

## **Appendixes**



ملحق رقم (1)

الإستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

مركز الجودة الشاملة والامتياز

السيد المحترم : .....

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

الموضوع: إستبيان

في البدء نشكركم علي حسن تعاونكم، يقوم الباحث بإعداد بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة و التميز بعنوان (دور معيار العاملين في تحسين الأداء وفقا لنموذج التميز الأوربي 2013) نرجو من سيادتكم التكرم بالتعاون معنا في هذا البحث و ملئ هذه الإستمارة حتى تعم الفائدة المرجوة من البحث و البيانات الواردة بهذا الإستبيان، سيتم التعامل مع النتائج بالسرية التامة و لن تستخدم إلا في أغراض هذا البحث العلمي.

و شكرا لتعاونكم,,,,,,

## Appendix number (1)

### Section one

- **Personal data**

Put mark (✓) in the box that matches your opinion :

#### 1\ Academic qualification :

Diploma  Bachelor  Master  PhD

#### 2\ Position :

Staff  Supervisor  Team leader  Director of the department

#### 3\ Experience Years :

1- less than 5 Years  5 - less than 10 years  10 - less than 15 years  more than 15 years

## Section Two questions

- **Independent variable**

Put mark (✓) in the box that matches your opinion

Firstly : Axis people plans support the organizations strategy

Number of question	Questions	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly of disagree
1	The organization aligns people plans with the organization strategy					
2	The organization manages career development process based on appropriate policy					
3	The organization manages requirement processes based on appropriate policy					
4	The organization engages the people in the preparation of business strategies					
5	The organization conducts a questionnaire to find out the views of the people					

Secondly :Axis People knowledge and capabilities are developed

Number of question	Questions	Strongly agree	Agree	Neutral	Dis agree	Strongly of dis agree
1	The organization identifies competencies required to achieve the objective of the strategy					
2	The organization I actively planning to attract and develop the required capabilities					
3	The organization evaluate s the performance of people					
4	The organization develops the skills and capabilities of the people					
5	The organization provides resource to people to maximize their contribution to the organization					

Thirdly: Axis People Participation and empowerment:

Number of question	Questions	Strongly agree	Agree	Neutral	Dis agree	Strongly of dis agree
1	The organization aligns the personal goals and the objective of the team					
2	The organization creates a culture of creativity and innovation					
3	The organization encourages people to enhance its image and reputation among others					
4	The organization encourages people to participate in activities that contribute positively to the community as a whole					

Fourthly :Axis people communication effectively

Number of question	Questions	Strongly agree	Agree	Neutral	Dis agree	Strongly of dis agree
1	The organization works to understand the communication needs of departmental people					
2	The organization provides clear directions for people to help clarify their role in the work					
3	The organization encourage the exchange of information and knowledge throughout the organization					
4	The organization develops an organizational culture that continuously seeks to deepen the effectiveness of mutual cooperation build team spirit					

Fifthly :Axis reward, recognize and care for your People

Number of question	Questions	Strongly agree	Agree	Neutral	Dis agree	Strongly of dis agree
1	The organization aligns wages and benefits with clear strategies and policies					
2	The organization encourage people to participate in the process of improvement and creativity					
3	The organization appreciate the efforts and achievements of people					
4	The organization ensures a healthy environment					
5	The organization promotes a culture of support and appreciation among individuals					



## Dependent variable

Axis performance indicator						
Number of question	Questions	Strongly agree	Agree	Neutral	Dis agree	Strongly of dis agree
1	The rate of turnover is high					
2	The rate of absence from the work is high					
3	The rate of initiatives for improvement is high					
4	The rate of work accidents is high					
5	The rate of analysis of complaints and grievances is high					

## القسم الأول

### البيانات الشخصية

ضع علامة (✓) في مربع الإجابة الذي يتوافق مع رأيك

1- المؤهل العلمي :

دبلوم  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراة

2- المسمى الوظيفي :

موظف  مشرف  رئيس فريق  مدير قسم

3- سنوات الخبرة :

1 - أقل من 5 سنوات  5 - 10 أقل من سنوات

10 - أقل من 15 سنة  أكثر من 15 سنة

## القسم الثاني

### البيانات الأساسية

ضع علامة (✓) في مربع الإجابة الذي يتوافق مع رأيك						
أولاً: محور تخطيط العاملين						
رقم السؤال	الأسئلة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
1	تقوم المؤسسة بتحديد واضح لمستويات أداء العاملين اللازمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية .					
2	تقوم المؤسسة بمواءمة خطط العاملين مع إستراتيجية المؤسسة.					
3	تقوم المؤسسة بإشراك العاملين في إعداد الإستراتيجيات الخاصة بالعمل.					
4	تقوم المؤسسة على إدارة عمليات التوظيف اعتماداً على سياسة مناسبة.					
5	تقوم المؤسسة بعمل استبيان لمعرفة آراء العاملين.					

ثانيا: محور قدرات العاملين وتطويرها						
رقم السؤال	الأسئلة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تقوم المؤسسة بتحديد الكفاءات المطلوبة لتحقيق أهداف الإستراتيجية .					
2	تقوم المؤسسة بالتخطيط الفعال لجذب وتطوير القدرات المطلوبة .					
3	تقوم المؤسسة بتقييم أداء العاملين .					
4	تقوم المؤسسة بتطوير مهارات وقدرات العاملين .					
5	تقوم المؤسسة بتوفير الموارد للعاملين لتعظيم مساهماتهم في المؤسسة.					

ثالثا : محور إشراك وتمكين العاملين						
رقم السؤال	الأسئلة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تقوم المؤسسة بالمواءمة بين الأهداف الشخصية وأهداف الفريق .					
2	تقوم المؤسسة بإيجاد ثقافة الإبداع والابتكار .					
3	تقوم المؤسسة بتشجيع العاملين بها تعزيزا لصورتها وسمعتها لدى الآخرين.					
4	تقوم المؤسسة بتحفيز العاملين للمشاركة في الأنشطة التي تساهم إيجابا في خدمة المجتمع ككل.					

رابعاً : محور تواصل العاملين بفاعلية في المؤسسة						
رقم السؤال	الأسئلة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تعمل المؤسسة على فهم احتياجات التواصل الخاصة بالعاملين بين الإدارات.					
2	تقوم المؤسسة بإيصال توجهات واضحة للعاملين تساعد في توضيح دورهم بالعمل .					
3	تقوم المؤسسة بتشجيع عمليات تبادل المعلومات والمعرفة في جميع أنحاء المؤسسة .					
4	تقوم المؤسسة بتنمية ثقافة مؤسسية تسعى بصورة مستمرة لتعميق فاعلية التعاون المشترك بين العاملين .					

خامساً : محور المنح , التقدير والرعاية بالعاملين						
رقم السؤال	الأسئلة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تقوم المؤسسة بمواءمة الأجور والمزايا مع استراتيجيات وسياسات واضحة .					
2	تقوم المؤسسة على تحفيز العاملين وحثهم على المشاركة في عمليات التحسين والإبداع .					
3	تقوم المؤسسة بتقدير جهود وانجازات العاملين .					
4	تقوم المؤسسة على ضمان وجود بيئة صحية.					
5	تقوم المؤسسة بترويج ثقافة الدعم والتقدير بين الأفراد .					

المتغير التابع

محور مؤشرات الأداء						
رقم السؤال	الأسئلة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	معدل دوران العمل بالنسبة للعاملين في المؤسسة عالي.					
2	معدل غياب العاملين عن المؤسسة عالي.					
3	معدل مبادرات التحسين عالي .					
4	معدل إصابات العمل التي يمكن أن يتعرضوا لها العاملون عالي .					
5	معدل الشكاوى والتظلمات عالي .					

## Appendix number (2)

### Arbitrators of the questionnaire

Number	Name	Place of work
1	Dr. Abdelmutalb Ibrahim	Higher council for total quality and excellence
2	Dr. Amira Mohammed	Sudan university of sciences and technology
3	Dr. Siddiq Balal Ibrahim	Sudan university of science and technology ( faculty of business studies)