

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

عن جملة من العوامل البيئية: تكنولوجية، اقتصادية و قوى السوق. والعنصر البشري يعتبر واحدا من أهم دعائم التكيف و ضمان البقاء و التطور للمؤسسة. وللاستفادة من هذا المورد البشري تظهر ضرورة تفعيل دور إدارة الموارد البشرية كأداة فعالة و مساهمة في خلق ميزة تنافسية. وجاءت هذه الورقة البحثية بعنوان " إشكالية إدارة الموارد البشرية في ضوء إدارة المعرفة " ، بهدف توضيح الدور الجديد لإدارة الموارد البشرية في ظل إدارة المعرفة والتحول نحو الاقتصاد المعرفي، زيادة على عرض ومناقشة الخطوط العريضة للتغيرات المطلوبة في إدارة الموارد البشرية، لتصبح مساهمتها ديناميكية في خلق الميزة التنافسية ضمن بيئة الأعمال المعاصرة المعتمدة على المعرفة.

واقع التكوين و التدريب في المسار المهني للمؤسسة

الجزائرية

- دراسة ميدانية -

العيدوسي أحمد

مروان عبد الرزاق

إذا درسنا تطور الإدارة عبر التاريخ، لوجدناها مرّت بتغيّرات عدّة حسب طبيعة بيئة كلّ زمن و حسب كلّ تيّار فكري عموما من مفاهيم و إيديولوجيّات. نجد الباحثين قد قسّموا الإدارة إلى عدّة أنظمة فرعية لتسيير المؤسسة على أحسن وجه؛ و لعلّ أحدث هذه الأنظمة الفرعية هو تسيير (أو إدارة) الموارد البشرية، باعتبار المورد البشري أحد أهمّ أصول المؤسسة، حتى أطلق أحد الباحثين عليها اسم "الكائن الحي".

لكل نظام فرعي في المؤسسة قواعد و أسس يجب

على المسير إدراكها و معرفتها لتسييرها و إدارتها على

الشكل الملائم. نجد بالنسبة للموارد البشرية أن أغلب

الباحثين ارتأوا أنه يجب أولا التوظيف على أساس احتياجات

المؤسسة و على أساس مؤهلات الأشخاص الذين يريدون

هذا المنصب، بعد ذلك يجب تدريبهم و تكوينهم لتنمية

مهاراتهم العملية و الاتصالية خاصة...

دور القيادة في تنفيذ برامج تدريب الموارد البشرية في إطار

الجودة الشاملة

عبادي فاطمة الزهراء أستاذة مساعدة

fati_ab09@yahoo.fr

حمادي نبيل أستاذ مساعد

Mag2006_fk@yahoo.fr

جامعة المدية.

في ظل الانفتاح الاقتصادي و اشتداد حدة المنافسة

و جب على المؤسسات الاهتمام بالجودة الشاملة لضمان

تحسين أداءها، حيث أن إدارة الجودة الشاملة تعبر عن مدخل

الى تطوير شامل و مستمر يشمل كافة مراحل التشغيل بداية

من التعامل مع المورد مرورا بعمليات التشغيل و حتى

التعامل مع العميل، و يقع عبء ذلك على وجود قيادة إدارية

واعية تتولى تنفيذها؛

و يعد تدريب الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة أحد

متطلبات تحقيق الجودة الشاملة، فهو يساعد على إحداث

التغيير اللازم في مواردها البشرية لتوفير احتياجات

المؤسسة و في الوقت المناسب، بما يعود على المؤسسة

بأفضل النتائج، فالعنصر البشري يعد أهم موارد المؤسسة،

فهو الذي يتولى عملية القيادة و تنفيذ هذه المنهجية المسماة

إدارة الجودة الشاملة.

إشكالية إدارة الموارد البشرية في ضوء إدارة المعرفة

زرقين عبود أستاذ محاضر

abze_86@yahoo.fr

جباري شوقي أستاذ مساعد

chaouki_dj@yahoo.com

جامعة أم البواقي.

من أكبر التحديات التي تواجهها المؤسسة، في

يومنا هذا، هو مدى قدرتها على التكيف مع التغيرات الناتجة

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

عدم قدرة على المنافسة خاصة في ظل تزايد الاتجاه نحو العولمة وتحرر الأسواق، هذا ما جعل المؤسسات تعتمد في الوقت الحالي على التدريب وتنمية الموارد البشرية في تحسين إنتاجيتها.

هذا وتدل كافة المؤشرات على تزايد الاهتمام بالتدريب نظرا لارتباطه بمستوى أداء الفرد للوظيفة التي يشغلها و الكفاءة الإنتاجية ، فانخفاض أداء الفرد يعتبر علامة واضحة للتدخل المباشر من قبل إدارة الموارد البشرية لاتخاذ كافة الإجراءات لمواجهة هذا الانخفاض بحيث ينتج عن هذا التدخل رفع مستوى أداء الفرد إلى المستوى المطلوب ورفع الإنتاجية إلى مستوى المقاييس المطلوبة.

إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية:

مفهوم جديد لمواكبة متطلبات التنافسية المعاصرة.

بن عزة محمد أمين أستاذ محاضر جامعة

سعيدة.

benazza98@yahoo.fr

زوهري جلييلة طالبة سنة ثانية ماجستير جامعة

سيدي بلعباس.

كان للمتغيرات الاقتصادية و التقنية في السنوات الماضية أثر كبير في إقامة نظام الأعمال العالمي الجديد الذي يقوم على التنافسية باعتبارها الآلية الأساسية لمنظمات الأعمال المعاصرة بغية اقتناص الفرص و غزو الأسواق في مختلف دول العالم و السيطرة عليه لتحقيق أهداف النمو والبقاء وكذا الربحية.

هذا و تمثل التنافسية تحديا متزايد الخطورة يتطلب من المنظمات مراجعة شاملة لأوضاعها التنظيمية و قدراتها الإنتاجية وأساليبها التسويقية من أجل تفعيل استثمارها لديها من الموارد بهدف بناء و تنمية قدراتها التنافسية بما يواكب الضغوط المتزايدة من المنافسين من مختلف أنحاء العالم.

فلقد أصبحت الموارد البشرية تحتل مركز الصدارة من حيث الاهتمام على المستوى العالمي المعاصر باعتبارها أهم

يعد التدريب و التكوين عنصرين مهمين لضمان تحقيق أعلى درجات كفاءة الموارد البشرية، أكان ذلك من أجل شغل التخصصات الوظيفية الشاغرة أم للرسكلة. و برغم تزايد ما ينفق على التدريب و التصاعد المستمر في المؤسسات و المراكز المنشغلة بتوفير خدمات التدريب في عالمنا العربي عموما و في الجزائر خصوصا، إلا أن الواقع يشهد بأن جانباً كبيراً من أثر التدريب غير محسوس في شكل نتائج وإنجازات، كما أن العائد على الأفراد المتدربين غير واضح من حيث تحسن الكفاءات و ارتفاع القدرات.

من هذا المنطلق، سنتناول في هذه المداخلة تحديد و تشخيص واقع التكوين و التدريب في المسار المهني للمؤسسة الجزائرية؛ بالمرور على دورة حياة المسار المهني و تخطيطه، كما نتكلم على معوقات و مقومات نجاح التدريب في المؤسسة الجزائرية، مروراً بإبراز واقع التكوين في المسار المهني للمؤسسات الجزائرية بالاستناد على دراسة ميدانية على شكل استقصاء قمنا به على مستوى بعض المؤسسات العمومية و الخاصة، لنتوصل بعدها إلى بعض النتائج، و تقديم الاقتراحات اللازمة لهذه المؤسسات.

التدريب وأهميته في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة

التنافسية

(النتائج والتوصيات)

نوري منير: أستاذ محاضر ،

بارك نعيمة أستاذة مساعدة

زروخي فيروز ستاذة مساعدة

naimabarek@yahoo.com

naimaunivers8@yahoo.fr

جامعة الشلف.

مما لا شك فيه ، يعتبر تحسين الإنتاجية التحدي الذي يواجه المؤسسات على اختلاف أنشطتها سلبية أو خدمية وأسواقها محلية أو عالمية في سعيها لكسب ميزة تنافسية على غيرها من المنظمات العاملة في نفس النشاط فمن الحقائق المسلم بها أن ارتفاع تكلفة الإنتاج يؤدي إلى

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

و في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و إحداثها لمفاهيم جديدة مثل : الحكومة الالكترونية ، التجارة الالكترونية ، البريد الالكتروني و اقتصاد المعرفة ، طرأت على مستوى العالم تغيرات لها أبعاد سياسية و اقتصادية و اجتماعية ، و برزت العولمة بتحدياتها المعروفة و التي ينبغي مواجهتها بأساليب مستحدثة تمكن المجتمعات النامية من مواكبة ثورة المعلومات و التعامل مع المفاهيم الجديدة . حيث أصبح من الصعب على المؤسسات الاقتصادية تحقيق ميزة تنافسية دون استخدام ما يسمى ب "الاقتصاد المعرفي" ،لذا أصبح من الضروري الاهتمام بكل مواردها خاصة البشرية منها من خلال سياستي التدريب و تنمية الموارد البشرية حتى تندمج ضمن اقتصاد المعرفة .

و السؤال المطروح هو ما مدى مساهمة سياستي التدريب و تنمية الموارد البشرية في اندماج المؤسسة الاقتصادية ضمن اقتصاد المعرفة؟

التدريب كأحد المقومات الفعالة لتنمية القدرات التنافسية

لشركات التأمين

تجربة الشركة العامة للتأمينات المتوسطة

GAM Assurance

بوشنافة أحمد أستاذ محاضر

حمول طارق أستاذ مساعد

Tarek_h12@yahoo.fr

جامعة بشار

يلاحظ في الآونة الأخيرة اهتمام الدول بنشاط التأمين بعد ملاحظة و إدراك دوره الأساسي و أهميته على الصعيد الاقتصادي و الاجتماعي. وهو ما أدى إلى ضرورة التكفل بالمتعاملين في هذا القطاع و خاصة شركات التأمين. ففي بيئة تتسم بمنافسة شديدة، الخلق و الزوال السريع للميزات التنافسية. تتمثل أو تحاول إستراتيجية التدريب تحقيق التقدم و الاستمرارية لدى المؤسسات، المبنية على السرعة و على

عنصر من عناصر التنمية، بل أصبحت تعد بمثابة استثمار مربح للغاية و إذا كانت المنافسة هي المبدأ الذي تقوم عليه اقتصاديات اليوم فمما لا شك فيه أن السعي لكسب الرهان أصبح أمرا مشروعاً، ولا يكون هذا إلا بالاستثمار في العنصر البشري من خلال استقطاب و اختيار أحسن المهارات البشرية و تكوينها و تحفيزها و توفير فرص التأهيل و الترقية و ذلك للمحافظة عليها لمواجهة التحديات و التهديدات الخارجية.

سياسة التدريب وأهميتها في اندماج المؤسسة الاقتصادية في

اقتصاد المعرفة

- التوصيات والمتطلبات-

بارك نعيمة أستاذة مساعدة

بن داودية و هيبة أستاذة مساعدة

زروخي فيروز أستاذة مساعدة

naimabarek@yahoo.com

naimauniver8@yahoo.fr

جامعة الشلف.

يعتبر المورد البشري من أهم مقومات الإنتاج في أي مؤسسة ،ومنها يكمن سر استمرارية المؤسسة و تطويرها ،نسبة لحيويته و مقدرته على عمل موازنات مختلفة بين عناصر الإنتاج الأخرى .وكذا تعقيد و صعوبة قياس سلوكه جديرة بالوقوف عند هذا المورد الهام. فوفقاً للأهمية الكبيرة لهذا المورد نجد أن المؤسسات الكبيرة خصصت له إدارات خاصة .ومن هنا نمت الحاجة إلى العناية بالموارد البشرية وما يتعلق بها بدءاً بالتخطيط وحتى مكافأة ما بعد الخدمة ،ونجد سر نجاح كبرى المؤسسات العالمية يرجع بالإضافة للعوامل الأخرى إلى الاهتمام بالأفراد وما يتعلق بهم ،حيث نجد في كل تعاريف الإدارة إن تحقيق نتائج معينة أو أهداف لأي مؤسسة يرجع في الغالب إلى استخدام الموارد المتاحة بكفاءة عالية عن طريق الجهد البشري لذا كان لزاماً على المؤسسة القيام بتقييم أدائه من أجل مسايرة التنافسية الاقتصادية.

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

بودي عبد الصمد أستاذ مساعد

boudi_samad@yahoo.fr

جامعة بشار

خلال الأعوام السابقة أصبح التدريب عبر العلاقات المستندة للتكنولوجيا الحديثة من الطرق الشائعة المستخدمة في التدريب وخصوصا التدريب عن بعد , وقد تحسنت العديد من البرامج التدريسية نتيجة تطبيق أدوات التدريب عبر العلاقات المستندة للتكنولوجيا الحديثة بها , حيث أصبح التربويون يبحثون باستمرار عن أفضل الطرق والوسائل لتوفير بيئة تعليمية تفاعلية لجذب اهتمام الطلبة وحثهم على تبادل الآراء والخبرات. وتعتبر تقنية المعلومات ممثلة في الحاسب الآلي والإنترنت وما يلحق بهما من وسائط متعددة من أنجح الوسائل لتوفير هذه البيئة التعليمية الثرية، حيث يمكن العمل في مشاريع تعاونية بين جامعات مختلفة، ويمكن للطلبة أن يطوروا معارفهم بمواضيع تهمهم من خلال الإتصال بزملاء وخبراء لهم نفس الإهتمامات . وتقع على الطلبة مسؤولية البحث عن المعلومات وصياغتها مما ينمي مهارات التفكير لديهم . كما أن الإتصال عبر الإنترنت ينمي مهارات الكتابة ومهارات اللغة الإنجليزية حيث تزود الإنترنت الطلبة المتدربين والأساتذة على حد سواء بالنصوص المكتوبة باللغة الإنجليزية في شتى المواضيع ومختلف المستويات. أما بالنسبة للأساتذة فإن الإتصال بالشبكة العالمية تمكن الأستاذ المدرب من الوصول إلى خبرات وتجارب تعليمية يصعب الوصول إليها بطرق أخرى . وتكمن قوة الإنترنت في قدرتها على الربط وخلق التفاعلية بين الأشخاص عبر مسافات هائلة وبين مصادر معلوماتية متباينة، فاستخدام هذه التكنولوجيا الحديثة تزيد من فرص التعليم وتمتد بها إلى مدى أبعد من نطاق الجامعات ، وهذا ما عرف بمسمى التدريب المستند لتكنولوجيا المعلومات الذي يعد من أهم ميزات جامعة المستقبل .

نعم لقد طرأت مؤخرا تغييرات واسعة على مجال

التعليم . وبدأ سوق العمل ، من خلال حاجاته لمهارات

ومؤهلات جديدة يفرض توجهات واختصاصات مستحدثة

استغلال و تنمية المهارات و حسن تصرف (Savoir-

faire). ففي هذه الظروف و خاصة فيما يتعلق بقطاع

التأمين الذي يعتمد بشكل أساسي على عنصري خبرة و

مهارة الموارد البشرية. فعلى شركات التأمين تبني

إستراتيجية لتشجيع و تطوير العملية التدريبية. و هذا من

خلال خلق برامج إستراتيجية للتدريب و التكوين المستمر

للموارد البشرية على مستوى الشركة. فسنحاول من خلال

هذه الورقة البحثية التعرف على مدى مساهمة هذه الأخيرة

(الإستراتيجية التدريبية) في تطوير و تحقيق أهداف الشركة

و هذا من خلال عرض الإستراتيجية التدريبي لإحدى

شركات التأمين الجزائرية (الشركة العامة للتأمينات

المتوسطة Générale Assurance Méditerranéenne

) حيث تم تقسيم هذا العمل إلى قسمين. يتم التطرق في

الأول إلى الأسس و المفاهيم الأساسية لعملية التدريب و يتم

إسقاطها على البرنامج أو الإستراتيجية التدريبية للشركة

العامة للتأمينات المتوسطة، ذلك بعد تقديم الشركة و دراسة

نشاطها و أنواع الخدمات التي تقدمها، ثم عرض و تقديم

المنهجية الإستراتيجية التي اتبعتها الشركة العامة للتأمينات

المتوسطة من أجل تكوين و إعادة تأهيل الموارد البشرية

من خلال وضعها لإستراتيجية تدريبية تتناسب مع متطلبات

القطاع و أهداف الشركة. حيث تم اختيار هذه الشركة

لحدائتها و كونها قامت بعدة عمليات و إجراءات إصلاحية

و إعادة الهيكلة المنظومة الإدارية. ولكون أغلب المشاكل

التي كانت تعاني منها، تمثلت في نقص و اختلال في

الموارد البشرية. مما اجبرها على القيام بدورات تدريبية

وإصلاحات متعددة في هذا المجال. فالهدف من هذه الدراسة

هو توضيح مدى إدراك واستيعاب شركات التأمين

الجزائرية لأهمية و ضرورة الإستراتيجيات التدريبية و

دورها في تحقيق ميزة تنافسية.

دور التدريب عبر العلاقات المستندة للتكنولوجيا الحديثة في

تحسين الأداء التنافسي المؤسسة الجامعية

مع الإشارة لحالة الجامعة الجزائرية

بودي عبد القادر أستاذ محاضر

abhicham1@yahoo.fr

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

نمواً كبيراً من 6.3 مليار دولار في العام 2002 إلى أكثر من 23 مليار دولار في العام 2004 ، وذلك حسبما أظهرته الدراسات التي قامت بها مجموعة آي دي سي لأبحاث السوق ، مستندة بذلك على التطور الكبير في قطاع الأعمال الإلكترونية وازدياد الطلب على المحترفين والمتخصصين . ومن جهتها تقوم كل من أوراكل وساب وغيرهما من الشركات المنتجة للبرامج بالانضمام لهذا القطاع الهام وتصميم المنتجات المناسبة له.

أثر إخراج وظيفة الموارد البشرية على أداء وتنافسية

المؤسسة

رابح بوقرة جامعة المسيلة

rbougerradz@yahoo.fr

أ.عبيد الله فطيمة جامعة تلمسان

abeidallah2008@yahoo.fr

تتعدد الاستراتيجيات التي تنتهجها المؤسسات لضمان تنافسياتها وتعتبر إستراتيجية إخراج النشاطات externalisation des activités أحد هذه الاستراتيجيات التي عرفت انتشاراً واسعاً مع مطلع التسعينات، وقد كانت في البداية تقتصر على الوظائف المدعمة les activités supports التي لا تساهم في خلق القيمة بصفة مباشرة. ولكن نتيجة ازدياد المنافسة وحاجة المؤسسة لمرونة أكبر فإن عمليات الإخراج أصبحت تشمل كذلك الوظائف الإستراتيجية للمؤسسة. ومؤخراً أصبحت عمليات إخراج الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية externalisation des ressources humaines ممارسة متبناة لدى نسبة كبيرة من المؤسسات لاسيما فيما يتعلق ب: التوظيف، التدريب والتكوين، تقييم الكفاءات ونظام الأجور. إن الهدف من المداخلة يتمثل في معالجة محورين أساسيين:

• أولاً: تأثير عمليات الإخراج les opérations d'externalisation على العنصر البشري في

تلبية حاجات الإقتصاد الجديد بالإستجابة لمطلباته المختلفة، بما فيها تحقيق الجودة التنافسية ، رفع الكفاءة الإنتاجية للإقتصاد و الإنفتاح على الأسواق العالمية وذلك من خلال رصد التغيرات التي تحدث على مستوى الإقتصاد العالمي لضمان مستقبل واعد على الصعيدين الإقليمي والدولي والتحكم في المعرفة والخبرة وحسن تسييرها. لذا فإن المناهج التعليمية خضعت هي الأخرى لإعادة نظر لتواكب المتطلبات الحديثة والتقنيات المتاحة ، مثل التدريب المستند لتكنولوجيا المعلومات و التدريب المباشر الذي يعتمد على الإنترنت. لكن مجال التدريب المستند لتكنولوجيا المعلومات وحلوله لن تكون ناجحة إذا اقتقرت لعوامل أساسية من عناصر تتوفر في التدريب التقليدي الحالي، فهذا الأخير يحقق الكثير من المهام بصورة غير مباشرة أو غير مرئية بالنسبة لعابر السبيل الذي يرى أن تقنية الإنترنت ستنقلب كل الموازين بدون الإطلاع على كنه العملية التربوية بصورة عميقة. حيث يشكل دوام الطلاب للجامعات وحضورهم الجماعي أمراً هاماً يغرس قيمة تربوية بصورة غير مباشرة ويعزز أهمية العمل المشترك كفريق واحد .

وتتفاوت اختصاصات مؤسسات التعليم العالي عبر العلاقات المستندة للتكنولوجيا بين مجموعة متنوعة من الخدمات، مثل الحصول على شهادة الماجستير بشكل مباشر عبر الأنترنت ، أو منح الشهادات التقنية للمبرمجين والمتخصصين في مجال تقنية المعلومات وغير ذلك من المزايا الرائعة ، حيث تقوم بدورها بالإجراءات اللازمة وتوفير المعايير المطلوبة ل طرح برامج معترف بها للدارسة عن بعد .

ووفقاً لبعض الدراسات والأبحاث المتخصصة، تبين أن نسبة 48% من المعاهد والجامعات التقليدية كانت قد طرحت مناهجها بشكل مباشر على الإنترنت في العام 1998، في حين ارتفعت النسبة إلى 70 % في العام 2000 ، وفي المقابل هنالك جامعات لا تقدم خدماتها ومناهجها سوى عن طريق الإنترنت مثل جامعة إنجل وود Englewood وكولو Colo. ومن المتوقع أن تحقق صناعة التدريب عبر العلاقات المستندة للتكنولوجيا الحديثة المباشر عبر الإنترنت

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

dkmaachou@yahoo.fr

فرحات عبد النور أستاذ مساعد

جامعة سيدي بلعباس

العلاقة ممون- عميل هي في الأساس علاقة بسيطة من حيث مبدئها. حاليا كثير من أمور نجاح أعمال المؤسسة تتوقف على مدى جودة هذه العلاقة التي تعقدت و تحولت إلى علاقة بين مؤسستين. أي علاقة بطبيعتها قابلة للانتشار في التعامل بها. فإذا رجعنا إلى الهدف الإقتصادي الباعث و المولد لهذه العلاقة، نلاحظ أنه غالبا ما يكون في غير مصلحة المؤسسة تغيير الممون و هو ما توصلت إليه و أدركته بعض المؤسسات في الدول الصناعية التي توجد بها " ثقافة العميل "، هذه الثقافة التي تحضى بالإهتمام المستمر للمحافظة عليها و تطويرها. تبني و تطوير العلاقة ممون- عميل التي غالبا ما تبذل جهود كبيرة لوضعها و بنائها، يتطلب بالضرورة مشاركة جميع المتعاملين في تحقيق نفس الهدف. إذ أنه عند تطبيق هذه العلاقة يمكن ملاحظة ظهور تغييرات عميقة. خاصة إذا نظرنا إلى زملاءنا كمتعاملين معنا يمكن أن يساهموا إيجابيا، و ليس كمنافسين لنا على المراكز أو كأشخاص لا يمتلكون الخبرة اللازمة أو المعرفة التقنية المطلوبة. بل يجب التعامل معهم كعملاء لهم الحق في إبداء آرائهم أو طلب إدخال تعديلات جوهرية لأنهم لاحظوا أن العقد لا يناسبهم أو لأن آجال التنفيذ لم تحترم.

دور الجودة في تحقيق وفاء الزبائن للمؤسسة

حالة مؤسسة المشروبات الغازية بسكرة

قاسمي خضرة أستاذة مساعدة

gasmikhadra@hotmail.com

بزقاراري عبلة أستاذة مساعدة

abla_bez@yahoo.fr

بن ساهل وسيلة أستاذة محاضرة

wassilabensahel@hotmail.com

جامعة بسكرة

المؤسسة سواء كانت هذه العمليات متعلقة بوظيفة

الموارد البشرية أو بوظيفة أخرى للمؤسسة.

- ثانيا: دراسة سيرورة عملية إخراج وظيفة الموارد البشرية و انعكاسات ذلك على أداء و تنافسية المؤسسة. الكلمات المفتاحية: إخراج الموارد البشرية، إستراتيجية إخراج النشاطات، الأداء، التنافسية.

واقع التكوين و تطوير الكفاءات في المؤسسة الجزائرية

بندي عبد الله عبد السلام أستاذ التعليم العالي .

كرزابي عبد اللطيف أستاذ محاضر .

شليل عبد اللطيف أستاذ محاضر .

سعيداني محمد أستاذ مكلف بالدروس .

جامعة تلمسان.

انشغالنا هنا، يتعلق أساسا بإبراز من خلال

مستويين من التحليل، حقيقة التكوين بالمؤسسة الجزائرية بمعنى، مكانتها الرسمية في الهيكل التنظيمي، والفكرة التي يحملها الفاعلون الرئيسيون بالمؤسسة عن التكوين و تطوير الكفاءات. هذه المستويات هي:

أولا: دراسة ميدانية معمقة لوظيفة التكوين و تطوير

الكفاءات بمؤسسة كبيرة بولاية تلمسان، وهي مؤسسة:

SEROR.

ثانيا : مكانة التكوين و تطوير الكفاءات في بعض

المؤسسات بولاية تلمسان من خلال استفسار بعض مسؤولي التكوين أو مسؤولي الموارد البشرية ل 10 مؤسسات بولاية تلمسان

الكلمات المفتاحية: التكوين، تطوير الكفاءات، E-learning،

Coaching.

العلاقة ممون / عميل

إستراتيجية جديدة لتطبيق الجودة في المؤسسة

داني الكبير أمعاشو أستاذ محاضر.

أصبح يقاس التقدم و التطور في عصرنا الحاضر بما
تحرز به الدول في مجال استعمال برامج التكنولوجيا و البحث
و التطوير، بهدف تحقيق تنمية اقتصادية شاملة و تحسين
جودة مخرجاتها، و من أصعب التحديات التي ينبغي
على المؤسسة الاقتصادية مواجهتها هي إيجاد الحلول
المناسبة للتحويلات الكبرى التي يعرفها العالم، أين أصبحت
المؤسسة غير قادرة على التأقلم و مواكبة التغيرات و
التطورات السريعة في مجال العلم و التكنولوجيا.
و في ظل هذه الظروف، و التغيرات و التطورات الجديدة و
في فترة تشهد تطور تكنولوجي متسارع
و منافسة حادة، ينبغي على الدول بصفة عامة، و المؤسسات
الإقتصادية بصفة خاصة أن تهتم بمجال البحث
و التطوير و الإبداع التكنولوجي.
و من هنا تبرز الإشكالية المحورية لبحثنا و المتمثلة في
النقاط التالية :

1- ما مدى تأثير برامج العلم و التكنولوجيا و البحث و
التطوير على التنمية الإقتصادية ؟

2- كيف يمكن رفع فعالية نشاط البحث و التطوير ؟

3- ما هي أهم سياسات البحث و التطوير ؟

4- هل هناك علاقة بين التكنولوجيا و التنمية الإقتصادية ؟
و للإجابة على هذه التساؤلات، نطرح الفرضيات التالية:

1- يعد نشاط البحث و التطوير المغذي الرئيسي للإبداعات
التكنولوجية.

2- لتطوير نشاطات البحث و التطوير، يستلزم توفر ميزات
في مدير البحث و التطوير، و توفر الكفاءة الفنية و التقنية
لعمال الوظيفة، إضافة إلى الدقة في اختيار مشاريع البحث و
التطوير.

3- من بين سياسات البحث و التطوير، نجد سياسة الحوافز،
السياسات المالية و الضريبية، و الحماية القانونية.

التسيير الحديث للكفاءات في المؤسسة، كمدخل لتحقيق

الميزة التنافسية

قرزيز محمود

قايدي خميسي

في ظل الضغوط التي تواجه المؤسسات، أصبحت
المواجهة المباشرة مع المنافسين تهدد وجوده، لذا تحول
الاهتمام إلى البحث عن مجالات للتمييز عن وسيلة تضمن
استمرار المؤسسة وبقائها، وقد حدث هذا نتيجة تطور
التصور التسويقي و تطور مختلف المفاهيم التي جاء بها و في
مقدمتها مفهوم الزبون الذي يعتبر المتعامل الأكثر أهمية
بالنسبة للمؤسسة.

إن تطوّر موقع الزبون في الفكر التسويقي أعطى توجه جديد
يرتكز على تلبية حاجاته و تطلعاته و اخذ موقع استراتيجي
ضمن اهتمامات المؤسسة، فأصبح سلوكه موضوعا للبحوث
و الدراسات من اجل فهم مكوناته و العوامل المؤثرة فيه، و
بالأخص فهم ودراسة مسار عملية اتخاذ قرار الشراء التي
أصبحت عملية معقدة لا تنحصر فقط في قرار الشراء الفعلي
بل تعدته لتشمل مجموعة متسلسلة و متناسقة من العمليات
تتأثر بخصائص الفرد و متغيرات البيئة المحيطة.

و تلجأ المؤسسة إلى فهم حاجات الزبون بهدف

الاستجابة لها، و ذلك بتقديم منتج ذو قيمة يحقق نوع من
التمييز للمؤسسة. تعتبر الجودة أحد المصادر الأساسية لخلق
هذه القيمة للزبائن، حيث يمكن عن طريقها تلبية رغباته. لذا
نهدف من خلال هذه الورقة إلى إبراز الدور الذي يمكن أن
تؤديه الجودة في تحقيق وفاء الزبائن للمؤسسة، و ذلك بتبني
المنهج الاستكشافي الذي يهدف إلى اكتشاف هيكل دراسة
يساعد على البحث عن التفسير و عن الفهم للظاهرة
المدرسة و الاعتماد على تقنية دراسة الحالة التي ستنتم
بمؤسسة المشروبات الغازية طولقة ببسكرة.

سياسات البحث و التطوير و توفير الكفاءات و أثرها على

المؤسسة الجزائرية

هاشمي الطيب أستاذ مساعد جامعة سعيدة

hachemitayeb@yahoo.fr

الكلمات المفتاحية: الموارد البشرية، أداء الموارد البشرية،
البيئة الداخلية، قياس أداء الموارد البشرية.

المركز الجامعي برج بوعرييرج

التوافق بين المسار التدريبي والمسار المهني
(دراسة حالة مؤسسة الجزائر للاتصالات معسكر)
لعلى نورية أستاذة مساعدة جامعة معسكر
n_laala@yahoo.fr

إن التحول إلى عصر المعلومات كشف عن
متغيرات اقتصادية هامة مست مختلف المستويات خاصة
تلك المتعلقة بالعنصر البشري الذي زادت أهميته وأصبح
يمثل موردا اقتصاديا هاما للمؤسسة، فهو أساس القدرة
التنافسية التي تسعى المؤسسة لاكتسابها عن طريق رأس
المال الفكري ، وقد شهدت نظم التدريب المهني تحولات
موازية واكبت دورها التغيرات السريعة التي ما فتئت تطرأ
على نظم الإنتاج بالمؤسسات خاصة ببروز أنماط إنتاجية
جديدة وأنشطة غير مألوفة وأساليب تصرف وتنظيم
مستحدثة.

فظاهرة التفاوت في الوضعيات الفردية الداخلية على مستوى
التكوين، تطرح معنى المسار المهني (Trajectoire
professionnel) من خلال فاعلية وأثر اعتبار مجموع
الأحداث المهنية في تحديد مسار الفرد على أساس تغيير
الحركة في سوق العمل (Anderson et Davidson
1930)، وفي هذا السياق أصبحت الموارد البشرية عنصر
تميز أساسي بين الاقتصاديات وبين المؤسسات باعتبارها
حاملًا للجودة والبحث والتطوير، فكان تأهيل رأس المال
البشري ورفع أدائه في مختلف المجالات هو المدخل
الأساسي لرفع التحديات وكسب الرهانات وذلك بما يقتضيه
من مقومات المنافسة، مما حمل المؤسسات كل حسب نسقتها
إلى صياغة خطط وبرامج لخلق علاقة توافقية بين المسار
المهني والمسار التدريبي للفرد، الأمر الذي حاولنا تتبعه من
خلال دراسة حالة مؤسسة الجزائر للاتصالات.

يشهد العالم اليوم تنامي كبير لدور المعرفة والمعلومات و
استخدام ذلك في شتى الميادين : فالمعرفة أصبحت محرك
الإنتاج والنمو الاقتصادي كما أصبح مبدأ التركيز على
المعلومات والمعارف والتكنولوجيا كعامل من العوامل
الأساسية في الاقتصاد من الأمور المسلم بها. وبدأنا نسمع
بمصطلحات تعكس هذه التوجهات مثل "مجتمع المعلومات
"وثورة المعلومات" و " اقتصاد المعرفة" وغيرها.
و أخذت المؤسسات الاقتصادية على عاتقها هذا الأمر بعناية
كبيرة. وأصبحت تنمية طرق تسيير
و إدارة المعارف والكفاءات تشهد تميزا ملحوظا سعيا لبلوغ
الميزة التنافسية المطلوبة .
وفي هذا الشأن يطرح التساؤل التالي :

- ما هي آليات تسيير وتنمية الكفاءات في المؤسسة
في ظل اقتصاد المعرفة، لتحقيق الميزة التنافسية
المنشودة ؟

أهمية قياس أداء الموارد البشرية في ظل تغير البيئة الداخلية

خميلي فريد أستاذ مساعد بجامعة تبسة

khemili36f@yahoo.fr

شوكال عبد الكريم أستاذ مساعد جامعة سطيف

wassif12@yahoo.fr

تعتبر عملية قياس أداء الموارد البشرية من أهم وظائف
إدارة الموارد البشرية ذلك لأنها تهتم بمقارنة الأداء الفعلي
بالأداء المتوقع وتكون على جميع مستويات المؤسسة ابتداء
من الإدارة العليا وانتهاء بالعاملين في وحدات الإنتاج مما
وجب على المؤسسة أن تعطي لها الأهمية الكافية من أجل
تحقيق الأهداف المرجوة منها، وتزداد أهمية قياس أداء
الموارد البشرية في هذا العصر نتيجة للتغير الكبير في بيئة
المؤسسة وخاصة في البيئة الداخلية، ويهتم هذا البحث أهمية
قياس أداء الموارد البشرية في ظل تغير البيئة الداخلية
للمؤسسة.

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

الكلمات المفتاحية: المنظمة، الميزة التنافسية، المسار التدريبي، المسار المهني، التوافق، اتصالات الجزائر .

وعلى هذا الأساس سوف تتناول مداخلتنا هذه المحاور التالية:

1. مدخل حول التدريب
2. ادارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المؤسسات
3. استراتيجية التدريب وفق الدور التنظيمي الجديد للجودة الشاملة لتحقيق الميزة التنافسية

استراتيجية التدريب وفق الدور التنظيمي الجديد للجودة الشاملة

ميلود زيدالخير أستاذ محاضر.

miloud03@yahoo.fr

حليس عبدالقادر أستاذ مساعد.

جامعة الأغواط.

دور التدريب في تنمية القدرات التنافسية للمؤسسة

ناصر مراد أستاذ محاضر جامعة البليدة

nacermourad@yahoo.fr

يقاس نجاح المؤسسة بقدرة العمال على تحقيق مهامهم

الوظيفية، ويشكل أداء الفرد محصلة تفاعل القدرة على

العمل و الرغبة فيه . و للتدريب علاقة بجانب المقدرة ، أما

التحفيز يمثل أداة بث الرغبة و الحماس و بالتالي توظيف

المقدرة لتحقيق الأهداف المحددة .

و تسعى إدارة المؤسسة ضمان إستمرار الأداء بأعلى

قدر من الكفاءة و الفعالية ، لذلك يجب الإهتمام بتدريب

العمال قصد زيادة القدرات التنافسية للمؤسسة. في هذا

المجال نتساءل على دور التدريب في تنمية القدرات التنافسية

للمؤسسة ؟

و لمعالجة هذه الإشكالية سنتطرق إلى العناصر التالية :

- مفهوم و أهمية التدريب

- أهداف التدريب

- شروط فعالية نظام التدريب

- مساهمة التدريب في تنمية القدرات التنافسية للمؤسسة.

يشكل المورد البشري عنصرا مهما في المؤسسة فهو يقدم

للمنظمة جهده ومعارفه وقدراته. كما يمكن أن يساهم في خلق

المؤسسة وتطويرها. ويمثل لبعض المؤسسات المورد الأكثر أهمية

لأنه يحدد لها فرصها في البقاء والنجاح والنمو . ولذا يعتبر العنصر

البشري المتغير المحوري في كل المؤسسات وبدونه تفقد الأصول

المادية قيمتها تماما. و يمكن أن تزداد الموارد البشرية في قيمتها

مثلا تزداد قيمة النقود حينما تودع في حساب التوفير.

إن المؤسسات التي تمتلك موارد بشرية ذات قدرات ومزايا

معرفية ومعلوماتية خاصة أو فريدة تستطيع دخول أسواق محلية

وعالمية جديدة. وقد أكدت الكثير من الدراسات على أن المورد

البشري هو شريان المؤسسة الاقتصادية و بدونه لا تحقق أي

شيء ولا يمكنها أن تمتلك أي ميزة تنافسية. مما فرض وألزم على

المؤسسة ضرورة الاهتمام بهذا المورد البشري ومنحه مزايا تساعده

على العمل والبقاء.

ولقد زاد أهمية الموارد البشرية ظهور منهجية إدارة

الجودة الشاملة والتي تعرف بأنها فلسفة تشير إلى مشاركة كل فرد

داخل المؤسسة في السعي نحو تحقيق الجودة، مع تحقيق رضا

العميل كقوة دافعة رئيسية. وهي مقاربة تسيير موروثه بعد

التaylorية ومجموعة التيارات المرتكزة على التسيير بالمشاركة.

وترتكز مبادئها على فكرة ارتباط بقاء المؤسسة بمدى قدرتها على

إشباع حاجات وتوقعات زبائنها . وكما يوحي إليه مصطلح الشاملة

فهو يغطي جميع مستويات المؤسسة ولا يقتصر على وظيفة دون

أخرى، بل يعالجها في نظرة تنظيمية ونظامية، بحيث لا يهمل

مستوى ولا وظيفة ويتعامل مع المنظمة كشبكة متكاملة.

اثر تطبيق ابعاد مصفوفة أعمال ستة سيجما في إدراك تقييم

الأداء ،راسة حالة مؤسسة بريد الجزائر-فرع سعيدة-

صوار يوسف استاذ محاضر

syoucef12@yahoo.fr

بن حميدة محمد أستاذ محاضر

benh_moh2000@yahoo.fr

بوزيان عثمان أستاذ مساعد

bouzianealg@yahoo.fr

العملية التدريبية و دورها في رفع الأداء

بوريش لحسن أستاذ مساعد جامعة سعيدة.

bourichel@yahoo.fr

مناد علي أستاذ مساعد جامعة تلمسان.

شيهاني سهام أستاذة مساعدة جامعة البليلة.

لعل من السمات الأساسية للعملية التدريبية في أي مجتمع من المجتمعات أن تكون سياسة وإستراتيجية التدريب فيه نابعة أساسا من الاحتياجات الفعلية لتلك المجتمعات، بحيث تسهم إستراتيجية التدريب المطبقة في تحقيق الآمال والطموحات المتوقعة. حيث يعتبر التدريب وسيلة هامة من وسائل مساعدة الأفراد وتمكينهم من ملاحقة التغيير، والتكيف معه، واستمرار الأفراد والمنظمات عند مستوى التحولات الهامة التي تضفي على عالم اليوم أهم سماته وخصائصه، فهو محاولة لتنمية القوة البشرية للاستفادة منها بأسلوب أفضل في عملية الإنتاج والتنمية فلا يوجد تقدم أو تنمية دون توافر القوى العاملة المدربة ولن تتوافر تلك القوى العاملة المدربة ما لم يكن هناك تدريب متطور ومستمر لصقل المهارات وخلق القدرات ورفع الأداء وتنمية الناتج، وذلك برفع قدرات العاملين لأداء أعمال أكثر تطورا وتعقيدا، و عليه و من خلال هذه الورقة سنتناول تحديد دقيق لمفهوم التدريب و أهميته بالنسبة للمنظمة و العاملين فيها، تحديد الاحتياجات التدريبية و أهم الطرق المستعملة في تحليلها، و كذلك طرق قياس فاعلية البرامج التدريبية و تقييمها، بالإضافة إلى إبراز أهمية تقييم الأداء في الكشف عن مواطن الضعف و القدرة للعاملين، مع توضيح العلاقة بين التدريب و أداء العاملين.

تطبيق المواصفات الدولية إيزو 900 أداة في تحقيق الميزة

التنافسية للمؤسسات الاقتصادية

أ. عبد الهادي مختار

أ. بن الحاج جلول ياسين

إن مصفوفة أعمال ستة سيجما هي نظام لإدارة و مراقبة الأداء حيث يعتبر منهجية متكاملة و شاملة لجميع جوانب نشاط المؤسسة كما توفر برنامجا للتوسيع و التقدم لضمان التكيف مع متغيرات البيئة و كذا زيادة ربحية المؤسسة من خلال جودة المنتج و العمليات و تركيزها على تقليل الفاقد. إن المؤسسات الجزائرية بحاجة لمثل هذه الأنظمة من أجل تخفيض التكاليف عن طريق تقليل العيوب في العمليات و المنتجات خصوصا و أن مبادئ النظام تسمح بتطبيقه على جميع المؤسسات مهما كان حجمها و طبيعة نشاطها كما يعمل مع أي فلسفة إدارية أخرى.

الكلمات المفتاحية: مصفوفة ستة سيجما, تقييم الأداء..

إستراتيجيات تدريب العمالة في الإنتاج المنقطع - مع

الإشارة إلى حالة المنتجات الزراعية الجزائرية -

زبيري رباح أستاذ التعليم العالي - جامعة الجزائر

بن تقات عبد الحق أستاذ مساعد - جامعة ورقلة

من خلال هذه الورقة ارتأينا التطرق إلى أساليب

التدريب الناجعة في قطاع الإنتاج المنقطع لاسيما القطاع الزراعي مع الإشارة إلى حالة الجزائر، و من أجل ذلك يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية لبحثنا هذا كما يلي:

ما هي الأساليب الناجعة في تدريب العمالة في

القطاعات التي تعرف تذبذبا في الإنتاج؟ وما هي حالة

العمالة الجزائرية في القطاع الزراعي من ذلك؟.

ومن أجل الإجابة عن الإشكالية نقترح الخطة التالية:

المحور الأول I: تدريب العمالة وفق مفهوم إدارة الجودة الشاملة؛

I - 1 مفهوم التدريب وفق مفهوم إدارة الجودة الشاملة؛

I - 2 مبادئ التدريب وفق مفهوم إدارة الجودة الشاملة؛

I - 3 خطط التدريب في الإنتاج المنقطع؛

المحور الثاني II: العمالة الجزائرية في القطاع الزراعي؛
الخلاصة والتوصيات.

- 1- مفاهيم الجودة ومواصفات إيزو 9000
- 2- أهمية الجودة ومواصفات إيزو 9000 في المؤسسات
- 3- علاقة الإيزو 9000 بالجودة
- 4- مراحل تأهيل المؤسسات لتطبيق الإيزو 9000
- 5- دور مواصفات إيزو 9000 في تحقيق تنافسية المؤسسات

صياغة نظام تقويم كفاءة القوى العاملة في المؤسسة

عشوي نصر الدين أستاذ محاضر جامعة مستغانم

achouinas@yahoo.fr

لكي يتم إجراء حصر شامل للقوة العاملة حاليا في المؤسسة والتنبؤ بالتطورات والتغيرات التي ستطرأ عليها مستقبلا فانه لا بد من توافر معلومات عن مستوى أو درجة "كفاءة" كل فرد من أفراد القوى العاملة كفاءة معبرا عنها - بالأداء الوظيفي الحالي

- و القدرات المحتملة (إمكانية النمو والتقدم للفرد)

إن التقويم في اللغة هو الحكم على القيمة وتقديرها كما تعني أيضا التصحيح والتعديل وإزالة الاعوجاج وتميز اللغة العربية عن غيرها من اللغات في مصطلح التقويم فهي لاتقف عند مجرد تقدير القيمة . والتقدير ليس هدفا في ذاته في عملية التقويم وان كان لا يتم إلا به والحكم على الأداء ليس هدفا في ذاته و انما هو إحدى نتائجه.

من خلال هذه الورقة سنحاول التطرق إلى النقاط التالية:

- مفهوم وأهمية التقويم

- خطوات عملية التقويم

. تحديد معايير تقويم الكفاءة

. مصادر جمع المعلومات

- طرق التقويم التقليدية و سلبياتها

- نظام ترتيب الكفاءة ومعوقات التنقيط.

كلمات المفتاح : قوى عاملة ، نظام، كفاءة ، أداء وظيفي

، أداء محتمل.

إدارة الجودة الشاملة و انعكاساتها على أداء المنظمة

شهد العالم في الأونة الأخيرة تحولات جذرية في شتى المجالات السياسية، الاجتماعية، الثقافية والاقتصادية، كل هذه المتغيرات جعلت من العالم قرية صغيرة تزداد فيها شدة المنافسة، وعملت على توسيع حلبة الصراع والتنافس بين المؤسسات لتحقيق مزايا يتفوق فيها البعض على الآخر، وأصبح الاهتمام بالمستهلك هدفا يتسابق إلى تحقيقه المتنافسون في شتى أقطار العالم، من هنا بدأ الاهتمام بالجودة وأصبحت شعارا ينادي به المختصون وتعتمد عليه المؤسسات الإنتاجية في استقطاب المستهلكين.

مع تزايد الاهتمام بالجودة واعتبارها مطلبا أساسيا

لدخول الأسواق العالمية، اتخذت العديد من التدابير لإرساء قواعد لجودة أفضل على نطاق عالمي، من خلال منظمات عالمية لعل أبرزها المنظمة الدولية للتقييس والتي اهتمت بتأكيد وضمان جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل

المؤسسات، من خلال إصدارها لسلسلة المواصفات

الدولية إيزو 9000 لأول مرة سنة 1987، والتي قامت بتعديلها فيما بعد عامي 1994 و2000 وذلك بغية الوصول بهذه المواصفات لتحقيق أعلى درجات الرضا من قبل

المستفيدين منها، وبغرض عكس المفاهيم الحديثة للجودة

الشاملة . وجاءت مواصفات إيزو 9000 لتجمع كافة الممارسات المطبقة في مجال الجودة على الصعيد العالمي، من أجل تشجيع تبادل السلع والخدمات على المستوى

العالمي، وإعطاء حرية التجارة فرصا أفضل بإزالة العوائق التجارية بين الدول. وعلى هذا الأساس أصبح تطبيق

مواصفات إيزو 9000 والحصول على شهادة المطابقة هدفا لكل المؤسسات الطموحة التي تنظر إلى المستقبل بمنظور

العصر وديناميكية الاقتصاد العالمي الحديث، وقد أثبت

الواقع والتجربة أن تطبيق الإيزو 9000 هو السلاح الذي يمكن التعامل بواسطته مع مستجدات العصر

وتطوراته. وعليه فإن محتوى دراستنا يتمثل في محاولة

الإجابة عن الإشكالية التالية: مامدى فعالية تطبيق مواصفات إيزو في تحقيق تنافسية المؤسسات الاقتصادية؟

2. ما هي متطلبات تطبيقها في منظمات الأعمال ؟
 3. ما هي الأساليب المعتمدة للرفع من كفاءة الموارد البشرية
 4. ما هي انعكاسات تطبيق الجودة الشاملة على أداء أفراد المنظمة
- سوف نحاول الإجابة على هذه التساؤلات من خلال البحث مركزين على أهمية المورد البشري في تميز منظمة الأعمال .

EVALUATION ET PRATIQUES

D'ÉVALUATION

AHMEDBELBACHIR MOHAMED

MAITRE ASSISTANT

ahmedbelba2000@yahoo.fr

CHAIB BAGHDAD

MAITRE DE CONFERENCE

b_chaib@netcourrier.com

UNIVERSITE DE TLEMCEN

L'évaluation est omniprésente, elle peut-être implicite et spontanée (un temps d'arrêt peut déclencher une évaluation), comme elle peut être explicite et organisée (telle la gestion des carrières).

L'évaluation est omniprésente, elle peut-être implicite et spontanée (un temps d'arrêt peut déclencher une évaluation), comme elle peut être explicite et organisée (telle la gestion des carrières).

Et nous nous sommes intéressés à l'entreprise en tant qu'entité évoluant dans un

عروب رتيبة أستاذة محاضرة

aroub_r@hotmail.com

المدرسة العليا للتجارة- الجزائر.

تميز النصف الثاني من القرن العشرين بمجموعة من التغيرات تجلت مظاهرها في كل المجالات , و من أهمها : ظاهرة العولمة , الانفتاح العالمي و ازالة كل القيود أمام انتقال السلع و الخدمات و رؤوس الأموال , التطور التكنولوجي تعدد المنتجات كما و نوعا .

كل هذه العوامل أدت الى منافسة شديدة محليا و عالميا جعلت المنظمات تتهاقت لجلب الزبائن و كسب رضاهم . و تماشيا مع هذه التطورات ظهرت مفاهيم إدارية و مناهج جديدة مختلفة كانت بمثابة الحلول أو السبل التي تمكن المنظمات من البقاء و الاستمرارية. خاصة و أن المستهلك تغيرت سلوكياته فأصبح يهتم بانتقاء السلع و الخدمات ذات الجودة العالية.

لهذه الأسباب استلزم الاهتمام أكثر بجانب الجودة مما دفع المفكرين البحث عن أساليب إدارية تهتم بالجودة و إدارتها . ان هذا لا يعني أن مفهوم الجودة و إدارة الجودة لم يظهر إلا في النصف الثاني من القرن العشرين , فقد ظهرت في مطلع هذا القرن و مع ظهور الإدارة العلمية عملية فحص و مراقبة الجودة ثم عملية مراقبة و فحص المنتج النهائي. بعدها ظهرت وظيفة تأكيد الجودة . إلا هذا لم يمنع المفكرين من البحث عن أساليب أخرى أكثر فعالية تتماشى مع التطورات و التغيرات المستمرة حتى تكون أكثر مرونة , تهتم بجميع عناصر المنظمة بما فيها العنصر البشري الذي يعتبر المحرك الرئيسي و العنصر الفعال الذي يجب أن يولى باهتمام من طرف المنظمة , و تجمعت كل هذه الخصائص في مفهوم الجودة الشاملة.

لهذه الأسباب تمحورت إشكالية دراستنا في السؤال

الجوهري التالي :

ما علاقة الجودة الشاملة بإدارة الموارد البشرية . و

ما هي انعكاساتها على أداء المنظمة؟

من خلال السؤال الجوهري تتفرع الأسئلة التالية :

1. ماهية إدارة الجودة الشاملة؟

جامعة وهران.

في ظل التغيرات الطارئة على الاقتصاد المعاصر ، و ظهور منافسة شديدة بين المؤسسات أصبح يلعب العامل البشري دورا مهما في بقاء المؤسسة وضمان فعاليتها ، ولهذا اهتمت هذه الأخيرة بوضع نظام للتكوين يسمح بتجديد مؤهلات العمال ، وضمان اكتسابهم للمهارات بعدة أشكال على مر الزمن ، وهو ما يوافق التكوين المستمر مع عدم الاكتفاء بالشهادات.

منذ بداية الستينات أصبح للتكوين بعد استراتيجي، بحيث اعتبر كاستثمار يوجب الاهتمام به على المدى الطويل وعدم الاقتصار على تلبية الحاجة الحالية، و ما ساعد على بلوره هذه الفكرة أكثر هو التطور المستمر لتقنيات الإنتاج و الاستعمال المتزايد لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال (TIC)، مما يفرض على المؤسسة الانخراط فيها من أجل تقسين ميزتها التنافسية.

في هذه المداخلة سنتعرض لمفهوم التكوين المستمر و لأهم ما جاءت به نظرية الرأس المال البشري، مع دراسة حالة المؤسسة الوطنية للبتر وكيمياء.

إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالتسيير الإستراتيجي

والتدريب

بن سعيد محمد أستاذ محاضر

benssaide@yahoo.fr

جامعة سيدي بلعباس

بن سعيد لخضر طالب ماجستير / الإقتصاد والتنمية

جامعة - تيارت

تعد الموارد البشرية احد العوامل الأساسية في تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة وحتى يكون العنصر البشري فعال فلا بد من التدريب ولا بد لهذا الأخير أن يكون مخططا ومنظما ويسعى إلى تحقيق أهداف محددة إن الهدف من التدريب هو نشر الوعي وتمكين العاملين من تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة في أعمالهم اليومية وفي علاقاتهم مع

environnement qui se transforme et devient de plus en plus complexe. Mais notre cible est sa partie vitale « l'homme au travail ». En effet, le personnel représente l'âme de l'entreprise ; le résultat de l'homme ne peut pas être apprécié sans l'intervention d'une subjectivité aussi infime soit-elle. Le facteur humain est le noyau de l'entreprise, *sans lequel rien n'est possible*. Seulement pour que le personnel soit performant, il faut mettre à sa disposition les moyens nécessaires. En effet, le personnel représente l'âme de l'entreprise ; le résultat de l'homme ne peut pas être apprécié sans l'intervention d'une subjectivité aussi infime soit-elle. Un certain nombre de questions mérite d'être posé pour permettre de cerner les différentes dimensions que sous tend l'évaluation ; on peut en effet se demander :

- A quoi sert l'évaluation du personnel dans l'entreprise ? ou pourquoi évaluer ce personnel ?.
- Qu'est-ce qu'on évalue ? ou quoi valuer ?.
- Qui évalue ?.

Pour répondre à ces questions dans notre communication nous avons abordé les pratiques de l'évaluation.

الاستثمار في التدريب بين المفهوم و الواقع.

بن باير حبيب أستاذ التعليم العالي

benbayer_habi@yahoo.fr

بلقوم فريد أستاذ مساعد

faridbl@yahoo.fr

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

التعاوني وما هي النتائج المتوقعة من هذا النشاط الجماعي
“ هذا ما سنحاول تبيانها ضمن هذه الورقة البحثية.
كلمات المفاتيح: العمل الجماعي- التدريب – العمل التعاوني
–العمل التساهمي.

العملاء سواء العملاء الدخيلين أو العملاء الخارجيين، وهذا
التدريب يجب أن يكون موجها لجميع فئات العاملين رؤساء
ومرؤوسين وفي مختلف المستويات الإدارية . لان تحقيق
الجودة الشاملة يرتكز على تسيير استراتيجي فعال للموارد
البشرية في إطار معايير الايزو .

التدريب ودوره في تنمية مهارات العاملين
دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات بولاية تبسة-

-SOMIPHOS

بوديار زهية أستاذة مساعدة جامعة تبسة

zahiaboud@yahoo.fr

جباري شوقي أستاذ مساعد جامعة أم البواقي

chaouki_dj@yahoo.com

تواجه منظمات الأعمال اليوم أكثر من
أي وقت مضى رهانات متعددة مصدرها القوى
التنافسية والتحديات الناشئة عن العولمة، انفتاح
الأسواق وانهيار الحواجز وموانع التجارة وتدفقات
رأس المال، هذا إلى جانب الثورة التكنولوجية
الجديدة والمتمثلة في الالكترونيات وتكنولوجيا
الاتصالات، والتي أصبحت المنظمات تتسابق من
اجل الحصول عليها كونها أصبحت أساس اكتساب
الميزات التنافسية.

وقد كان من نتائج التطورات المتلاحقة

في بيئة المنظمة واتساع استخدام التكنولوجيا
الحديثة والمعقدة، تغيير وتعديل في أساليب العمل
القديمة وكذلك الميل إلى إعادة تصميم بعض
الوظائف حتى تكون أكثر إنتاجية، إلى جانب
ظهور العديد من الوظائف الجديدة، وهو ما
تمخض عنه ظهور حاجة ماسة إلى تنمية قدرات
ومهارات الموارد البشرية، الأمر الذي فرض على
منظمات الأعمال القيام بتصميم برامج تأهيلية
وتدريبية لسد النقص الحاصل في مهارات العاملين
لديها وتأهيلهم لمسايرة التصاميم الجديدة للوظائف
الحالية، إلى جانب تدريبهم على الأداء الفعال في

العمل الجماعي: لماذا وكيف؟

-التدريب التعاوني-

بوشياخي عائشة أستاذة محاضرة

bouchikhiaicha@yahoo.fr

جامعة تلمسان.

تمثل جماعة العمل عنصرا هاما من عناصر

استقرار المؤسسات، وأسرار نجاحها، وبلوغها غاياتها،
وأداء رسالتها، لأنها تشكل بوتقة للجهود الفردية، وتمازجا
لآراء الأفراد، ومن ثم تسهم بشكل فعال في تحقيق أهداف
منظمة العمل. وتسهم جماعة العمل في تقديم مجموعة من
المبادئ والأسس والإرشادات المتعلقة بالعمل الجماعي
وسبل تطويره، وتلمس النجاح من خلال انتهاج هذا النمط
من وسائل العمل.

إن المهام التي تقوم بها أي منظمة للعمل، والتي لا تستطيع
أن تستمر وتتهض وتنمو إلا بأدائها، لا تتم بشكل فردي لكن
في إطار جماعي، فلا يمكن تخيل ادارة للمبيعات او التسويق
او الشؤون المالية في أي من منظمات الأعمال يكون قوامها
فردا واحدا بل من المعتاد أن تتكون أي إدارة من مجموعة
أفراد يتعاونون فيما بينهم لتحقيق أهداف المنظمة التي
ينتمون إليها وأداء رسالتها، وهذه الأهداف تختلف بالطبع من
جماعة لأخرى داخل نفس المنظمة، حسب طبيعة عمل كل
إدارة ووفقا للمهام المنوطة بها.

ان العمل الجماعي قد يأخذ صورا متنوعة ما بين عمل

تعاوني او تساهمي travail coopératif ou
collaboratif و تدريب تعاوني apprentissage
coopératif. فما المقصود بالعمل التعاوني او التدريب

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

لضمان الوصول للأهداف المنشودة والتي من بينها تحقيق الجودة الشاملة.

قياس وتقييم أداء العاملين في منظمات الأعمال

نوال شبيشة أستاذة مساعدة.

زنيبي فريدة أستاذة مساعدة

Zeninifarida@yahoo.fr

المركز الجامعي خميس مليانة

منذ الثلاثينات من القرن الماضي (العشرين 20)

وموضوع الأداء يلاقي الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين في مجال الإدارة و علم النفس والسلوك التنظيمي في الولايات المتحدة وأوروبا الغربية حتى أصبح مجالاً للعديد من الأبحاث والدراسات التطبيقية، فالعنصر البشري لم يعد كما كان في السابق-مهملاً، وعلى وجه التحديد إبان الثورة الصناعية، حيث يعمل لساعات طويلة قد تمتد ساعات الصباح الأولى حتى ما بعد الغروب بأجر زهيد قد لا يسد القوت اليومي، وفي ظروف عمل سيئة.

و من ثم شكل موضوع الأداء وقياسه وما يزال إهتمام علماء الإدارة منذ أكثر من نصف قرن، حيث شهدت حقبة الثمانينات بحثاً متصلاً عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء، وتمثل ذلك في البحث عن قيادات جديدة، وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية، ومحاولة إشراك العاملين في وضع السياسات بصورة أكبر، واستحداث نظام حلقات الجودة، وابتداع حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة، وكثير من الأساليب الأخرى التي تركز على تحسين الأداء، والتأكد من كفاءة الوظائف التي تقوم بها الإدارة كالاختيار والتعيين والحكم على مدى مساهمة كل فرد في العملية الإنتاجية، واستخدام ذلك أساساً لاتخاذ القرارات المتعلقة بنظام الأجور والرواتب والترقيات وإصدار العقوبات بحق الممهلين في أداء أعمالهم بشكل مناسب، وهذا الكلام ينطبق على الأفراد كما ينطبق على الوحدات الإدارية والمنظمة ككل.

وظائفهم الحالية بما يتماشى مع التطورات الحديثة في العمل وبيئته المحيطة.

وحتى تتم تغطية مختلف انشغالات هذه الدراسة فقد تمت صياغة الإشكالية الموالية:

كيف يساهم التدريب في تنمية مهارات العاملين في المؤسسات؟

والتي سيعمل أعضاء البحث على معالجتها بالتركيز على المحاور الموالية:

أولاً: مفاهيم عامة حول تنمية المهارات؛

ثانياً: التدريب كمدخل لتنمية مهارات العاملين؛

ثالثاً التدري ب ودوره في تنمية مهارات عمال مؤسسة الفوسفات ببنسة-SOMIPHOS -.

إدارة الموارد البشرية ودورها في تحقيق الجودة الشاملة

حكيمه بوسلمة

rahemaalgerie@yahoo.com

جامعة باتنة

شهدت منظمات الأعمال اليوم تحديات كبيرة فرضت نفسها على بيئة العمل الداخلية والخارجية، من أبرزها ظاهرة العولمة، الانفتاح الاقتصادي، ظهور التكتلات الاقتصادية الإقليمية وثورة المعلومات والتكنولوجيا، مما أدى إلى اشتداد المنافسة بين منظمات الأعمال سواء على المستوى المحلي أو العالمي واستدعى ضرورة تبني فلسفات وممارسات إدارية جديدة من أبرزها إدارة الجودة الشاملة التي تركز على مجموعة من المبادئ التي لا يمكن تجاهلها، ومن بين هذه المبادئ تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم، وهذا لا يتأتى إلا من خلال تبني إدارة الموارد البشرية لإستراتيجيات تمكنها من تحقيق الجودة الشاملة. وعليه فإن إدارة الموارد البشرية تهتم بتحليل احتياجات منظمة الأعمال ثم استقطاب العنصر البشري الخاص بهذه المنظمة واختياره وتعيينه وتدريبه وتطويره

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

يحتاج تقييم الأداء إلى نظام متكامل يحدد من خلاله بدقة كل المسؤولين و المشاركين في عملية تقييم و استغلال في نتائجه. فيما يخص عملية تقييم الأداء لقد أصبح لها توجه استراتيجي معاصر يركز على ما يحققه هذا الأداء من قيمة المضافة: أي ما يحققه الأداء من عوائد و منافع للمؤسسة التي تساعدها في تحقيق ميزة تنافسية في السوق و للعاملين في تنمية و إبراز الكفاءات و تطويرها.

وبشكل أكثر تحديد تحاول هذه المداخلة الإجابة على التساؤلات التالية:

- كيف تكمل آلية تقييم الأداء الموارد البشرية ؟
- ما هي المبادئ الإستراتيجية في تقييم أداء الموارد البشرية ؟
- ما مكانة تقييم أداء العاملين ضمن وظائف إدارة الموارد البشرية ؟
- كيف يتم التقييم المعاصر لبرامج التدريب و تنمية الموارد البشرية ؟

فعالية نظام إدارة الجودة الشاملة و معايير ال ISO 9000 في

تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات

غربي ناصر صلاح الدين أستاذ مساعد

sgherbi@yahoo.fr

جامعة سعيدة

طبيبي بومدين

w.halimi@hotmail.com

جامعة تلمسان.

حليمي وهيبة جامعة تلمسان.

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب إحداث تغييرات شاملة و واسعة بالمؤسسة انطلاقا من تغيير الثقافة القديمة بتغيير تتلاءم و الفلسفة الجديدة وتهيئة البيئة الملائمة للتطبيق بتغيير الهيكل التنظيمي، وإعادة تصميم العمليات، و تدريب العمال على مفاهيم و أساليب إدارة الجودة الشاملة و أدواتها ليتم التنفيذ بالاستعانة بهذه الأساليب و الأدوات في عملية الرقابة التي لا بد أن تكون مترامنة مع التنفيذ، و كتحفيز للمؤسسة

يتوقف نجاح أي مؤسسة على أداء موظفيها كون عملية قياس الأداء من عناصر العملية الإدارية و ذلك لأهمية تزويد الإدارة ببيانات و معلومات تعتبر في غاية الأهمية لمتخذي القرار و التخطيط و الرقابة، لذلك تتضمن عملية قياس الأداء مجالين؛ المجال الأول يتعلق بمدى قياس الأداء و قيامهم بواجباتهم و نشاطاتهم المطلوب منهم القيام بها، و المجال الثاني يتناول مدى استعداد و رغبة الفرد بما يحمله من مؤهلات و قدرات و مهارات في الترقية و الانتقال إلى وظيفة ذات مهام و واجبات أكثر مما كان يقوم به، لذلك يمكن تحديد قياس الأداء بأنه عملية قياس الإنجاز الوظيفي لموظف ما و مدى قدرته على تحقيق الترقية في مجاله الوظيفي.

فعالية تقييم أداء العاملين في تنمية الموارد البشرية

الفرطاس زوليخة استادة مساعدة .

عثماني أمينة استادة مساعدة.

جامعة البليدة.

تعد وظيفة تقييم أداء العاملين من أهم الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في تنمية مواردها بشرية، و على رغم في هذه الأهمية إلا أنها أقل الوظائف جاذبية لجميع الإدارات فهي بدورها تتكون من مجموعة فرعية من الوظائف التي تعد فيها عملية تقييم الأداء إحدى وظائفها الفرعية الأساسية، كونها تتوسط وظائف الموارد البشرية التي تزودهم جميعا بالمعلومات الضرورية لأداء أدورهم في الاتجاه الذي يحقق أهداف إدارة الموارد البشرية و من خلالها أهداف المؤسسة.

ويطلق على تقييم الأداء تسميات أخرى مثل نظام تقييم الكفاءة، و نظام تقارير الكفاءة أو نظام تقييم العاملين. مها كانت التسمية فهو يعني تحديد مدى كفاءة الفرد في أدائه لمهامه الوظيفية، إن عملية تقييم الأداء مستمرة و منتظمة. تلازم الفرد طول حياته المهنية بطريقة نظامية و غير نظامية و هذا التحديد أو الوقوف أمام نقاط الضعف في أدائهم و القوة، و من ثم تهيئ الاستغلال الأمثل للطاقات البشرية ، كما

d'enjeux prioritaires pour l'entreprise. En raison même de sa difficulté, l'évaluation de la performance RH est un enjeu particulier en GRH. Elle est à la fois, pour les chercheurs, un vecteur de connaissance et, pour les praticiens, un vecteur d'efficacité et de renforcement identitaire. Avec l'accroissement de la concurrence entre les entreprises, la pression s'est faite plus forte sur les professionnels de la gestion des ressources humaines (GRH). Les fusions, restructurations et autres transformations qu'ont connues les entreprises ont à l'évidence provoquée une profonde remise en cause de la GRH.

Plusieurs auteurs se sont attachés à mettre en évidence les interfaces existantes entre la gestion des ressources humaines et le contrôle de gestion. Dans le même temps, d'autres proposent de remplacer l'expression « contrôle de gestion » par celle de « pilotage de la performance » ou de « management de la performance ». La notion de performance est fortement porteuse de sens et ses évolutions témoignent de l'évolution des rapports de force dans la société entre les différentes parties prenantes (ou « stakeholders »). Plusieurs d'entre elles ont successivement détenu la capacité à imposer une vision spécifique de la performance comme une norme au sein des entreprises. Les outils mis en place en vue de piloter ces performances contribuent ensuite à créer et légitimer des modes de fonctionnement et des valeurs. Il

ومساعدتها على تجسيد مبادئ هذه الفلسفة وأهدافها، ظهر ما يسمى بأنظمة إدارة الجودة الشاملة التي هي عبارة عن سلسلة للمواصفات يطلق عليها سلسلة مواصفات الإيزو التي ما لبثت أن برهنت على أهميتها و دورها في تحقيق التميز للمؤسسة تنافسيا، وتقليل التكاليف، وتوسيع الحصة السوقية لتصل المؤسسة في الأخير إلى تحقيق رضا الزبون و الفوز بثقته.

Les fondements de la performance RH et son évaluation par la RSE

hadj Slimane Hind née Kheroua
hind_hadjslimane@yahoo.fr

Bentayeb Hidayat

bentayeb_hid@yahoo.fr

univ de tlemcen

La fonction « Ressource Humaine » est de plus en plus fréquemment confrontée à deux enjeux majeurs : elle doit participer aux gains de productivité de l'entreprise, exigés par des contextes concurrentiels de plus en plus tendues, et elle doit répondre à la stratégie de l'entreprise, dont les leviers majeurs concernent notamment la gestion du facteur humain.

Dès lors, la performance RH, la mesure et la valorisation des actions engagées dans le champ des ressources humaines, apparaissent comme des notions-clés, tant au point de vue de la fonction RH elle-même que du point de vue de ses acteurs.

Mesurer la performance RH, c'est tout d'abord déterminer quels sont les domaines

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

نشاطاتها، تكون قادرة على مسايرة التطورات التكنولوجيات وما يرافقها من ابتكارات وتطوير في إنتاج السلع والخدمات وتسويقها واستحداث وظائف جديدة.

وتكمن مصادر الميزة التنافسية بالمنظمة في الخصائص التي تميزها عن منافسيها ، وهي تمس أنشطتها وأسلوب إنتاجها، وتنظيمها.. وتحليل امتيازها التنافسي إنما ينطلق من مواردها المتاحة: من ما يمكنه أن يصبح امتيازاً تنافسياً ، كالمورد الناعم الذي يكسب أهميته من ندرته، و يقوم على معايير العوامل الأصلية لمجالات نشاطاتها، وتحديد القوى المؤثرة منها، والسعي لتبني أنماط توافقة، تحملها على جناح السرعة إلى حضان الجودة الشاملة والعيش في بيئة معرفية ، تكون مفرداته الأساسية هي: تقنيات للإعلام والاتصال والتكنولوجيا والرأس المال الفكري ، لأن الجزء الأعظم من القيمة المضافة يتحقق في إطارها . وهنا لا مناص للمنظمة من تبني الاتجاه الاستراتيجي في تنمية الموارد البشرية وتطوير بيئتها، من مرتكز يجعل المنظمة تجدد أنظمتها باستمرار، لتنبؤ ضمنها الموارد البشرية مكانتها كباعث في القرارات التشغيلية والإستراتيجية.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال، المعرفة و تفعيل إدارة الجودة والتنافسية في منظمات الأعمال المعاصرة.

لحمر عباس أستاذ مساعد

lahmarabbes@yahoo.fr

جامعة مستغانم

في ظل المتغيرات الجديدة و التوجه نحو العولمة، أصبحت المنظمات تواجه ضغوطاً متزايدة تدفعها إلى إحداث التغيير و تبني طرق و أساليب حديثة في الإنتاج و التنظيم من أجل تحسين السلع و الخدمات التي أصبح أمر تسويقها صعب جداً مقارنة بالماضي، فرغبات و متطلبات المستهلكين بدأت تأخذ أبعاد جديدة بعيدة كل البعد عن المفاهيم التقليدية و مرتبطة بالجودة الشاملة التي تعبر عن مجموعة من المميزات الخاصة بمنتج أو خدمة، كما أن تصرفات المنافسين أدت إلى رغبة المنظمات المعاصرة في التمايز و تحقيق وضع

apparaît dès lors important d'analyser les évolutions de la notion de performance dans une optique de compréhension des nouvelles pratiques de GRH. A une époque où le développement durable entre véritablement dans les pratiques, à mesure qu'il accède au niveau local, le seul véritable niveau de l'action, il n'est pas étonnant d'évoquer une évolution importante dans le domaine de la GRH. Ainsi, l'expression « gestion durable des ressources humaines » apparaît désormais dans tout bon rapport de développement durable ou de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Nous proposons, dans cet article, un éclairage des pratiques de gestion durable des ressources humaines par l'évolution de la notion de pilotage de la performance par la RSE.

المدخل المعرفية ودورها في زيادة القدرات التنافسية بالمنظمة

عبد القادر خدّاوي مصطفى أستاذ مساعد

ismounir@yahoo.fr

بزيرية أمحمد أستاذ مساعد

zarhits@yahoo.fr

المركز الجامعي بخميس مليانة

لا تهدف المنظمة فقط إلى المحافظة على مواردها الحالية، ولكنها تسعى دوماً إلى تطويرها وتمييزها استناداً إلى السعي الاستراتيجي المتعلق بقضايا المنظمة الملحة والمنظمات المنافسة لها، لمحاولة التعرف على عوامل نجاحها، وإحداث التغييرات اللازمة على وظائفها، فهي إذن بأمس الحاجة إلى موارد بشرية خبيرة ومؤهلة لإدارة حزم

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

المنافسة، كان لنظام المعلومات الأهمية الكبيرة في هذه الأخيرة، ذلك أنه يؤدي دوراً مهماً وأساسياً في صنع القرار السليم المتعلق بطرق واليات المنافسة، من هذا المنطلق ارتأينا تسليط الضوء على الأهمية الكبيرة التي أصبحت توليها مختلف المؤسسات الاقتصادية لأداء نظام معلوماتها لما له من اثر على تنافسيتها ، باعتبارها المسؤول الأول والأخير عن المعلومة بمختلف أنواعها، الأمر الذي تطلب منا ضرورة دراسة اثر هذا النظام على تنافسية المؤسسة الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: المؤسسة الاقتصادية، نظام المعلومات، التنافسية.

دور لوحة القيادة و بطاقة الأداء المتوازن في قياس و تقييم

أداء الموارد البشرية

مقدم و هيبية

جامعة مستغانم

لا شك و أن كل ما لا يمكن قياسه يصعب تقييمه و بالتالي لا يمكن تسييره و إدارته بالشكل المطلوب، من هذا المنطلق فان قياس الأداء يعتبر أمراً مطلوباً على مستوى كل النشاطات بما فيها إدارة الموارد البشرية.

المورد البشري يكاد يكون أهم مورد في منظمات الأعمال لذلك من المهم متابعة و تقييم أداء العاملين بشكل مستمر من أجل اتخاذ القرارات بما يتوافق مع تحسين أدائهم و تحفيزهم لتحقيق الفعالية و الفاعلية في المؤسسة، هناك وسائل متعددة لقياس الأداء كمية و نوعية، و لعل لوحة القيادة من أكثر أدوات التسيير الهامة و المستعملة للمتابعة الدائمة قصيرة الأمل و بعيدة الأمد إذ أن تحتوي على مؤشرات متعددة للمتابعة المستمرة.

لوحة القيادة من أهم أدوات التسيير المستعملة في المؤسسة لأغراض جد متعددة و هي تنتشر في كل الأقسام و تستعمل لقياس الأداء و لمراقبة التسيير و تساعد في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار على مستوى كل قسم وظيفي.

تنافسي أفضل في الوقت الذي احتلت فيه المعرفة و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال مكانه هامة في الاقتصاد و لعبت دور هام في تطوير أداء المنظمات و تحسين جودتها، وهنا تظهر ضرورة تفعيل العلاقة بين إدارة المعرفة، التكنولوجيا و إدارة الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاح: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال - إدارة الجودة الشاملة - إدارة المعرفة - الترويج - الميزة التنافسية- الانترنت- المنظمات المعاصرة - الاقتصاد الجديد.

اثر أداء نظام المعلومات على تنافسية المؤسسة الاقتصادية

مز هودة نور الدين أستاذ مساعد

nmezhoua@yahoo.fr

جامعة ورقلة.

في ظل الانتقال من اقتصاد السوق المعتمد على قوة رأس المال واليد العاملة، إلى اقتصاد المعرفة المعتمد على جودة المعلومة، وما صاحب هذا الانتقال من تطورات كبيرة في مختلف المجالات، لاسيما التدفق الكبير للبيانات من و إلى المؤسسة، كان لزاماً على المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة ومسيرتها بصفة خاصة، مسايرة هذه التطورات والتكيف معها لأجل البقاء والاستمرار، وهذا بطبيعة الحال متوقف بدرجة كبيرة على أدائها بصفة عامة، وأداء نظم معلوماتها بصفة خاصة، ذلك أن نظام المعلومات هو المسؤول الأول والأخير على توفير المعلومة بكل أنواعها (مالية، تسويقية... الخ)، وبما أن المنافسة تفرض على المؤسسة منطق البقاء والاستمرار للأقوى، كان لنظام المعلومات الدور الأساسي في أي مؤسسة ومهما كانت طبيعة نشاطها، وبما أن توفير المعلومات في الوقت المناسب وبالجودة المناسبة هي الهدف الأساسي الذي يسعى إليه نظام المعلومات في المؤسسة، وان المعلومة ذات الجودة العالية هي أساس العملية التنافسية، وهي إحدى التحديات التي أصبحت تواجه مسيري اليوم خاصة في ظل وجود كم هائل من البيانات المتدفقة من وإلى المؤسسة ، وباعتبار مسيري المؤسسة تواجههم مشاكل عديدة لاسيما في كيفية وطرق

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

- المتطلبات البشرية لتحقيق الجودة الشاملة
- أسس التدريب الموجه لتدعيم الجودة الشاملة
- طرق وأساليب تقييم برامج التدريب الموجهة لتدعيم مفهوم الجودة الشاملة.

Doit on avoir un coach a chacun

OULHISSANE Isnad Dalal

Maître assistante

BENACHENHOU Farida

Maitre assistante

Université de sidi belabas.

L'entreprise d'aujourd'hui a un besoin vital d'aller vite, toujours plus vite que les autres pour assurer sa compétitivité, cette dernière qui dépend de sa capacité à s'adapter à un environnement de plus en plus complexe et incertain. Sa capacité d'apprentissage sera donc déterminante dans la définition de ses avantages concurrentielles et de sa performance, et comme chacun de nous possède des capacités et des talents latents, ce n'est pas seulement de formation qu'il est question mais de développement des ressources humaines dont la première n'est qu'une partie. Car certains ont pu développés leurs capacités et talents et d'autres non. Cette fonction de développement des ressources prend une place de plus en plus importante au sein du département des ressources humaines surtout face à des changements organisationnels radicales, et un environnement qui connait des mutations incessantes et de multiples variables : globalisation, éthique, Tic, etc.

إدارة الموارد البشرية تحتاج بشدة لاستعمال أداة كهذه تقيس من خلالها أداء المستخدمين و تراقب تطورات أدائهم و تعدل الانحرافات غير الملائمة، كما أن بطاقة الأداء المتوازن تقيس الأداء الاستراتيجي و تقوم بمتابعة الأهداف الإستراتيجية على مستوى كل الأقسام بما فيها قسم إدارة الموارد البشرية، انطلاقا ما تقدم ستحاول الباحثة من خلال هذا البحث الإجابة عن الإشكالية التالية:
ما هو دور لوحه القيادة و بطاقة الأداء المتوازن في قياس و تقييم أداء الموارد البشري ؟

تقييم برامج التدريب الموجهة لتدعيم منهج إدارة الجودة

الشاملة

نوري منير أستاذ محاضر

m_ndz@yahoo.fr

قلش عبد الله أستاذ مساعد

kabd.dz@gmail.com

جامعة الشلف.

يعتبر التدريب أحد أهم وسائل تنمية الموارد البشرية التي يمكن الارتكاز عليها من أجل ترقية وتحسين الأداء، بغرض تدعيم القدرات التنافسية، إذ أنه الوسيلة المتاحة في المؤسسة لخلق قدرات ومهارات بشرية ذات كفاءة عالية تشكل لها كفاءات محورية، تمكنها من الوصول إلى الجودة الشاملة لكافة عملياتها وفي مختلف المستويات، وإذا كان دور التدريب في تحقيق هذا الغرض لا جدال فيه، تبقى فعاليته في ذلك تحكمها مدى النجاح في تصميم برامج تدريب فعالة وموافقة للمواصفات، حيث يجب إخضاع تلك البرامج نفسها لفلسفة إدارة الجودة الشاملة، وبهذا طرح سؤال الرئيسي لمدخلتنا على النحو التالي:

ما هي العوامل والمحددات الواجب الارتكاز عليها عند تصميم برامج تدريب المساعدة على تحقيق مستوى الجودة الشاملة؟ وكيف نتأكد من مدى نجاحه في تحقيق ذلك الغرض؟

النقاط الأساسية للمداخلة:

عموما والإدارة البشرية بوجه خاص، الوقوف مليا عند
أبعاد هذه المعطيات الجديدة من أجل مراجعة الواقع و
استشراف المستقبل.

و من مقتضيات المرحلة الحالية، المتسمة بالسير الحثيث
نحو مجتمع المعرفة، الاعتماد المكثف على الكفاءات و
المعارف باعتبارهما الموارد الاستراتيجية الأساسية في ظل
المواجهات التنافسية الجديدة، و الدعائم الجوهرية لنجاح
المؤسسات و بقائها.

فقد غدت الكثير من المفاهيم و آليات العمل، نتيجة هذه
التحولات، غدت متجاوزة و غير ملائمة لمواكبة سيرورة
التحولات، مما دفع الكثيرين إلى التفكير في طرح مفاهيم
جديدة و ابتكار آليات متطورة، ذات قدرة على مسaire
الظروف الراهنة.

و يحتل تنظيم العمل و كفاءات تحليله مكان الصدارة ضمن
هذه المفاهيم و الآليات بالنظر إلى الدور الأساسي الذي يلعبه
في سير الأنشطة و تحقيق الأهداف التنظيمية، و كذلك الشأن
بالنسبة لتصنيف الوظائف الذي غدا ضرورة ملحة في سبيل
ترقية دور الأفراد، لاسيما الإطارات الكفأة و الأيدي العاملة
الماهرة، و خلق الشعور لديهم بالانتماء و الإحساس بالعدالة.
و من أجل تحقيق تنظيم فعال للعمل و تصميم عادل لنظم
الأجور يتوجب على المنظمات تجاوز المناهج التقليدية
لتحليل و توصيف الوظائف و اعتماد مناهج متطورة تخدم
فعليا أهداف تطوير الكفاءات و الاستغلال الأمثل للموارد
البشرية، غير أن السؤال الذي يطرح نفسه بإلحاح شديد في
هذا السياق هو ما مدى ملائمة المناهج المبتكرة في البلاد
الغربية للواقع المؤسساتي و الثقافي في بلادنا؟

و الإجابة المتأنية عن هذا السؤال تتطلب عرضا نقديا
للمناهج التقليدية و الجديدة ثم البحث في مدى صلاحيتها في
المؤسسات الإقتصادية و الإدارية الجزائرية، و من ثم
الخروج باستنتاجات و اقتراحات من شأنها أن تساهم في
تطوير أساليب و آليات التحليل و التوصيف الوظيفي في
الجزائر.

Ça sera donc inutile de s'interroger sur
les outils qui nous aident à développer nos
capacités et talents, mais à reformuler une
autre problématique et s'intéresser plutôt à
savoir *comment doit-on adapter cet outil de
développement des aptitudes à un tel
environnement ?*

Pour répondre à cette problématique,
on a séparé le travail en trois parties, débutant
par une identification des changements clés
qui caractérisent le contexte actuel du travail.
Et puisque la formation était et est toujours un
outil essentiel dans la démarche du
développement, on a consacré la deuxième
partie à la formation, son approche classique
et moderne. Mais à l'heure actuelle, on ne
cherche pas seulement à développer les
capacités de l'homme à un niveau qui lui
permet d'atteindre une bonne performance
dans son travail (c'est l'objectif de la
formation) mais à libérer tous ses talents afin
qu'il puisse les épanouir dans son travail, ce
qui a donné naissance à une phase
complémentaire de la formation dite « le
coaching ».

تجديد مناهج التحليل و التوصيف الوظيفي

من أجل تطوير إدارة الموارد البشرية

ثابتي الحبيب استاذ مساعد.

بن عبو الجيلالي أستاذ محاضر.

جامعة معسكر .

التحوّلات الجذرية و المستجدات المتلاحقة التي تعيشها
مؤسسات الألفية الثالثة تتطلب من المهتمين بإدارة الأعمال

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

mah_mok@netcourrier.com

تواجه المؤسسات تحديا كبيرا في الارتقاء بجودة منتوجاتها من سلع وخدمات وأيضا في ضبط تكلفة هذه المنتوجات، فالمنافسة في عالم اليوم تفرض على المؤسسات الأخذ بنظم متكاملة لتحسين جودة وتكلفة منتوجاتها ودعم وتقوية تواجدتها بالأسواق الإقليمية والعالمية.

ولقد نشأت الجودة كتنظيم في اليابان في بداية القرن العشرين، وتم تطبيق مبادئها على المؤسسات الصناعية، حيث بدأت بعض المؤسسات في تهيئة أوضاعها الإدارية والفنية لمواجهة المنافسة العالمية، وإكساب منتوجاتها مصداقية أكبر وقبولا أوسع في الأسواق العالمية، ويمثل التوافق مع متطلبات المنظمة العالمية للمواصفات "الأيزو" واحدا من الأدوات التي تؤكد وجود نظام فعال للجودة، كما أنه يرسى اتجاهها لتحسين الأداء وخفض التكلفة في كافة المجالات إضافة إلى مساهمته في فتح أسواق جديدة وكسب ثقة الزبائن فيما تقدمه المؤسسة من منتوجات.

وتعد أداة الجودة من أفضل الوسائل التنافسية، ذلك ما يفسر اتجاه نسبة كبيرة من الزبائن لتفضيل التعامل مع المؤسسات الحاصلة على شهادة الأيزو، باعتبار أن هذه المؤسسات قد نجحت في تصميم وتطوير نظم الجودة والتي تكفل إفراس منتوجات جيدة تحضى على ثقة المستهلكين. ولقد طوّرت الإدارة في كثير من الشركات الناجحة على

المستوى العالمي (مثل موتورولا، زيروكس، هيويت باكارد) هيكلها التنظيمية وغيّرت المناخ التنظيمي، وأعدت توجيه برامج الجودة لتكون رائدة في مجال الجودة عالميا. وبلوغ ذلك يتطلب صحة أداء كل جزئية عمل في نشاط المؤسسة، فضلا عن السعي للتحسين المستمر فيه وهذا من خلال إتباع برامج الجودة الشاملة، ومن الطبيعي أن تقوم الإدارة العليا بإرساء ثقافة أو قيم وسلوكيات الجودة الشاملة لدى كافة المستويات التنظيمية.

تعتبر إدارة الجودة الشاملة الأسلوب الحديث للإدارة في عالم اليوم، وهذا في جميع مجالات الأعمال، والحقيقة أن الإجابة في كل شيء أصبح ضرورة هامة جدا لمنافسات عالمية قوية، في السعر، في الجودة... الخ. ولقد حقق تطبيق

دور نظام ABC بالتكامل مع نظام JIT في تهيئة المنظمات

لاكتساب المزايا التنافسية

نعيمة يحيوي أستاذة محاضرة

yahiaoui966@gmail.com

جامعة باتنة.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور نظام التكاليف حسب الأنشطة ABC بالتكامل مع نظام الإنتاج في الوقت المحدد JIT في حل إشكالية التنافسية في المنظمات الناتجة عن التغيرات الهامة في بيئة أعمالها وما صاحبه من ضرورة لإعادة بناء قواعد اللعبة التنافسية. وسيتم التعرف على دور هذين النظامين في توجيه اهتمامات المؤسسة نحو الاعتبارات الأساسية التي تهم المستهلك وهي التكلفة المنخفضة، الجودة الفائقة، التجديد المستمر والاستجابة السريعة. بالإضافة إلى تحديد أثره في تفعيل نموذج سلسلة القيمة الذي قدمه **M.Porter** إذ أن أصل الفكرة ينبع من إمكانية فحص مصادر الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال النظر إلى وحدة نشاط معينة على أنها مركز لإنشاء القيمة للعميل.

وأظهرت نتائج الدراسة أن انتهاج المؤسسة أسلوب التهجين بين نظامي ABC وJIT يمكنها من تحقيق مركز تنافسي قوي من خلال تطبيق أسلوب تحليل أنشطة سلسلة القيمة وبناء المزايا التنافسية، وأكدت النتائج ضرورة الاعتماد على التمثيل (الهيكل) الأفقي الذي لاحظنا غيابه في جل المنظمات الجزائرية.

التدريب الفعال كأداة للتطبيق الناجح لنظم وبرامج الجودة

الشاملة بالمؤسسة

زروقي براهيم أستاذ مساعد - جامعة سعيدة

zerrouki02@yahoo.fr

خثيري محمد أستاذ مساعد المركز الجامعي خميس

khathiri@yahoo.fr مليانة

محمودي قادة مختار جامعة سعيدة

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

الكلمات المفتاحية: مقياس التدريب، الموارد البشرية، التنوع، الشمولية، الاحتياجات التدريبية.

أثر تطبيق الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تحقيق

الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال

"مع الإشارة إلى التميز الأخلاقي"

عبد الله بن منصور أستاذ محاضر

raoubekhti@yahoo.fr

رشيدة أوبختي أستاذة مساعدة

mansour_19612004@yahoo.fr

جامعة تلمسان

:

إن التغيرات على جميع المستويات السياسية

والاقتصادية والاجتماعية التي أفرزها تيار العولمة كان لها

تأثيرها الواضح على منظمات الأعمال مما يتطلب منها

ضرورة تحقيق الجودة وجعلها الهدف الأساسي في ظل عالم

متغير يسوده التنافس في إنتاج السلع والخدمات بصورة

أفضل، وكذا المنافسة العالمية الشديدة لمنظمات الأعمال

لتحقيق أداء متميز يضمن توقع مريح في السوق.

ومن هذا المنطلق، توجهت الأنظار إلى الاهتمام بإدارة

الجودة الشاملة (Total Quality Management)

(TQM) التي تعتبرها المنظمات كوسيلة فعالة لإحداث

تغيرات جذرية في فلسفة وأسلوب العمل فيها لتحقيق أعلى

جودة، واستخدامها كجسر تعبر عليه للوصول إلى رضا

عملائها وأداة للمحافظة عليهم.

وفي ظل هذه الظروف، تسعى المنظمات إلى تطبيق

المواصفات القياسية الدولية (الإيزو 9000) حتى تستطيع

أن تثبت وجودها على الصعيد العالمي الذي لا يرضى

بمنظمة غير مؤهلة من ناحية الجودة والإنتاجية؛ وهذا يعني

أن المنظمات التي لا تلتزم بذلك قد تخرج من السوق لأنه لا

يقبل إلا المنتج الأجود خاصة في الوقت الذي أصبح فيه

المستهلك هو سيد الموقف وسيد السوق والجميع يسعى

لإرضائه طمعا في زيادة الحصة السوقية التي يتوقف عليها

بقاء واستمرارية المنظمات.

إدارة الجودة الشاملة نجاحا كبيرا في كثير من دول العالم المتقدم خاصة في اليابان وأمريكا.

وبناء على ما تقدم ذكره تبرز معالم المشكلة التي نسعى

إلى دراستها من خلال السؤال التالي:

ما هي في هذه الحالة الشروط والمحددات اللازم توافرها

لحدوث تطبيق ناجح وفعال لنظم وبرامج الجودة الشاملة من

قبل الموارد البشرية بالمؤسسة؟

قياس دور التدريب في تنمية الموارد البشرية

دراسة ميدانية على دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بالأردن

بابا عبدالقادر أستاذ محاضر

aekbaba@yahoo.fr

إبراهيم إسماعيل حسين الحديد أستاذ مساعد

ibjafal-alhadid@yahoo.com

جامعة مستغانم

يهدف هذا البحث إلى تتبع العلاقة بين مفهوم التدريب

وتنمية الموارد البشرية ، حيث لا تعتبر الفائدة من التدريب

منفصلة عن تنمية الموارد البشرية كما أن تنمية الموارد

البشرية لا تتحقق دون وجود التدريب ، وعلى هذا الأساس

يعتقد بأن التدريب هو ضرورة ملحة لتنمية الموارد البشرية

، وأن كل منهما يغطي الآخر ، ويتوافقان حتى التكامل في

معظم الأحيان ، أو قد يكمل كل منهما الآخر .

ونلاحظ في هذا البحث أيضاً الأهمية الكبيرة التي

أظهرت دور التدريب من خلال الدورات التدريبية

والاحتياجات التدريبية في تنمية الموارد البشرية ، ولتحقيق

أهداف البحث بات من الضروري توضيح العلاقة بينهما ،

وقد وضعت للبحث ثلاثة فرضيات تناولت الحالات التي

يسعى البحث لاختبارها .

وقد أثبت الجانب العملي من البحث في الأردن ، بأن

التدريب يمكنه الإسهام بفاعلية في تنمية الموارد البشرية من

خلال عدة جوانب . وأخيراً فإن البحث خلص إلى مجموعة

من الاستنتاجات والتوصيات التي تنسجم مع فرضياته

وأهدافه باتجاه توضيح كيفية استفادة الموارد البشرية محل

الدراسة من النتائج التي تم التوصل إليها .

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

على مدى أهميته، فهو يلعب الدور الأساسي في تصميم نظام إدارة الجودة الشاملة وفي تفعيلها وتحقيق المستهدف منها . وبذلك يكون ضروريا إعداد وتدريب وحفز العاملين بالمنظمة للتعامل الإيجابي مع فكر و آليات الجودة باعتبارها ليس فقط مجرد نظام إداري يجب عليهم الالتزام به بل أكثر من ذلك،أي أن تصبح الجودة أسلوبا للأداء الأمثل وطريقة للحياة وجزءا من السلوك العادي للعاملين الذي لا يفرض عليهم ولكنه ينبع منهم بالاقتناع والتدريب والتحفيز لهم وهذا على اختلاف مواقعهم ومجالات أعمالهم في المنظمة.

في ضوء ما سبق ستكون مداخلتنا وذلك من خلال ثلاث عناصر هي:

- (1) ماهية إدارة الجودة الشاملة .
- (2) المبادئ التي يركز عليها مفهوم إدارة الجودة الشاملة .
- (3) إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بإستراتيجية التدريب .

دور إستراتيجية التدريب المستمر في تحقيق الجودة الشاملة: دراسة حالة

يحياوي إلهام استاذة محاضرة جامعة باتنة

يحياوي مريم استاذة مساعدة

المركز الجامعي برج بوعريريج

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز إمكانية تحقيق وبلوغ الجودة الشاملة من خلال تطبيق إستراتيجية التدريب المستمر، والتي تركز على التدريب لكل أفراد المؤسسة في الوقت المطلوب حسب احتياجاتها وباستمرار تماشيا مع تطورات أنظمة الإدارة كإدارة الجودة بغية تلبية رغبات الزبائن وبالتالي ضمان البقاء والاستمرار في السوق. كما تهدف إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية التي تمت بشركة الاسمنت الجزائرية scimat بباتنة.

ولقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات متضمنة في متن البحث.

الكلمات المفتاحية: منظمات الأعمال، الجودة الشاملة، المواصفات الدولية، الميزة التنافسية، البعد الأخلاقي.

الميزة التنافسية: المفهوم و المحددات

بن علي أمينة أستاذ مساعد

amina22benaliste@yahoo.fr

بوزيان العجال أستاذ مساعد

pr_bouziane@yahoo.fr

جامعة سعيدة

يهدف هذا البحث الموسوم ب الميزة التنافسية: "المفهوم و المحددات" إلى حصر المفاهيم الأساسية المتعلقة بالميزة التنافسية كون هذه الأخيرة ميدان واسع و شاسع للبحث و اكتشاف مزايا الإدارة الإستراتيجية للمنظمة والأعمال الهائلة في هذا الموضوع لخير دليل على ذلك ويبقى على المؤسسة إلا التطبيق مما يضمن لها مواكبة البحث و التطور ومن تم تحقيق النجاح و الاستمرارية عن طريق ميزة تنافسية حقيقية و دائمة .

التدريب كإستراتيجية داعمة لمنهجية إدارة الجودة الشاملة

بوعلالى عائشة

جامعة سيدي بلعباس

لقد شاع في عصرنا هذا استخدام مصطلح " إدارة الجودة الشاملة"، حيث اتسم هذا المفهوم بأهمية واسعة في مختلف الأوساط العلمية و الصناعية وأصبح القرن الحالي يطلق عليه مجازا بعصر الجودة الشاملة،ويقوم هذا النهج الجديد من أجل تحقيق غايته ، على قاعدة تدعى "العمل الصحيح بدون أخطاء من المرة الأولى"،لذلك فمن بين مراكز الاهتمام لديه -كما سنرى فيما بعد -هو مساهمة العاملين في المنظمة وتحسين العلاقات الداخلية بينهم.

إذ تطلق منهجية إدارة الجودة الشاملة على العنصر البشري الذي يعمل في المنظمة " الزبون الداخلي" للدلالة

ملخص مداخلات الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية

إن القيمة الحقيقية للمؤسسة تكمن في قيمة مواردها البشرية وكفاءاتها الفردية والجماعية، لذلك أصبحت أهم عوامل تنافسية ونجاعة المؤسسات، الأمر الذي أعطاها بعدا إستراتيجيا في قيادتها وجعل وظيفة الموارد البشرية تتحول من إطارها التسييري إلى دورها الإستراتيجي، وهو ما يحتم أن تكون تلك الموارد البشرية أكثر كفاءة ومهارة ومعرفة، ويفرض التحكم في جودة تلك الكفاءات الفردية وتوظيف المعرفة الكامنة فيها بسبب ارتكاز تنافسية المؤسسة الاقتصادية عليها.

كما تزداد الحاجة إلى الاهتمام بالتسيير الإستراتيجي للموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية بسبب زيادة الوعي بأهمية هذه الموارد كأصل إستراتيجي من أصول المؤسسة، فالمؤسسات بحاجة إلى ابتكارات وجودة شاملة توفر لها ميزة تنافسية، وهو ماتملكه وتصنعه الكفاءات الأمر الذي زاد من أهمية التركيز عليها مقارنة بأصول المؤسسة المالية والتكنولوجية.

الكلمات المفتاحية: التسيير الإستراتيجي، الموارد البشرية، الجودة الشاملة، الميزة التنافسية.

جودة العلاقة و التواصل مع عملاء المنظمة كمدخل للميزة التنافسية

جبوري محمد

med_djebbouri@yahoo.fr

جامعة سعيدة

كان هدف هذه الدراسة هو تسليط الضوء و استعراض أهمية رضي العملاء لتحقيق ميزة تنافسية في ظل تعدد و تنوع و تغيير حاجات العملاء و سلوكهم في عالم اليوم الذي يشهد سباقا محموما يتميز باحتدام المنافسة و تعقيد بيئة الأعمال الذي أدى إلى ظهور الكثير من الاضطرابات و التحديات أمام منظمة الأعمال و سعيها من هذه الأخيرة لكسب و الحفاظ على مكانتها في السوق أصبحت ملزمة بمجموعة من التحديات أهمها سرعة الاستجابة لحاجات و رغبات العملاء و جعل صوت العميل هو مركز اهتمام دائم و أولوية في المنظمة و سعيها الحفيف لتواصلها الدائم و المباشر و الفعال

الكلمات الدالة: التدريب، الجودة الشاملة، الإستراتيجية، شركة الاسمنت الجزائرية.

La qualification du personnel au cœur de la Total Quality Management (TQM) »

OUCHENE Nadia -Maître de conférences-

De l' Ecole Nationale Supérieure de Commerce(ENSC)

ZAIR Wafia de l'Université d'Alger

أصبحت المؤسسة الجديدة تفكر بشتى طرق للتخلص من ما تعانيه من تقلبات و تذبذبات في السوق . فانتقلت من نظرة ضيقة تركز على تسيير الموارد البشرية معتمدة على قوى العمل لمستخدميها إلى نظرة معتمدة على إدارة أعمال الموارد البشرية هادفة للإنتفاع من قدرة مستخدميها على الإبداع و التجديد مستعملة في ذلك عنصر العولمة. كل هذا، لضمان استقرارها في الأفق.

تعتمد المؤسسة الحالية إذن على كل ما يتطلبه هذا النوع الجديد من إدارة الأعمال و المؤدي إلى مفاهيم عديدة منها: مراجعة الكفاءات، تقييم الفعالية، نظام الجودة الشاملة و كذا معلوماتية التكوين، التأهيل و التكوين يعتبران العنصران الأساسيان إذن في تسيير نظام الجودة لضمان الكفاءة و منه الفعالية.

نتعرف من ما يلي عن الطرق و الأساليب المعتمدة في تأهيل و تكوين المستخدمين قصد إحداث الرغبة في العمل و الإبداع لديهم بتنشيط عناصر المؤسسة و التي تساهم في إنجاز أغراض التطور.

التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة

عبد الرحيم ليلي أستاذة مساعدة

abdleila2000@yahoo.fr

لدرع خديجة أستاذة مساعدة

KADIJALADRA@gmail.com

بلكرشة رابع أستاذ مساعد

ber_15@yahoo.fr

جامعة تيارت

و ربط علاقة حوار تفاعلية مع العملاء و سبيلها إلى ذلك

التغذية العكسية الناتجة من تقييم العملاء لمستوى جودة المنتجات المقدمة لهم لتستقي منهم المواصفات التي تحولها إلى مقاييس و معايير تنتج وفقها لتحقيق رضاهم و ضمان ولائهم الذي أضحي هو الغاية الأولى و الأساسية للمنظمة و مؤشر نجاح الذي يتجسد من خلال ضمان ميزة تنافسية و بقاء المنظمة في السوق ،حيث تعتبر العلاقات القوية مع العملاء من أهم المميزات التنافسية قصد احتلال المنظمة موقع تنافسي في السوق يؤهلها للتفوق علي المنافسين و يضمن لها ديمومة ميزتها التنافسية إذ تجمع أغلب أدبيات الفكر التسيير على أن حيازة ميزة تنافسية مستدامة يعتبر هدفاً استراتيجياً .

للخوض في هذه الدراسة تناولنا في الجزء الأول الجانب النظري من خلال عرض الخطوط النظرية التي تطرقت إلى جودة العلاقة مع العملاء كمدخل للميزة التنافسية ليدعم جزء ثاني الذي خصص إلى اختبار العلاقة بين جودة المنتج و رضي العملاء لتحقيق التميز و خلصت الدراسة إلى ضرورة توطيد و توثيق العلاقة مع العملاء من خلال تفهم توقعاتهم من أجل تقديم منتجات متميزة عن المنافسين و تحقيق الرضا لديهم حيث أوضحت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضي العملاء و جودة المنتج و تحقيق التميز و خلصت أيضا إلى أن استمرار العملاء في العامل مع المنظمة و أن زيادة ولائهم يعتمد بشكل أساسي على تقييمهم لجودة المنتجات المقدمة لهم مما يكسب المنظمة ميزة تنافسية.

الكلمات المفتاحية: العلاقة مع العملاء، رضي العملاء، تقييم جودة المنتج، التميز و الميزة التنافسية، صوت و حاجات العملاء، التغذية العكسية، نموذج التحليل الإحصائي.

تنمية الموارد البشرية وسيلة لتحقيق تنافسية المؤسسات الاقتصادية

شعيب بغداد أستاذ محاضر جامعة تلمسان

chaibbaghdad@yahoo.fr

ذياب زقاي أستاذ مساعد جامعة سعيدة

Zeggai13@yahoo.fr

تعتبر إدارة الموارد البشرية من الموضوعات ذات الأهمية المتزايدة في عصرنا الحديث ،الذي يتسم بالتغيرات التكنولوجية والإقتصادية والإدارية، التي تدفع كافة المنظمات إلى إتخاذ الإجراءات والوسائل التي تكفل الإستجابة السريعة لهذه التغيرات على النحو الذي يرفع من قدرتها التنافسية في سوق العمل ،و بين المنظمات المماثلة ، لذا فإن الموارد البشرية تمثل أحد العناصر الأساسية لنجاح المنظمات، سواء كانت هذه المنظمات خدمية أو إنتاجية ، كما يعتبر العنصر البشري جزء من أصول المنظمة و من أهم ما تملكه، حيث يمثل الأداة الحقيقية للعمل والإنتاج ، و أن المنظمة التي لا تملك العنصر البشري الفعال تكون فقيرة إلى الأداء المتميز و الجودة العالية، و أن نجاحها يتوقف على كفاءة و فعالية الأفراد الذين يعملون فيها.

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية (HRM) ، تنمية الموارد البشرية و التدريب (HRD) ، التدريب ، أداء المنظمة ، العنصر البشري.