



جامعة فيلادلفيا
كلية العلوم الإدارية والمالية

□ ملخصات بحوث

المؤتمر العلمي الدولي التاسع
□ الاتجاهات الحديثة في الفكر الإداري والمالي:
إدارة المشاريع (التحديات والافاق)
6 – 7 نيسان (أبريل) 2016

قائمة المحتويات

5	رئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر أ. د. عصام نجيب الفقهاء	مقدمة
6	د. رشيد فراح قنور عادل	إدارة المعرفة والتفكير الابتكاري إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الابتكار لدى منظمات الأعمال
7	د. آلاء عبد الموجود العاني أفرمان جراد مجذاب	متطلبات توظيف تقنيات المعلومات في تحقيق النجاح المنظمي : دراسة تطبيقية في مستشفى السلام.
8	د. زابر وافية د. محفوظ مراد	الإدارة الإستراتيجية وأثرها على أداء المؤسسات الإقتصادية الجزائرية
9	د. بن عبد العزيز سفيان د. دحماني عزيز	حوكمة المنظومة المصرفية كآلية لمكافحة الفساد المالي
10	عدمان مريزق شاطر شفيق	التمكين وعلاقته بالالتزام التنظيمي من وجهة نظر اعاون التنفيذ العاملين بشركة الخزف الصحي بالمليية – الجزائر
12	د. بن شني عبد القادر د. ملاحى رقية	اثر إدارة الأزمات والمخاطر الأمنية على صناعة السياحة تجارب الدول العربية
13	أ.د. الهام يحيواوي د. بلال بوجمعة د. ليلى بوحديد	أهمية ودور إدارة المخاطر في الوقاية من أزمة التلوث البيئي بالمؤسسة الصناعية: دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بباتنة في الجزائر
14	أ. فوزية برسولي	التمكين كمقاربة للتطوير التنظيمي في الهيئات العمومية
15	أ. د. غريبي أحمد العربي ين حورة آمال	تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية كمدخل لتحسين جودة خدماتها
16	انتصار صابر نوري الجبوري ندى عبد الرزاق سليمان اغا	تكامل اساليب ادارة التكلفة مع أسلوب Six Sigma لخفض تكاليف عدم الجودة
17	مراد زايد صراب نور الدين	مستويات التمكين وعلاقتها بأنماط القيادة الإدارية
18	د. مصطفى بودراما د. الطيب قصاص	واقع تطبيق إدارة المخاطر للوقاية من الأزمات في منظمات الأعمال الجزائرية
19	أ. اشرف جمال الدنا د . مجيد مصطفى منصور	نحو تعزيز ولاء الزبائن للمصارف التجارية العامة للضفة الغربية من منظور جودة الخدمات المصرفية
20	سامي عمري ريـم عمري	دور السلوك الأخلاقي لحوكمة الشركات في معالجة الأزمة المالية العالمية

ملخصات بحوث المؤتمر العلمي الدولي التاسع للاتجاهات الحديثة في الفكر الإداري والهي إدارة المشاريع (التحديات والافاق)

21	د.حساني حسين أ.حساوي مريم	الاتجاهات الحديثة لإدارة المخاطر في الشركات التأمينية
22	أ.د/ بن عيشي بشير د/ بن عيشي عمار	أبعاد ادارة الجودة الشاملة و دورها في تحسين الاداء الاستراتيجي بالمؤسسات الصناعية الجزائرية
23	أ.د نجم العزاوي د. عواطف الحداد	اثر استراتيحية توظيف الراسمال الفكري على اداء المشاريع الصغيرة دراسة تطبيقية في عينة من المشاريع الصغيرة
24	أ.د. مراد زايد د. صبرينة ترغيني	دور رأس المال البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية
25	د. مراد كواشي أ. مريم بودودة	أثر التمكين الإداري للعاملين كمدخل لتأهيل الموارد البشرية على تحسين الأداء الشامل للمؤسسة
26	د. موفق عدنان الحميري د. رامي فلاح الطويل د. أحمد ابراهيم التميمي	أثر الإختلاف بين الفئات العمرية للعاملين في رسم الإستراتيجيات الإدارية الفاعلة لفنادق الخمسة نجوم في عمان.
27	د. محمد منصور أبو جليل د. باسم يوسف السعدي د. موسى إصبيح	أثر التقنيات الحديثة المستخدمة في البنوك الأردنية على أداءها التسويقي
28	د. أحمد محمود المساعدة	البعد القانوني للحوكمة الخارجية على ادارة الشركة المساهمة العامة
29	بن الزاوي عبد الرازق موساوي سمية مسعودي جميلة	مدى تطبيق الشركات الجزائرية لمبادئ حوكمة الشركات
30	أ. ناصر مراد	دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين تنافسية المنظمة
31	د.قاسمي كمال أ.ضيف دنيا	أثر تطبيق استراتيحية تمكين الأساتذة الجامعيين في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية
32	أ. د. شريف غياط أ. عبد المالك مهري	الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
33	أ. شرفي منصف أ.د. بن تركي عز الدين	تقييم أداء المؤسسات الجزائرية باستخدام أسلوب بطاقة الأداء المتوازن
34	اد: صحراوي بن شيحة أ: سحيمي فايزة	تأثير تسويق المنتج السياسي على عناصر المزيج التسويقي السياسي الأخرى في صناعة الشخصية السياسية
35	أ.د معين أمين السيد أ. جيجج فائزة أ. فرحات سميرة	إدارة العرفة ودورها في تفعيل الذكاء التنافسي في منظمات الأعمال المعاصرة

ملخصات بحوث المؤتمرات العلمى الدولى التاسع للاتجاهات الحديثة فى الفكر الإدارى والهالى إدارة المشاريع (التحديات والافاق)

36	د. سليمة طبايبية د. بوهرون فتيحة ا. إيمان خلقلاوي	التحليل الإستراتيجى ودوره فى تعزيز المركز التنافسى فى المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة فى المؤسسات الصيدلانية
38	د. فاطمة الزهراء سكر	خطوات التغيير الثقافى نحو إرساء أبعاد التمكين فى منظمات الأعمال
39	Dr. Mohammad Qasem Al-Qarioti	Kuwaiti Audit Bureau Role in Auditing Government Agencies from Employees' Perspectives: an Exploratory Study
40	Marwa Ahmed Walid Alnabulsi	The Success and Failure Factors of Internet Technology Startups and their Product Development
41	Ahraf A'aqoulah Ahmed Bawa Kuyini	Quality Management Systems Obstacles in Low-Performing Hospitals, Jordan

مقدمة

في المؤتمر الدولي الثامن الذي نظّمته كلية العلوم الإدارية والمالية قبل عامين، أكد المشاركون أن مستقبل التطور الاقتصادي في الوطن العربي مرهون بالتفكير الإبداعي للقيادات الاقتصادية ومشاريع الأعمال الخدمية، والعمل التشاركي، ضمن رؤية واضحة، من أجل مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين. وقد شهد العقد الأول من هذا القرن طفرة كمية في أعداد المشاريع الاقتصادية، مما يدعو إلى الاهتمام بضبط نوعية تلك المشاريع، وجودة مخرجاتها. كما يدعو إلى توطين معايير ضبط الجودة لتلك المشاريع بما يتلاءم والبيئة العربية.

والواقع أن هناك أربعة قواعد أساسية لإنجاح أي مشروع اقتصادي أو خدمي، وتمكينه من تحقيق أهدافه، وهي تحديد الرؤية والرسالة والأهداف بكافة مستوياتها، والتركيز على التمكين بمعنى ربط المعارف المتراكمة في المخزون المعرفي حول المشروع بالواقع المعيش، والحرص على التقوية أو تمتين العلاقات بين كافة العاملين في المشروع، وتكريس الاعتماد المتبادل بينهم، والتزود بالطاقة عن طريق تنظيم العمليات ذات العلاقة. وعلى القائمين على إدارة المشاريع التدبر في ذلك كله، ومحاولة تقليل التنافر القائم حالياً بين واقع بيئات الأعمال العربية وطبيعة العصر الرقمي الذي نعيشه، واتخاذ خطوات إجرائية مدروسة للتطوير. وخلص الباحثون إلى أن من عوامل الفشل في إدارة المشاريع الرؤية المشوشة، ونقص مهارات القيادة، والبيروقراطية، وقلة المبادرات، وانقطاع خطوط التواصل الرأسي، وعدم التعاون بين القيادات المختلفة، وتحاشي العمل بروح الفريق، وضعف إدارة المعلومات.

لقد تداى الباحثون المشاركون في هذا المؤتمر العلمي الدولي التاسع لكلية العلوم الإدارية والمالية في جامعة فيلادلفيا، للتبشير بفكر جديد ننق أنه سيساهم في تطوير فلسفة اقتصادية عربية متطورة قادرة على ضبط جودة المشاريع الإنتاجية والخدمية، وكفوة لتشكيل الاقتصاد القومي المعاصر القادر على مواجهة قضايا العالم المتغير في القرن الحادي والعشرين بكفاءة واقتدار. فبلغ عدد الذين تقدموا للمشاركة في المؤتمر مائة باحث من ثماني دول عربية، وتم اختيار واحد وسبعين منهم لعرض أبحاثهم في المؤتمر.

نحن مع من يقول أن المستقبل يولد الآن، وأن صناعته تبدأ من هذه اللحظة، وأن اتجاهات فعلنا في الحاضر هي التي ستقرر صورة المستقبل الذي ينتظرنا. فلنعمل على رسم ملامح نظام جامع مانع للاقتصاد الوطني والقومي، وعلى تأهيل الاقتصاد العربي لدخول العصر التكنولوجي القادم وفهمه، والتأمل فيه، والإبداع من خلاله. ولن يتأتى ذلك إلا من خلال تلاقح أفكار الباحثين والمفكرين في مثل هذا المؤتمر العلمي المتخصص.

تتقدم اللجنة التحضيرية للمؤتمر بخالص شكرها وعميق تقديرها لعالي راعية المؤتمر وسعادة أمين عام اتحاد الجامعات العربية وكافة المسؤولين والزلاء والضيوف والطلبة إزاء دعمهم وتشجيعهم وحضورهم. وتؤكد للزملاء الباحثين أن إسهاماتهم البحثية في مجال إدارة المشاريع والتي تعرض في هذا المؤتمر العلمي الدولي تشكل إضافات نوعية في الفكر الاقتصادي العربي، وهي محل تقدير. ومن المؤمل أن تساهم هذه النخبة المتميزة من الأكاديميين المهتمين بالتخطيط الاستراتيجي في دفع ثقافة إدارة حديثة للمشاريع، والانطلاق نحو آفاق التميز في هذا المجال.

والله ولي التوفيق،،

رئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر

أ.د. عصام نجيب الفقهاء

إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الابتكار لدى منظمات الأعمال

الدكتور رشيد فراح: دكتوراه علوم اقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فنور عادل: طالب دكتوراه: الاقتصاد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة البويرة (الجزائر)

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان دور إدارة المعرفة في تحقيق الابتكار لدى منظمات الأعمال ، وذلك من أجل تحقيق الأداء الأمثل الذي يميز المنظمة عن غيرها. ولتحقيق هذا الهدف تم التعرض في الدراسة إلى ثلاثة محاور، حيث خصص المحور الأول لدراسة التأصيل النظري لإدارة المعرفة، ويعالج المحور الثاني السياق النظري لعملية الابتكار، ويستعرض المحور الثالث علاقة إدارة المعرفة بعملية الابتكار في المنظمة.

وتخلص الدراسة إلى أن للمعرفة دورا كبيرا وأهمية واضحة على كفاءة وفعالية أنشطة منظمات الأعمال، كما توصلت إلى نتائج أهمها أنه توجد علاقة جد وثيقة بين إدارة المعرفة والابتكار، وأن إدارة المعرفة تساهم في تحقيق الابتكار للمنظمة من خلال تأثيرها على الأبعاد المختلفة كأفراد والعمليات والمنتجات.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، الابتكار، منظمات الأعمال.

متطلبات توظيف تقنيات المعلومات في تحقيق النجاح التنظيمي؛ دراسة تطبيقية في مستشفى السلام.

د. آلاء عبد الموجود العاني
جامعة الموصل كلية الإدارة والاقتصاد قسم إدارة الاعمال
أ.فرمان جراد مجذاب
جامعة الموصل كلية الإدارة والاقتصاد قسم إدارة الاعمال

الملخص

تسعى منظمات الأعمال الخدمية والإنتاجية على حد سواء إلى تحقيق النجاح في أعمالها في ظل ما تواجهه من تحديات ومعطيات متسمة بالتغير والتنوع المستمر ، وإن مواكبة هذه المستجدات والتحديات يستلزم توافر مقومات أساسية لممارسة منظمات الأعمال وظائفها وأنشطتها بشكل سليم ، لذا ينبغي أن تحدد المنظمات متطلبات أعمالها اللازمة لتحقيق النجاح والنهوض بمستويات الأداء ، وتحتمل متطلبات تقانة المعلومات الجزء الأكبر من بين متطلبات الأعمال المنظمات .

يهدف البحث إلى تشخيص مدى توافر متطلبات تقانة المعلومات في مستشفى السلام ، ومدى قدرة إدارة المستشفى على توظيف هذه المتطلبات في تحقيق النجاح التنظيمي. تبني البحث عدة فرضيات احصائية ومنها ،، توفير المتطلبات اللازمة لتوظيف تقنيات المعلومات في عمليات المنظمة يسهم في تحقيق النجاح التنظيمي في المنظمة المبحوثة... واعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي في قراءة البيانات ومعالجتها ميدانياً ، إذ استخدم الاستبيان لغرض الحصول على بيانات الجانب التطبيقي من خلال توزيع (30) استمارة على المدراء والمسؤولين في المنظمة المبحوثة. وانتهى البحث بتقديم جملة من الاستنتاجات كان منها توافرت كافة المتطلبات اللازمة لتطبيق تقانة المعلومات في المستشفى المبحوث ، على الرغم وجود تباين طفيف في مستويات توافرها ، إذ احتلت المتطلبات الترتيب الأتي من حيث توافرها في المستشفى المبحوث (المالية ، المادية ، الفنية ، التنظيمية ، وأخيراً البشرية) .

الكلمات المفتاحية : تقانة المعلومات ، متطلبات تقانة المعلومات ، النجاح التنظيمي.

الإدارة الإستراتيجية وأثرها على أداء المؤسسات الإقتصادية الجزائرية

من إعداد: د. زايروافية و د. محفوظ مراد
أستاذين محاضرين - جامعة البليدة 2 - الجزائر

الملخص

هدفت هذه الورقة البحثية إلى التعرف على الإدارة الإستراتيجية وأثرها على أداء المؤسسات الإقتصادية، حيث استعملت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وصممت استبيان خصيصا لجمع البيانات حيث وزعت 90 استبيان وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: وجود علاقة وأثر بين كل من التحليل الإستراتيجي، التوجهات الإستراتيجية، وجود خطة إستراتيجية، تنفيذ الخطة الإستراتيجية، متابعة وتقييم الخطة وتطبيق بطاقة الأداء المتوازن وبين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

كما كشفت نتائج الدراسة مدى اهتمام المؤسسات بالتخطيط الإستراتيجي كونه الركيزة الأساسية للإدارة إستراتيجية حديثة. كما لا ننسى الإشارة أنه رغم وجود أثر جوانب بطاقة الأداء المتوازن إلى أن معظم المؤسسات لا تستعمل هذه الأداة الحديثة والفعالة لذا قررت الباحثة تقديم نموذج سهل ومبسط لتطبيقه.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإستراتيجية، قياس الأداء، توجهات استراتيجية، بطاقة الأداء المتوازن.

«حوكمة المنظومة المصرفية كآلية لمكافحة الفساد المالي»،

(حالة الجزائر)

حاكمية الشركات

د. دحماني عزيز
أستاذ محاضر ب، كلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير جامعة بشار.
الجزائر

د. بن عبد العزيز سفيان
أستاذ محاضر ب، عضو مخبر بحث، كلية العلوم
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة
بشار. الجزائر

ملخص البحث

يعد مصطلح الحوكمة واحدا من بين أكثر وأشهر المصطلحات المتداولة في الفترة الحالية، فهو مطلب تفرضه ضرورة وتقتضيه حاجة وتدعمه رغبة، أما عن مفهومه فهو ينساق ضمن درجة من التناغم مع لفظي العولة والخصخصة اللذان تعرضا للجدل في بداية ظهورهما لكن سرعان ما أصبحا مفهوميين لا من حيث المضمون ولا من حيث الأبعاد خاصة مع تزايد استخدامهما من طرف هيئات المجتمع الدولي. ونظرا لما تلعبه المؤسسات المصرفية من نشاط اقتصادي هام كونها المصدر الرئيس لتدفق رؤوس الأموال في شريان أي اقتصاد، فإن عملية حوكمتها تعد أساسا لضمان استمرارها في أداء وظيفتها وتحقيق أهدافها. وعليه تسعى هذه الورقة البحثية إلى إلقاء الضوء على ذلك الدور الذي تلعبه الحوكمة في الرفع من أداء البنوك وتفعيل دورها وسلامتها في الاقتصاد الوطني الجزائري .

الكلمات المفتاحية: الحوكمة، النظام المصرفي، المنظمات والبنوك، اتفاقية بازل، قانون النقد والقرض، الشفافية...

التمكين وعلاقته بالالتزام التنظيمي من وجهة نظر أعوان التنفيذ العاملين بشركة الخزف الصحي بالميلية – الجزائر

عدمان مريزق أستاذ التعليم العالي ورئيس قسم إدارة الأعمال بالمدرسة العليا للتجارة-الجزائر
شفيق شاطر أستاذ مساعد بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل- الجزائر

الملخص

تمثل التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة في البيئة المحيطة بنشاط المنظمة الدافع الرئيس للتطور الجوهرى في الفكر الإداري النظري وفي الممارسات الإدارية في المنظمات. فقد تصاعدت الأهمية الاستراتيجية للعاملين في الخطوط الأولى لاحتكاكهم المباشر بالتغيرات البيئية، مما اقتضى تمكينهم من التصرف مباشرة في الأمور التي تعكس مخاطر أو فرص جوهرية للمنظمة، وبكيفية تشبه تصرفات الإدارة العليا أو من يملكون المنظمة (افندي، 2003: 09). فقد تخلت الكثير من منظمات الأعمال العالمية المعروفة مثل شركة بوينك (Boeing)، جنرال الكتريك (General Electric)، كاتر بلر (Caterpillar)، ساوت وست ايرلاينز (Southwest Airlines) وهاولت باكرد (Hewlett-Packard) عن مفهوم نظرية التفويض، والتي أصبحت قاصرة عن اللحاق بالتغيرات البيئية والموقفية المحيطة بمنظمات الأعمال اليوم، فكان العمل باستراتيجية التمكين هو الصيغة الجديدة التي تعج بها أدبيات الإدارة في التسعينات ومطلع الألفية الثالثة (الدوري و صالح، 2009: 21).

وتشير الكثير من الأدبيات إلى أن فعالية المديرين في السنوات القادمة سوف تقاس بأداء من يقعون في نطاق إشرافهم أكثر من أدائهم كأفراد. فعمل القائد هو تمكين الآخرين من العمل بأفضل مستوى من الكفاءة والفعالية (افندي، 2003: 10).

إن التمكين له نتائج مهمة تنعكس على المنظمات، منها زيادة التزام العاملين اتجاه المنظمة. فالعامل الذي يشعر بالتمكين وحرية التصرف في العمل يعلم بأن هذه الحرية جزء من علاقة إيجابية وصحية بين الإدارة والعاملين، وهذا بدوره يسهم في تحسين مستوى التزام العاملين اتجاه العمل وانخراطهم فيه (ملحم، 2006: 125). ويقوم الالتزام التنظيمي على فكرة أساسية هي الارتباط بين الموظف ومنظمته، فعندما تصبح قيم الموظف ومعتقداته وأهدافه متوافقة مع أهداف المنظمة والقيم السائدة فيها، فإن هذا الموظف سوف يبدل جهودا إضافية للرقى بمنظّمته (العضايلة، 1995: 15).

وتأسيسا على ما تقدم، تنطلق دراسة الباحثين من هذا البعد النظري إلى الواقع العملي، من خلال التعرف على واقع العلاقة بين التمكين والالتزام التنظيمي في شركة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل بالجزائر، والإجابة على تساؤل الدراسة الرئيس التالي:

ما علاقة الءمكبن باللاءزام الءنظلمى من وءهة نظر أعوان الءنفعذ العاملبن بشركة الخرف الصءى بالمبللة ولافة بببب؟

وبنءق عن السؤال الرئبس للءراءة الأسئلة الفرعة الءالفة:

- ما مسؤل الءمكبن العاملبن فى شركة الخرف الصءى بالمبللة ولافة بببب من وءهة نظر أعوان الءنفعذ؟
- ما مسؤل اللاءزام الءنظلمى فى شركة الخرف الصءى بالمبللة ولافة بببب من وءهة نظر أعوان الءنفعذ؟
- ما ءرءة الراءاباط ببب الءمكبن بأبعاءه الأربعة (المعنى، الكفاءة، الءصمبم الءائى والءائبر) ومسلولاء اللاءزام الءنظلمى فى شركة الخرف الصءى بالمبللة ولافة بببب من وءهة نظر أعوان الءنفعذ؟
- هل لوء ءرول ءاء ءلاله إءصائفة فى آراء المبعولبن ءول مءاور الءراءة وفقا لمءبراءهم الشءصفة والولطففة؟

ولءسعى هءه الءراءة إلى الءعرف على:

- واقع الءمكبن العاملبن فى شركة الخرف الصءى بالمبللة ولافة بببب،
- مسلولاء اللاءزام الءنظلمى لءى العاملبن فى شركة الخرف الصءى بالمبللة ولافة بببب،
- ءرءة الراءاباط ببب الءمكبن بأبعاءه الأربعة (المعنى، الكفاءة، الءصمبم الءائى والءائبر) ومسلولاء اللاءزام الءنظلمى فى شركة الخرف الصءى بالمبللة ولافة بببب،
- مءى وءول ءرول ءاء ءلاله إءصائفة فى آراء المبعولبن ءول مءاور الءراءة وفقا لمءبراءهم الشءصفة والولطففة.

الكلماء الءالفة: الءمكبن، اللاءزام الءنظلمى، أعوان الءنفعذ، شركة الخرف الصءى.

اثر إدارة الأزمات والمخاطر الأمنية على صناعة السياحة تجارب الدول العربية

- د. بن شني عبد القادر جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
د. ملاحى رقية جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

الملخص:

تعمل المنظمة السياحية بمناخ يتسم بالحركة والتغير والتنوع الحضاري والتكنولوجي وقطاع السياحة أكثر القطاعات تأثراً بالاستقرار والسلام العالمي، ولذلك يتعرض إلى العديد من المخاطر والأزمات المعقدة داخلياً وخارجياً ولها أسبابها ونتائجها التي تختلف من بلد إلى آخر ومن منطقة إلى أخرى ومن منظمة إلى أخرى باختلاف طبيعة وخصوصية عمل كل منظمة فما هو أثر إدارة الأزمات والمخاطر الأمنية على صناعة السياحة في الدول العربية ؟، وأهم النتائج التي تم التوصل إليها أثبتت أن التسيير غير العقلاني وعدم الوعي بإدارة الازمات والمخاطر الأمنية يؤثر سلباً على صناعة السياحة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، إدارة المخاطر، صناعة السياحة، المخاطر الأمنية.

أهمية ودور إدارة المخاطر في الوقاية من أزمة التلوث البيئي بالمؤسسة الصناعية: دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بباتنة في الجزائر

أ.د. الهام يحيايو د. بلال بوجمعة د. ليلي بوحديد
جامعة الحاج لخضر، باتنة جامعة أدرار جامعة الحاج لخضر، باتنة

الملخص :

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على ماهية أزمة التلوث البيئي، والتطرق إلى إدارة المخاطر وإبراز دورها في الوقاية من أزمة التلوث البيئي، وإظهار واقع إدارة المخاطر في الوقاية من أزمة التلوث البيئي بمؤسسة الاسمنت بباتنة. وتوصل البحث إلى أن التلوث البيئي يتمثل في الغازات السامة والفضلات التي تطرحها المطاحن بالمؤسسة من خلال الطريقة التكنولوجية المستعملة لصنع الإسمنت الذي يتسبب في حدوث أزمة تلوث بيئي إن لم يتم مواجهتها. وتتعدد المخاطر التي تواجهها المؤسسة بتعدد الأنشطة التي تزاولها، حيث لا تتعامل معها بطريقة عملية ومنهجية تعتمد على أسس رياضية وإحصائية دقيقة، بل يتم التعامل معها بأسلوب تقليدي يعتمد على خبرة المؤسسة، ويمكن الوقاية من أزمة التلوث البيئي عن طريق إدارة المخاطر على مستوى مديرية الجودة والبيئة بالمؤسسة وذلك من خلال: تحسين إدارة النفايات، تخفيض استهلاك الطاقة، احترام القوانين المتعلقة بالبيئة، تخفيض التكاليف وزيادة الربح وتخفيض التلوث على مستوى الورشات.

الكلمات المفتاحية: أزمة التلوث البيئي، إدارة المخاطر، مؤسسة الاسمنت بباتنة.

التمكين كمقاربة للتطوير التنظيمي في الهيئات العمومية

أ/ فوزية برسولي جامعة الحاج لخضر- باتنة-

ملخص:

أضحت قضية التطوير التنظيمي للمنظمات من القضايا الحديثة في مجال الإدارة، نظراً لما له من أهمية والذي يرتبط بمفهوم إعادة الهيكلة، والجودة الشاملة، والتخطيط الاستراتيجي والتغيير التنظيمي وغير ذلك من مفاهيم وعمليات. فالتطوير لم يعد أمراً كمالياً بل أصبح حتمياً من أجل القدرة على مواجهة التحديات، والتمكين الإداري يشكل أحد الأساليب الإدارية الحديثة، التي تلعب دوراً كبيراً في مواجهة مختلف التحديات التي تؤول دون تحقيق المنظمة لأهدافها.

هذه الورقة البحثية تهدف إلى استعراض أهم الجوانب النظرية لمفهوم التمكين الإداري وأهميته وكذا التطرق إلى التطوير التنظيمي، من خلال توضيح مختلف مرتكزاته، وسبل تطبيقه في الهيئات العمومية ومتطلباته، وأيضاً التطرق إلى آثار التمكين على الأفراد والمنظمات على حد سواء، وإسهامه في تطوير الهيئات العمومية والمنظمات بصفة عامة.

الكلمات المفتاحية: التمكين الإداري، التطوير التنظيمي.

إدارة الجودة الشاملة والتميز تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية كمدخل لتحسين جودة خدماتها - دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بالمدينة -

العربي ين حورة أمال
طالبة دكتوراه
جامعة المدينة

أ.د. غريبي أحمد
أستاذ محاضر قسم - أ -
جامعة المدينة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى تأثير إتباع مفهوم إدارة الجودة الشاملة على مستوى أداء الخدمة الصحية في المستشفيات الجزائرية وذلك من خلال توضيح مدى تأثير العوامل التالية: إيمان الإدارة العليا والتزامها بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتمكين العاملين ومشاركتهم وتحفيزهم، والثقافة التنظيمية السائدة، والتحسين المستمر على تحسين جودة الخدمة الصحية في أحد المستشفيات العمومية و هو مستشفى محمد بوضياف بالمدينة. ولقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عمال المستشفى، واستبانة أخرى تم توزيعها على المرضى لمعرفة تقييمهم لجودة الخدمة الصحية، وتم استعمال البرنامج الإحصائي Spss لمعالجة المعطيات . حيث تم التوصل إلى أن أغلب مبادئ منهج إدارة الجودة الشاملة غير مطبقة في مستشفى محمد بوضياف بالمدينة، و القيادة الإدارية لا تلتزم و لا تدعم تقديم خدمات صحية عالية الجودة، كذلك فالخدمات الصحية المقدمة ذات جودة متدنية وهذا سواء حسب وجهة نظر العاملين أو المرضى، وبالتالي يمكن القول أنه ينبغي تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في هذا المستشفى حتى تتحسن جودة الخدمات الصحية المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الصحية، الجودة، إدارة الجودة الشاملة

تكامل اساليب ادارة التكلفة مع أسلوب Six Sigma لخفض تكاليف عدم الجودة

ندى عبد الرزاق سليمان اغا
مدرس

كلية الادارة والاقتصاد – جامعة الموصل

انتصار صابر نوري الجبوري
مدرس

كلية الادارة والاقتصاد – جامعة الموصل

الملخص

في ظل التطورات التقنية الواسعة في ميادين الأعمال كافة وخصوصاً ميدان التصنيع أصبح على الوحدات الاقتصادية التفاعل مع تلك التطورات والعمل على تطويرها لخدمة مصالحها وتحسين أدائها المالي والوقوف أمام المنافسة الشديدة . فجاءت إدارة وتخفيض التكاليف استجابتها لتلك التطورات باعتمادها على الأساليب الحديثة لإدارة التكلفة لتوفير معلومات تدعم الوحدة الاقتصادية إذ ترى أفضل الوحدات الاقتصادية العالمية أن تخفيض التكاليف هي الطريقة الوحيدة لتحسين أدائها المالي، لذلك فإن ما تحتاجه الوحدات الاقتصادية فعلاً هو إدارة تكاليفها (وهذا يتطلب وضع تقنيات جديدة وحديثة لخفض التكلفة تتواءم مع التغيرات التكنولوجية في تنفيذ وتطوير استراتيجيتها وصولاً لتحقيق أهدافها من تخفيض التكلفة وتحقيق الجودة لاهتمام الأساليب الحديثة بـ (التكلفة و الجودة) .

مستويات التمكين وعلاقتها بأنماط القيادة الإدارية - دراسة تطبيقية بمديرية الري لولاية أم البواقي -

نور الدين

مراد زايد صراب

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية لفرع اتصالات الجزائر لولاية بسكرة، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي ،، ما هو دور الرأس المال البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية،، وللإجابة عن مشكلة الدراسة تم صياغة أسئلتها في خمسة جوانب هي: مفهوم رأس المال البشري، أهمية رأس المال البشري، مفهوم الإدارة الإلكترونية، مبادئ تطبيق الإدارة الإلكترونية، دور رأس المال البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات بالإضافة للمصادر الثانوية من كتب ودوريات، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (40) موظفا لفرع اتصالات الجزائر لولاية بسكرة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري، الإدارة الإلكترونية، فرع اتصالات الجزائر.

□ واقع تطبيق إدارة المخاطر للوقاية من الأزمات فى منظمات الأعمال الجزائرية

- دراسة ميدانية -

د. مصطفى بودرامة

د. الطيب قصاب

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة المخاطر وبيان دورها فى ضمان بقاء المنظمات وتقليل الخسائر الناتجة عن المخاطر، وتنبع أهمية الدراسة من ضرورة تفعيل دور إدارة المخاطر فى المنظمات الجزائرية فى ظل تنوع الأزمات، أضف إلى ذلك تركيز البحث على معرفة مدى تطبيق إدارة المخاطر فى الوقاية من الأزمات فى منظمات الأعمال الجزائرية.

نحو تعزيز ولاء الزبائن للمصارف التجارية العامة للضفة الغربية من منظور جودة الخدمات المصرفية (دراسة مقارنة البنك العربى وبنك فلسطين)

غير متفرغ / جامعة القدس المفتوحة

أستاذ اشرف جمال البنا

أ . مشارك جامعة النجاح الوطنية

د . مجيد مصطفى منصور

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز ولاء الزبائن للمصارف التجارية العامة للضفة الغربية من منظور جودة الخدمات المصرفية (دراسة مقارنة البنك العربى وبنك فلسطين)، واختيرت منه عينة ملائمة متناسبة مع زبائن المصرفين في مختلف محافظات الضفة الغربية، وتم توزيع استبانة عليهم، وقد توصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العامة في الضفة الغربية، كانت مرتفعة جداً في المجالات جميعها، وكذلك كانت الدرجة الكلية لواقع ولاء الزبائن للمصارف التجارية العامة في الضفة الغربية، مرتفعة جداً. وفسرت جودة الخدمات المصرفية 62.7% من ولاء الزبائن. كما بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين من حيث جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير الجنس، بينما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجاباتهم في الولاء، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين من حيث ولاء الزبائن تعزى لمتغير العمر، بينما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجاباتهم في جودة الخدمات المصرفية، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجاباتهم من حيث واقع جودة الخدمات المصرفية وولاء الزبائن في المصارف التجارية العامة في الضفة الغربية، تعزى لمتغير مجال العمل. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين من حيث واقع جودة الخدمات المصرفية وولاء الزبائن في المصارف التجارية العامة في الضفة الغربية، تعزى لمتغيرات الرصيد البنكي والمستوى التعليمي وعدد المعاملات الشهرية والبنك.

وبناءً إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، أوصى الباحث بتوصيات منها ضرورة اعتماد البنوك نتائج هذه الدراسة، والعمل بنتائجها وتوصياتها، لما تعكسه من واقع جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بولاء الزبائن.

دور السلوك الأخلاقي لحوكمة الشركات في معالجة الأزمة المالية العالمية

(أزمة الرهن العقاري)

□ حاكمية الشركات

سامي عمري: أستاذ مساعد (أ) جامعة تبسة (الجزائر)

ريـم عمري: طالبة دكتوراه جامعة تبسة (الجزائر)

الملخص

في خضم الانهيارات المالية التي طالت العديد من الشركات الرائدة عالميا بما فيها البنوك، ظهرت الحاجة الضرورية إلى تكريس مبادئ حوكمة الشركات، ووضع مواثيق صارمة لأخلاقيات الأعمال، حيث تشكل الأخلاق في الشركات جوهر إطار الحوكمة. والأزمة المالية العالمية الراهنة هي أزمة ثقة في بعدها الأخلاقي أصابت نظام الائتمان فهزت في امتدادها أسواق المال العالمية، وهو الأمر الذي يستدعي الركون لمبادئ أخلاقيات الأعمال والامتثال لمبادئ الحوكمة حتى يستعيد النظام المالي العالمي عافيته واستقراره.

الكلمات المفتاحية: السلوك الأخلاقي، الحوكمة، حوكمة الشركات، الأزمة المالية العالمية.

الاتجاهات الحديثة لإدارة المخاطر في الشركات التأمينية إشارة للتجربة الجزائرية

Modern Trends in Risk Management in Insurance Companies. Referring to Algerian Experience

د.حساني حسين
أ.حسناوي مريم
جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف
جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

الملخص:

تأثرت الصناعة التأمينية بأزمة الرهن العقاري سنة 2008 كغيرها من المؤسسات المالية، حيث عجزت كبرى الشركات على المستوى الدولي عن الوفاء بالتزاماتها نظرا للاستثمارات الكبيرة التي التزمت بها في إطار المشتقات المالية وطبيعة التوظيفات المالية في النظام البنكي، مما أدى إلى انهيار عدة شركات للتأمين أهمها شركة تأمين أمريكية (AIG). من بين أسباب تأثر هذه الشركات بالأزمة المالية طبيعة وخصوصية نشاطها المرتبط بشكل كبير بالتوظيفات المالية في القطاع البنكي ومحدودية نظام إدارة المخاطر بها.

لمواجهة هذه التحديات المستجدة في المجال لا بد من الاهتمام أكثر بتطوير وتحديث سياسات إدارة الخطر، من خلال تحليل جيد لهذه المخاطر وتقديرها وتقييم حجم وطبيعة الخسائر المتوقعة في حال وقوعها مرحلة أولى، ثم اختيار أفضل الوسائل لمواجهة هذه المخاطر والحد من آثارها في مرحلة ثانية.

الكلمات المفتاحية: الصناعة التأمينية، إدارة المخاطر، العسر المالي.

أبعاد ادارة الجودة الشاملة و دورها في تحسين الاداء الاستراتيجي بالمؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة حالة المؤسسات الصناعية بولاية بسكرة- الجزائر-

د.د/ بن عيشي بشير أستاذ التعليم العالي، جامعة بسكرة-الجزائر-
د/ بن عيشي عمار أستاذ محاضر-ا، جامعة بسكرة-الجزائر-

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور أبعاد ادارة الجودة الشاملة في تحسين الاداء الاستراتيجي بالمؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة حالة المؤسسات الصناعية بولاية بسكرة-الجزائر، و من أجل تحقيق ذلك قام الباحثان باختيار عينة عشوائية متكونة من مدير عام، نائب مدير عام، رئيس مصلحة، نائب رئيس مصلحة و البالغ عددهم 100 فردا من الافراد العاملين في المؤسسات الصناعية التالية: مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، مؤسسة الصناعات النسيجية، المطاحن الكبرى للجنوب، و توصلت الدراسة الى:

- وجود علاقة ارتباط بين أبعاد ادارة الجودة الشاملة و الاداء الاستراتيجي في المؤسسات الصناعية المبحوثة.
- هناك دور لأبعاد ادارة الجودة الشاملة في تحسين الاداء الاستراتيجي بالمؤسسات الصناعية الجزائرية ..

الكلمات المفتاحية: الجودة، ادارة الجودة الشاملة ، الاداء الاستراتيجي، المؤسسات الصناعية

اثر استراتيجية توظيف الراسمال الفكرى على اداء المشاريع الصغيرة دراسة تطبيقية فى عينة من المشاريع الصغيرة

الدكتور
عواطف الحداد

الاستاذ الدكتور
نجم العزاوى

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الى قياس اثر ادارة الراسمال الفكرى على اداء المشاريع الصغيرة فى عينة من المشاريع الصغيرة فى بعض الدول العربية (الاردن ، العراق ، مصر ، لبنان) ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة وفق نموذج وفرضيات الدراسة ، وتكون مجتمع الدراسة من (140) فردا وللمستويات الادارية الثلاث (عليا ، وسطى ، دنيا) .

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج والاستنتاجات والتوصيات وتضمنت الدراسة اربعة مباحث :

المبحث الاول : منهجية الدراسة

المبحث الثانى : الاطار النظرى : الراسمال الفكرى ، اداء المشاريع الصغيرة

المبحث الثالث : الاطار العملى : النتائج واثبات الفروض

المبحث الرابع : الاستنتاجات و التوصيات .

دور رأس المال البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة حالة: فرع اتصالات الجزائر لولاية بسكرة-الجزائر

أ.د. مراد زايد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3-الجزائر
د. صبرينة ترغيني كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أمحمد بوقرة
بومرداس-الجزائر

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية لفرع اتصالات الجزائر لولاية بسكرة، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي، ما هو دور الرأس المال البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية.. وللإجابة عن مشكلة الدراسة تم صياغة أسئلتها في خمسة جوانب هي: مفهوم رأس المال البشري، أهمية رأس المال البشري، مفهوم الإدارة الإلكترونية، مبادئ تطبيق الإدارة الإلكترونية، دور رأس المال البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات بالإضافة للمصادر الثانوية من كتب ودوريات، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (40) موظفا لفرع اتصالات الجزائر لولاية بسكرة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري، الإدارة الإلكترونية، فرع اتصالات الجزائر.

أثر التمكين الإداري للعاملين كمدخل لتأهيل الموارد البشرية على تحسين الأداء الشامل للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة الخزف الصحي بالميلية-

الأستاذة: مريم بودودة

الدكتور: مراد كواشي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

جامعة جيجل - الجزائر-

جامعة أم البواقي - الجزائر -

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر التمكين الإداري للعاملين كمدخل لتأهيل الموارد البشرية على تحسين الأداء الشامل للمؤسسة، ومن خلال تحليل نتائج الاستبيان الذي تناولنا فيه واقع التمكين الإداري للعاملين وأثره على أداء مؤسسة الخزف الصحي بالميلية، اتضح لنا أن غياب نظام حوافز فعال، وعدم نجاعة السياسة التكوينية للمؤسسة والذي أثر بدوره على حوادث العمل المسجلة وذلك بسبب عدم برمجتها لدورات تدريبية كافية في مجال الأمن والسلامة المهنية. ولقد كان لحوادث العمل تأثير سلبي على أداء المؤسسة، حيث ارتفع عدد الأيام الضائعة بسبب هذه الحوادث مما أدى إلى التأثير السلبي على معدل الإنتاجية للعامل وبالتالي حجم الإنتاج الإجمالي ككل هذا من جهة، ومن جهة أخرى عدم قدرة المؤسسة على التحكم في تكاليفها خاصة الخفية منها. ولقد تبين لنا من خلال تطبيق بطاقة الأداء المتوازن المستدام على مؤسسة الخزف الصحي بالميلية مدى أهمية التقييم الشامل للأداء، فرغم أن الأداء المالي لهذه المؤسسة كان جيدا وذلك بالنظر للمنظور المالي، إلا أن هذا الأخير كان يخفي وراءه أداء أقل مستوى في المنظورات الأخرى.

الكلمات المفتاحية: المؤسسة، التمكين الإداري للعاملين، الأداء الشامل للمؤسسة، بطاقة الأداء المتوازن المستدام.

أثر الإختلاف بين الفئات العمرية للعاملين في رسم الإستراتيجيات الإدارية الفاعلة لفنادق الخمسة نجوم في عمان.

د.موفق عدنان الحميري د. رامي فلاح الطويل د.أحمد ابراهيم التميمي
قسم الإدارة الفندقية والسياحية/ كلية العلوم الإدارية والمالية/ جامعة فيلادلفيا

ملخص البحث

هناك تصور واضح ومتفق عليه في أدبيات الإرث الحضاري للمجتمع العربي في تبيان الدور المهم والرئيسي الذي يلعبه كبار الأعمار في عمليات التوجيه والإلتقان للعملية الإنتاجية والكفاءة الخدمية، إضافة إلى دورهم البارز في الإرث الثقافي والمعرفي. وقد انعكست مثل هذه الأهمية على الفكر الإداري الفندقي الحديث. ويأتي هذا البحث ليؤكد مثل هذا التوجه في فكر إدارة الأفراد أو ما يطلق عليه حديثنا بعلم إدارة الموارد البشرية من خلال توظيف العلاقة التفاعلية بين موظفي الفنادق من ذووي الاعمار الكبيرة مقارنة بالشباب لتحسين كفاءة وسرعة تقديم الخدمة في صناعة الضيافة. وعلى الرغم من أن العديد من العاملين والإداريين مؤمنين بالدور الايجابي الذي يمتاز به العاملين من ذووي الاعمار الكبيرة في تحسين مستوى الخدمة لكنهم يفضلون تعيين من هم ضمن الفئات العمرية الأقل. وبمعنى آخر، ومن خلال تحليل نتائج مقابلات العديد من موظفي الفنادق العاملة في العاصمة عمان، إستطعنا أن نؤكد على أن غالبية العاملين من الشباب لديهم كفاءة خدمية جيدة ولكن يبقى مؤشر دوران العمل المرتفع لهذه الفئة هو السمة الغالبة لهم لأسباب عديدة تناولناها بشيء من التفصيل في متن هذا البحث.

أثر التقنيات الحديثة المستخدمة في البنوك الأردنية على أداءها التسويقي

د. موسى إصبيح

د. باسم يوسف السعدي

د. محمد منصور أبو جليل

الملخص

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر التقنيات الحديثة المستخدمة في البنوك الأردنية (البريد الإلكتروني، خدمة الرسائل القصيرة) على أداءها التسويقي، تكونت العينة من (88) مستجيباً من العاملين في إدارات وأقسام التسويق لدى البنوك العاملة في الأردن. وتم استخدام الأسلوب الوصفي والتحليلي واختبار الانحدار الخطي المتعدد والبسيط في اختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ذو دلالة إحصائية لاستخدام التقنيات الحديثة المتمثلة بـ (البريد الإلكتروني، خدمة الرسائل القصيرة) على الأداء التسويقي في البنوك العاملة في الأردن. وأوصت الدراسة باستمرار البنوك العاملة في الأردن بتوفير التقنية الحديثة القادرة على تسهيل عملية تبادل وتدفق المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة ضمن البنك وبين عملاء البنك، فضلاً عن أن هذه التقنيات توفر خدمة جيدة تتناسب واحتياجات العملاء. مفتاح الكلمات: التقنيات الحديثة، البنوك الأردنية، الأداء التسويقي.

البعد القانوني للحكومة الخارجية على ادارة الشركة المساهمة العامة

- دراسة مقارنة -

د. أحمد محمود المساعدة - استاذ مشارك في القانون التجاري

جامعة الجمعة - المملكة العربية السعودية

الملخص

يعود أهمية موضوع حكومة الشركات ، لأنها طريقة ذات جانب أكثر فعالية لتحقيق ضمان سير الجانب المالي والإداري في الشركات المساهمة العامة وفقاً للضوابط القانونية والمالية والإدارية ، التي تتلائم مع قواعد تأسيس هذا النوع من الشركات ، لذلك فقد اشرنا تناول موضوع الحكومة الخارجية على إدارة الشركة المساهمة العامة من الزاوية القانونية ، بما يتوافق والنصوص التشريعية في ضوء احكام قانون الشركات الأردني ، ونظام الشركات السعودي وبعض القوانين المقارنة محل الدراسة.

ولتحقيق ذلك قام الباحث بدراسة ما كتب حول هذا الموضوع ، واستخلاص المفاهيم، والمبادئ الأساسية ذات العلاقة، لموضوع الدراسة ، سواء من الجانب القانوني أو المحاسبي وما طرأ عليها من تطور من خلال الاطلاع على أحكام القضاء وما كتب بهذا الموضوع من دراسات سابقة. وقد تمت معالجة هذه الدراسة من خلال أربعة مباحث ، تمثلت في التعريف بماهية حكومة الشركات وأهميتها بالشركة المساهمة العامة في المبحث الأول ، ومدى رقابة الدولة على إدارة الشركة المساهمة العامة في المبحث الثاني ، وبيان الجوانب المتعلقة بدور المساهمين والدائنين في أعمال الرقابة على إدارة الشركة المساهمة العامة في المبحث الثالث . وتناولنا في المبحث الرابع دور المدقق الخارجي في الرقابة على ادارة الشركة المساهمة العامة وفقاً للقانون الأردني والقوانين الأخرى المقارنة، وفي ضوء ما تقدم ختمت الدراسة بأهم النتائج التي تم التوصل إليها.

مدى تطبيق الشركات الجزائرية لمبادئ حوكمة الشركات دراسة حالة شركة سوف للدقيق

أستاذ محاضر- أ: بن الزاوي عبد الرازق

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة

باحثة دكتوراه: موساوي سمية

باحثة دكتوراه: مسعودي جميلة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى فحص وتحليل أثر تطبيق مبادئ الحوكمة في الشركات الاقتصادية، وتهدف إلى بناء وعرض الإطار المفاهيمي لمفهوم الحوكمة في الشركات الاقتصادية، كما تهدف إلى تحليل علاقة الارتباط بين، حوكمة الشركات، وكل بعد من أبعادها، ولتحقيق هذه الأهداف ومن أجل دراسة مدى تأثير تطبيق هذه القواعد في شركة سوف للدقيق قمنا بوضع استمارة مكونة من ثلاثين عبارة تحوي المبادئ الرئيسية للحوكمة التي أصدرتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين تنافسية المنظمة

أ. ناصر مراد

كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير . جامعة البليدة 2

الملخص:

خلال فترة الاقتصاد الموجه و سيادة السوق الإحتكاري عملت المنظمة الاقتصادية الجزائرية على تحقيق الأهداف من الناحية الكمية و تلبية حاجة الزبون من الجانب التقني . بينما في ظل الإصلاحات الاقتصادية المنتهجة ، و الإنتقال إلى اقتصاد السوق مع تصاعد التنافس بين المنظمات على مكانة الريادة في السوق ، و التحديات التي يفرضها محيط المنظمة ، مما أدى إلى ضرورة تكيف المنظمة مع تلك التحولات لضمان بقائها في السوق .

تعتبر إدارة الجودة الشاملة إحدى مقومات التنافس بحيث تعمل على الإستجابة لإحتياجات الزبائن و كسب رضاهم ، بالإضافة إلى تحسين مردودية المنظمة و تعزيز مركزها التنافسي، وبالتالي ضمان بقائها في السوق، مما يعكس أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين تنافسية المنظمة .

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين تنافسية المنظمة التي تسعى إلى التميز في أدائها و منتجاتها، بما يضمن لها تحقيق أهدافها و استمرارها في السوق ، في ظل بيئة معقدة و متغيرة.

الكلمات الدالة: المنظمة ، التنافسية، الجودة الشاملة ، المعلومات، التكنولوجيا .

أثر تطبيق استراتيجية تمكين الأساتذة الجامعيين في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية

- دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة- الجزائر -

د.قاسمي كمال: أستاذ محاضر (أ) بجامعة المسيلة
أ.ضيف دنيا: أستاذة مشاركة بجامعة المسيلة

ملخص

الهدف: هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تمكين الأساتذة الجامعيين في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية.

المنهج /العينة: ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي مع أسلوب دراسة الحالة، حيث قام الباحثان بإعداد استبانة اشتملت على (37) فقرة موزعة على محورين: الأول هو تمكين الأساتذة الجامعيين والثاني جودة الخدمة التعليمية الجامعية. واشتملت عينة الدراسة على (57) أستاذ جامعي. وتم اعتماد برنامج SPSS لتحليل البيانات احصائيا.

النتائج: حيث أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: مستوى تمكين الأساتذة الجامعيين في ميدان الدراسة لا زال دون المطلوب. هناك مستوى مقبول لجودة الخدمة التعليمية الجامعية المقدمة في المؤسسة قيد الدراسة. عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى التمكين وجودة الخدمة التعليمية الجامعية.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الجامعة بتمكين الأساتذة الجامعيين من خلال تكثيف البرامج التدريبية والتكوينية، والتحفيز المادي والمعنوي مع منح الاستقلالية والسماح بالمشاركة في اتخاذ القرار وتقديم الاقتراحات.

الكلمات المفتاحية: تمكين العاملين، الأستاذ الجامعي، الجودة، جودة الخدمة التعليمية الجامعية.

الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال

أ. د. شريف غياط مدير مخبر التنمية الذاتية والحكم الراشد
أ. عبد المالك مهري أستاذ بجامعة العربي التبسي- تبسة، الجزائر
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة ، الجزائر

الملخص:

تعد الإدارة الالكترونية مجالاً رحباً لمنظمات الأعمال للدخول إلى عالم فسيح من التفاعل والتواصل خارج حدودها، والتكيف مع التوجهات الجديدة للانفتاح، وقد أتاحت التكنولوجيا المتمثلة في شبكات الاتصال عبر الانترنت وما يرافقها من مستلزمات مادية في أن تكون أرضاً خصبة وواسعة للاستخدام والتفاعل مع قواعد وتعاملات الإدارة الالكترونية. وانطلاقاً من هذا المنظور اقترحنا هذا البحث وذلك من أجل تقديم إطار فكري نظري لفهوم وأبعاد الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال التركيز على دور ومساهمتها في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء لمنظمات الأعمال ضمن حقل جديد من التعاملات والعلاقات الاقتصادية والإدارية، فضلاً عن معرفة مدى تأثير تبني الإدارة الالكترونية على الجودة الشاملة في أعمال وأنشطة هذه المؤسسات من أجل الخروج بتوصيات حول مدى تحقيق الإدارة الالكترونية للجودة الشاملة المستدامة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الجودة الشاملة، العولة، الاقتصاد الرقمي، منظمات الأعمال.

تقييم أداء المؤسسات الجزائرية باستخدام أسلوب بطاقة الأداء المتوازن ،دراسة حالة مؤسسة مولاهم وشركائه للبناء،

أ. شرفى منصف أ. د. بن تركى عز الدين

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة قسنطينة 2 – الجزائر

ملخص

تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من الأساليب الحديثة لتقييم الأداء، وهي أداة قيمة تمكننا من فهم وضعية المؤسسة، كما أنها تزودنا بتوثيق مفيد للتطوير المستمر للمقاييس المستخدمة من أجل الرقابة التي توجه المؤسسة باتجاه تحقيق أهدافها. ولحدثة الموضوع أردنا أن يكون هذا البحث مدخلا لتوضيح مفهوم بطاقة الأداء المتوازن والفكرة الرئيسية التي تقوم عليها والمحاور الأساسية التي تبني عليها ومميزات التطبيق الناجح لها، إضافة إلى خطوات بناء البطاقة ومحاولة تطبيقها في إحدى المؤسسات الجزائرية. وقد أظهرت النتائج انخفاض مستوى الأداء الكلي للمؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الأداء، الاستراتيجية، بطاقة الأداء المتوازن، قياس وتقييم، محاور.

تأثير تسويق المنتج السياسى على عناصر المزيج التسويقي السياسى الأخرى فى صناعة الشخصية السياسية

الأستاذ: الدكتور صحراوي بن شيحة مدير مخبر إدارة الابتكار و التسويق (MIM)

Professor Sahraoui Benchiha, Director of the Laboratory MIM

(Management de L'Innovation et Marketing),

Djilali Liabes University, Sidi bel Abbes – Algeria

الأستاذة : سحيمي فايزة عضو مخبر إدارة الابتكار و التسويق (MIM)

جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس

الملخص

إن التسويق السياسى يقدم أساليب جديدة لفهم الأنشطة السياسية الحديثة و بذلك هو يساعد على خلق عدة نماذج لتوضيح سلوك المنظمات و الأحزاب السياسية و المرشحين عند بيع الرجل السياسى لكسب الانتخابات السياسية من خلال الاستراتيجية التسويقية. و عليه فالتسويق السياسى يركز على إشباع حاجات و رغبات الناخبين بحيث يعتبر مطلبا أساسيا لنجاح الأحزاب و المرشحين فى البيئة التنافسية السياسية و هناك مستويين من التسويق السياسى ، المستوى الأول فلسفى و المستوى الثانى إجرائى ، إذ يشير المستوى الفلسفى حاجة المنظمة السياسية إلى زيادة عدد مؤيديها أو توجهها لزيادة عددهم مبني على ثقافة المنظمة السياسية ذاتها من خلال خلق رؤية إيجابية للمنتج السياسى لخلق طلب على هذه السلعة السياسية لدى المستهلك المستهدف. ويشير المستوى الإجرائى أن هذا التوجه ، لابد أن ينعكس فى الأنشطة الاتصالية العملية للمنظمة السياسية أو الحزب. و عليه فإن هناك تأثيرات مختلفة عند تسويق المنتج السياسى على عناصر مزيج التسويق السياسى الأخرى و التى تشمل ،السعر السياسى ،الدائرة السياسية أو المكان السياسى ،الترويج السياسى ،التعبئة السياسية و التمويل السياسى. و هدفنا فى هذه الدراسة تحديد عناصر المزيج التسويقي السياسى و دورها فى التأثير على المستهلكين السياسيين فى اختيار المرشح من خلال تحديد الآليات التسويقية التى تساهم فى تسويق المؤسسات السياسية و المرشحين . و عليه نطرح الإشكالية التالية ما مدى تأثير تسويق المنتج السياسى على عناصر المزيج التسويقي السياسى الأخرى لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة السياسية أو الحزب ؟

الكلمات المفتاحية : التسويق السياسى – المنتج السياسى – المزيج التسويقي السياسى –

الاستراتيجية السياسية □

إدارة المعرفة ودورها في تفعيل الذكاء التنافسي في منظمات الأعمال المعاصرة

أ.د معين أمين السيد	أ. جيجج فائزة	أ. فرحات سميرة
جامعة الجزائر3	جامعة محمد خيضر بسكرة	جامعة محمد خيضر بسكرة
الجزائر	الجزائر	الجزائر

الملخص:

نسعى من خلال هذه الدراسة لتسليط الضوء حول إدارة المعرفة ، والأثر الذي تلعبه في زيادة كفاءة وفعالية الذكاء التنافسي في المنظمة ، باعتبارهما أداة هامة و رئيسية لنجاح المؤسسات في كافة أنحاء العالم في الوقت الراهن ، و الذي يتميز فيه الاقتصاد العالمي بالتسارع نحو التنافس الشديد ، وهذا ما شهدناه خاصة في الدول المتقدمة.

لقد انطلقت الدراسة من مشكلة عبّر عنها التساؤل الجوهري التالي: ما هو الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في تفعيل الذكاء التنافسي في منظمات الأعمال المعاصرة ؟ وكيف يكون التكامل بينهما؟

وتضمنت الدراسة ثلاث محاور ، المحور الأول اعتمدنا فيها على توضيح الذكاء التنافسي وكل ما يحيط به، خاصة وانه عملية جديدة في المنظمات المعاصرة ، أما المحور الثاني فتطرقنا فيها إلى إدارة المعرفة باعتبارها لا تقل أهمية عن الذكاء التنافسي، فهما عمليتين أساسيتين في المنظمات التي تريد السيطرة والتفوق، والمحور الثالث وضحنا فيه الاثر الذي تلعبه إدارة المعرفة في زيادة فعالية الذكاء التنافسي وكيفية التكامل بينهما من أجل تدعيم مكانة المنظمة في بيئة كثيرة التغير.

ولقد وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن الذكاء التنافسي أصبح من أهم وأقوى الوسائل المستخدمة اليوم لحماية المؤسسات من التنافس الشديد ، والمخاطر المختلفة لبيئة الأعمال ، حيث يكون مدعم بإدارة فعالة تزيد من قوة هذه العملية وهذه الإدارة تسمى اليوم بإدارة المعرفة .
- يعتبر الذكاء التنافسي اهم اسلوب لدعم وتعزيز مكانة المؤسسة من خلال تنمية قدراتها الابداعية
- ادارة المعرفة والذكاء التنافسي في المؤسسة مترابطين ومتكاملين حيث كل طرف يدعم ويخدم الطرف الآخر.

أما أهم التوصيات فنذكر:

- أهمية تشجيع تطبيق عملية الذكاء التنافسي والتركيز على ادارة المعرفة التي هي الوسيلة الأنجح لوصول المؤسسات الى ما تريد .

- نشر الوعي الثقافي بأهمية استخدام كل من الذكاء التنافسي و ادارة المعرفة داخل مؤسساتنا العربية كعملية اساسية ، لما له من دور مهم في صياغة الاستراتيجية، واتخاذ القرارات الفعالة.
- يتوجب على منظمات الأعمال الاهتمام بالذكاء التنافسي لأنه السبيل لبقائها ولتعزيز قدرتها الإبداعية لخلق ميزة تنافسية لمنتجاتها في الأسواق المحلية والدولية.

الكلمات الدالة : الذكاء ، الذكاء التنافسي، المعرفة ، إدارة المعرفة ، التنافسية في بيئة منظمات الأعمال

التحليل الإستراتيجي ودوره في تعزيز المركز التنافسي في المؤسسة الاقتصادية:

دراسة حالة في المؤسسات الصيدلانية

– دراسة حالة مجمع صيدال الجزائر (2010-2013) –

الدكتورة: سليمة طبائية : جامعة 8 ماي 1945 قالمة – الجزائر

عضوة في مخبر التنمية الذاتية والحكم الراشد

الدكتورة: بوهرون فتيحة : جامعة قسنطينة- الجزائر

الأستاذة: إيمان خلفاوي : جامعة 8 ماي 1945 قالمة – الجزائر

ملخص:

تواجه كافة المؤسسات في عصرنا الراهن سواء كانت عامة أو خاصة، إنتاجية أو خدمية تحديات كثيرة نتيجة للتغيرات والتطورات العلمية والتقنية السريعة والمستمرة، وأمام تلك التحديات أصبحت الإدارة التقليدية بعملياتها ووسائلها عاجزة عن جعل المؤسسة قادرة على المنافسة، الأمر الذي يحتم على هذه المؤسسات استخدام كل ما يتاح لها من أساليب إدارية معاصرة تمكنها من ذلك، وقد اهتمت المؤسسة بدراسة وضعها التنافسي في الصناعة من خلال الإهتمام بالتحليل الإستراتيجي وأدواته، والذي يساهم في التعرف على وضعية المؤسسة في السوق بالنسبة لنظيراتها لطرح الخيارات الإستراتيجية أمام الموقف أو الوضع الحالي للمؤسسات الإقتصادية في محفظة نشاطاتها أو منتجاتها لإتخاذ القرار الإستراتيجي بما يتلاءم والتوقع المحتمل لتطور الأوضاع السوقية ومختلف المؤشرات أو المعايير الأخرى التي تراها المؤسسة مناسبة لتحديد الإستراتيجية المثلى.

ويعتبر قطاع الصناعة الصيدلانية من أهم القطاعات العالمية التي تسعى معظم الدول لترقيتها وتنميتها بشكل مستمر، ومن هذا المنطلق نجد الجزائر من الدول الحريصة على تنمية هذه الصناعات وتحسين قدرتها التنافسية، ورغم التجربة الحديثة للجزائر في هذا المجال فإنها تمكنت من تشكيل قاعدة صناعية تتكون من مجموعة من الوحدات الإنتاجية المحلية التي تسعى إلى رفع تغطية السوق المحلي من المنتجات الصيدلانية، لذا سنعمل من خلال هذه الدراسة على معرفة طبيعة المنافسة داخل هذا القطاع والخيارات الإستراتيجية المتاحة أمام مجمع صيدال وسبل تنميتها.

وعلى ضوء ما تقدم يتضح ضرورة دراسة دور التحليل الإستراتيجي في تعزيز المركز

التنافسي للمؤسسة الإقتصادية، ويمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة التحليل الإستراتيجى فى تعزيز المركز التنافسى فى المؤسسات الصيدلانية الجزائرية؟

وقدم البحث فرضية الدراسة الآتية:

يساهم التحليل الإستراتيجى فى اكتشاف نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التى تعد ضرورة حتمية للمؤسسة خاصة لتعزيز المركز التنافسى فى ظل تنامى المنافسة الداخلية والخارجية.

وقد توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها، إن نجاح المؤسسات الصيدلانية واستمرارها على مدى فهمها لبيئتها وكذا الإستراتيجية التى تتبعها لتنمية صناعتها،،.

وقد قدم البحث مجموعة من التوصيات من أهمها:

- على المؤسسات المصنعة للدواء تحليل متغيرات البيئة التى تعمل فيها لتحديد قواعد المنافسة وكطبيعة الإستراتيجية التى يمكن أن تتبناها لتحقيق أهدافها الإستراتيجية.
- اعتماد منهج الشراكة كبديل إستراتيجى ملائم للمؤسسات المصنعة للدواء للتغلب على التهديدات ومواجهة التحديات التكنولوجية والمالية وتعزيز المركز التنافسى.

الكلمات المفتاحية: التحليل الإستراتيجى، مؤسسات صيدلانية، البيئة الداخلية، البيئة الخارجية، المركز التنافسى.

خطوات التغيير الثقافي نحو إرساء أبعاد التمكين في منظمات الأعمال

د. فاطمة الزهراء سكر

جامعة الجزائر-3

ملخص:

المفاهيم الخاصة بالتمكين تطورت مع تطور البيئة التي تعيش بها المنظمة مترامنة بذلك والتطور في الرؤية الإستراتيجية للعنصر البشري ليأتي رغبة في التغيير للأفضل والأحسن، ووفق آلية واضحة وقابلة للتنفيذ، تسير بخطوات إيجابية ثابتة وإن كانت بطيئة أو بالتدريج، وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح أن هذا التغيير يبدأ بتغيير الذهنيات والأفكار والقيم والعادات... (ثقافة المنظمة) التي كانت منتشرة قبل ظهور التمكين لترسخ مبادئ وقيم ومفاهيم جديدة فرضتها بيئة المنظمة من خلال تفعيل أبعاد التمكين المختلفة حتى يكون ثقافة سارية المفعول في المنظمة يلتزم بها العاملون والمدراء على حد السواء ويحاولون تجسيدها في أرض الواقع واستغلالها في تعزيز الإبداع.

□ وقد اعتمدت على المنهج الوصفي من أجل تحليل و تفسير مع اختبار الفرضيات التالية:

- اتضح أن الممارسات القديمة في المنظمة لم تعد مجدية، يكون في هذه الحالة الطريق ممهدا، لإدخال وقبول معتقدات وقيم جديدة، فيتم تبني السلوك الجديد والذي يتلاءم مع القيم والمعتقدات الجديدة كاستجابة لما تعتقد المنظمة أنه ضروري لبقائها.
- ثقافة التمكين تعتمد على اندماج ومشاركة الجميع الإدارة والعاملين على حدأ سواء لتحقيق النجاح، فالمهمة، التزام، القوة، والثقافة شروط أساسية لإيجاد ثقافة شاملة للتمكين وإنجاح مراحل التغيير نحوه.
- يمكن للمنظمات الاستفادة من المدخل الثقافي اعتمادا على مبدأ التغيير من أجل ترسيخ أبعاد التمكين.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الثقافة التنظيمية التي توصف بالقوة والتحكم من غير المحتمل أن توفر بيئة ملائمة لنجاح التمكين. بل على الأرحح قد تشكل عائقاً لبيئة التمكين.
- مبادرة التغيير يرحح أن يكتب لها النجاح بشكل أكبر وذلك عندما تتغير ثقافة المنظمة لخلق الظروف المناسبة للتمكين
- يعتمد نجاح استراتيجية التمكين على بيئة المنظمة وأسلوب تنفيذها لعملية التمكين فإذا تم إدارة بيئة المنظمة وأسلوب تنفيذ التمكين بقدرة وفاعلية فأن التمكين سيعزز تحسين الإنتاجية، الجودة، تقليل التكاليف، تحقيق المرونة في العمل، ورفع مستوى الرضا الوظيفي.

وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج توصى الباحثة بتعزيز ثقافة التمكين ببعديها الفني والإداري عبر رفع سقف المسامحة عن الأخطاء، وتفويض المزيد من الصلاحيات للعاملين ، مع تحسين قدرة القادة في إدارة الموارد البشرية من خلال بناء ثقافة الشراكة بين الإدارة والعاملين، وتشجيع العاملين على التسلح بالمعرفة والاستناد إلي الحقائق عند اتخاذهم القرارات أو حلهم المشكلات ، مع ربط أنظمة التعيين والترقية بامتلاك المعرفة المتخصصة لتعزيز بناء المنظمة.

Kuwaiti Audit Bureau Role in Auditing Government Agencies from Employees' Perspectives: an Exploratory Study

Dr. Mohammad Qasem Al-Qarioti

Department of Public administration, College of Administrative SciencesKuwait University

The researcher is thankful to the Research Administration of Kuwait University for its support to conduct this research paper as a

Research project IU02/14

Abstract

This exploratory study investigates the auditing role of the Kuwaiti Audit Bureau (KAB) of government agencies from employees' perspectives, regarding rationalization of public spending, detecting deviations and violations, and taking timely corrective measures to stop any wrongdoing. The study was based on a questionnaire which was administered in the fall 2014 to a random sample of (500) employees of the KAB and audited government agencies. The study shows that employees evaluate highly the effectiveness of its role, and recommends how this role can be enhanced.

Key Words: *Public Administration, Public Budgeting, Bureau of Auditing, Managing Public Finance, Financial Auditing, effectiveness.*

The Success and Failure Factors of Internet Technology Startups and their Product Development

Marwa Ahmed (Professor), Philadelphia University, Amman, Jordan
Walid Alnabulsi, DBA Candidate, California InterContinental University, USA

Abstract

This research explores some of the startups- failure causes by internet technology which mostly related to their product; either not offering the right product that clients want or not solving their problem.

„Startups in general do face the risk of failure at the early stages of their formulation, where studies show that one of the top reasons, is they make products no one wants., (Griffith. 2015).

This research will discuss Internet Technology Startups failure and success factors, and trying to answer the following questions: for technology startups is it a must to have out of the box business idea, and predefined business model for achieving success? Or rather it is a matter of product development and execution process? What are the success and failure factors?

The research review of internet technologies products success and failure cases, besides a product development strategy.

Keywords: Startups, Internet technology , Success, Failure, Product Development, Strategy Making Process, Innovation, Technology, Technological Innovation,

Literature Review

Harold Siow Song Teng, Gurpreet Singh Bhatia, Sajid Anwar,(2011) ,examine the potential success and failure of small- and medium-sized enterprises (SMEs). Establish benchmarks that could be helpful to decision makers for improving future business-related policy formulation and research. SMEs regard the top four most important factors contributing to their business S/F as: employment, training, and the retainment of high-quality staff members; prevalence of good products, services,

Kathryn Watson, Sandra Hogarth-Scott, Nicholas Wilson,(1998), investigate the characteristics of a cohort of 166 small businesses which were set up during a period of recession by founders, all of whom had experienced a period of unemployment prior to start-up. These new ventures were appraised and supported by their local Training & Enterprise Council (TEC) prior to start-up and in their formative months. They analyses the appropriateness and success of support services in the light of an empirical investigation of the factors which appear to impact on survival/failure and growth prospects of surveyed businesses.

Quality Management Systems Obstacles in Low-Performing Hospitals, Jordan

Ahraf A'aqoulah¹, Ahmed Bawa Kuyini²

Faculty of Administrative and Financial Sciences, Philadelphia University, Amman, Jordan.

School of Health, University of New England, Armidale, NSW, Australia.

Abstract

Implementing a Quality Management System (QMS) is important in order for hospitals to deliver high-quality services. Hospitals in Jordan vary greatly in terms of the quality of their services, with some providing high-quality services and others providing low-quality services. This study aimed to explore QMS obstacles in low-performing hospitals in Jordan. The study employed a Mixed Method-Sequential Exploratory design. A set of questionnaire (yielding quantitative data) was used to explore the QMS obstacles. The study population was drawn from three public and private hospitals considered low-performing. A total of 324 participants who worked in the three low-performing hospitals, such as doctors, nurses, midwives, pharmacists, dentists, accountants, clerks and allied medical professions completed a set of questionnaire on QMS Obstacles. The study questionnaire called Quality Management System Obstacles Scale (QMSOS) containing 23 items was rated as 5-points Likert Scale. The study found that low-performing hospitals faced six major obstacles: : lack of rewards for hospital staff, inadequate material resources, lack of training programmes, insufficient staff motivation, insufficient budget for QMSs, and inadequate authority delegation. The study also provides recommendations for improving the implementation of QMS in Jordanian hospitals.

Keywords: Obstacles, Quality Management System (QMS), Low-Performing Hospitals