



جامعة فيلادلفيا
كلية العلوم الإدارية والمالية



ملخصات بحوث

المؤتمر العلمي الدولي الثامن
استراتيجيات بيئة الأعمال المعاصرة
(رؤى وأفكار متجددة)
29 – 30 نيسان (أبريل) 2014

قائمة المحتويات

5	أ.د محمد قاسم القريوتي	جاهزية موظفي الادارة العامة الكويتية للتكيف مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
6	أ.د بو مدين يوسف أ.مصعب دعاس	قرارات التمويل في اطار محددات الهيكل المالي لمنظمات الاعمال : دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية خلال الفترة الممتدة بين (2007-2012).
7	د.مجيد مصطفى منصور د. إيهاب سمير القبح أ. حسين محمود عابد	العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات لدى مديري التسويق في قطاع التأمين
8	أ. دلقوف سفيان أ.بودرامه مصطفى	تأثير إستراتيجية اختيار الهيكل التمويلي الأمثل على القيمة البورصية للمؤسسات العمومية: دراسة حالة المجمع الصناعي للأدوية – صيدال- ، الجزائر (2003-2012)
9	د.إلهام يحيايوي أ.نجاة صغيرو أ.ليلي بوحديد	تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضى الزبائن عنها: دراسة ميدانية في المؤسسات الإستشفائية الخاصة بباتنة في الجزائر .
10	أ.نعيمة محمد أحمد	ممارسة الادارة الاستراتيجية: الواقع ومعوقات التطبيق/ دراسة ميدانية تحليلية بالتطبيق على جامعة عمر المختار
11	أ.د.موسى اللوزي د.تغريد كتوعة	التخطيط الإستراتيجي ودوره في رفع كفاءة الميزة التنافسية لإدارة الموارد البشرية.
12	أ.هشام سبع أ.محمد لبن هيشور	التخطيط الإستراتيجي في الإدارة المحلية. “دراسة كشفية ميدانية على عينة من بلديات ولاية سطيف بالجزائر“ .
13	أ.سليمية طباطبية أ.نجاح بولدان أ.سهام بوقفل	تحسين خدمة العملاء كآلية لبلوغ ريادة المنظمات الخدمية في بيئة الأعمال الرقمية - دراسة ميدانية لعينة من موظفي الشركة الجزائرية للتأمين -.
14	د.ناصر محمد جرادرت د.أحمد اسماعيل المعاني	دور التخطيط الإستراتيجي في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمات العربية.

ملخصات بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثامن – استراتيجيات بيئة الأعمال المعاصرة : رؤى وأفكار متجددة

15	د.فراس مسلم القعايدة د.عبد العزيز أحمد الشرباتي د.عماد عدنان العاني	أثر بيئة التسويق الجزئية في جودة الخدمة المقدمة من قبل جامعة الشرق الأوسط : وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.
16	أ.محمودي مليك أ.زرودي صباح	الإدارة الإلكترونية كمدخل للإبداع في تسيير وتميز منظمات الأعمال.
17	أ.د.شريف غياط أ.عبد المالك مهري	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال في ظل بيئة الأعمال المعاصرة.
18	د.طارق هاشم د.باسم السعدي د.رامي الدويري د.رند إرشيدات	مدى إدراك مديري التسويق في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية لأهمية الذاكرة التنظيمية في إدارة المعرفة التسويقية.
19	أ.زواق الحواس	دور التحفيز الضريبي في تهيئة وإصلاح بيئة أعمال المشروعات الصغيرة و المتوسطة
20	د.الأء عبد الموجود العاني أ.مها مصطفى جانكريك أ.ريم نوري مجيد	تبنى إستراتيجية المحيط الأزرق وفق إعتبارات التسويق الدولي : دراسة حالة في شركة الأدوية.
21	د.مصطفى عبد اللطيف أ.علمواي أحمد	دور إستراتيجية تمكين العاملين في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.
22	د.ولهي بوعلام	الدور الإستراتيجي للدولة في عملية تمويل الإستثمار للفترة (2002-2013) دراسة حالة : الوكالة الوطنية لتطوير الإستثمار في الجزائر
23	د.أحمد ضيف د.هيبه طوال	إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتفعيل إدارة التغيير بمنظمات الأعمال.
24	د.سام عبد القادر الفقهاء د.مي إيد الصيفي	العوامل المؤثرة في مستوى تبني شركات الصناعات الغذائية للتسويق المستدام في فلسطين .
25	د.أحمد إسماعيل العاني د.ناصر ' محمد سعود ' جردات د.ناصر الخضور	تحديات التغيير والتطوير في بيئة الأعمال العربية
26	أ.فريد سمير	دور التخطيط الإستراتيجي للرأس مال البشري في تحسين الأداء المؤسسي.
27	د. محمود مالك أبووعرا أ.هيام عدنان الصمادي	أثر استخدام الإدارة الإلكترونية للمواد الدراسية في التحصيل الأكاديمي للطلبة.
28	أ.د.صحراوي بن شيحة	دور تقنيات التسويق التجاري في صناعة المنتجات السياسية دراسة حالة الانتخابات الرئاسية في الجزائر لسنة 2014.

ملخصات بحوث المؤتمر العلمي الدولي الثامن – استراتيجيات بيئة الأعمال المعاصرة : رؤى وأفكار متجددة

29	أ.عزيز سبتي أ. مريم مهشي أ. زينب مهشي	مدى تطبيق ممارسات التسويق الإجتماعي في منظمات الأعمال الجزائرية العاملة في قطاع الإتصالات.
30	د.حوالف رحيمة د. خواني ليلي	دور تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الحد من الأخطاء الطبية
31	أ.سامي عمري أ.ريم عمري	إستخدام نموذج Servqual لقياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك المحمولة (الخلوية).
32	أ.زايد مراد	واقع إستخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في عمليات إدارة المعرفة لدى شركة جازي للإتصالات.
33	د.موفق الحميري	إعتماد تقنية القدرة الإستيعابية في إدارة عمليات الخدمات السياحية في منتجعات الإستشفاء الطبيعي (منطقة البحث حمامات ماعين الساخنة في الأردن).
34	أ.فطيمة بوهلال أ.محمد كربوش أ.بلميمون عبد النور	العلاقة بين الخيار الإستراتيجي والهيكل التنظيمي وتأثيره على فعالية المنظمة - دراسة حالة على مستوى مجموعة من المؤسسات العامة والخاصة.-
35	أ.مداني عصمان أ.أمنة التونسي	بيئة الأعمال في الجزائر - الواقع والتحديات والأفاق المستقبلية-
36	د. سواكري مباركة د. بن ربيع حنيقة أ. مقدم علال	ممارسات التخطيط الإستراتيجي بالمؤسسات الجزائرية في ظل البيئة المعاصرة حالة مؤسسات قطاع الصناعة الغذائية
37	د. صباح بن سهلة	أثر التمكين الإداري على إدارة معرفة الزبون في المؤسسات الجزائرية دراسة حالة مؤسسة جنرال كابل -بسكرة-
38	Dr.Ameen Al-Momani Dr.Marwa Ahmed Miss.Wedad Al Aqrabawi	Conducting the Strategic Situational Diagnosis Case of Jordanian food industries

جاهزية موظفي الإدارة العامة الكويتية للتكيف مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة

أ.د. محمد قاسم أحمد القريوتي

جامعة الكويت / الكويت

الملخص

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى التعرف على مدى توفر البنية التحتية لإدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة الكويتية ممثلة بثلاث جوانب رئيسية هي: علاقات العمل التعاونية، والاجراءات الادارية المتبعة، والالتزام بمعايير المهنية والاحتراف في العمل. حيث تم توزيع استبيان على عينة عشوائية مكونة من (600) من موظفي عدد من الوزارات تمثل مختلف قطاعات الخدمات الحكومية لقياس المؤشرات سابقة الذكر بهدف رفع مستوى الخدمات العامة، من خلال التعرف على نواحي القوة لتعزيزها والنقاط السلبية لمعالجتها.

الكلمات الدالة: الخدمة المدنية، الموظف العام، الوزارات، الكويت، إدارة الجودة الشاملة.

قرارات التمويل في إطار محددات الهيكل المالي لمنظمات الأعمال دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية خلال الفترة الممتدة بين (2007 – 2012)

أ.مصعب دعاس

أ.د.بومدين يوسف

جامعة الجزائر 3 / الجزائر

جامعة الجزائر 3 / الجزائر

ملخص

هدفت الدراسة إلى القيام بدراسة أكثر عمقا لإحدى أهم القرارات المالية وهو قرار التمويل في إطار محددات الهيكل المالي لمنظمات الأعمال الجزائرية، معتمدين في ذلك على قاعدة معطيات محاسبية مصدرها المركز الوطني للسجل التجاري لعينة مكونة من 25 مؤسسة صناعية خلال الفترة الممتدة من سنة 2007 إلى سنة 2012. إضافة إلى تحديد الطاقة الاستيعابية للديون في المنشآت موضوع البحث، ومختلف العوامل المفسرة لهذه النسبة على مستوى المؤسسات الجزائرية ومعرفة قدرتها على اقتراض الأموال من الجهات التمويلية.

وقد تم تلخيص العلاقة بين المؤشرات المحاسبية وشكل الهيكل المالي لمنظمات الأعمال الجزائرية، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد، حيث شمل نموذج الدراسة أربعة متغيرات مستقلة، وهي حجم المخاطرة العملية، معدل حجم الضمانات، حجم المؤسسة، معدل المردودية الاقتصادية، معدل نمو المؤسسة، بينما تمثل نسبة الاستدانة المتغير التابع في الهيكل المالي للشركة.

وتوصلت الدراسة إلى أن نسبة الاستدانة، في الشركات الصناعية الجزائرية هو أن مؤسسات عينة الدراسة تعتمد بشكل كبير على الاقتراض لسد احتياجاتها التمويلية، حيث أن عدد المؤسسات التي تجاوز فيها متوسط نسبة الاستدانة 50% هو 16 مؤسسة من بين 25 مؤسسة محل الدراسة، وهي نسبة متوسطة مقارنة مع مثيلاتها في دول، مثل الولايات المتحدة، وألمانيا، ودول شرق آسيا، حيث تجاوزت النسبة 80%، إضافة إلى أن لكل معلمة على حدى ومقارنتها بالقيمة الجدولية في كل مرة، نجد أن معدل المردودية الاقتصادية و معدل نمو المؤسسة بالإضافة إلى حجم المخاطر العملية معنوية إحصائيا وذلك عند مستوى معنوية يقدر بـ: 5%، في حين لم يكن لباقي المتغيرات المفسرة للنموذج دلالة إحصائية في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع، حيث أظهرت نتائج الانحدار عدم وجود علاقة معنوية تربط كل من معدل حجم الضمانات و حجم المؤسسة بنسبة الاستدانة.

وأوصت الدراسة أن تتجه المنشأة التي تتميز بارتفاع معدل ربحيتها وتتاح لها فرصة احتجاز الأرباح إلى الاعتماد على مصادر التمويل من خلال حقوق الملكية حيث أثبتت الدراسة انخفاض تكلفتها لانخفاض نسبة مخاطرتها، بالإضافة إلى أن تكلفة هذا النوع من التمويل مرتبط بشكل كبير بمدى تحقيق الأرباح.

وتشجيع المنشآت في ظل الظروف الاقتصادية الحالية غير المستقرة بالتوجه نحو الأرباح المحتجزة لأغراض النمو، مما يحسن الهيكل المالي، ويقلل من الاعتماد على الاقتراض. وضرورة إجراء المزيد من الدراسات المتعمقة في مجال محددات الهيكل المالي لتشمل القطاعات الاقتصادية الأخرى، من البنوك، وأيضاً، التأمين، والخدمات للوقوف على مدى التباين لمحددات الهيكل المالي في هذه القطاعات.

العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات لدى مديري التسويق في قطاع التأمين

د.مجيد مصطفى منصور د.ايهاب سمير القبح

جامعة النجاح الوطنية / فلسطين جامعة فلسطين التقنية / خضوري / فلسطين

أ. حسين محمود عابد

جامعة النجاح الوطنية / فلسطين

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات لدى مديري التسويق في قطاع التأمين، ومن أجل تحقيق هذا الهدف قام الباحثون بتصميم الاستبانة كأداة لاستطلاع آراء أفراد العينة المكونة من المشرفين، الإدارة الوسطى، والإدارة العليا والعاملين في اقسام التسويق في قطاع التأمين ، كما تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاث أجزاء ، بحيث تناول الجزء الأول المعلومات الشخصية (الجنس ، العمر، المؤهل العلمي) والمعلومات الوظيفية (المستوى الوظيفي ، عدد سنوات الخبرة) ، أما الجزء الثاني فتناول الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (الوعي الذاتي، تنظيم الذات، الدافعية، التعاطف ، المقدرة الاجتماعية)، أما الجزء الثالث والأخير فكان حول تحليل عملية اتخاذ القرارات.

وبتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين الذكاء العاطفي بشكل عام والقدرة على اتخاذ القرار. حيث بلغ معامل ارتباط سبيرمان (0.583) بين الذكاء العاطفي والقدرة على اتخاذ القرار عند العاملين في قطاع التأمين.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين الذكاء العاطفي والقدرة على اتخاذ القرار تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي) أو المتغيرات الوظيفية (المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).
وقدمت الدراسة توصيات أهمها:

- إيلاء الذكاء العاطفي مزيداً من الاهتمام خاصة على مستوى منظمات الأعمال، عبر عقد ورش عمل وتوفير برامج تدريبية لنشر مفهوم الذكاء العاطفي والدور البارز الذي يلعبه في نجاح الأفراد والمنظمات على حد سواء.

- استخدام الذكاء العاطفي كأحد معايير التوظيف من قبل الشؤون الإدارية.

تأثير إستراتيجية اختيار الهيكل التمويلي الأمثل على القيمة البورصية للمؤسسات العمومية

دراسة حالة المجمع الصناعي للأدوية –صيدال- ، الجزائر

(2003-2012)

د.بودرامة مصطفى

د.دلفوف سفيان

جامعة سطيف-1 / الجزائر

جامعة سطيف-1 / الجزائر

الملخص

لقد حظي قرار تشكيل الهيكل المالي باهتمام كبير من جانب الباحثين في مجال الإدارة المالية، من خلال دراسات وأبحاث عديدة، طالما أن قرار اعتماد هيكل تمويلي معين يمثل أحد القرارات المالية الإستراتيجية التي تواجهها إدارة المؤسسة الاقتصادية، ذلك أن أي خطأ في اختيار التركيبة المثلى للتمويل من شأنه أن يؤدي إلى مشاكل مالية يصعب التحكم فيها، مما قد يعرضها للإفلاس. كما أن قرار التمويل يستدعي ضرورة المفاضلة بين البدائل التمويلية المتاحة واختيار أقلها تكلفة ومخاطر واستخدامها أمثلا بما يتناسب وتحقيق المعادلة الصعبة التي تواجه المؤسسات، والمتمثلة أساسا في تحقيق أكبر عائد بأقل خطر وتكلفة ممكنين مما يساعد على تحقيق الأهداف المسطرة. ولما كان الهدف الأساسي للإدارة المالية للمؤسسة هو تعظيم قيمتها في السوق المالي، فإنه وقبل اتخاذ أي قرار تمويلي يستلزم معرفة آثاره على القيمة البورصية للمؤسسة. وعلى ضوء ما تقدم، يمكن حصر إشكالية مداخلتنا وبلورتها في التساؤل التالي:

هل لطبيعة المزيج التمويلي أثر على القيمة السوقية للمؤسسة؟ وإذا كان كذلك، فكيف تؤثر إستراتيجية اختيار الهيكل الأمثل على القيمة البورصية لمجمع صيدال؟
ولإجابة على إشكالية المداخلة لابد من صياغة الفرضيات التي تعد كمنطلق لبحثنا وهي:
- تؤثر الهيكل المثلى للقرارات التمويلية على القيمة البورصية للمؤسسات العمومية،
- تؤثر نظريات: الإفلاس، الوكالة، ترتيب أفضلية مصادر التمويل، ونظرية الإشارة في السلوك التمويلي للمؤسسات،
- هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين هيكل القرار التمويلي للمؤسسة كمتغير مستقل وقيمة المؤسسة كمتغير تابع .

تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضى الزبائن عنها

دراسة ميدانية فى المؤسسات الإستشفائية الخاصة بباتنة فى الجزائر

أ.نجاه صغىرو

د.الهام يحياوى

جامعة باتنة / الجزائر

جامعة باتنة / الجزائر

أ.لىلى بوحدىد

جامعة باتنة / الجزائر

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على جودة الخدمات الصحية والمعاير المستخدمة لتقييمها والكشف عن الأبعاد والمعاير التى يستخدمها الزبائن لتقييم جودة الخدمات المقدمة لهم من طرف المؤسسات الاستشفائية الخاصة بباتنة، ودور هذه الأبعاد فى تحديد مستوى رضاهم.

وبينت النتائج المعايير التى يستخدمها الزبائن لتقييم جودة الخدمات الصحية والتى تعكس مستوى رضاهم، حيث تم استخلاصها فى شكل نقاط قوة وضعف للمؤسسات الاستشفائية.

وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التى من شأنها رفع كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الاستشفائية الخاصة بباتنة والمتعلقة بتحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

كلمات مفتاحية: جودة الخدمة، الخدمات الصحية، رضى الزبائن.

ممارسة الادارة الاستراتيجية الواقع ومعوقات التطبيق

دراسة ميدانية تحليلية بالتطبيق على جامعة عمر المختار

أ.نعيمه محمد احمد

المعهد العالي للمهن الشاملة / درنة / ليبيا

ملخص

استهدفت هذه الدراسة التعرف على مدى ممارسة الادارة الاستراتيجية فى مؤسسات التعليم العالي بجامعة عمر المختار/ البيضاء ، وتحديد اهم المعوقات التي تواجهها وتحد من الممارسة الفعلية للإدارة الاستراتيجية ، ولتحقيق اهداف الدراسة تم طرح عدد من الفرضيات ، وللإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من صحة الفرضيات تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ، ومن خلال مراجعة ادبيات الدراسة والدراسات السابقة تم تصميم استمارة استبيان واستخدامها كأداة لجمع البيانات المتعلقة بممارسة الادارة الاستراتيجية والبيانات المتعلقة بمعوقات تطبيق الادارة الاستراتيجية ، و تمت المعالجة الاحصائية للبيانات باستخدام بعض الاساليب المتوفرة بالبرنامج الإحصائي SPSS ، وقد كشفت نتائج الدراسة عن ضعف ممارسة الادارة الاستراتيجية بجامعة عمر المختار بالبيضاء وكذلك وجود العديد من المعوقات التي تواجه تطبيق الادارة الاستراتيجية فيما يتعلق بالصياغة والتنفيذ والتقويم للاستراتيجية .

وبناء على قدمت الدراسة عدد من المقترحات للمساهمة فى تفعيل ممارسة الادارة الاستراتيجية وتحقيق التحسين والتطوير لخدمات التعليم العالي والارتقاء بدورها المستهدف فى التنمية.

الكلمات المفتاحية : الادارة الاستراتيجية ، المتطلبات والمعوقات ، التعليم العالي ، ليبيا .

التخطيط الاستراتيجي ودوره في رفع كفاءة الميزة التنافسية لإدارة الموارد البشرية

أ.د. موسى سلامة اللوزي
الجامعة الأردنية / الأردن

أ. تغريد كتوعه
الجامعة الأردنية / الأردن

الملخص

يحتاج إعداد الإستراتيجية البشرية في مجتمعنا إلى جهود تنموية مستمرة خصوصاً في ضوء التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والسياسية والقانونية والأخلاقية المتسارعة التي يشهدها العالم، لذلك فإن العنصر البشري يعتبر العصب الرئيسي لأية منظمة وسبب نجاحها وتفوقها واستمرارها ولا تقل أهميته عن أهمية الموارد المالية والموارد الأولية ويتطلب ذلك أحداث تغيرات في مفهوم إدارة العاملين او ما كان يعرف سابقاً بإدارة الأفراد للتعامل مع العاملين على انهم مورد او استثمار وبذلك تحول هذا المفهوم الى ما يعرف بإدارة الموارد البشرية .

تعمل إدارة الموارد البشرية جنباً إلى جنب مع الإدارات كافة في المنظمة فتقدم المشورة والنصح لكل مدير أو موظف ، وهي بذلك تدخل في صميم عمل كل مدير أو مشرف يوجهه ويخطط وينظم عمل الآخرين ، ولكن ذلك لا يعني إن واجبات تلك الإدارة أقل أهمية ومسؤولياتها أقل اتساعاً. الأمر الذي يتطلب إن يكون لها استراتيجيات خاصة بها تتفق مع استراتيجيات المنظمة العامة واستراتيجيات الأقسام الوظيفية الأخرى ، لذلك لا بد ان يكون لها برامج تنفيذية تسهم في تطبيق تلك الاستراتيجيات بهدف تحقيق إدارة العنصر البشري بفعالية وكفاءة أكبر .

تركز إستراتيجية الموارد البشرية على حسن استخدام منظمة ما لمواردها البشرية لتساعدها في الإبقاء على قدراتها التنافسية أو تحسينها في سوق العمل، فهي الخطة العامة والشاملة للمنظمة في استخدامها الفعال لأفرادها بغرض انجاز مهمتها وتحقيق أهدافها، ولوضع الخطة أو الإستراتيجية موقع التنفيذ لا بد من تطوير برامج تنفيذية (تكتيكية) تساعد في تحقيق هذه الخطط الإستراتيجية ، ومن البيديهي أن تسبق الإستراتيجية التكتيك لأهميتها وشموليتها فضلاً عن أنها تشكل الإطار العام للبرامج والأهداف المنبثق عنها لاحقاً ، لذلك لا بد من تبني استراتيجية للموارد البشرية تساهم في تخفيض التكاليف ، للحفاظ على قدرة المنظمة التنافسية وسط منافسات شديدة ، وبالتالي فإنه في ظل العولة والخصخصة والهندرة (اعادة هندسة الوظائف) والمنافسة المحلية والإقليمية والدولية والانترنت والاتحادات والاندماجات وانهارات أسواق المال العالمية ، وتسعى المنظمات إلى تخفيض تكاليفها من أجل الحصول على حصص سوقية عالميه أكبر من خلال تبني التخطيط الاستراتيجي بالإضافة الى العمل على مواجهة التغيرات الحاصلة في طبيعه العلاقة بين المنظمة وافرادها ونظرة الفرد الى العمل والتوجه نحو اللامركزية واتخاذ القرارات وتكوين فرق عمل ومطالبة العاملين بتحمل مسؤوليات أكبر ، كما وينبغي على المنظمات الإدارية الاهتمام برفع كفاءة عناصرها البشرية وفعاليتهم .

وبناء على ما سبق فإن هذا البحث سوف يتناول بيان مفهوم التخطيط الاستراتيجي ودوره في رفع كفاءة الموارد البشرية في منظمات الاعمال ، إضافة الى بيان الدور الاستراتيجي لادارة الموارد البشرية في تنفيذ استراتيجية المنظمة اضافة الى بيان اهم نتائج الدراسة والعمل على تقديم مجموعة من التوصيات للأخذ بها من قبل صناعات القرار والأكاديميين .

التخطيط الإستراتيجي في الإدارة المحلية

دراسة كشفية ميدانية على عينة من بلديات ولاية سطيف بالجزائر

أ.هشام سبع

أ.محمد لين هيشور

جامعة 08 ماي 1945 قالمة / الجزائر

جامعة محمد خيضر بسكرة / الجزائر

الملخص

إن عملية التخطيط عملية مستمرة للتقدم تتطلب وجود أجهزة متعددة على المستوى الدولي والوطني فالمحلي، فالجهاز التخطيطي عادة ما يكون ممثلا في إدارة أو منظمة أو وحدة إنتاجية تتوفر على الإمكانيات الطبيعية، البشرية والمالية المناسبة لإجراءات العمل التخطيطي والمستقبلي. وفي ضوء عملية التخطيط تظهر خطط التنمية والتنمية المحلية بعيدة المدى، أو تلك التي تعرف بالإستراتيجية التنموية المحلية والتي تصاحب كل مشروع تنموي محلي . وبما أن الجزائر تتوفر على العديد من الإدارات المحلية التي تحاول تطبيق برامج تنموية وإدارتها محليا من خلال بلدياتها ودوائرها خاصة بعد أن أصبحت تستقبل ميزانيات مالية هائلة تؤهلها لنيل مشاريع تنموية وإستراتيجية، تأتي هذه الدراسة لتكشف عن حقيقة التخطيط الإستراتيجي في الإدارة المحلية بولاية سيف من خلال إجراء دراستين ميدانيتين في كل من بلديتي بني وسين وبلدية بئر حدادة بولاية سيف حتى نكشف من خلالهما عن واقع التخطيط الإستراتيجي في الإدارة المحلية الجزائرية .

الكلمات المفتاحية: التخطيط، الإدارة المحلية ، التخطيط الإستراتيجي، التنمية المحلية.

تحسين خدمة العملاء كآلية لبلوغ ريادة المنظمات الخدمية في بيئة الأعمال الرقمية – دراسة ميدانية لعينة من موظفي الشركة الجزائرية للتأمين–

أ. سليمة طبائبية
جامعة قالة / الجزائر

أ. نجاح بولودان
جامعة قسنطينة / الجزائر

أ. سهام بوفلفل
جامعة قالة / الجزائر

الملخص

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تبيان أهمية تحسين خدمة العملاء من قبل المنظمات الخدمية عامة وشركات التأمين خاصة لتحقيق الريادة في بيئة رقمية، خاصة في ظل زيادة الإهتمام بالعميل وإعتباره النواة الأولى التي تبني عليها إستراتيجيتها من جهة، والتطور التكنولوجي الذي تشهده بيئة الأعمال وإستثماره في صناعة الخدمات المقدمة وبأساليب مبتكرة من جهة أخرى، وكنتيجة حتمية تسعى هذه المنظمات إلى إعتداد منهجية وفكر جديد لتقديم هذا النوع من الخدمات بجودة تتماشى وتوفقات العملاء مما يحقق الرضا والولاء.

وقمنا من خلال البحث إلى تبيان ضرورة حرص شركات التأمين على تقديم خدمات لعملائها وتغطية الأخطار التي قد يتعرضون لها بشكل يتوافق وحاجياتهم التأمينية، إلا إنه قد تقع مشاكل وهفوات تضعها في حالة حرجة أمام عملائها، كما أنها لا تتعامل مع الإستفسارات بطريقة جديدة حول نواحي قصور الخدمات المقدمة مما يجعلهم غير راضين، وتعد مشكلة عدم رضا العملاء من أهم الأخطار التي تهدد شركات التأمين، مما وجب عليها تحسين خدماتها المقدمة وإيجاد حلول سريعة ومبتكرة للمشاكل التي تواجه عملائها، والإهتمام أكثر بالشكاوي المقدمة والحلول المقترحة من قبلهم، فعلاج الأخطاء المترتبة عن تقديم الخدمات التأمينية بمختلف أنواعها يقوى ويدعم من العلاقة بينها وبين العملاء ويؤدى إلى ظهور الولاء للشركة لدى هؤلاء العملاء.

وتأسيسا لما تقدم، تأتي الدراسة الميدانية لعينة من موظفي الشركة الجزائرية للتأمين والذي بلغ عددهم 80 في الفترة الممتدة من: 2014/01/15 إلى: 2014/02/25، ومن خلال إستخدامنا لبرنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) وتحليلنا لإجابات أفراد العينة توصلنا إلى تأكيد الفرضية الأولى والمتعلقة بمدى إهتمام الشركة الجزائرية للتأمين بتحسين خدمة العملاء في بيئة رقمية، كما أثبتنا من خلال دراستنا وجود علاقة علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5٪ بين تحسين خدمة العملاء والأداء الرائد في الشركة الجزائرية للتأمين، وذلك من خلال إستفادتها من منافع الإنترنت كالموقع الإلكتروني الخاص بها والذي من خلاله يتم تزويد عملائها بأحدث الخدمات المقدمة وتفتح لهم المجال لإبداء آرائهم بكل حرية وشفافية لضمان تدارك الأخطاء وتصحيحها، مما يجعلها تحقق ريادة في مجال نشاطها التأميني.

الكلمات المفتاحية: خدمة العملاء، الريادة، البيئة الرقمية، شركات التأمين.

دور التخطيط الاستراتيجي في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمات العربية

د. أحمد اسماعيل المعاني

د. ناصر ' محمد سعود ' جرادات

جامعة فيلادلفيا / الأردن

جامعة فيلادلفيا / الأردن

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى بيان دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية في المنظمات العربية، وقد تناولت الدراسة هذه القضية من خلال ثلاثة محاور أساسية تتمثل في:

تحديد مفهوم وطبيعة وعناصر التخطيط الاستراتيجي.

تحديد مفهوم وطبيعة وعناصر الميزة التنافسية.

تحديد المعوقات التي تعترض عملية التخطيط الاستراتيجي في الدول النامية، وبالتالي تحد من قدرة المنظمات في تلك الدول على تحقيق الميزة التنافسية.

استخدم الباحثان الأسلوب الوصفي التحليلي لتحقيق غرض هذه الدراسة، والتي خلصت بمجموعة من المقترحات والتوصيات لغرض زيادة اهتمام المنظمات العربية بالتخطيط الاستراتيجي، وبالتالي المساهمة في تعزيز الميزة التنافسية.

أثر بيئة التسويق الجزئية في جودة الخدمة المقدمة من قبل جامعة الشرق الأوسط

وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

د.عبدالعزیز أحمد الشرباتي

د.فراس مسلم القعايدة

جامعة الشرق الأوسط / الأردن

جامعة الشرق الأوسط / الأردن

أ.عماد عدنان العاني

جامعة الشرق الأوسط / الأردن

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي أثر عناصر بيئة التسويق الجزئية في جودة الخدمة المقدمة من قبل جامعة الشرق الأوسط الأردنية، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. وتم استخدام الإستبانة لجمع البيانات التي وضعت ودققت من خلال مقابلات الخبراء ولجنة التحكيم من 117 مستجيباً من أصل 146 عضو هيئة تدريس. وللتأكد من ملائمة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات تم استخدام فحص الصدق والثبات، وتم استخدام الإحصاء الوصفي واختبار الانحدار المتعدد من أجل فحص أثر عناصر بيئة التسويق الجزئية (الموظفون، المنافسون والجمهور العام) وجودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) المقدمة من قبل الجامعة وأبعادها. وأشارت الدراسة إلى أن تصورات وإدراكات أعضاء هيئة التدريس تكاد تكون متماثلة حول تطبيقات عناصر بيئة التسويق الجزئية وأبعاد جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعة. كما أشارت النتائج إلى أن المجيبين يعتقدون أن الجامعة تولي الأهمية الأكبر للجمهور العام ثم المنافسين وأخيراً الموظفين. وعلى صعيد أبعاد الخدمة المقدمة من قبل الجامعة كان التعاطف هو الأكثر أهمية، يليه الملموسية، ثم الاستجابة والأمان وأخيراً الاعتمادية. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة وإيجابية بين عناصر بيئة التسويق الجزئية وأبعاد جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعة، وأكدت الدراسة أن الجمهور العام له الأثر الأكبر في جودة الخدمة يليهم الموظفون وأخيراً المنافسون.

الكلمات الدالة: عناصر بيئة التسويق الجزئية، جودة الخدمة المقدمة، أعضاء هيئة التدريس، جامعة الشرق الأوسط.

الإدارة الإلكترونية كمدخل للإبداع في تسيير وتميز منظمات الأعمال المعاصرة

أ. زروخي صباح

أ. محمودي مليك

جامعة المسيلة / الجزائر

جامعة المسيلة / الجزائر

الملخص

في ظل التوجه العالمي نحو إقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع الرفاه الاجتماعي وإستثمار الموارد الإقتصادية المختلفة بشكل علمي وعقلاني، أصبحت الإدارة الإلكترونية وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الإستغناء عنها في عالم مفتوح على عنصر التغير والإبتكار، الإبداع والتنافسية التي تعد بمثابة معايير تعكس مستوى الأداء التسييري والنمو الإقتصادي لمنظمات الأعمال المعاصرة ، ليس فقط في زيادة حجم الإنتاج من السلع والخدمات، بل لأنها تعمل على زيادة كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي لها وتحسين صورة مخرجاتها وتسريع عمليات تبادل معلوماتها عبر الشبكات، الشيء الذي مكن منظمات الأعمال المعاصرة من الإستفادة بشكل كبير من مزايا هذه الإدارة لغرض إعادة تصميم وتشكيل بنيتها التحتية، وتحويل هيكلها التقليدية، وتوسيع نطاق عملياتها التسييرية وإعادة صياغتها، وإخراج نشاطاتها الداخلية. وبالفعل فقد أحدثت الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في ممارساتها، وعلى تدفق المعلومات، وعلى أساليب تصميم المنتجات وتقديم الخدمات، حيث وفرت طرق وإمكانيات جديدة لمساعدت المنظمات على تحقيق تحقيق الإبداع والأداء المتميز وضمانه مقارنة بالمنافسين من خلال العمل على رفع الكفاءة والفعالية والسرعة في أداء الوظائف والأعمال المختلفة من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه.

الكلمات المفتاحية:الإبداع، الأداء المتميز، تكنولوجيا الأنترنت، الأعمال الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية.

متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في منظمات الأعمال في ظل

بيئة الأعمال المعاصرة

أ. مهري عبد المالك

أ.د. شريف غياط

جامعة الشيخ العربي التبسي / الجزائر

جامعة 8 ماي 1945 / الجزائر

الملخص

في ظل التطور الهائل في التكنولوجيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتوفير شبكة الانترنت وشبكات الاتصال الأخرى، بات من الضروري على كل منظمة الاستفادة من تلك التكنولوجيا في شتى مناحي الحياة المعاصرة، لضمان جودة الأداء وإنتاج وتطوير أساليب العمل، وتحقيق الأهداف والغايات المرجوة بكفاءة عالية، باعتبارها وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في ظل عالم مفتوح، يعتمد على القدرة التنافسية كمعيار للتقدم والازدهار.

ولكن ذلك يقوم على وجود الإدارة الجيدة التي تحسن التعامل مع تلك التقنيات وتسخيرها لصالح منظماتها وعمل خطط إستراتيجية للتحويل المطلوب، ما مهد لظهور الإدارة الالكترونية كنمط إداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها مميزات نوعية.

إن الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة وتطبيقاتها وتبنيها في الأعمال الإدارية بمؤسساتها، يتطلب ذلك توفر عدة متطلبات لنجاح تطبيقاتها ومن ذلك وجود قيادات إدارية واعية قادرة على مواكبة التطورات المختلفة في بيئة العمل التي تفرضها هذه التكنولوجيا الحديثة ومواجهة تحدياتها المختلفة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الإدارة، الإدارة الالكترونية، منظمات الأعمال

مدى إدراك مديري التسويق في الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية لأهمية الذاكرة التظيمية في إدارة المعرفة التسويقية

د. باسم السعدي
جامعة فيلادلفيا / الأردن
د. رند ارشيدات
جامعة فيلادلفيا / الأردن

د. طارق هاشم
جامعة فيلادلفيا / الأردن
د. رامي الدويري
جامعة فيلادلفيا / الأردن

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى إدراك مديري التسويق في الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية لأهمية الذاكرة التظيمية في إدارة المعرفة التسويقية، حيث اشتمل مجتمع الدراسة على مديري التسويق في الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية و البالغ عددها 70 شركة. و تم اختيار عينة الدراسة منهم تبلغ 60 شركة وقد تم استرداد 40 استبانة صالحة للتليل تمثل 66.67% من حجم العينة . وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. يوجد مستوى مرتفع من الادراك لدى مديري التسويق في الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية لأهمية الذاكرة التظيمية في إدارة المعرفة التسويقية
 2. لا يوجد فروقات في مستوى إدراك مديري التسويق في الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية لأهمية الذاكرة التظيمية في إدارة المعرفة التسويقية تعزى إلى الخبرة العملية لمديري التسويق
 3. لا فروقات في مستوى إدراك مديري التسويق في الشركات الصناعية المساهمة العامة الاردنية لأهمية الذاكرة التظيمية في إدارة المعرفة التسويقية تعزى إلى المؤهل العلمي لمديري التسويق
و يوصي الباحثون بما يلي:
 - 1) ضرورة التعامل مع المخاطر والأزمات التي تعترض العمل التسويقي وفق منهجية محددة لإدارة هذه المخاطر والأزمات.
 - 2) القيام بتطوير أنظمة خاصة لتحليل البيانات الاقتصادية المتعلقة بعمل الشركة، للتنبؤ بأية تغيرات تسويقية قد تواجهها الشركة مستقبلا.
 - 3) ضرورة إجراء البحوث التسويقية وفقا لاحتياجات الشركة، للتعرف على موقع الشركة في السوق و الوقوف على نقاط القوة و الضعف في أدائها لمواجهة أية تغيرات قد تطرأ في البيئة التي تعمل فيها.
 - 4) التركيز على تدريب العاملين في قسم التسويق على فن جمع المعلومات عن البيئة الخارجية بصورة يومية، لكي تستطيع معالجة و مواجهة أية تغيرات تسويقية قد تطرأ في البيئة المحيطة.
- مصطلحات البحث: الذاكرة التظيمية، إدارة المعرفة، المعرفة التسويقية.

دور التحفيز الضريبي في تهيئة و إصلاح بيئة أعمال المشروعات الصغيرة و المتوسطة

أ. زواق الحواس

جامعة المسيلة / الجزائر

الملخص

تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على دور السياسة الضريبية من خلال اعتمادها التحفيز الضريبي في إصلاح و تهيئة بيئة أعمال قادرة على جذب المشروعات الصغيرة و المتوسطة و ضمان استمرارية نشاطها، على اعتبار أن هذا النوع من المشروعات أصبح في الوقت الحالي القاطرة التي تجر اقتصاديات معظم دول العالم، و ليس أدل على ذلك من نسبتها المرتفعة من النسيج المؤسساتي لمعظم الدول، فضلا على التزايد المسجل في وزنها الاقتصادي و الاجتماعي المتجلي في تزايد نسبة مساهمتها في الناتج المحلي الخام و القيمة المضافة و خلق فرص العمل، و من ثم ارتفاع مساهمتها في تحقيق الرفاهية الاقتصادية و الاجتماعية للمجتمعات و على نحو مستدام.

و استنادا إلى حقيقة أن الدولة هي المسئولة عن إعداد و تنفيذ السياسات القادرة على تحقيق هذه الأهداف فهي مطالبة باتخاذ التدابير المساعدة على توفير بيئة أعمال مناسبة لهذا النوع من المشروعات، و تعد سياسة التحفيز الضريبي من أبرز الأدوات التي من شأنها إصلاح بيئة الأعمال، لأن الضريبية هي من أكبر العقبات التي تواجه المشروعات الاستثمارية، كما انها من أهم مؤشرات تقييم بيئات الأعمال.

و تستند الدراسة على استعراض التجربة الجزائرية التي اعتمدت بشكل كبير على التحفيز الضريبي لخلق بيئة أعمال جاذبة للمشروعات الصغيرة و المتوسطة، و محاولة تقييم مدى نجاح هذه السياسة في ايجاد بيئة الأعمال المناسبة لترقية منظومة المشروعات الصغيرة و المتوسطة بالشكل الذي يساهم في تأهيل الاقتصاد الجزائري، و يضعه في مسار النمو المستدام .

تبني إستراتيجية المحيط الأزرق وفق اعتبارات التسويق الدولي

-دراسة حالة في شركة الأدوية-

أ. مها مصطفى جانكربك

د. آلاء عبد الموجود العاني

جامعة الموصل / العراق

جامعة الموصل / العراق

أ. ريم نوري مجيد

صيدلانية تدرج رئاسة صحة نينوى / العراق

الملخص

يتضمن البحث الحالي دراسة مدى إمكانية تبني إستراتيجية المحيط الأزرق من قبل الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى من خلال سعيها لتوسيع حصتها السوقية والانتقال من الأسواق المحلية إلى الأسواق الدولية وخاصة في ظل التغيرات الجوهريّة التي شهدتها تلك الشركة والمتمثلة بتغير ملكيتها من القطاع العام إلى القطاع الخاص. إذ أن الجهة المستثمرة لديها توجهات حول توسيع نطاق المنتجات فضلاً عن توسيع الحصة السوقية وتدويل منتجاتها من خلال الاهتمام بجودة المنتجات والمنافسة مع الكلفة والسعر. والتوجه إلى مجالات التسويق الدولي الذي يعد نشاطاً ديناميكياً مبتكراً للبحث عن الزبون القانع في سوق تتميز بالتفاوت والتعقيد والوصول إلى هذا المستهلك وإشباع رغباته .

تبني البحث ثلاثة فرضيات كان منها “ العمل وفق اعتبارات التسويق الدولي يعزز من إمكانية تطبيق فلسفة المحيط الأزرق “. واستخدمت الأساليب والمؤشرات الإحصائية المختلفة لاختبار تلك الفرضيات، وانتهى البحث بتقديم جملة من الاستنتاجات ومن ضمنها توافر إمكانية تبني إستراتيجية المحيط الأزرق في المنظمة المبحوثة وذلك بدلالة توافر مقومات أو مبادئ تنفيذها.

دور إستراتيجية تمكين العاملين في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة

أ. علماوي أحمد

جامعة غرداية / الجزائر

د. مصيطفى عبد اللطيف

جامعة غرداية / الجزائر

الملخص

يشكل تحسين أداء المنظمات اهتماما عالميا، وإن قدرة أي مجتمع على إدارة منظماته باتجاه تحقيق الأهداف الاستراتيجية، يعد من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات، ويعد المورد البشري بما يمتلك من قدرات وطاقات ومهارات، الثروة الحقيقية التي تمتلكها المنظمة، ويعتبر تمكين العاملين إستراتيجية ومهارة جديدة ومدخلا فعالا للتطوير والتحسين الإداري المستمر والمتواصل لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

الكلمات المفتاحية: التمكين، الأهداف الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية.

الدور الاستراتيجي للدولة في عملية تمويل الاستثمار

دراسة حالة الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار في الجزائر

للفترة - 2002 - 2013 -

د.ولهي بوعلام

جامعة المسيلة / الجزائر

الملخص

في ظل تعاظم تحديات التنمية الاقتصادية، وفي ظل تزايد متطلبات التنمية المستدامة نتيجة الآثار الوخيمة التي أحدثتها الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 على معظم اقتصاديات الدول النامية الأمر الذي إلى إعادة تكييف دور الدولة بما يتلاءم مع هذه التحديات والمتطلبات، لذلك وجدت الدولة نفسها مجبرة على ممارسة دور الدولة الإم كخيار استراتيجي المتمثل في تمويل ومتابعة تنفيذ مختلف البرامج الاستثمارية العمومية والخاصة عن طريق حزمة من السياسات والإجراءات من خلال قنوات وهياكل رسمية، وينسحب هذا الأمر على الدولة في الجزائر ممثلة في الوكالة الوطنية في دعم الاستثمار.

وانطلاقا مما سبق فإنه يتوجب طرح الإشكالية الرئيسية التالية: ماهو الدور الاستراتيجي للدولة في عملية تمويل الاستثمار في الجزائر؟

وسيتم معالجة هذه الإشكالية ضمن المحاور التالية:

المحور الأول: التوجهات العامة للاستثمار في الجزائر

المحور الثاني: الحوافز المرتبطة بدعم الاستثمارات

المحور الثالث: تحليل تطور الاستثمارات في الجزائر للفترة 2005-2013.

المحور الرابع: تحديات وعقبات أمام الفرص الاستثمارية .

إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتفعيل

إدارة التغيير بمنظمات الأعمال

د. هيبه طوال

د. أحمد ضيف

جامعة الجلفة / الجزائر

جامعة الجلفة / الجزائر

الملخص

تسعى الدراسة من جهة لإبراز حتمية وضرورة إحداث تغيرات شاملة وعميقة في المنظمة للوصول إلى الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.

ومن جهة أخرى تهدف الدراسة إلى استعراض مفهوم إدارة الجودة الشاملة كمدخل حديث من مداخل التغيير في المنظمة. وكذلك تهدف الدراسة لمواكبة التغيرات الدولية من حيث تحقيق متطلبات الجودة وتوظيف المبادئ والأساليب الحديثة في إدارة المنظمة. ونشر ثقافة الجودة باعتبارها ضرورة ملحة تقتضيها ظروف العصر ومعطياته في كافة القطاعات.

سوف نتناول في هذه المداخلة (إن شاء الله) ماهية إدارة الجودة الشاملة، واتجاهاتها الحديثة، مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة، وأخيراً إدارة الجودة الشاملة كتغيير ثقافي.

العوامل المؤثرة في مستوى تبني شركات الصناعات الغذائية للتسويق

المستدام في فلسطين

د. مي اياد الصيفي

د. سام عبد القادر الفقهاء

جامعة القدس المفتوحة / فلسطين

جامعة النجاح الوطنية / فلسطين

ملخص

بحثت هذه الدراسة في تأثير مجموعة من العوامل في مستوى تبني شركات الصناعات الغذائية للتسويق المستدام في فلسطين، وتلك العوامل هي: دور التشريعات الخاصة بالتلوث وحماية البيئة، ومحدودية الموارد الطبيعية وتكاليفها المتزايدة، والتغير في اتجاهات المستهلكين وسلوكياتهم، واهتمام أصحاب المصالح بقضايا المسؤولية الاجتماعية، وتوجهات الإدارة العليا. ولتحقيق هدف الدراسة، تم في هذا البحث تطوير خمس فرضيات صفرية تم اختبارها بأسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لبيانات الدراسة التي تم جمعها من خلال استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة تضم (248) شركة من الشركات العاملة في مجال الصناعات الغذائية في فلسطين. وأظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة قوية وذات دلالة احصائية لكل متغيرات الدراسة المستقلة مع مستوى تبني الشركات لمفهوم التسويق المستدام باستثناء التغير في اتجاهات المستهلكين وسلوكياتهم؛ فلم تظهر علاقة قوية لهذا المتغير مع مستوى تبني الشركات لمفهوم التسويق المستدام. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات الهامة لإدارات شركات التصنيع الغذائي والحكومة.

تحديات التغيير والتطوير في بيئة الأعمال العربية

د. ناصر الخضور	د. ناصر جرادات	د. احمد المعاني
جامعة فيلادلفيا / الاردن	جامعة فيلادلفيا / الاردن	جامعة فيلادلفيا / الاردن

الملخص :

تتصف بيئة الأعمال العربية بواقعها الراهن، وبالمقارنة مع البيئة العالمية للأعمال، بالركود والسكونية، رغم أنها تعيش في حالة من الفوضى الفكرية العارمة، والطريق إلى تحقيق التغيير في بيئة الأعمال العربية ليست بالقصيرة، وخصوصاً في هذا العصر الذي تدور فيه عملية التغيير بوتيرة متزايدة ناتجة عن العالمية والانفتاح الاقتصادي والثقافي، والابتكارات التكنولوجية، سواء في مجال المعلومات أو مجال الاتصالات، حيث تجد منظمات الأعمال نفسها مجبرة لتبني منهج ما للتغيير لأنها لو لم تفعل فسوف تضعف وتكرر نفسها وقد ينتهي الأمر بها إلى خارج السوق. فضلاً عن شيوع نمط ثقافي سائد مقاوم للتغيير والتجديد والإبداع في شتى المجالات، ولهذا السبب تحديداً لا تتقدم إنما تزداد تأخراً واعوجاجاً. فهو فكر محكوم بنموذج السلف المشدود إلى عوائق ترسخت داخله وتعلق أساساً بنوع الألية الذهنية المنتجة له.

لقد حاول الباحثون من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة عن مجموعة من الأسئلة تتمثل فيما يلي:

ما مفهوم التغيير وإدارة التغيير؟

هل التغيير والتطوير وثقافة التغيير من التحديات التي تواجه بيئة الأعمال العربية؟
ما العوامل الدافعة إلى إحداث التغيير والتطوير والتي تشكل تحديات يتوجب على المنظمة الصمود أمامها والتغلب عليها؟

ما التحديات التي تواجه بيئة الأعمال العربية والتي تحول دون عملية التغيير والتطوير وتشكيل ثقافة التغيير؟

هذه الأسئلة وغيرها، هي التي دفعت الباحث لاجراء هذا الورقة البحثية ، في هذه المرحلة التي لا تزال فيها رياح الربيع العربي على اشدها ، لتشكل انعطافة لمواجهة التحديات المستقبلية لتنمية بيئة الأعمال العربية.

دور التخطيط الاستراتيجي لل رأسمال البشري في تحسين الأداء المؤسسي

د. سمير فريد

جامعة 08 ماي 1945 / الجزائر

الملخص:

لا شك أن التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية الذي يعتمد التخطيط بعيد المدى يمثل المدخل الموضوعي في تحسين الأداء المؤسسي للفاعلين داخل المؤسسة، نظرا لتركيزه على القيمة الكبرى لمفهوم الرأسمال البشري في حركية المؤسسة وتفاعلها مع سرعة المتغيرات البيئية، ومن هنا جاءت مسألة تطوير الكفاءات البشرية باعتبارها استراتيجية عالمية أكثر منها محلية.

وبهذا فإن المؤسسة الحديثة هي التي تحول محور اهتمامها من الاعتماد على الآلة والعمل المنجز إلى الاهتمام بالإنسان كرأسمال بشري من خلال خلق البيئة المناسبة للمشاركة الفعالة للعاملين، وفسح المجال أمامهم للإبداع والابتكار وتنمية أدائهم المؤسسي بما يتماشى وأهداف المؤسسة.

ضمن هذا السياق بالضبط، يحاول هذا البحث تسليط الضوء على التخطيط الاستراتيجي للرأسمال البشري وإشكالية تحسين الأداء المؤسسي من خلال التطرق إلى ما يلي:

أولا- أهمية رأس المال البشري في بيئة الأعمال المعاصرة.

ثانيا- دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي للرأسمال البشري.

ثالثا- التحديات التي يواجهها التخطيط الاستراتيجي للرأسمال البشري.

أثر استخدام الإدارة الإلكترونية للمواد الدراسية في التحصيل الأكاديمي للطلبة

أ. هيام الصمادي

د. محمود أبو عرا

جامعة فيلادلفيا / الاردن

جامعة فيلادلفيا / الاردن

الملخص :

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر استخدام الإدارة الإلكترونية للمواد الدراسية في التحصيل الأكاديمي للطلبة في جامعة فيلادلفيا؟

و اختارت الباحثة شعبيتي تطبيقات حاسوبية وعدد طلبتها (44) طالباً وطالبة، وعينت إحداها عشوائياً كمجموعة تجريبية والأخرى ضابطة، وبلغ أفراد كل من المجموعتين (22) طالباً وطالبة.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود فرق دال إحصائياً في تحصيل طلبة كلية العلوم الادارية في جامعة فيلادلفيا، في مبحث تطبيقات حاسوبية، بين متوسط علامات المجموعة التجريبية ومتوسط علامات المجموعة الضابطة، ولصالح المجموعة التجريبية (التي درست باستخدام البرمجية التعليمية)، مما يؤكد دور استخدام البرمجية التعليمية كطريقة تدريس فاعلة وذات أثر في زيادة تحصيل الطلبة مقارنة بالطريقة الاعتيادية.

وقد أوصت الباحثة بأن يتم تحميل البرمجية التعليمية ببيئة التعلم الإلكتروني المودل (Moodle) ليسهل على الطلبة الوصول إليها في الوقت المناسب.

دور تقنيات التسويق التجاري في صناعة المنتجات السياسية دراسة حالة الانتخابات الرئاسية في الجزائر لسنة 2014

د. صحراوي بن شيحة
جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس / الجزائر

الملخص :

إن التسويق السياسي كان ولا يزال عنصرا أساسيا في عملية التنمية المبنية على مشاركة المواطن في إدارة الشؤون المحلية و الوطنية و في التثقيف على الديمقراطية، و على العمل التطوعي المشترك للتنمية المستدامة. التسويق السياسي هو أحد الاتجاهات الحديثة والمعاصرة لدراسة العمل السياسي، لأنه يمس حياة المجتمعات بشكل مباشر أو غير مباشر، فالتسويق السياسي ليس مجرد نشاط تسويقي فقط و لا هو نشاط سياسي أو استراتيجي أو سلوكي بل أنه خليط بين هذه العلوم و المعارف لكونه نشاط تسويقي يستخدم التقنيات وأساليب التسويق الحديث في التأثير على سلوك الناس داخل المجتمعات المختلفة ، كذلك نشاط سياسي لأنه يدرس الكيفية التي يمكن لأي حزب سياسي أن يمارس جزءا من العمل السياسي و نغني العمل في أوساط الجماهير الشعبية و هو نشاط استراتيجي لأنه يعتمد على التخطيط و صياغة الاستراتيجيات المراد تحقيقها حسب الأهداف العامة للحزب. كما أنه يعمل على تحسين وضع حزب سياسي ما على زيادة أعضائه و شعبيته و تحسين المساهمات المالية و البرامج السياسية، و في هذا السبيل يستخدم التسويق السياسي جميع الوسائل الضرورية و التقنيات الممكنة للوصول إلى الأهداف المسطرة مسبقا بالارتباط مع تطلعات الرأي العام و الجماهير الشعبية .

و لقد سمي هذا النمط العلمي في الإعلام السياسي تسويقا لأنه أخذ من التسويق التجاري أحدث تقنياته و أساليبه و مبادئه و طورها في خدمة المجال السياسي، و من هنا تعتبر الأحزاب السياسية أو البرامج السياسية أو المرشحين سلعة للتسويق تباع و تشتري و هنا نطرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير الخصائص و السمات التي يتمتع بها المنتج السياسي على الناخبين و ماهي العناصر أو المتغيرات التي تؤدي إلى تغيير موقف الناخبين قبل وأثناء عملية الاقتراع ؟

و لحل هذه الإشكالية قمنا بصياغة ثلاثة فرضيات علمية و التي نسعى عن طريق استخدام بعض النماذج السلوكية و الكمية لمعرفة موقف الناخبين من الحزب أو المرشحين السياسيين و ذلك لتحديد نقاط القوة والضعف في هذه الأحزاب و بالتالي يمكن تسليط الضوء على فعالية الإستراتيجية التسويقية السياسية الواجب إتباعها في الحملات الانتخابية بما يضمن النجاح في الانتخابات .

و لتحديد هذا تم دراسة موضوع موقف الناخبين الجزائريين من المرشحين للانتخابات الرئاسية الجزائرية المزمع إجراؤها في 17 أفريل 2014 .

مدى تطبيق ممارسات التسويق الاجتماعي في منظمات الاعمال الجزائرية العاملة في قطاع الاتصالات

د. زينب مهشي	د. مريم مهشي	د. عزيز سبتي
جامعة فرحات عباس الجزائر	جامعة فرحات عباس الجزائر	جامعة فرحات عباس الجزائر

ملخص :

مع ارتفاع حدة المنافسة والتنوع الكبير في أدوات ومجالات الأعمال فضلا عن التطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا الإنتاج والمعلومات أصبح بقاء منظمات الأعمال مشروطا في مجمله بتبني المفاهيم والنظريات الحديثة في هذه المجالات، مما قادها إلى تبني طرق عمل تمكنها من تحقيق الأفضلية التنافسية، والبدء بإجراء الخطط المدروسة لتقديم خدماتها ومنتجاتها وبرامجها ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية.

إن قيام المنظمات بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية انعكس على فلسفة التسويق التي أصبحت تتأثر بالبعد الاجتماعي، مما أدى إلى ظهور مفهوم جديد يتمثل في التسويق الاجتماعي، أين أصبح ينظر للمنظمة على أنها عضو في المجتمع ولا بد عليها أن توليه اهتماما أكبر وأن تلبى احتياجاته وتهتم بقضاياها وتشارك في حل مشاكله. وهدفت الورقة للتعرف على ممارسات التسويق الاجتماعي لدى منظمات الأعمال العاملة في قطاع الاتصالات بالجزائر.

دور تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الحد من الأخطاء الطبية

د. خواني ليلي

جامعة تلمسان / الجزائر

د. حوالم رحيمة

جامعة تلمسان / الجزائر

ملخص :

يسعى هذا البحث الى تحليل العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة وتقليل المخاطر الناشئة عن زيادة الهدر في أنشطة المنظمات الصحية الناتج عن حدوث تكرار الاخطاء الطبية. اذ تعد ادارة الجودة الشاملة من المداخل العلمية الحديثة التي تمارسها المنظمات لتقديم مخرجات الجودة المناسبة وفقا لرغبات الزبائن (المرضى). فكلما استطاعت المنظمة الساعية الى الاستمرار والنمو في ظل المنافسة المتزايدة من تلبية وتوفير مستلزمات ادارة الجودة الشاملة المناسبة كلما أدى ذلك الى مواجهة المخاطر التي قد تجابهها بالأسلوب الذي يمكنها من معالجتها وإيجاد السبل الكفيلة لتفاديها مستقبلا وادارتها بالأسلوب العلمي المناسب لتجاوزها ناهيك عن الخسائر المادية والمعنوية التي قد تتعرض لها المنظمة جراء هذه المخاطر. وتعد جودة الخدمات الصحية عنصر هام للغاية في مجال إدارة المستشفيات حيث ترتبط بأهم جانب من جوانب حياة الإنسان وهي صحته . ومن خلال الرؤية و الدراسة النظرية في مستشفياتنا نلاحظ أن هناك فجوة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة . وبشكل عام يأتي هذا البحث لتسليط الضوء على فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الجزائرية من خلال دراسة المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية وأثرها في التقليل من الأخطاء الطبية، من خلال قياس رضا العملاء ، رضا الموظفين والفعالية التشغيلية . وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات اعتمدت عليها بتقديم المقترحات والتوصيات المناسبة للدراسة .

الكلمات المفتاحية : ادارة الجودة الشاملة ،الجودة الصحية ، الأخطاء الطبية ،معايير الجودة، الفجوة في الجودة ،المستشفيات.

استخدام نموذج servqual لقياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك المحمولة (الخلوية)

د. ريم عمري

د. سامي عمري

جامعة العربي بن مهيدي / الجزائر

جامعة تبسة / الجزائر

الملخص:

أفرزت التحولات التي عرفتها بيئة الأعمال من انفتاح الأسواق وارتفاع حدة المنافسة، زيادة وعي منظمات الأعمال بجودة الخدمات، حيث تعتبر جودة الخدمة من أساسيات إرضاء العميل، كما تعتبر شرطا أساسيا لإشباع رغبته والاحتفاظ بولائه.

ومن أجل ذلك سعت الكثير من البنوك إلى استخدام نماذج لغرض قياس جودة الخدمة المصرفية، من خلال دراسة توقعات وإدراك العملاء لهذه الخدمة. ونجد في مقدمة هذه

النماذج نموذج الفجوة أو ما يسمى بمقياس جودة الخدمة "servqual". ومن هذا المنطلق تهدف هذه الدراسة إلى الوصول إلى مدى إمكانية تكييف هذا النموذج في البنوك المحمولة (الخلوية).

وتبين الدراسة أن نموذج الفجوة لقياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك المحمولة يكون من الصعب تحقيقه، حيث الجوانب المادية التي تعتبر من بين الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية وفقا لنموذج servqual، تكون معدومة ويغلب عليها الطابع الافتراضي في البنوك المحمولة، والتي تعتمد على الهاتف المحمول في تقديم مختلف المعاملات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية، نموذج الفجوة، جودة الخدمة المصرفية، البنوك المحمولة.

واقع استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في عمليات إدارة المعرفة لدى شركة جازي للاتصالات

د. زايد مراد

جامعة الجزائر 3 / الجزائر

ملخص :

نظرا لإتساع رقعت عمل المنظمات و عدم ارتباط أفرادها بالأعمال المكتبية، اضطرت إدارة الموارد البشرية إلى التأقلم مع متغيرات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال خشيت الزوال و ما تقدمه من مزايا لتسريع إجراءاتها و سياساتها و عمليات الإتصال بين أفراد المنظمة، ليظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية الذي يعتبر تطبيق التقنيات المعتمدة على الويب في الأنظمة المرتبطة بالموارد البشرية ووظائفها و تطويره و الاستفادة من معارفهم الكامنة و تمكين مشاركتها مع الآخرين.

و هذا ما يجعلنا نلاحظ أهمية هذا النظام المتكامل المبتكر في عمليات إدارة المعرفة التي تسعى إليها كل منظمة إلى البقاء في عصر يتصف بالمنافسة المفرطة. و بالتالي تتبلور إشكالية ورفتنا البحثية فيما يلي :

ما مدى مساهمة نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في عمليات إدارة المعرفة داخل المنظمة؟

إعتماد تقنية القدرة الإستيعابية في إدارة عمليات الخدمات السياحية في منتجعات الإستشفاء الطبيعي

(منطقة البحث حمامات ماعين الساخنة في الأردن)

د. موفق الحميري

جامعة فيلادلفيا / الاردن

الملخص :

يركز البحث على طرق إدارة القدرة الإستيعابية للخدمات السياحية ودورها في رسم الإدارة الإستراتيجية لمواقع ينابيع المياه المعدنية في الأردن مع التركيز على موقع حمامات ماعين الذي يبعد حوالي 58 كم جنوب العاصمة عمان وحوالي 34 كم عن مركز محافظة مادبا. لقد تم الإعتماد على تقنية القدرة الإستيعابية كأسلوب جديد لبحوث العمليات ولتقييم كفاءة الخدمة السياحية وتحليل الطلب الحالي والمتوقع على الخدمات المتوفرة في مواقع المياه المعدنية ومدى توفر السعة الملائمة لهذا النوع من الطلب السياحي.

العلاقة بين الخيار الإستراتيجى و الهيكل التنظيمى و تأثيره على فعالية المنظمة

دراسة حالة على مستوى مجموعة من المؤسسات العامة و الخاصة

د. بوهلال فاطيمة د. كربوش محمد د. بلميمون عبد النور

جامعة معسكر / الجزائر جامعة معسكر / الجزائر جامعة معسكر / الجزائر

الملخص:

تبحث هذه الورقة عن العلاقة بين الخيار الإستراتيجى و الهيكل التنظيمى و مدى تأثير هذه العلاقة على الفعالية التنظيمية. من خلال البحوث التجريبية التي أجريت في هذا المجال وجد أن المنظمة مهما كان حجمها لا تستطيع أن تضع إستراتيجية لها دون تحليل وتقييم عناصر بيئتها الداخلية و الخارجية، و من خلال دراستنا هذه قمنا بدراسة تأثير الإستراتيجية و الهيكل التنظيمى لمجموعة من الشركات العامة و الخاصة و مدى تأثير هذين العاملين على الفعالية التنظيمية، وقد تبين أن هناك نوع من التأثير لهذين المتغيرين على فعالية الشركة.

الكلمات المفتاحية : الإستراتيجية ، الهيكل التنظيمى ، الفعالية التنظيمية ، الانحدار الخطى المتعدد.

بيئة الأعمال في الجزائر – الواقع والتحديات والافاق المستقبلية-

د. أمينة التونسي

د. مداني عصمان

جامعة عمار ثليجي-الاغواط-

جامعة عمار ثليجي-الاغواط-

ملخص:

سعيًا لمواكبة التطورات الحاصلة في بيئة الأعمال العالمية ، خصوصا مع التوجه الحديث في الإصلاحات الإقتصادية ، وبهدف السعي إلى مواجهة مفهوم السوق المفتوح عن طريق تحرير التجارة والانضمام إلى المنظمات الاقتصادية العالمية ، أتمد المشروع الاقتصادي الجزائري مجموعة من الإصلاحات والتي كانت في مجملها تهدف إلى النهوض بالاقتصاد الوطني، وذلك بهدف خلق إستقرار اقتصادي يمثل بيئة أعمال خصبة تدعم الاستثمار المحلي والاجنبي .

وحسب تصنيف البنك العالمي الخاص بمناخ الأعمال والاستثمار لسنة 2013، تراجعت الجزائر في التصنيف وجاءت في المرتبة 153 من مجموع 189 بلد . فهي بذلك متأخرة عن أغلبية الدول العربية، حيث صنفت تونس في المرتبة 51 والمغرب في المرتبة 87، كما جاءت مصر في المرتبة 128 ولبنان في المرتبة 111 . ويأتي التصنيف الجديد الصادر عن البنك العالمي، ليؤكد تباطؤ الإصلاحات الموعودة من قبل السلطات الجزائرية، و لعدم إقتناع الهيئة الدولية بالوعود والالتزامات التي قطعتها الجزائر في مشروع ‘دوينغ بيزنس الجزائر‘ ، والقيام بالأعمال التي قام بتأطيرها والإشراف عليها وزير الصناعة السابق وتضمن تقرير البنك العالمي، الذي حمل عنوان ‘فهم عمليات الضبط للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة‘ ، عدة مؤشرات أكدت في مجملها صعوبة القيام بالأعمال والاستثمار في الجزائر.

وعليه إرتأينا في هذه الورقة البحثية أن نحلل واقع بيئة الأعمال في الجزائر من خلال مجموعة من النواحي التي نرى أنها تؤثر على مناخ الأعمال في الجزائر وذلك من خلال التطرق إلى العناصر التالية .

ممارسات التخطيط الإستراتيجي بالمؤسسات الجزائرية في ظل البيئة المعاصرة

- حالة مؤسسات قطاع الصناعة الغذائية-

د. سواكري مباركة د. بن ربيع حنيقة أ. مقدم علال

(جامعة الجزائر 3)

الملخص:

تمر اقتصاديات العالم والمؤسسات اليوم بمرحلة تتسم بعدم الاستقرار وعدم البساطة على الأبعاد السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتكنولوجية وازدياد المنافسة على المستوى المحلي والدولي، وقد جعلت الحركية والتعدد تلك الاقتصاديات والمؤسسات تعيش عالما مختلفا عن العالم الذي عاشته منذ سنوات قليلة فقط. تعتبر المنافسة المفرطة Hyper-competition أحد أهم المظاهر البيئية التي لعبت دورا كبيرا في إحداث تحولات جذرية وهيكلية في المؤسسات، فإذا لعبت المجالات التالية (D'Aveni,1995): التكلفة والجودة، الوقت والمهارات، الوضعيات القوية والقدرات المالية الصلبة دورا هاما دائما في تعزيز المنافسة، فان سرعة وهجومية التداخلات في هذه المجالات هي ميزة البيئة التنافسية في الوقت الراهن.

يعتبر مجال التخطيط الإستراتيجي والإدارة الإستراتيجية حقلا معرفيا واسعا لطرح الأفكار الفلسفية والعملية في ميدان الإستراتيجية، حيث تعددت واختلفت فيه التوجهات والرؤى في تحليل المسائل الإستراتيجية الخاصة بجميع المؤسسات حسب اختلاف نشاطاتها، أحجامها وتواجدها الجغرافي، وخاصة بعد تلك التطورات الهائلة التي شهدتها الفكر الإداري بشكل عام والفكر الإستراتيجي بشكل خاص خلال السنوات الأخيرة.

تواجه المؤسسات الجزائرية كمثيلاتهما من المؤسسات في مختلف الدول نفس متغيرات بيئة المنافسة المفرطة ذات الطبيعة العالمية، نحاول من خلال هذه المداخلة تحليل وتقديم ما توصلت إليه مؤسسات قطاع الصناعة الغذائية بشكل خاص في مجال التخطيط الإستراتيجي في ظل التوجه الجديد لاقتصاد السوق وتدعيم دور القطاع الخاص بالجزائر.

**إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال
أثر التمكين الإداري على إدارة معرفة الزبون في المؤسسات الجزائرية
دراسة حالة مؤسسة جنرال كابل –بسكرة-**

د. صباح بن سهلة

جامعة محمد خيضر –بسكرة- الجزائر

الملخص:

تعيش المؤسسات اليوم في بيئة يسودها التغيير وعدم التأكد باستمرار مما يفرض عليها تحديات كثيرة يتطلب منها اعتماد استراتيجيات ملائمة لمواجهة هذه التحديات، ومن بين الاستراتيجيات انتهاز المنظمة إستراتيجية التمكين الإداري وهي الإستراتيجية الملائمة التي تمكنها من التعامل مع إدارة أهم مكوناتها، الذي يشكل سبب بقائها واستمرارها في السوق. وتحقيق نموها يكون من خلال الزبون ومعرفة ما يحتاجه من منتجات وخدمات، لذلك جاءت هذه الدراسة لمعرفة اثر أبعاد التمكين الإداري والمتمثلة في تفويض السلطة وتحمل المسؤولية، التدريب، فرق العمل والاتصال في إدارة معرفة الزبون، ولقد انطلقت الدراسة من الإشكالية: كيف يؤثر التمكين الإداري من خلال أبعاده على إدارة معرفة الزبون؟ بالاعتماد على دراسة ميدانية بمؤسسة جنرال كابل بسكرة، وفي إطار الإجابة على إشكالية الدراسة سيتم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور، يختص الأول بمنهجية الدراسة، أما الثاني سيهتم بالإطار النظري لكل من المتغيرين التمكين الإداري وإدارة معرفة الزبون والعلاقة بينها، والمحور الثالث سيختص بتحليل واختبار الفرضيات وفي الأخير الاستنتاجات والتوصيات.

الكلمات المفتاحية: التمكين الإداري، تفويض السلطة، التدريب، فرق العمل، الاتصال الفعال، الزبون، معرفة الزبون، إدارة معرفة الزبون.

Conducting the Strategic Situational Diagnosis

Case of Jordanian food industries

Dr.Ameen Al-Momani

University of Hail / Saudi Arabia

Dr. Marwa Ahmed

Philadelphia University / Jordan

Miss . Wedad AL Aqrabawi

Philadelphia University / Jordan

Abstract

The subject of this study was selected for its theoretical and practical importance in the field of strategic planning. The study aims at clarifying the strategic situational diagnosis in case of Jordanian food industries through examining two major questions: What is the strategic planning process? How can we conduct the strategic situational diagnosis in Jordanian food industries?

The population of the study was all the managers and department heads in all food industry registered in Amman Chamber of Commerce. A stratified proportional-random sample is selected in order to answer the questions posed in the questionnaire. Total of (86) useable questionnaires were obtained.

The questionnaire consists of two parts: The first part included general data of personal variables: (location, years of experience, education, and age). The second part included (18) items representing strategic situational diagnosis

Data have been processed and analyzed through the use of "SPSS" program in order to obtain means, standard deviations, and percentages for the demographic characteristics of the sample. Moreover, analysis of variance (ANOVA) is conducted.

T-Test shows that the managers in Zarqa City feel stronger than the one in Amman City about the organization assess the industry as a whole in terms of new competitors and concepts, new technologies, and others.

To know which group is significant we ran Scheffe test and we found that the managers with Diploma and Bachelor degree feel more than the one who has Graduate study about the external/market analysis which identify key threats to the business and Key opportunities to information about the industry, markets, and other external factors.