءات عقابية لغير الملتزمين باستخدام معدات الوقاية الشخصية.
4. عدم الاهتمام الكافي بتوفير معدات الوقاية الشخصية.
5. وجود أثر كبير للتدريب في تحسين اداء العاملين، ولكن التدريب الداخلي للشركة لا يتناسب مع طبيعة العمل.
6. تقوم ادارة الشركة بتقييم أداء العاملين للوصول إلى الأداء الافضل، ولكنها لا تهتم بالأسباب المؤدية إلى عدم تحسين الأداء.
7. عدم رضا العاملين على مرتباتهم، وهي باعترادهم لا تتناسب مع وظائفهم.
8. التزام العاملين بأداء أعمالهم حسب الخطط وسياسات المؤسسة من قبل الشركة، ولكن ليس لدى العاملين التزام معياري اتجاه الشركة.
9. اهتمام ادارة الشركة بتقديم أفضل الخدمات ولكنها لا تقدمها بشكل عادل حسب اعتقاد العاملين.

## 5-1-2: التوصيات

- 1- توعية العاملين على ضرورة إتباع اجراءات وقواعد الأمن والسلامة المهنية.
- 2- تكثيف المتابعة الدورية والمباشرة من قبل إدارة الشركة لتطبيق اجراءات وقواعد الأمن والسلامة المهنية.
- 3- على الشركة إتباع أنظمة الأوشا (osha) المتعلقة بضمان وسلامة ظروف العمل.
- 4- العمل على توفير وتجهيز مباني الشركة بمعدات الوقاية من الحرائق وأنظمة الانذار المبكر وسلالم الطوارئ وأيضا توفير مستلزمات وصناديق الاسعافات الأولية.
- 5- إعادة النظر في الأساليب التدريبية المتبعة داخل الشركة، وإيجاد آلية مناسبة لرفع مستوى التدريب لكي يتناسب مع طبيعة العمل.
- 6- العمل على إقامة دورات تدريبية خارجية لزيادة فاعلية كفاءة التدريب وبما يتناسب مع طبيعة العمل.
- 7- الاهتمام بشكل كبير بالأسباب التي تؤدي إلى عدم تحسين كفاءة الاداء، والعمل على إيجاد نقاط الضعف ومعالجتها بأفضل الطرق والاساليب.
- 8- ضرورة الاهتمام بالحوافز والمكافآت وإعطائها الاهتمام اللازم وربطها بأداء العاملين وأعمالهم.
- 9- تحسين نظام الرواتب المعمول به، وتحسين نسبة الزيادة السنوية على الراتب، حتى يزيد رضا العاملين عن وظائفهم ليعتادوا الراتب مع جهدهم المبذول.
- 10- ضرورة معرفة وتحديد العوامل المشجعة لخلق مزيد من الالتزام الوظيفي بما يخدم تحقيق أهداف الشركة والأهداف الشخصية للعاملين.
- 11- اعتماد نظام معايير الجودة التي تعزز اعتمادية الشركة بالشكل الذي يكفل تقديم خدمات دقيقة وبدون أخطاء وفي الوقت المناسب.
- 12- مراعاة تقديم أفضل الخدمات وبشكل عادل ومتساوي.
- 13- صياغة برامج تهدف إلى التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة.

**1-6: المراجع**

## 1-6: المراجع:

### اولا: القرآن الكريم

1. المصحف الشريف، سورة المجادلة الآية 11

### ثانيا: المعاجم والقواميس

1. احمد، مختار عمر. (2008). معجم اللغة العربية المعاصرة. دار عالم الكتاب.
2. الصحاف، حبيب. (1997). معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين-عربي-انجليزي-. الطبعة الأولى. لبنان: مكتبة لبنان ناشرون.

### ثالثا: الكتب

1. أبو علفه، عصام الدين أمين. (2002) اتجاهات معاصرة في إدارة الموارد البشرية. الطبعة الأولى القاهرة. مصر: شركة الجمهورية الحديثة لتمويل وطباعة الورق.
2. ابونجا، محمد عبد العظيم. (2008). التسويق المتقدم. الاسكندرية: الدار الجامعية.
3. اشتيوي، محمد صبح. (2003). تخطيط وإدارة المشاغل. الطبعة الأولى. رام الله: معهد تدريب المدربين.
4. الثابت، عبد الرحمن، إدريس. (2006) كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
5. الخرايشة، مازن عبد الكريم واخرون. (2000). السلامة المهنية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
6. الخطيب، محمود احمد. (2002). إدارة الموارد البشرية (إدارة البشر في عصر العولمة والاقتصاد الالكتروني). الطبعة الأولى. مصر: مكتبة عين شمس.
7. الدرادكة، مأمون. (2002) الجودة الشاملة في المنظمات الحديثة. عمان. الاردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

8. الدرادكة، مأمون. (2006) إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. الطبعة الاولى. الاردن: دار صفا لنشر والتوزيع.
9. الدرادكة، مأمون. (2001) إدارة الجودة الشاملة. الطبعة الاولى. عمان. الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
10. الروسان، ناصر وأبو صالح، رزان وبشارت، عوني والخرابشة هاني. (2011). الأمن الصناعي والسلامة المهنية. الطبعة الاولى: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
11. الريماوي، ميسون شفيق. (2016) السلامة في مواقع العمل (دليلك إلى سلامتكم). الطبعة الثانية.
12. السالم، مؤيد سعيد. (2001) إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي متكامل. الاردن: إثراء للنشر والتوزيع.
13. السالم، مؤيد وصالح، عادل. (2003). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. الاردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
14. سلطان، محمد سعيد. (2004). السلوك الإنساني في المنظمات. الاسكندرية. مصر: دار الجامعة الجديدة.
15. السلمي، علي. (2009). إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية. الاسكندرية: دار المعارف.
16. الشرايدة، سالم تيسير. (2008). الرضا الوظيفي اطر وتطبيقات علمية. الطبعة الاولى. الاردن: دار صفاء.
17. الشريف، محمد. (2004). إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
18. الشنواني، صلاح. (2004). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية "مدخل تحديد الأهداف". الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.



19. الشويهي، مفتاح عبد السلام. (2008). الصحة والسلامة المهنية. الطبعة الاولى: جامعة اكتوبر، الإدارة العامة للمكتبات-إدارة المطبوعات والنشر.
20. الصالح، شاكر بن احمد والصريمي، خالد بن محمد. (2015). الجودة الشاملة. الطبعة الاولى. الاردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.
21. الصرن، رعد حسن. (2008). جودة الخدمة المصرفية. الاردن: دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع.
22. الصيرفي، محمد عبد الفتاح. (2003). إدارة النفس البشرية العلاقات الإنسانية. ج2. الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
23. الضمور، هاني حامد. (2004) تسويق الخدمات. الطبعة الثالثة. الأردن: دار وائل للنشر.
24. الطائي يوسف حجيم واخرون. (2006). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل. الطبعة الاولى. عمان. الاردن: الرواق للنشر والتوزيع.
25. الطائي، يوسف حجيم والفضل، مؤيد عبد الحسن. (2007). إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل. الطبعة الاولى: الرواق للنشر والتوزيع.
26. الطائي، يوسف حجيم، العجيلي، محمد عاصي، الحكيم، ليث علي. (2009). نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية. الطبعة العربية. عمان. الاردن: دار اليازوني للنشر والتوزيع.
27. الطيب، يوسف. (2009). إدارة السلامة والصحة المهنية. الطبعة الاولى. ابوظبي. الامارات: دار لسيف وي للنشر.
28. العزاوي، نجم عبد الله وجواد، عباس حسين. (2013). الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية. عمان. الاردن: دار اليازوني العلمية للنشر والتوزيع.
29. العزاوي، نجم عبد الله، وجواد، عباس حسين. (2010). الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

30. العطية، ماجدة. (2003). سلوك المنظمة - سلوك الفرد والجماعة. الطبعة الاولى. عمان. الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
31. العقيلة، محمود ذياب. (2002). الإدارة الحديثة للسلامة المهنية. الطبعة الاولى. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
32. العقيلة، محمود ذياب. (2003). الإدارة الحديثة للسلامة المهنية. الطبعة الثانية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
33. العقيلي، عمر وصفي. (2005). إدارة الموارد البشرية بعد استراتيجي: دار وائل للنشر.
34. العلي، عبد الستار محمد. (2000). إدارة الإنتاج والعمليات مدخل كمي. عمان. الاردن: دار وائل للنشر والطباعة.
35. العيسوي، عبد الرحمن محمد. (2003). علم النفس والإنتاج. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
36. العيسوي، عبد الرحمن. (2004). علم النفس المهني والصناعي. الطبعة الاولى. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
37. القريوتي، محمد. (2000). السلوك التنظيمي "دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة. عمان. الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
38. الكبيسي، عامر خضير. (2010). إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية. الطبعة الثانية. القاهرة. مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية.
39. الكلالدة، طاهر محمود. (2011). الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية. عمان. الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
40. اللوزي، موسى. (2007). التنظيم وإجراءات العمل. الطبعة الثانية. عمان. الاردن: دار وائل للنشر والطباعة، الطبعة الثانية.

41. المبيضين، عقلة محمد وجرادات، أسامة محمد. (2012). التدريب الإداري الموجه. الطبعة الثانية: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
42. المحاسنة، إبراهيم. (2013). إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. الطبعة الأولى. عمان. الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.
43. المحياوي، قاسم نايف علوان. (2006). إدارة جودة الخدمات. الطبعة الأولى. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
44. الموسوي، سنان. (2004). إدارة الموارد البشرية، تأثيرات العولمة عليها. الطبعة الأولى: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
45. النجار، صلاح محمد وجواد، مها كامل. (2014). إدارة الجودة والبيئة، مبادئ وتطبيقات. الطبعة الأولى. بغداد: مكتبة السيبان للطباعة والنشر.
46. الهيتي، خالد عبد الرحيم. (2005). إدارة الموارد البشرية \_مدخل استراتيجي. الطبعة الثانية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
47. بربر، كامل. (2012). إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات. بيروت. لبنان: دار المنهل اللبناني، مكتبة رأي النبع للنشر والتوزيع.
48. بربر، كمال. (2000). إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي. بيروت: المؤسسة الجامعية.
49. برنوطي، سعاد نايف. (2007). إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد). الطبعة الثالثة. عمان: دار وائل للنشر.
50. برنوطي، سعاد نايف. (2007). إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد). الطبعة الثالثة. لوس انجليس: جامعة كاليفورنيا. دار وائل للنشر.
51. برنوطي، سعاد نايف. (2001). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل للنشر.

52. بوسنينة، الصديق منصور. (2003). الموارد البشرية. الطبعة الأولى. طرابلس. ليبيا: منشورات أكاديمية الدراسات العليا.
53. جرادات، أسامة. (2005). تبسيط إجراءات العمل "الأساليب والآليات. عمان. الاردن: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
54. جمعية المجمع العربي للمحاسبين القانونيين. (2001). إدارة واستراتيجيات العمليات. عمان. الاردن: الجمعية.
55. جودة، محفوظ احمد. (2015). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثالثة. عمان. الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
56. حريم، حسين. (2009). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. الطبعة الثانية. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
57. حريم، حسين. (2004). سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
58. حسن، رابوية. (2003). إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية. مصر: دار الجامعية.
59. حسن، رابوية. (2002). السلوك التنظيمي المعاصر. الإسكندرية: كلية التجارة جامعة الإسكندرية.
60. حسن، رابوية. (2001). إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية). الإسكندرية: الدار الجامعية.
61. حسن، محمد قدرى، (2015) أداء الاداء المتميز: قياس الأداء - تحسين الاداء - مؤسسيا وفيريا، الاسكندرية مصر: دار الجامعة الجديدة.
62. حلمي، أحمد والعفشوك. عبد المنعم. (2000). السلامة والصحة المهنية. القاهرة: دار الكتاب العلمية للنشر.

63. حمادات، حسين محمد. (2006). قيم العلم والالتزام الوظيفي لدى المديرين ومعلمين المدارس. الطبعة الاولى. عمان: دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع.
64. حمدي، نهاد عطا والحسان، زيد غانم. (2008). الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة. عمان. الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
65. حمود، خضير كاظم والخرشة، ياسين. (2007). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثانية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية.
66. حمود، خضير كاظم واللوزي، موسي سلامة، أنغام شهاب. (2009). السلوك التنظيمي. الطبعة الاولى. إثراء للنشر والتوزيع.
67. حنفي، عبد الغفار. (2002). السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية.
68. درة، عبد الباري إبراهيم. (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
69. ديري، زاهد محمد والكسواني سعاد راغب. (2009). إدارة العنصر البشري في منظمات الأعمال الحديثة. الطبعة الاولى. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
70. علي، رضا صاحب، الموسوي أحمد، سنان كاظم. (2005). وظائف المنظمة المعاصرة نظرة بانورامية عامة. عمان: مؤسسة الرواق.
71. رفاعي، ر، بسيوني، أ. (2004). إدارة السلوك في المنظمات. (جرينبرج جيرالد، بارون روبرت، مترجم). الرياض: دار المريخ للنشر.
72. زويلف، مهدي حسن. (2001). إدارة الموارد البشرية مدخل كمي. الطبعة الاولى. الاردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
73. سالم، محمد نبيل سعد وعمارة، محمد جاب الله. (2009/2008). إدارة الموارد البشرية الاجتماعية. الطبعة الثالثة. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

74. سرور، ع. (2007). أساسيات التسويق. (كوتلر، فيليب وأرمسترونج، جري، مترجم). الرياض: دار المريخ للنشر.
75. شوايش، مصطفى نجيب. (2005). إدارة الموارد البشرية "إدارة أفراد". الطبعة الثالثة. عمان: الشروق للتوزيع.
76. شاهين، ب. (2003). دليل المدير الي الصحة والسلامة في العمل. (جيري مي سترانكس، مترجم). الطبعة الاولى. القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر.
77. شحاته، محمد. (2006). أصول علم النفس الصناعي. الطبعة الثالثة. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
78. شرارة، مجدي عبد الله. (2016). السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل. مصر: مؤسسة فريدريك ايبرت.
79. طاحون، زكريا، السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، شركة ناس، عابدين، الطبعة الثانية 2006.
80. طه، فرج عبد القادر. (2001). علم النفس الصناعي والتنظيمي. الطبعة التاسعة. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
81. عباس، أنس عبد الباسط. (2011). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الاولى. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
82. عباس، أنس عبد الباسط. (2010). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال (العلوم السلوكية). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
83. عباس، سهيلة محمد وحسين، علي. (2007). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثالثة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
84. عباس، سهيلة محمد وحسين، علي. (2000). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الاولى. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

85. عباس، سهيلة محمد، علي حسين علي. (2003). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثالثة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
86. عباس، سهيلة. (2006). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. الطبعة الثانية. الأردن: دار وائل للنشر.
87. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2002). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. الاسكندرية: الدار الجامعية الجديدة.
88. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. القاهرة: الدار الجامعية.
89. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. الإسكندرية: مطبعة الدار الجامعية.
90. عبد الباقي، صلاح الدين. (2005). مبادئ السلوك التنظيمي. الإسكندرية: الدار الجامعية.
91. عبد الغفار حنفي. (2006). السلوك التنظيمي والموارد البشرية. الاسكندرية: الدار الجامعية الجديدة للنشر.
92. عبد الغني، أشرف محمد. (2001). علم النفس الصناعي وأسس وتطبيقاته. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
93. عبد الكريم، أبو مصطفى. (2003). الإدارة والتنظيم-المفاهيم-الوظائف-العمليات.
94. عبد الله، مجدي احمد محمد. (2003). علم النفس الصناعي بين النظرية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
95. عبد المحسن، توفيق محمد. (2004). قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايير والقياس. دمشق: دار النهضة العربية.

96. علي، كريم ناصر ودليمي، احمد محمد مخلف. (2009). علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل. الطبعة الأولى. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
97. عوض، عباس محمود. (2005). دراسات في علم النفس الصناعي والمهني. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
98. غربي، على وسلاطنية، بلقاسم وقيرة، إسماعيل. (2007). تنمية الموارد البشرية. الطبعة الأولى. القاهرة: دار فجر للنشر والتوزيع.
99. غنية، المهدي طاهر. (2000). التسويق المفاهيم والأسس والمبادئ. الطبعة الأولى. طرابلس: دار الكتب الوطنية الجامعة المفتوحة.
100. فليه، فاروق عبد وعبد المجيد، السيد محمد. (2009). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. الطبعة الثانية. الأردن: دار المسيرة.
101. فليه، فاروق وعبد المجيد، السيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، الطبعة الثانية، الرياض، 2005.
102. كافي، مصطفى يوسف. (2014). إدارة الموارد البشرية (من منظور إداري -تموي-تكنولوجي-عولمي). الطبعة الأولى: مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع.
103. كافي، مصطفى يوسف، إدارة الموارد البشرية، من منظور إداري - تموي - تكنولوجي - عولمي، مكتبة التجمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2015.
104. ماضي، خالد فتحي وخطيب، احمد راغب. (2010). السلامة المهنية العامة. الطبعة الأولى. الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
105. ماهر، احمد. (2005). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية.
106. مباركي، ابوحفص. (2004). العمل البشري. الطبعة الثانية. وهران: دار العرب للنشر والتوزيع.



107. محسن، عبد الكريم والنجار، مصباح مجيد. (2004). إدارة الإنتاج والعمليات. عمان. الأردن: دار وائل للطباعة والنشر.

108. مصطفى، احمد. (2004). ادارة الموارد البشرية الرأس المال الفكري.

109. مركز هردو. (2017). نحو بيئة عمل آمنة. القاهرة: منشورات مركز هردو لدعم التعبير الرقمي.

110. مصطفى، محمد محمود. (2003). التسويق الاستراتيجي للخدمات. الطبعة الأولى. عمان. الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

111. منير، نوري. (2010). تسيير الموارد البشرية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

112. نظمي، شحادة. (2002). إدارة الموارد البشرية، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. مصر: جامعة الإسكندرية.

113. ونس، أحمد لطفي إبراهيم. (2015). السلامة والصحة المهنية. مصر: جامعة دمياط.

114. اليوسف، منصور بن صالح بن محمد. (2009). ثقافتنا الإدارية. السعودية: مكتبة الملك فهد، الرياض.

115. يحياوي، مفيدة. يحياوي، الهام. سطحاوي، عزيز، (2014) المفاهيم الحديثة لإدارة الإنتاج والعمليات، عمان، الاردن دار اسامة.

رابعا: رسائل الماجستير والاطروحات:

1. المغني، أميمة. (2006). واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. غزة.

2. مشعلي، بلال. (2010): دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. رسالة ماجستير. جامعة فرحات عباس. سطيف. الجزائر.

3. المديفر، فهد. (2009) مدى فاعلية تطبيق أنظمة الأمن والسلامة المهنية والتقنية دراسة مسحية على معامل الأقسام العلمية بكليات البنات. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الامنية. السعودية.
4. جبين، عبد الوهاب محمد (2009) تقييم أداء الادارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية، رسالة دكتوراه جامعة سانت كمينتس العالمية، سوريا.
5. محمد، باسل. (2014) علاقة المنظمة المتعلمة بتعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في أقسام التصوير الطبي بالمستشفيات الحكومية. رسالة ماجستير. جامعة الأزهر. غزة.
6. قويدر، دوباخ. (2009،2008) مدى مساهمة الامن الصناعي في الوقاية من اصابات حوادث العمل والامراض المهنية. رسالة ماجستير. جامعة الاخوة منتوري. قسنطينة. الجزائر.
7. الطبولي، اسماعيل. (2017) أثر سياسات الموارد البشرية على أداء العاملين (الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط) دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية. دكتوراه. جامعة العلوم الاسلامية الماليزية. ماليزيا.
8. الطاهر، باسم. (2018) أثر متطلبات التخطيط الاستراتيجي على أداء العاملين دراسة تطبيقية في مستشفى صرمان العام. جامعة الزاوية. ليبيا.
9. سويد، امال. (2014). الحوافز وأثرها على مستوى الأداء لدى الموظفين في شركة الخليج العربي للنفط. رسالة ماجستير. جامعة بنغازي. بنغازي. ليبيا.
10. حنان، على. (2007) الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الإنتاجية في المؤسسة الصناعية دراسة تطبيقية على مؤسسة هنكل. رسالة ماجستير. جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر.
11. غول، عادل. (2014): دور برامج الأمن المهني في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية على مؤسسة سونطراك بالجزائر. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر. الجزائر.
12. حسن، أحمد. (2006) إدارة السلامة والصحة المهنية وإنتاجية العاملين/العلاقة والأثر دراسة ميدانية في الشركة العامة للمصافي الشمالية في العراق. رسالة ماجستير. جامعة تكريت. العراق.

## خامسا: مجلات علمية:

1. حكمت محمد فليح، تحليل العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام الوظيفي: دراسة استطلاعية

في دائرتي الرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 83، 2010.

## سادسا: المراجع الأجنبية:

1. Hogstod, christer & Pieris, Bodbi, (2000)," Occupational Safety & health in developing countries Review of Strategies: case studies a bibliography", national instate for working life. www.inwl.se
2. Dolan Shimon et Autres, La gestion des ressources humaines: tendances enjeux et pratiques actuelles, 3éme édition, éd. Renouveaux Pédagogique, Paris, 1995.
3. Sekiou et al, Gestion des ressources humaines, 2éme edition boeck université, Bruxelles, 2001
4. Hughes, Ph. & Ferrett, E., (2007): Introduction to health and safety at work, third edition, Butterworth–Heinemann publisher, UK–Stephen Robbins ET timothy Judge, comportements
5. Organisationnels, 12éme edition pearson éducation, Paris, 2006
6. Vincentini Roger, les risques professionnels, édition d'organisation, Paris,2004.
7. Jean Pierre Citeau, Gestion des ressources humaines, 4–ème édition, dalloz, Paris , 2002
8. Urban, w (2009) service quality gabs and their role in service enterprises development, Baltic journal on sustainability, 15(4).
9. Gronroos, c. (2007).service marketing and management, customer management in service competition, west Sussex: John Wiley & Sons.

10. Tadesse, T. & Admassu, M., (2006): Occupational health and safety, University of Gondar Ethiopia.

سابعا: مواقع الكترونية:

– <https://dokumen.tips/documents/9-pdf-5663249622faf.html8:37>

1/11/2018

[http://slamh.com/?p=356\\_4:17-2/11/2018](http://slamh.com/?p=356_4:17-2/11/2018)

الموقع الرسمي للشركة العامة للكهرباء [www.gecol.ly](http://www.gecol.ly)

## الملاحق

- الهيكل التنظيمي لشركة العامة للكهرباء.
- الاستبيان.
- قائمة بأسماء المحكمين.



جامعة الزاوية

إدارة الدراسات العليا والتدريب

كلية الاقتصاد

أثر تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية

في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية على الشركة العامة للكهرباء

تحية طيبة وبعد ...

السيد المحترم،

السيدة المحترمة،

هذا الاستبيان لغرض إعداد دراسة علمية علي أثر ((تطبيق قواعد الأمن والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين)) داخل الشركة العامة للكهرباء بالمنطقة الغربية، وإن مشاركتك في الإجابة على العبارات الواردة في الاستبيان لها دوراً مهماً في التوصل إلى نتائج صادقة تخدم أهداف هذا البحث.

والمعلومات التي سوف يتم الحصول عليها من هذا الاستبيان ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ولكم منا خالص الشكر والتقدير

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

## مفتاح ابوخشيم

1- الجنس:

أنثي

ذكر

2- العمر:

من 25 إلى أقل من 34 سنة

أقل من 25 سنة

من 45 سنة فأكثر

من 35 إلى أقل من 44 سنة

3- عدد سنوات الخبرة:

من 5 سنوات إلى 9 سنوات

أقل من 5 سنوات

من 15 سنة فأكثر

من 10 إلى 14 سنة

4 - المؤهل العلمي:

جامعي

ثانوي

إعدادي

دكتوراه

ماجستير



أرجو التكرم بقراءة العبارة جيداً، ووضع علامة (✓) في الخانة التي تتفق مع رأيك.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>اللوائح والقوانين</b>						
1	تلتزم الشركة باللوائح اللببية المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.					
2	توجد لوائح وقوانين خاصة بالصحة والسلامة المهنية داخل الشركة.					
3	اللوائح والقوانين الموجودة متوافقة مع المعايير المحلية والدولية.					
4	اللوائح والقوانين واضحة ومحددة.					
5	توجد جهات رقابية داخل الشركة لمتابعة اجراءات الصحة والسلامة المهنية.					
6	هناك متابعة مباشرة ودورية من قبل إدارة الشركة لتطبيق إجراءات وقواعد الصحة والسلامة المهنية.					
7	يتم توفير الإمكانيات الفنية لتطبيق إجراءات وقواعد الصحة والسلامة المهنية.					
8	تتيح إدارة الشركة للعاملين الحرية في اتخاذ القرارات التي تعزز إجراءات الصحة والسلامة المهنية.					
9	تشجع إدارة الشركة العاملين علي المشاركة في القرارات التي تؤثر علي سلامتهم.					
10	هناك تغيير ايجابي داخل الشركة نتيجة الالتزام بقواعد الصحة والسلامة المهنية .					
<b>توفر واستخدام معدات الوقاية الشخصية</b>						
11	تهتم الشركة بتوفير مستلزمات ومعدات الوقاية الشخصية.					
12	من السهل الحصول على معدات الوقاية الشخصية (قفازات، الخوذة، الأحزمة.....) داخل الشركة.					
13	معدات الوقاية الشخصية الموجودة متوافقة مع المعايير المحلية والدولية .					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
14	توفر الشركة معدات الوقاية الشخصية للعاملين حسب مواقعهم.					
15	توفر إدارة الشركة صناديق الإسعافات الأولية داخل مقر الشركة.					
16	توجد قوانين إلزامية لاستخدام معدات الوقاية الشخصية .					
17	هناك منشورات إرشادية لكيفية استخدام معدات الوقاية الشخصية.					
18	لا يلتزم العاملون باستخدام معدات الوقاية الشخصية لعدم معرفة كيفية استخدامها .					
19	عادةً ما تلتزم باستخدام معدات الوقاية الشخصية لأنها تضمن سلامتك.					
20	هناك عقوبات علي غير الملتزمين باستخدام معدات الوقاية الشخصية .					
<b>سياسة التدريب</b>						
21	توجد سياسية تدريبية تلتزم بها الشركة .					
22	تعتمد إدارة الشركة سياسة تدريبية متطورة لتطوير الأداء.					
23	يتلقى جميع العاملين تدريب علي قواعد الامن والسلامة المهنية.					
24	يتم تدريب العاملين على قواعد السلامة المهنية من خلال التدريب النظري والعملي.					
25	لدى إدارة الشركة معلومات كاملة عن أهم الموضوعات المطلوبة لتدريب وتأهيل العاملين عليها.					
26	التدريب داخل الشركة غير مجدي مقارنة بالتدريب الخارجي.					
27	طبيعة التدريب الذي تقوم به الشركة يتناسب مع طبيعة العمل.					
28	تلقيت دورات خارجية علي قواعد السلامة المهنية.					
29	يسهم التدريب الفعال في رفع الروح المعنوية للعمال.					
30	السبب الرئيس لإصابات وحوادث العمل هو عدم التدريب الفعال.					

الرقم.	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>أداء العاملين</b>						
1	تعتمد إدارة الشركة على الحوافز لتحسين أداء العمل.					
2	تهتم إدارة الشركة بالأسباب التي تؤدي إلي عدم تحسين الأداء.					
3	تحرص إدارة الشركة علي تحسين ظروف العمل باستمرار.					
4	تعتقد إن إدارة الشركة تقوم بتقييم الأداء للوصول لأداء أفضل .					
5	المشاركة في اتخاذ القرارات مع العاملين تمنح دافع لتحقيق أداء أفضل .					
6	تحرص إدارة الشركة علي توفير معدات الوقاية الشخصية لتحسين أداء العاملين .					
7	تهتم إدارة الشركة بالرفع من المستوى المهني للعاملين.					
8	تعتقد أن التدريب يساعد علي تحسين الأداء .					
<b>الرضا الوظيفي</b>						
9	يتناسب مرتبي مع الوظيفة التي أقوم بها .					
10	عملي الحالي يقدم لي فرصة كبيرة للترقية .					
11	علاقتي بزملائي تنتهي بانتهاء دوام عملي .					
12	أشعر بالسعادة أثناء تواجدي مع زملائي .					
13	يعترف المسئول المباشر بما أقدمه من عمل .					
14	إن المدير يحسن التصرف مع العاملين.					
15	تتمتع بالحرية التامة في اختيار طرق أداء الوظيفة.					

الالتزام الوظيفي						
					16	التزم بأنظمة وقواعد السلامة المهنية في انجاز الأعمال.
					17	التزم بالتعليمات الصادرة من إدارة الشركة.
					18	التزم بأداء العمل وفقا للخطط والسياسات الموضوعة من قبل إدارة الشركة.
					19	أشعر بالالتزام أخلاقي اتجاه الشركة للبقاء والعمل بها .
					20	أرغب في البقاء في عملي مهما توفرت فرص بديلة .
					21	أعتقد أن وظيفتي الحالية لا تتوفر في مؤسسات أخرى .
					22	أشعر بانتماء قوي للشركة نتيجة اهتمام الشركة بي.
					23	أشعر أن أي مشكلة داخل الشركة هي جزء من مشاكلنا الخاصة .
جودة الخدمة						
					24	تهتم إدارة الشركة بتقديم أفضل الخدمات بشكل عادل.
					25	التجهيزات والمعدات حديثة وملائمة للعمل .
					26	تدرك إدارة الشركة أن جودة الخدمة تؤدي إلي الرفع من أداء الشركة.
					27	تبذل إدارة الشركة مجهودات لإحداث التغيير اللازم في تفكير العاملين اتجاه جودة الخدمة .
					28	تقوم إدارة الشركة بقياس أداء العاملين باستمرار من ناحية جودة الخدمات التي يتم تقديمها .
					29	تعتبر جودة الخدمة ذو اهتمام رئيسي لكافة العاملين .
					30	تتم مشاركة جميع العاملين في عملية تحسين جودة الخدمة .

### 3-الملحق رقم (3)

قائمة بأسماء المحكمين:

ر	الاسم	الدرجة العلمية	التخصص	مكان العمل
1	د.عبد المنعم سالم المحروق	أ. مشارك	إدارة	جامعة غريان
2	د.ابوعجيلة علي ميرة	أ. مشارك	إدارة	جامعة الزاوية
3	د.الطاهر امحمد ساسي	أ. مشارك	إدارة	جامعة صبراتة
4	د.منير مولود الذيب	أ. مشارك	إدارة	جامعة الزاوية