جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإعلام والاتصال

عنوان المذكرة:

فعالية النظام الداخلي في ضبط أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة لعينة من عمال مؤسسة نفطال الفرعية (بالمدية)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطالبة:

- شبايكي هاجر

تحت إشراف الأستاذة:

* د / لزار سميرة

السنة الجامعية: 2019_2020


بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر

بسم الله الرحمان الرحيم قال الله تعالى " و من يتوكل على الله فهو حسبه "

توكلنا على الله خالقنا و أيقنا أنه لاشك رازقنا توكلت و عرفت حقيقة توكلي على الله فعندما تنقطع الأسباب يصبح التوكل على الله من أعظم الأسباب فالحمد و الشكر و الثناء لله جل و علا الذي و هبنا القدرة على إتمام هذا العمل أولا على استجابته لدعائنا و على تسهيل مشوارنا الدراسي أحلى تحية و أكبر عرفان و تقدير لأستاذتنا الفاضلة " لازار سميرة" بتفضلها قبول الإشراف على مذكرتنا و التي لم تبخل علينا بإرشاداتها إلى أساتذتنا الأكارم خاصة الأستاذ "شايب نبيل " وشكرا على كل ما قدموه لنا من معلومات و دعم

إلى كل من ساعدنا بابتسامة صادقة أو كلمة طيبة أو تشجيع خالص إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

شكر جزيل من هاجر



إهداء

الحمد لله و الصلاة و السلام على رسول الله صلى الله عليه و سلم أما بعد:

إلى ينبوع الصبر و التفاؤل و الأمل إلى طريقي المستقيم إلى من في الوجود بعد الله و رسوله إلى من أرضعتني الحب و الحنان إلى والدتي الحبيبة ، إلى من كلله الله بالهبة و الوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والدي العزيز أرجو من الله أن يمد في عمرهما.

إلى من أكن لهم الحب و الإحترام إلى إخوتي و أخواتي فلة وريتاج إلى أخي العزيز الغالي على قلبي عبد الرحيم.

إلى من كانو سندا لي و ملجئي، إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات إلى اللواتي لم تلدهم أمي إلى صديقاتي الغاليات وخاصة ياسمين وخولة وإيمان وفلة وهداية و وكاميلية أرجوا من الله أن يسعدهم .

شكر خاص إلى صديقتي منال رحمها الله وأسكنها فسيح جنانه

"إلى الشخص الذي أنار حياتي وكان سندا لي "

و تحية طبية إلى كل طلبة اتصال وعلاقات عامة إلى كل أساتذتي و إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد.

إلى كل أساتذتي من الإبتدائي إلى مابعد التخرج

و لله الحمد والشكر الجزيل.

هاجر



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

الإهداء

فهرس الأشكال

مقدمة ..... أ - ب

الإطار المنهجي

01 . إشكالية الدراسة.....ص 04

02 . تساؤلات الدراسة.....ص05

03 . أهمية الدراسة.....ص06

04 . أهداف الدراسة.....ص07

05 . أسباب اختيار الموضوع ص08

06 . منهج وأدوات الدراسة.....ص09

1 – منهج الدراسة.....ص09

2 – أدوات الدراسة.....ص10

07 . مجتمع البحث وعينة الدراسة.....ص11

08 . حدود الدراسة ص12

09 . تحديد المفاهيم والمصطلحات.....ص13

10 . الدراسات السابقة.....ص14

11 . صعوبات الدراسة ص16

الإطار النظري

الفصل الأول :مدخل عام لقانون العمل.

المبحث الأول : مفهوم قانون العمل ص20

المبحث الثاني : عناصر عقد العمل .....ص 23

المبحث الثالث : آثار عقد العمل .....ص 27

الفصل الثاني : النظام الداخلي وفعالية قواعده داخل المؤسسة .

المبحث الأول : مفهوم النظام الداخلي ص37

المبحث الثاني :مضمون النظام الداخلي... .....ص41

المبحث الثالث : التزام الهيئة المستخدمة بقواعد التنظيم التقني للعمل ص43

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي ودوره في تكوين الصورة الذهنية بالمؤسسات الإقتصادية.

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للأداء الوظيفي ص58

المبحث الثاني : الصورة الذهنية في المؤسسة ص62

المبحث الثالث : محددات الأداء الوظيفي ودوره في تشكيل الصورة الذهنية ص64

الإطار التطبيقي

الفصل الرابع : دراسة ميدانية بمؤسسة نفطال الفرعية لولاية المدية .

المبحث الأول : بطاقة فنية عن مؤسسة نفطال .....ص 70

المبحث الثاني : تحليل المقابلة الميدانية .....ص 83

المبحث الثالث : نتائج المقابلة .....ص 90

خاتمة .....ص 95

اقتراحات وتوصيات .....ص 93

قائمة المصادر والمراجع .....ص 97

الملاحق .....ص 102

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة لدى الموظفين	***66***
02	العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة لدى الموظفين	***67***
03	زبائن نفطال	***76***
04	الهيكل التنظيمي للفرع التجاري	***82***

مقدمة

مقدمة :

يعد القطاع الصناعي بشكل عام والقطاع الصناعي المختلط بشكل خاص أحد الركائز الأساسية للإقتصاد الوطني لما يمثله من أهمية على مستوى النشاط الذي يقوم به ولما يحققه من إيرادات مالية للموازنة العامة .

وأن الإهتمام بهذا القطاع يعني توفير قيادات إدارية كفؤة تتمتع برؤية واضحة ومستقبلية وتمتلك أساليب قيادية مرنة في مواجهة تحديات العصر الحديث وفي مقدمتها ظاهرة العولمة واتساع الأسواق وتنوع الخدمات واشتداد المنافسة والتطورات التكنولوجية المتسارعة .

إن المؤسسات الحديثة الفكر تعتمد على أفرادها في تحقيق أهدافها، مما يدعوا إلى بذل الجهد والوقت وانفاق المال لاختيار أفضل الأفراد في المؤسسة، والقيام بتوفير فرص التدريب وكذلك الحوافز المادية والمعنوية والمناسبة، إذ تسعى من كل ذلك إلى تحقيق الإلتزام التنظيمي للعاملين بما يحقق أهدافهم وأهداف المؤسسة معا .

ولا شك أم لكل مؤسسة قانونا خاصا ونظاما داخليا فعال تعمل به من أجل ضمان سيرورة حسنة وهادفة، بحيث كانت نشأة النظام الداخلي في بداية القرن التاسع عشر بإرادة أصحاب العمل، إذ لم يكن هناك من التشريع ما يجبرهم على إنشائه بل كان الدافع إلى ذلك هو خلق قواعد دقيقة ومجحفة في حق العامل تحد من حرياته داخل المؤسسة، ويترتب عن مخالفتها عقوبات مالية .

إن تحقيق التزام العاملين هو أحد الأهداف التي تسعى المؤسسات الإقتصادية لها، لما له الأثرالإيجابي على نجاحها وذلك من خلال الثقافة التي تحملها كل مؤسسة وترسخها لدى الأفراد العاملين بها. فالتقدير والإحترام بين زملاء العمل والإدارة ومنح العاملين فرص لسماع شكواهم واقتراحاتهم وآرائهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى تركيز المؤسسة على القيم الإيجابية كالتركيز على العمل والإنجاز ، كلها تعتبر قيم وعادات وأعراف ومعتقدات وتوقعات تنظيمية تحملها ثقافة المؤسسة وتؤثر على سلوك العاملين بالمؤسسة. فيظهر ذلك في ولائهم لمؤسستهم ومدى شعورهم بالإنتماء لها، ويظهر أيضا في تحقيق المسؤولية اتجاه المؤسسة وذلك بإنجاز جميع مهام العمل وعدم تأجيلها وعدم التهاون فيها، بالإضافة إلى تحمل العقوبات لجميع مخالفات لأوامر وتعليمات العمل. كذلك يظهر في تحقيق الرغبة بالعمل والإستمرار في المؤسسة وعدم التغيب والتأخر الدائم في العمل .

وإلى جانب النظام الداخلي وفعاليته في ضبط العمال نجد الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للفرد والمؤسسة لما تقوم به من دور هام في تكوين الإنطباعات والآراء واتخاذ القرارات وتشكيل السلوك ، فقد أصبحت الصورة الطيبة هدفا أساسيا تسعى إليه جميع المؤسسات التي تنشد البقاء والإستمرار. وقد ازدادت أهميتها في الآونة الأخيرة يوما بعد يوم لدى المؤسسات على اختلاف طبيعتها ونشاطها في مختلف أنحاء العالم، وإذا أخذنا المؤسسات الجزائرية على سبيل المثال ، نجدها قد بدأت تولي أهمية كبيرة ومتزايدة من أجل تحسين صورتها وسمعتها لدى جمهورها

وبالتالي بات من الضروري دراسة فعالية النظام الداخلي في ضبط آداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية .

ولدراسة هذا الموضوع ارتأينا لتقسيم دراستنا إلى :

* **الإطار المنهجي :**وتناولنا فيه موضوع الدراسة حيث تطرقنا إلى الإشكالية وتساؤلاتها الفرعية، أهميتها، أهدافها، أسبابها، منهج وأدوات الدراسة ، مجتمع البحث وعينة الدراسة ومجالاتها، بالإضافة إلى الدراسات السابقة وصعوبات الدراسة .

* **الإطار النظري :**عبارة عن توثيق للدراسة وقد اشتمل على :

- أولا : مدخل عام لقانون العمل .

- ثانيا : النظام الداخلي وفعالية قواعده داخل المؤسسة.

- ثالثا : الأداء الوظيفي ودوره في تكوين الصورة الذهنية بالمؤسسات الإقتصادية .

* **الإطار التطبيقي :** يتمثل في تحليل نتائج المقابلات .

الإطار المنـهجي :

- إشكالية الدراسة .
- تساؤلات الدراسة .
- أهمية الدراسة .
- أهداف الدراسة .
- أسباب الدراسة اختيار الموضوع .
- منهج وأدوات الدراسة .
  - 01 – منهج الدراسة .
  - 02 – أدوات الدراسة .
  - 03 – مجتمع البحث وعينة الدراسة .
- حدود الدراسة الزمانية والمكانية .
- تحديد المفاهيم والمصطلحات .
- الدراسات السابقة .
- صعوبات الدراسة .

إشكالية :

تواجه المؤسسات الإقتصادية اليوم أكثر من أي وقت مضى تحديات متعددة مصدرها أساسا اتساع البيئة الخارجية التي تمارس في إطارها نشاطها وسط العديد من الثغرات التي تمتاز بالتعقد والتداخل، حيث تعمل هذه الأخيرة على تحديد مكانة ومستوى وقيمة المؤسسة في المجتمع سواء على الصعيد الوطني أو الدولي، والمؤسسات الناجحة هي التي تعتمد إدارة جيدة تمكنها من مواجهة المشاكل والصعوبات، وذلك بالإعتماد على مجموعة من الوظائف والعمليات الإدارية والهامة التي لا يمكن الإستغناء عليها كالتخطيط والتوجيه والتنظيم ، حيث أن هذه العناصر تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وضمان بقاءها واستمرارها وتحسين آدائها وفعاليتها وخلق صورة ذهنية حسنة لدى جمهورها وضمان قدرتها على التكيف ومواجهة المنافسة الحادة التي تتعرض لها .

وبكون المؤسسة على مختلف أشكالها، هي مجموعة من العلاقات الإجتماعية تسودها وتنظمها مجموعة من القواعد القانونية والتنظيمية يتقيد بها الجميع من خلال نظامها الداخلي المتمثل في القواعد ذات الطابع العام والدائم، التي يمليها المستخدم بصفة انفرادية على عمال المؤسسة ، بحيث تكمن فعالية النظام الداخلي بالقواعد القانونية التي يسنها رب العمل لتنظيم علاقة العمل داخل المؤسسة هذا من جهة ، ومن جهة أخرى تتجسد في مدى التزام وانظباط العمال بالبنود التي يحتويها هذا النظام .

وبالتالي يتوجب على العامل احترام أوامر رب العمل في إدارة العمل، ولهذا أصبح من المهم التركيز على آداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية ومدى التزامهم بالنظام الداخلي الخاص بكل مؤسسة، حيث أن الأداء في المؤسسات يكتسي أهمية بالغة في التوجيه السليم لها وإيضاح الرؤية لبلوغ أهدافها .

إن محاولة معرفة العلاقة القائمة بين النظام الداخلي والأداء الوظيفي للعمال هو محور دراستنا التي نقف فيها على واقع النظام الداخلي في ضبط آداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية .

ومن بين هذه المؤسسات الإقتصادية مؤسسة نفطال، وهي مؤسسة وطنية لتكرير وتوزيع المتجات البترولية (ERDP) بموجب المرسوم رقم 101/80 المؤرخ في 06أفريل 1981 وقد دخلت ميدان النشاط في 01 جانفي 1982 لتكون مسؤولة عن صناعة تكرير وتوزيع المواد البترولية ومقرها الرئيسي الجزائر العاصمة ، وللقيام بهذه الدراسة تم اختيار مؤسسة نفطال الفرعية بولاية المدية قصد محاولة توضيح طبيعة النظام الداخلي السائد ومدى فعاليته في ضبط العمال داخل المؤسسة .

ومن هذا المنطلق نطرح الإشكال التالي :

كيف يساهم النظام الداخلي في تفعيل الآداء الوظيفي بمؤسسة نفطال الفرعية لولاية المدية ؟

ـ تساؤلات الدراسة .

للإجابة على الإشكالية المطروحة أرفقت الدراسة بالتساؤلات التالية :

01 – ماالمقصود بالنظام الداخلي في المؤسسة الإقتصادية؟ وما علاقته بالعمال العاملين بها؟

01 – ما مدى التزام موظفي مؤسسة نفطال الفرعية لولاية المدية بالنظام الداخلي ؟

02– هل يساهم النظام الداخلي في تفعيل الأداء الوظيفي ؟

03– ما هي الآثار المترتبة على عدم تطبيق النظام الداخلي داخل المؤسسة الإقتصادية لنفطال ؟

- أهمية الدراسة .

الأهمية العلمية : تتجلى الأهمية العلمية لدراستنا لما ستثريه من معلومات حول النظام الداخلي في ظبط آداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية، والوقوف على مختلف المشاكل التي تواجه العمال .

الأهمية العملية :

- النتائج التي سنتوصل إليها من خلال الدراسة كونها سترصد واقع النظام الداخلي هذا من شأنه أن يخدم القائمين على المؤسسات الإقتصادية عامة ومؤسسة نفطال بالمدية بصفة خاصة.
- إعطاء صورة واضحة لواقع النظام الداخلي داخل المؤسسة ومدى التزام العمال به .
- التركيز على كيفية وطريقة تفاعل عمال مؤسسة نفطال بولاية المدية مع النظام الخاص بالمؤسسة.
- قلة الدراسات في مجال النظام الداخلي وفعاليته في ظبط الأداء الوظيفي في المؤسسات الإقتصادية.

ـ أهداف الدراسة .

إن أي باحث يقوم بإنجاز أي بحث علمي في أي مجال كان، لابد أن يكون له مجموعة من الأهداف يرجوا الوصول إليها، وتكمن أهم الأهداف التي نرجوا بلوغها من خلال هذه الدراسة كالآتي :

- إبراز أهمية تطبيق النظام الداخلي بالنسبة للعاملين في المؤسسة الإقتصادية نظرا لتخوفهم منه واعتقادهم في أغلب الحالات أن هذا النظام ماهو إلا لتصييد أخطائهم وإنزال العقوبات بهم .

- التعرف على طبيعة العلاقات بين النظام الداخلي والأداء الوظيفي .

- إيضاح كيف يساهم النظام الداخلي في ظبط آداء العاملين في المؤسسة الإقتصادية .

- الخروج بنتائج واقتراحات حول فعالية النظام الداخلي في ظبط آداء العاملين وكيفية الإستفادة من تطبيقاته من أجل تعظيم مكاسبه سواء بالنسبة للمؤسسة أو العاملين .

ـ أسباب اختيار الموضوع .

هناك أسباب عديدة ومختلفة أدّت إلى اختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي :

أ / الأسباب الذاتية :

- الرغبة الذاتية والميل الشخصي لمعالجة ودراسة موضوع النظام الداخلي في ظبط آداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية .

- التعرف من خلال الجانب الميداني على واقع النظام الداخلي في ظبط آداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية .

- تحسين وتطوير المعارف العلمية في مجال تخصص اتصال وعلاقات عامة .

- الفضول العلمي الذي دفعنا إلى معرفة دور فعالية النظام الداخلي في ظبط الآداء الوظيفي بمؤسسة نفطال بولاية المدية .

ب / الأسباب الموضوعية :

- الحاجة للقيام بمزيد من الدراسات في إطار الأنظمة الداخلية في المؤسسات الإقتصادية ومحاولة إثراءها .

- محاولة توضيح طبيعة النظام الداخلي السائد في مؤسسة نفطال بالمدية .

- الوقوف على بعض المشاكل أو المعوقات التي تواجه العمال حول النظام السائد بهذه المؤسسة .

- موضوع النظام الداخلي من المواضيع المهمة التي تتطلب البحث عنها، كذلك بالنسبة إلى آداء العاملين الذي لا يمكن أن يتفعل بدون نظام داخلي .

- منهج وأدوات الدراسة :

01 - منهج الدراسة

المنهج عبارة عن مجموعة من القواعد المصاغة التي يعتمدها الباحث بغية الوصول إلى الحقيقة العلمية بشأن الظاهرة أو مشكلة موضوع الدراسة .[1]

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج المسحي ومنهج دراسة حالة .

- المنهج المسحي : يعرف المنهج المسحي فب اللغة الفرنسية بـ : La Méthod D 'enquqéte أي منهج التحقيق العلمي، الذي يستخدمه الباحث في دراسة موقف معين من خلال بحث الشواهد والتجارب والوثائق المكونة لوضعه الطبيعي لجمع البيانات والمعلومات المحققة للغرض العلمي المنشود .

ولقد تم الإعتماد على المنهج المسحي كونه يفيد بالتعرف على الظاهرة المدروسة في الوضع الطبيعي الذي تنتمي إليه من خلال جرد (مسح) المعلومات ذات العلاقة بمكوناتها الأساسية، وما يسودها من علاقات داخلية وخارجية .[2]

- منهج دراسة حالة : لجعل دراستنا مرتبطة أكثر بالواقع تم ربط هذه الدراسة النظرية بالدراسة الميدانية وتمثلت في إحدى المؤسسات الإقتصادية وتم استعمال منهج دراسة حالة الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا، وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة معينة للوصول إلى تعميمات عن طريق دراسة نموذج مختار، ولذلك كان لابد من الإستعانة بمنهج دراسة حالة من خلال جمع البيانات العلمية المتعلقة بالوحدة محل الدراسة .[3]

[1] عبد الناصر جندلي : تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والإجتماعية، ب ط ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2007 ، ص 12.
[2] أحمد بن مرسلي : منتهج البحث العلمي في علوم الأعلام والإتصال ، ط 4 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010، ص 286 .
[3] نفس المرجع ، ص 302 .

02 – أدوات الدراسة :

تمثل أدوات جمع البيانات نقطة التلاقي بين البناء المفاهيمي لمشكلة البحث، والواقع المراد دراسته من جهة أخرى فهذه الأدوات تستمد وجودها من كونها تسمح للباحث بالتوجه نحو الواقع لجمع المعلومات الضرورية للإجابة عن مشكلة بحثه .[1]

ولقد اعتمد في هذه الدراسة " فعالية النظام الداخلي في ظبط آداء العاملين بالمؤسسات الإقتصادية " على المقابلة كأداة أساسية بالإضافة إلى الملاحظة .

- المقابلة : وسيلة شخصية مباشرة غرضها الحصول على حقائق أو مواقف أو سلوك أو معتقدات أو اتجاهات، يحتاج الباحث إلى تجميعها في ضوء أهداف بحثه، من أجل فهم أوضح للظاهرة المبحوثة في جميع أبعادها ومؤشراتها لاستخلاص النقاط التي اتفق فيها المبحوثين، لذلك يقول أنجرس : " تهدف المقابلة إلى إقامة تحليل كيفي يرمي إلى تجاوز الحالات الخاصة، واستنتاج سمات مشتركة إن أمكن ".[2]

ولقد اعتمدنا على المقابلة غير المقننة لأنها كانت عبارة عن أسئلة مغايرة لأفراد العينة وذلك بتاريخ: " 23 -24 سبتمبر 2020 " .

- الملاحظة : وهي" من أهم أدوات جمع البيانات وقد عرفت أنها توجيه الحواس لمشاهدة وترقية سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك وخصائصه "، [3]أي أن الحواس مسؤولة عن الملاحظة، وهناك تعريف آخر: " توجيه الحواس والإنتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر

رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر" [4] . معناه أن الحواس تلاحظ ظاهرة معينة وتقوم بتفسير خصائصها بهدف المعرفة والتعرف أكثرعلى الظواهر .

وهناك من يعرفها أنها : " المشاهدة الحسية المقصودة والمنظمة والدقيقة للبحوث والأمور والأشياء والظواهر والوقائع بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها" [5] . والمعنى من هذا التعريف أن الملاحظة مشاهدة مقصودة بهدف اكتشاف الأسباب والوقائع، وتم استعمال الملاحظة في هذه الدراسة طيلة تربصنا في مؤسسة نفطال الفرعية بولاية المدية، بحيث وظفت لاستخلاص البيانات المتعلقة بفعالية النظام الداخلي في ضبط آداء العاملين بالمؤسسة .

---

[1] موريس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية : تدريبات علمية ، ط 2 ، دار القصبة للنشر ، الجزائر، 2004 ، ص 234 .

[2] أميرة منصور : "المقابلة" رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية، مجلة الأثر، جامعة أبو القاسم سعد الله، الجزائر-2- ، العدد 27، 2016، ص 216 .

[3] خيضر كاضم حمود وموسى سلامة اللوزي: منهجية البحث العلمي، ط 1، دار إثراء للنشروالتوزيع، الجزائر، 2008، ص 92.

[4] محمد زيان عمر :البحث العلمي منهجه وتقنياته، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997، ص 28.

[5] فايز جمعة النجار وآخرون : أساليب البحث العلمي، ط2 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص 76 .

03 – مجتمع البحث وعينة الدراسة :

يعرف مجتمع البحث بأنه " مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها، فهو الأكبر أوالكلي الذي يتم تعميم الدراسة على مفرداته، إلا أنه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف لضخامته فيتم التركيز على المجتمع المتاح أو الذي يمكن الوصول إليه والإقتراب منه لجمع البيانات" . [1]

وفي هذه الدراسة " فعالية النظام الداخلي في ظبط آداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية اعتمد على ما يلي :

3 – 1 : المجتمع المستهدف : موظفي مؤسسة نفطال الفرعية بولاية المدية .

3 – 2 : عينة الدراسة : تطبق هذه الدراسة على مستوى عمال مؤسسة نفطال بالمدية ، وتطرح أسئلة المقابلة عليهم .

وقد اعتمد في هذا المجال على **" العينة القصدية "** كونها تمثل الميول المقصودة الذي يتجه الباحث في اختياره للعينة ووحداتها، وهو يلجأ إلى ذلك عندما يكون أمام مجتمع بحث غير واضح المعالم حيث يصعب تحديده وتحديد خصائصه . [2]

العينة القصدية هي العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة، [3] وطبقا للهدف المراد الوصول إليه من الدراسة وخصائص مفردات العينة وحجمها ودرجة تجانسها. يتم اختيار هذا النوع من العينة إما بطريقة عشوائية أو عمدية .

شملت مفردات العينة جميع المسؤولين في مؤسسة نفطال نذكرهم على النحو التالي :

- السيد بلطرش محمد رضا : إطار بمؤسسة نفطال .

- السيد زيتوني محمد أمين : رئيس مصلحة بمؤسسة نفطال .

- السيد فخار أمين : رئيس فرع بمؤسسة نفطال .

- السيد يوسفي فاروق : مكلف بالدراسات بمؤسسة نفطال .

- دقداق عبد السلام : نائب المدير مكلف بالأمن بمؤسسة نفطال .

أجريت المقابلات الميدانية خلال فترة التربص الميداني : من بداية شهر جانفي 2020 إلى نصف شهر سبتمبر 2020 .

---

[1] محمد عبد الحميد : البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، ط 1 ، عالم الكتب ، القاهرة- مصر ، 2004 ، ص 130 .

[2] يوسف تمار : تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين ، ط 1 ، الجزائر ، 2007 ، ص 21 .

[3] محمد خليل عباس :مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن ، 2006 ، ص 229 .

- حدود الدراسة الزمانية والمكانية :

إن تحديد مجالات الدراسة هو من الخطوة المنهجية، ولقد اتفق كثير من المنشغلين في مناهج البحث الإجتماعي على أن لكل دراسة ثلاثة مجالات رئيسية هي المجال المكاني، المجال البشري والمجال الزمني .[1]

- **المجال المكاني :** مجال دراستنا المكاني يتمثل في مؤسسة نفطال الفرعية بولاية المدية .
- **المجال البشري :** ويتمثل في جميع موظفي مؤسسة نفطال .
- **المجال الزمني :** يتمثل في المجال العاملإعداد هذه الدراسة عبر أطوارها المختلفة ابتداءا من القيام بالزيارة الأولية لمؤسسة نفطال فرع المدية، ثم القيام بالدراسة الميدانية ، حيث تم حصرهذا المجال العام في الفترة الممتدة من بداية شهر جانفي 2020 إلى منتصف شهر سبتمبر 2020 .

[1] محمد شفيق : البحث العلمي: الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الجامعية، ط 1 ، الكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، 1985 ، ص 203 .

- تحديد المفاهيم والمصطلحات :

يمكن تعريف المفهوم بأنه يعبر على مجموعة متجانسة من الأشياء، فالمفاهيم تشير إلى الآراء والأفكار ومجتمع المعتقدات حول شيء معين أو أسماء تطلق على الأشياء التي هي من صنف واحد أو السمات التي تطلق على الصنف نفسه .[1]

وتعتبر هذه الخطوة من الأسس المنهجية في أي بحث علمي، وهي تقوم على توضيح وتعريف وتحديد بعض المصطلحات العلمية المستخدمة في البحث ، فالباحث عادة ما يواجه بعد تحديد مشكلة بحثه بعض المصطلحات التي يجب عليه استخدامها في دراسته، وحتى يتجنب اللبس وسوء الفهم أو التفسير المتباين لبعضهما، فإن الباحث يقوم بتحديد لهده المصطلحات تحديدا دقيقا، لأن ذلك يعد جزءا من تحديد مشكلة البحث ذاتها .[2]

* **النظام : - لغة :** يقال نظم اللؤلؤ، ينظمه، ونظمه نظاما ونظما .

ونظمه بمعنى : ألفه وجمعه في سلك واحد فانتظم وتنظم .

- اصطلاحا :النظام هو مجموعة المبادئ والتشريعات والأعراف، وغير ذلك من الأمور التي تقوم عليها حياة الفرد وحياة المجتمع وحياة الدولة وبها تنظم أمورها .[3]

- التعريف الإجرائي :النظام هو مجموعة من العناصر والأجزاء التي تتكامل مع بعضها وتحكمها علاقات وآليات عمل معينة وفي نطاق محدد بقصد تحقيق هدف .

- النظام الداخلي : تنص المادة 77 من قانون علاقات العمل لسنة 1990 على أن النظام الداخلي هو وثيقة مكتوبة يحدد فيها المستخدم لزوما، القواعد المتعلقة بالتنظيم التقني للعمل والوقاية الصحية والأمن و الإنظباط . [4]

- التعريف الإجرائي : النظام الداخلي هو مجموعة القواعد ذات الطابع العام والدائم، التي يمليها المستخدم بصفة انفرادية على عمال مؤسسة نفطال ، والمفرغة ضمن وثيقة تدعى النظام الداخلي، حيث يتوجب على العامل احترام أوامر أرباب العمل في إدارة العمل، وهذه الأوامر تصدر في حدود تنفيذ العمل المتفق عليه الذي يدخل في عمله أو مهنته، كما أن إخلال العامل بالتزاماته يعرضه للخضوع للسلطة التأديبية لرب العمل بوصفه رئيسا للمشروع .

---

[1] محمد عبد الحميد ، مرجع سبق ذكره، ص 19 .

[2] السيد أحمد مصطفى عمر : البحث الإعلامي : مفهومه وإجراءاته ومناهجه، ط 2 ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، بيروت ، 2002 ، ص 39.

[3] منال، الكردي، والعبد، جلال : مقدمة في نظم المعلومات الإدارية –النظرية – الأدوات – التطبيقات ، ب ط ، دار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 49 .

[4] سليمان أحمية : الوجيز في قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري ، ط 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 2015 ، ص 112.

*** الأداء : - لغة :** من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله، أدى الأمانة، أو أدى الشيء قام به . [1]

- اصطلاحا : تعددت التعاريف لمفهوم الأداء نذكر منها :

- الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما اسند إلى شخص أو مجموعة للقبام به .[2]

- يرى علي السلمي أن الأداء هو " الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة متبادلة بين الرغبة والقدرة في العمل والمستوى في الأداء" .[3]

- تعريف توماس :" الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، إنه مجموعة السلوك والنتائج، حيث تكون هده النتائج قابلة للقياس" .[4]

- الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد .[5]

- التعريف الإجرائي :الأداء هو قدرة الفرد على إنجاز عمل أو أوامر أو وظيفة ما ، وإتمامها على أفضل شكل ممكن، حيث يكون هذا العمل المنجز قابل للتقييم والقياس .

[1] ابن منظور : لسان العرب، المجلد 14 ، دار صادر ، بيروت ، ص 175 .
[2] أحمد زكي بدوي ومحمد كمال مصطفى : معجم مصطلحات العاملة ، ب ط ،مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984 ، ص 166 .
[3] نفس المرجع ، ص 280 .
[4] عبد البارئ ابراهيم درة : تكنولوجيا الأداء في المنظمات العربية للتنمية الإدارية، ب ط ، القاهرة، 2003 ، ص 25 .
[5] محمد سعيد أنور سلطان (أ) : السلوك التنظيمي ، ب ط ، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية، 2003 ، ص 219 .

*** الأداء الوظيفي :**درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج .[1]

كذلك يعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه به المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة .[2]

- التعريف الإجرائي : هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواءا كان هذا الجهد عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلالها الأهداف المسطرة من قبل المنظمة .

[1] راوية حسن (أ) : إدارة الموارد البشرية " رؤية مستقبلية" ، ب ط ، الدار الجامعية، 2003 ، ص 209 .
[2] موقع إلكتروني، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، تاريخ الزيارة: 2020/02/14 ، الساعة : 17:15 مساءا .

- الدراسات السابقة .

الدراسة الأولى : مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير جامعة منتوري محمد – قسنطينة – كلية العلوم الإنسانية، قسم علم النفس .

- **الموضوع :** الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي " دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز بعنابة " [1]

من إعداد الطالب : بوعطيط جلال الدين .

- إشكالية الدراسة : هل هناك علاقة بين الإتصال التنظيمي والأداءالوظيفيلدى العمال التنفيذيين؟

وكانت تساؤلات الدراسة على النحو التالي :

- ما هو الإتصال السائد في مؤسسة البحث ؟

- هل توجد علاقة بين نمط الإتصال التنظيمي في مؤسسة البحث والأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين؟

- هل للمتغيرات التالية : السن ، الأقدمية ، المستوى التعليمي، تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز؟

- نتائج الدراسة :

* نمط الإتصال السائد في مؤسسة البحث هو مزيج بين الإتصال النازل ونمط الإتصال الصاعد .

* استنتاج وجودعلاقة ارتباطية موجبة متوسطة، حيث قدرة قيمة الإرتباط0.52 بين الإتصال التنظيمي والأداء الوظيفي .

* أما فيما يخص الفرضية الصفرية المتعلقة بالسن والمستوى التعليمي والأقدمي، تأكد عدم وجود فروق بين العمال .

- الدراسة الثانية :

- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية- قسم العلوم الإدارية –

- الموضوع : الإتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية لمنسوبي الأمن الجنائي بمنطقة الرياض " . [2]

- من إعداد الطالب : علي حسن الشهري .

---

[1] جلال الدين بوعطيط : الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز ، عنابة ، رسالة ماجيستر غير منشورة ، قسم علم النفس، جامعة منتوري محمد ، قسنطينة .

[2] علي حسن الشهري : الإتصالات الداخلية ودورها في الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية لمنسوبي الأمن الجنائي بمنطقة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، - قسم العلوم الإدارية – جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2002 .

- إشكالية الدراسة : مادور الإتصالات الإدارية في الأداء الوظيفي يالأمن الجنائي بمنطقة الرياض؟

- تساؤلات الدراسة :

- هل تسهم الإتصالات الإدارية في حل المشاكل التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي في الرياض؟

- هل تسهم تقنيات الإتصال المستخدمة في الأمن الجنائي بالرياض في رفع مستوى الأداء الوظيفي ؟

- ما معوقات الإتصال الإدارية التي تخفض مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن الجنائي في منطقة الرياض ؟

- نتائج الدراسة :

* تلعب الإتصالات دورا مهما في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي في الرياض .

* تؤدي تقنيات الإتصال التي يراها منسوبي الأمن الجنائي أكثر أهمية في رفع مستوى الأداء الوظيفي

* هناك معوقات اتصالات إدارية مهمة تخفض في مستوى الأداء لمنسوبي الأمن الجنائي بالرياض تتمثل في : - عدم تدريب العاملين بالأمن الجنائي – قلة وسائل الإتصال المستخدمة – زيادة ظغوطات العمل – استغراق الإتصالات فترات طويلة نسبيا – عدم الإلتزام .

- الدراسة الثالثة :

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر فيالقانون الإجتماعي ، جامعة عبد الحميد ابن باديس- مستغانم - .

- الموضوع : النظام الداخلي كمصدر من مصادر قانون العمل .[1]

- من إعداد الطالبة : حمادي سميرة .

- إشكالية الدراسة : ماهو النظام الداخلي وماهي أهم مميزاته؟ وكيف تتجلى علاقة العامل بالنظام الداخلي لمؤسسة ؟

- نتائج الدراسة : * الفلسفة التي يحملها قانون العمل هي تنظيم العلاقات والتفاعلات الإجتماعية في المحيط الداخلي للمؤسسة .

* يجب أن يسود مبدأ احترام القواعد القانونية والإلتزام بها .

* احترام السلم الإداري فيما يخص انسياب المعلومات لتسهيل عملية الإتصال المؤسساتي .

* وجوب تعميم وإلزامية البنود التي يحتويها النظام الداخلي .

* التمثيل النقابي هيئة يقرها القانون الساري المفعول .

[1] سميرةحمادي: النظام الداخلي كمصدر من مصادر قانون العمل ، مذكرة ماستر في القانون الإجتماعي، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، مستغانم، 2016/2015 .

* ضرورة احترام قواعد النظافة والصحة والوقاية من الأمراض المهنية وحوادث العمل .

* الإنظباط والتقيد بالتوقيت الرسمي للعمل .

صعوبات الدراسة :

- الصعوبة في الوصول إلى النظام الداخلي الخاص بمؤسسة نفطال بولاية المدية .

- كثرة التشريعات والتنظيمات الخاصة بالنظام الداخلي .

- قلة الدراسات التي تدرس واقع النظام الداخلي في المؤسسات الإقنصادية .

- صعوبة الحصول على المصادر والمراجع بسبب جائحة كورونا مما أدى إلى غلق المكتبات والجامعات، إضافة إلى عدم توفر بعض الكتب بصيغة PDF .

الباب الأول:
الجانب النظري

الفصل الأول : مدخل عام قانون العمل.

المبحث الأول : مفهوم قانون العمل .

المبحث الثاني : عناصر عقد العمل .

المبحث الثالث : آثار عقد العمل .

الفصل الأول : قانون العمل .

المبحث الأول : مدخل عام لقانون العمل :

أ- تعريف قانون العمل: قانون العمل هو مجموعة القواعد التي تنظم العلاقات الناشئة بمناسبة قيام شخص بالعمل لحساب آخر، وهو فرع من فروع القانون الخاص الذي يهتم بتنظيم علاقات الأفراد ببعضها البعض .[1]

كما يعتبر قانون العمل من القوانين الحديثة النشأة، إذ لم تتبلور أحكامه ومبادئه في شكلها المتميز إلا مع بداية القرن العشرين، لتعرف بعد ذلك تطورا سريعا نتيجة لظهور سلوكيات وعلاقات جديدة، والتي أخذها المشرع بعين الإعتبار وتشكلت من جراء ذلك مجموعة من القواعد القانونية والتنظيمية

والإتفاقيات التي تحكم مختلف أوجه العلاقات الناتجة عن القيام بنشاطات العمل المنتج، على مستوى كل المؤسسات منها الإنتاجية والإدارية والتربوية والإعلامية وغيرها.[2]

غير أن التعريف الذي نقترحه ليكون أشمل هو أن قانون العمل عبارة عن " مجموعة من القواعد القانونية والتنظيمية و المهنية التي تحكم العلاقات الفردية والجماعية في العمل بين العمال الأجراء

والمستخدمين العموميين كانوا أو خواص وما يترتب على ذلك من حقوق وواجبات ومراكز قانونية .[3]

ب - خصائص قانون العمل :[4]

_ يعتبر قانون العمل سريع التطور.

_ يتميز بالذاتية بحيث نجد أن له مصادر خارجية وداخلية .

_ احتواء قواعده على عقوبات وهذا ما يجعله مميزا عن باقي القوانين.

_ يعتبر قانون جماعي بمعنى آخر قواعده تحكم الجماعات، ومعظم قواعده لها طابع الإلزام .

_ لا يمكن تصنيفه إذا كان عاما أم خاصا إذ يمكن اعتباره قانون مزيج بين العام والخاص .

_ يتميز بميزة أنه قانون اجتماعي الأحكام أي أحكامه خاصة بمسائل العمل فقط .

_ يتميز بكثرة مصادره .

---

[1] بن عزوز بن صابر: مبادئ عامة في شرح قانون العمل الجزائري_ دراسة مقارنة_ ب ط ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2010 ،ص 26 .

[2] سليمان أحمية: قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري _طبعة إلكترونية خاصة بالسنة الجامعية 2015/2014، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر.

[3] مرجع سابق، بن عزوز بن صابر، ص 27 .

[4] موقع الجلفة –قسم القوانين- خصائص قانون العمل، تاريخ زيارة الموقع: 15 أفريل2020، الساعة: 14:20 ، http ;//www.djelfa.info/vb/showth read.php ?t=199618.

ج - مصادر قانون العمل .

**** المصادر الخارجية (الدولية) :*** يقصد بها كل الإتفاقيات التي تم إبرامها مع منظمات العمل سواء مع منظمة العمل الدولية أو العربية وكذا كل التوصيات التي تصدرها هذه المنظمات تعتبر ملزمة للقانون الداخلي. [1]

**** المصادر الداخلية (الوطنية) :***والتي هي كالآتي :[2]

- **المصادر الرسمية :**

- الدستور : ونجدها في الباب الخاص بالحريات وقد سبق الإشارة إليها سابقا وتجدر الإشارة إليها سابقا وتجدر الإشارة أيضا إلى أن حق الممارسة النقابية والإضراب طرأ عليهما تعديل بعد دستور 1996 بحيث كان حق النقابي منحصرا على تكوين نقابة واحدة وكذا حق الإضراب كان منحصرا على القطاع الخاص فقط أما الآن فأصبح حق لكلا القطاعين الخاص أوالعام .

- التشريع : وهي كل الأعمال التي تقوم بها السلطة التشريعية والتي تقوم بتجسيد كل المبادئ الدستورية وقد مرت الجزائر بالعديد من التعدبلات حول قانون العمل وآخرها قانون 11/90 المتعلق بتنظيم علاقات العمل الفردية .

- النصوص التنظيمية :وهي الأعمال التي تقوم بها السلطة التنفيذية وتعد مصدرا لأن تعدد مجالات قانون العمل مختلفة ولا مجال للنصوص التشريعية لتغطيتها كلها لهذا استوجب تدخل السلطة التنفيذية من خلال نصوص تنظيمية المتمثلة في مراسيم وقرارات وتعليمات تظم مهنة معينة .[3]

- الأحكام القضائية : وهي من أعمال السلطة القضائية تأتي لملئ بعض الفراغ القانوني إن وجد في قانون العمل الصادر عن المصادر الأخرى بقيامها بتفسير كل ما هو مبهم حول مواد خاصة بقانون العمل.[4]

---

[1] مرجع سبق ذكره ، سليمان أحمية ، ص 47 .
[2] نفس المرجع ، ص 38 .
[3] بشير هدفي : الوجيز في شرح قانون العمل(علاقات العمل الفردية والجماعية)، ب ط، دار الريحان للكتاب، الجزائر، 2003، ص 33.
[4] القاضي حسين عبد اللطيف حمدان، قانون العمل دراسة مقارنة،ب ط، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2009، ص 100.

- **المصادر غير الرسمية :** وتتمثل فيما يلي : [1]

- الإتفاقيات الجماعية : وهي وثيقة مكتوبة ناتجة عن تفاوض بين المجموعة النقابية للمستخدمين والمجموعة النقابية للعمال، وممكن أن تخص مؤسسة واحدة أو عدة مؤسسات عبر تراب البلدية أو الوطن من نفس المهنة، وتكمل أهميتها لأنها صادرة عن المعنيين بتطبيقها وتنظم شروط العمل لكل مؤسسة حسب المعطيات الخاصة لكل مهنة، ويجب أن لا تضمن المساس بحق من حقوق العمال، ويجب أن توافق عليها مفتشية العمل وأن ترسل نسخة منها لكاتب ظبط المحكمة لكي يعمل عليها القاضي في حالة حصول نزاع بين المستخدم والعامل لأحد هذه المؤسسات .

- النظام الداخلي للمؤسسة : وهي وثيقة مكتوبة يقوم بإعدادها المستخدم فقط، وفي المؤسسة التي يزيد فيها عدد العمال أكثر من 20 عامل وأية مخالفة للمصادر الرسمية تكون لصالح العامل فهي جائزة وهي الأخرى يجب أن يوافق عليها مفتشية العمل وأن ترسل نسخة لكاتب ظبط المحكمة لكي يعمل عليها القاضي في حالت حصول نزاع يجب على جميع العمال في تلك المؤسسة أن يعملوا بها بتعليقها من قبل المستخدم في مكان يراه الجميع . [2]

[1] مرجع سبق ذكره، سليمان أحمية ، ص ص 39، 40 .

[2] اعتمد القضاء الجزائري في قرار حمل رقم 141632 الصادر في 07 يناير سنة 1997 من أن النظام الداخلي الذي يقرر بندا ينقص من حقوق العمال التي أقرها التشريع يعد باطلا، وهو حال تكييف خطأ غير وارد ضمن المادة 73 قانون 11/90 على انه خطأ جسيم، من منطلق التعديل الذي جاء به قانون 29/91 على المادة 73 .

المبحث الثاني : عناصر عقد العمل

أ – عناصر عقد العمل [1]**:** يقوم عقد العمل على أربعة عناصر أساسية وهي : عنصر العمل، الأجر، والتبعية، والمدة.

01 – عنصر العمل : يعتبر عنصر العمل في عقد العمل، محل التزام العامل، وسبب التزام صاحب العمل، عكس الأجر الذي يعتبر محل التزام صاحب العمل، وسبب التزام العامل وهو بذلك عنصر مزدوج المركز

والعمل في هذا العقد، ليس له تعريفا محددا، بحيث يشمل كل نشاط أو مجهود أو نتيجة أو غاية معينة يلتزم العامل بتحقيقها أوإنجازها لصالح أو لحساب صاحب العمل، باستثناء التصرفات القانونية التي يقوم بها الوكيل، أو النتائج النهائية التي يلتزم بها المقاول، كما يجمع على ذلك أغلب الفقهاء نظرا للأوضاع القانونية والعملية التي يكون فيها هؤلاء لاسيما ما يتعلق بمدى تحقيق عنصر التبعية، كما سوف نرى ذلك في حينه .

ومن مميزات عنصر العمل باعتباره إحدى الأسس التي يقوم عليها عقد العمل، أنه يتطلب توفر بعض الشروط والمتطلبات الازمة من أهمها :

أ / الأداء الشخصي للعمل المحدد أو المتفق عليه : سبق أن أشرنا إلى أن العامل إلى أن العامل يلتزم ببذل جهد عضلي أو فكري قصد أنجاز أو تحقيق عمل معين لصاحب العمل، وهذا يعني بالضرورة والتبعية، أن العامل يلتزم بأداء العمل المحدد له أو المتفق عليه بصفة شخصية ودون اللجوء إلى الإستعانة بأي شخص أو أشخاص آخرين، لإنه في هذه الحالة لا يعتبر العقد عقد عمل، بل سوف يتحول إلى عقد مقاولة.

وتتجلى الصفة الجوهرية لشخصية العامل في عقد العمل، في كون صفات ومميزات ومؤهلات العامل هي الدافع إلى التعاقد بالنسبة لصاحب العمل، حيث يراعي عند توظيف العامل مجموعة من الشروط والمؤهلات وبعض الجوانب الشخصية كالتجربة والخبرة والإستعداد المهني وغيرها من المسائل المختلفة الأخرى التي تفرضها طبيعة كل عمل وكل مهنة، مما يبرر مرور إبرام علاقة العمل بفترة التجربة أو التربص التي توضع فيه مؤهلات العامل وخبرته محل امتحان وتأكد من قبل صاحب العمل، للوقوف على مدى قدرة العامل للقيام بالعمل المرشح له بكل جدية ومهارة، وهو الأمر الذي لا يخلو أي قانون أو تنظيم خاص بعلاقة العمل من النص عليه وتنظيمه.

ب / تنفيذ العمل وفق توجيهات وأوامر صاحب العمل : ليس العامل حرا في أداء عمله، فهو من الناحية القانونية والتنظيمية والتقنية تابع لصاحب العمل، ولدلك يجب عليه تنفيذ عمله ضمن الإطار الذي يحدده له صاحب العمل، أو بمعنى آخر، وفق التوجيهات والأوامر والنظم التي يضعها صاحب العمل سواءا كان ذلك ضمن إطار تقسيم العمل والتخصص أو في إطار النظام الداخلي للعمل. أو كان ذلك بصورة مباشرة، وهو ما يعني التزام العامل بكل التصميمات والمخططات والبرامج التي يضعها أو يحددها صاحب العمل. وأن يقوم في كل هذا ببذل العناية الازمة في أدائه لعمله حيث يعتبر مسؤولا عن كل

[1] سليمان أحمية : التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري – علاقة العمل الفردية- الجزء الثاني، ط 6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2012، ص (من 19 إلى 25).

الأخطار اليسيرة أو الجسيمة التي يمكن أن يرتكبها إما بسبب الإهمال أو سوء التقدير، أو قلة الخبرة أوالعناية، حيث أن المسؤولية هنا تكون عقدية، وأن يحترم كافة قواعد الوقاية والأمن في العمل المحدد في القوانين والنظم المعمول بها ، وأن يلتزم بالمحافظة على السر المهني أثناء آدائه لعمله .

ج – التزام صاحب العمل بتوفير الأدوات الازمة والظروف الملائمة للعمل : وهوالتزام طبيعي نظرا لطبيعة التزام العامل الذي لا يتعهد سوى بتقديم الجهد البدني أو الفكري، وتخصيص الوقت الازم المقرر في التنظيم المعمول به لحساب ومصلحة صاحب العمل، حيث أنه في الحالة التي يتعهد فيها العامل بتقديم العمل وأدوات العمل، وتوفير الظروف والشروط المناسبة للعمل، أو بمعنى آخر عندما يتكفل العامل بتسليم صاحب العمل العمل جاهزا على شكل المفتاح أو الإنتاج في اليد، فهنا لا نكون بصدد عقد عمل، وإنما نكون أمام عقد مقاولة.

ه – أن لا يدخل العمل ضمن إطار ممارسة أعمال السلطة العامة : عادة ما يفرق الفقه بين طبيعة العمل الذي يقع ضمن دائرة تطبيق قانون العمل، والعمل الذي يقع ضمن دائرة تطبيق قانون الوظيفة العامة، إذ ترجع التفرقة بين القطاعين إلى طبيعة العلاقة التي تربط العامل بصاحب العمل، والتي هي كما بينا تكون في الغالب علاقة تعاقدية في إطار قانون العمل، وقانونية وتنظيمية في إطار الوظيفة العامة. كما ترجع كذلك التفرقة إلى طبيعة العمل وآثاره، حيث لا تتجاوز آثار العمل بالنسبة لعقد العمل، حدود صاحب العمل، بينما في قطاع الوظيفة العامة يكون العامل – أي الموظف – في مركز قانوني وتنظيمي يمكنه من ممارسة السلطة العامة التي يخولها له منصب العمل الذي يشغله، وبالتالي قد يتصرف باسم الدولة حيث تترتب على أعماله عدة آثار بالنسبة للأفراد والمؤسسات، تكون نتيجة هذه الصلاحيات القانونية والتنظيمية المخولة إليه ضمن إطار النصوص المنظمة لوظيفة وما يترتب عنها من حقوق والتزامات، كعون من أعوان الدولة من ناحية، وبالنظر إلى طريقة التوظيف المعمول بها في هذا القطاع والمعروفة بالتعيين، الذي يتم بقرار إداري من طرف واحد- أي من طرف الإدارة- والذي يمكن الموظف من ممارسة كل الصلاحيات المخولة إليه قانونا وتنظيما باسم الدولة ولحسابها وتحت حمايتها، من ناحية أخرى .وهو الإمتياز الذي لا يتمتع به العامل في المؤسسات الأخرى الإقتصادية والتجارية .

02 – عنصر الأجر : إذا كان العمل هو محل التزام العامل، فإن الأجر هو محل التزام صاحب العمل – وكما بينا ذلك من قبل – فإن طابع المعاوضة الذي يتصف به عقد العمل، يجعل من العمل والأجر وجهين لعملة واحدة بمفهوم عقد العمل. حيث أنه لايمكن الحديث عن عنصر العمل، دون أن يقابله الحديث عن الأجر إذ يعتبر هذا الأخير الحق الأساسي للعامل والإلتزام الرئيسي لصاحب العمل، وهو بذلك يحتل مركز معاكس للعمل، الذي يعتبر الحق الأساسي لصاحب العمل، والإلتزام الرئيسي للعامل، ولذلك لا يحتفظ عقد العمل بتكييفه القانوني إذ لم يكن هناك أجر مقابل العمل، إذ لا يتحول مباشرة إلى عقد تبرعي من العامل.

ويمكن تعريف الأجر بالنظر إلى هذا الإرتباط بالعمل بصورة بسيطة ومختصرة بأنه المقابل المالي للعمل أو ثمن العمل، كما كان يسمى في الماضي أو بعبارة أخرى هو القيمة المالية التي يلتزم صاحب العمل بدفعها للعامل مقابل الجهد أو العمل الذي يقدمه له هذا الأخير . [1]

[1] مرجع سبق ذكره ، سليمان أحمية ، ص (من27 إلى 29) .

03 – عنصر التبعية أو الإشراف : ويقصد بها سلطة الإشراف والإدارة والرقابة التي يخضع لها العامل، باعتبارها إحدى الحقوق الأساسية التي يمنحها عقد العمل لصاحب العمل، ويلزم العامل بالإمتثال لها في الحدود المسموح بها قانونا، وذلك أن العامل لا يقوم أثناء تنفيذ التزاماته الوظيفية بأداء أعماله وفق ما يقرره هو، وإنما ما يقرره صاحب العمل وما يضعه من برامج ومواصفات وما يتخذه من أوامر وتعليمات وما يحدده من إجراءات ومراحل وتوجيهات .

أهم الأوجه العملية لعنصر التبعية هي ثلاث :

أ / الوجه القانوني والتنظيمي :ويتلخص في تلك الأحكام القانونية والتنظيمية التي تفرض على العامل، والإمتثال لبعض الإجراءات والتعليمات التي يحددها القانون والنظم المعمول بها، مثل ذلك ما نصت عليه المادة 7 و 1و 3 من قانون علاقات العمل التي تلزم العمال بـ : "(أن يؤدو بأقصى ما لديهم من قدرات ، الواجبات المرتبطة بمنصب عملهم، وأن يعملوا بعناية ومواضبة في إطار تنظيم العمل الذي يضعه المستخدم. وأن ينفذو التعليمات التي تصدرها السلطة السلمية التي يعينها المستخدم أثناء ممارسته العادية لسلطاته في الإدارة).

ب / الوجه الفني أو التنفيذي : وهو أمر فرضته التطورات التكنولوجية الأخيرة في مجال تنظيم العمل، نظرا للتعقيدات التي أفرزتها أساليب الأنتاج الحديثة وما أصبحت تتطلبه من تكوين وتخصص العمال في أعمال معينة، وتفاوت المستويات المهنية من حيث التأهيل والتقنية المطلوبة والدقة في العمل...إلخ. كل هذا أدى إلى حتمية إقامة أنظمة وأساليب للمراقبة والمتابعة الميدانية للعمال أثناء أدائهم لمهامهم وإنجازهم لأعمالهم وبرامجهم المحددة من قبل المؤسسات المستخدمة، نظام يسهر على تنفيذه عمال مفوضون من قبل صاحب العمل يتمتعون بمؤهلات ومستويات مهنية عالية، أو بمعنى آخر عمال ذوي اختصاص وخبرة مهنية تؤهلهم لتأطير العمال أو الإشراف على أعمالهم، وتنفيذ البرامج المقررة من قبل صاحب العمل، من الناحية التقنية، والتنفيذية وبالتالي يمارسون سلطة صاحب العمل التقنية والتنفيذية .

ج / الوجه الإقتصادي : ويتمثل في اعتماد العامل في حياته العامة الإجتماعية والإقتصادية، علة ما يحققه من دخل مقابل العمل الذي يقدمه لصاحب العمل، مما يجعله مرتبطا بصاحب العمل معيشيا. إذ يمنع عليه ممارسة أي نشاط يدر عليه دخلا خارج علاقته بصاحب العمل، أو ما يعرف بمنع ازدواج الوظيفة مما يجعل صاحب العمل وكأنه مركز المحتكر لوقت وجهد العامل، وهذا طوال مدة علاقة العمل بغض النظر عن الشكل الذي تتخذه هذه العلاقة. حيث يخضع الجانب المالي لعلاقة العمل- كما رأينا ذلك من قبل – بحماية قانونية واسعة مهما كان الشكل أو الإطار الذي تتم فيه هذه العلاقة سواء كانت دائمة أو مؤقتة .

04 – عنصر المدة : ويقصد بها المدة الزمنية التي يضع فيها العامل نشاطه وخبرته وجهده في خدمة ومصلحة صاحب العمل، أو إدارته وهي المدة التي تحدد من الناحية المبدئية بحرية من قبل المتعاقدين مع الأخذ بعين الإعتبار النصوص القانونية والتنظيمية المعمول بها في هذا الشأن، وبعض المبادئ التي تنص عليها مثل منع التعاقد على العمل مدى الحياة .[1]

[1] مرجع سبق ذكره، سليمان أحمية ، ص (من 33 إلى 35).

ب – شروط صحة عقد العمل :[1]

رغم استقلالية قانون العمل بذاته لكنه لم يتمكن من وضع كافة القوانين المنظمة لجوانبه ومازال يخضع في الكثير من المواضيع في الأحكام العامة الإلتزامات المدنية لا سيما في مجال شروط صحة التعاقد :

- **الأهلية :**هي صلاحية الشخص لاكتساب الحقوق ولتحمل الإلتزامات، ووفقا للقاعدة العامةفالعمل الذي يقوم به العامل يتراوح بين النفع والضرر ويتعين أن تتوافر فيه السن القانوني والأهلية القانونية 19 سنة، باستثناء عقد العمل الذي حدد من خلاله المشرع أهلية العمل ابتداءا من سنة 16 سنة طبقا لأحكام المادة 15 من قانون 11/90 بقولها: (لا يمكن في أي حال من الأحوال أن يقل العمر الأدنى للتوظيف عن 16 سنة إلا في الحالات التي تدخل في إطار عقود التمهين التي تعد وفق التشريع والتنظيم المعمول به) .

أكد قانون 11/90 على ضرورة : احترام السن القانوني فيما يتعلق بتشغيل القصر وحدد عقوبة يتعرض لها صاحب العمل في حالة مخالفته لذلك، لكن بالمقابل، لم يحدد المشرع للحد الأدنى للسن الذي يتميز به رب العمل شخصيا طبيعيا، وبالنسبة أما إذا كان شخصيا معنويا، فالأهلية يقابلها الإختصاص حيث تحدد القوانين الداخلية ومصالح الأشخاص الذين لهم الحق في إبرام عقود العمل والتشغيل ومنع أي جهة أو مصلحة من ممارسة الإختصاص سواء داخلية أو خارجية من منح حق التشغيل .

- **الرضا :** تطبق أحكام الرضا المعبر بها عن الإرادة بالرجوع بالنظرية العامة للإلتزامات في القانون المدني لعدم وجودها في تشريعات العمل من الناحية النظرية فالعامل حر في إبرام العقد الذي يتناسب مع إمكانياته ومؤهلاته وعليه فإن احتمال وجود إكراه أو الظغط على حرية العامل هو نادر الوقوع وذلك باستبعاد المصلحة كما هو الحال في العقود الأخرى. [2]

[1] سليمان أحمية : الوجيز في قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص ص 72-73 .
[2] مصطفى قويدري : عقد العمل بين النظرية والتطبيق، ب ط، دار هومة، الجزائر، 2010، ص 93.

المبحث الثالث : آثار عقد العمل .

تتضمن آثار عقد العمل بيان حقوق والتزامات كلا الطرفين :

3 – 1 :حقوق والتزامات العامل :

تنشأ عن عقد العمل حقوق والتزامات في ذمة العامل، فهو يتمتع بمجموعة من الحقوق يقرها القانون والإتفاقيات الجماعية وحقوق أخرى ناتجة عن العقد، ويخضع في المقابل لمجموعة من التزامات قانونية وعقدية هي في الواقع حقوق يتمتع بها المستخدم .

*** حقوق العامل :**لقد أورد القانون 11/90 في المادة 05 مجموعة من الحقوق وأطلق عليها عبارة **" الحقوق الأساسية "** ، وأورد في المادة 06 حقوق أخرى، وأطلق عليها عبارة **" يحق للعمال "** وهنا يثور التساؤل عن معنى الحقوق الأساسية .

لقد ذهب البعض إلى القول أن الحقوق الأساسية المنصوص عليها بالمادة 05 هي الحقوق المنصوص عليها في الدستور، لكن سرعان ما يحجب هذا الرأي عندما نجد أن بعض الحقوق الواردة في المادة 06 منصوص عليها في الدستور ولكن لم يطلق عليها في القانون 11/90 عبارة : الحقوق الأساسية، ومهما يكن من أمر فإن الحقوق المنصوص عليها بالمادتين 05 و 06 هي حقوق ضرورية . [1]

- **الحق في الأجر :**لقد نص القانون 11/90 في المادة 80 منه على الحق في الأجر والتي

جاءت كما يلي :**" للعامل الحق في الأجر مقابل العمل المؤدي، ويتقاضى بموجبه مرتبا أو دخلا يتناسب مع نتائج عمله " .**

فالأجر هو أهم الحقوق الأساسية للعامل، كما يعتبر التزامات المستخدم الأمر الذي يجعله يحضى بالحماية القانونية المشددة في مختلف التشريعات العمالية .

التمييز بين الأجر في عقد العمل محدد المدة وعقد العمل غير محدد المدة : هناك فرق في الأجر ، لتوضيح ذلك يمكن أن نضرب المثال التالي :

العامل الذي يتعاقد مع المستخدم بموجب عقد محدد المدة لاستخلاف عامل مثبت له من الأقدمية مدة طويلة تغيب عن عمله بسبب عطلة مرضية ، ففي هذا المثال هل أن تعويض الأقدمية وحوافز الكفاءة المهنية تلحق العامل الجديد ؟

إننا لا نجد في القانون ما يجيب على ذلك، غير أننا نجد أنفسنا بين كفتين : الكفة الأولى وهو الأجر الذي يعود إلى العامل بحكم المنصب الذي يشغله بموجب عقد محدد المدة والذي كان يدفعه المستخدم للعامل المتغيب مشتملا على تعويض الأقدمية، وبذلك يمكن أن نقول أن العامل الجديد أصبح يشغل ذلك المنصب بجميع امتيازاته وكأنه يحل محل العامل المتغيب .

[1] مرجع سبق ذكره، سليمان أحمية ، ص 106 .

وبالرجوع إلى المادة 81 من القانون 11/90 نجد : يفهم من عبارة مرتب، حسب هذا القانون ما يلي: الأجر الأساسي الناجم عن التصنيف المهني في الهيئة المستخدمة .

التعويضات المدفوعة بحكم أقدمية العامل أو مقابل الساعات الإضافية بحكم ظروف عمل خاصة، لاسيما العمل التناوبي والعمل المضر والإلزامي بما فيه العمل الليلي، وعلاوة المنطقة .

العلاوات مرتبطة بإنتاجية العمل ونتائجه .[1]

ومن حق العامل الذي تربطه علاقة محددة المدة أن يستفيد من الدفع المنتظم للأجور كل شهر وفقا للقانون 78/49 وكذلك وفقا للمادة 88 من القانون 11/90 والتي تنص على **" يجب على المستخدم دفع الأجور لكل عامل بانتظام عند حلول استحقاقه " .**

ولقد أقر القانون حماية الأجور ومن ذلك :

_ امتياز الأجور عن باقي الديون المادة 89 من نفس القانون.

_ عدم قابلية الأجر للحجز المادة 90 من نفس القانون .

_ عدم التنازل عن الأجر المادة 173 من الأمر المتعلق بالشروط العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص .

_ إلزامية تسليم قسيمة أو كشف الأجر المادة 86 .

_ تسليم الأجرة للعامل بصفة شخصية ومباشرة أو بموجب وكالة المادة 15/02 من الأمر المتعلق بالشروط العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص .

- **الحق في التأمين والحماية والضمان الإجتماعي :** لقد بسط المشرع حماية خاصة على

العامل بهدف رعايته لأداء مساهمة بصورة فعالة، إذ أن الحق في الحماية أصبح من أهم خصائص تشريعات العمل في الوقت الحاضر.

وقانون العمل هو في ذاته قانون اجتماعي يسعى لحماية العامل وضمان أمنه من جميع أخطار العمل، وتشمل التأمينات الإجتماعية، التأمين على المرض، التأمين على الولادة، التأمين على العجز، التأمين على الوفاة، كما تشمل أحكام الحماية والضمان الإجتماعي، حوادث العمل، الأمراض المهنية، الوقاية الصحية وطب العمل.[2]

[1] مولود ديدان: مدونة العمل، ب ط ، دار بلقيس للنشر- دار البيضاء- الجزائر، سنة 2012، ص 86 .
[2] خليفي عبد الرحمان: الوجيز في منازعات العمل والضمان الإجتماعي، ب ط، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 31.

- **الحق النقابي :**لقد كرس دستور 1996 وقبله دستور 1989 الحق النقابي في المادة 56 منه إذ نصت على**" الحق النقابي معترف به لجميع الموظفين ".**

واقتضى الأمر إصدار قانون 11/90 بتاريخ 02 جوان 1990 المتعلق بكيفية ممارسة الحق النقابي،وقد نصت المادة الأولى منه **" أن هذا القانون بطبق على مجموعة العمال الأجراء وعلى المستخدمين ".**[1]

كما تنص المادة 35 من نفس القانون على ما يلي : **" تعتبر تمثيلية داخل المؤسسة المستخدمة الواحدة، المنظمات النقابية للعمال التي تظم 20% على الأقل من العدد الكلي للعمال الأجراء التي تغطيهم القوانين الأساسية لهذه المنظمات النقابية أو المنظمات النقابية التي لها تمثيل 20% على الأقل في لجنة المشاركة، إذ كانت موجودة داخل المؤسسة المستخدمة ..." .**

من أهم الحقوق التي عادت ما تركزعليها الإتفاقيات الجماعية لا سيما القطاعية منها، الحقوق النقابية التي تتناول معظم هذه الإتفاقيات كيفيات ممارستها، حيث أنها عادة ما تنطلق من مبدأ تكريس مظاهر ممارسة هذه الحقوق وفق ما هو منصوص عليها في القانون المتعلق بكيفيات ممارسة الحق النقابي.

إن المشرع استعمل عبارة **" العمال "** وهي عبارة عامة تشمل العمال ذوي العقود غيرمحددةالمدة، غير أنه وطالما كان التمثيل النقابي حق دستوري مكفول لكل العمال دون استثناء، ويسمح بوجود هيئة تمثيلية تدافع عن حقوقهم المادية والمعنوية، فإنه ليس من المستصاغ استثناء العمال الذي تربطهم علاقة محددة المدة مع المستخدم من التمثيل النقابي.

- **الحق في المشاركة :**تنص المادة 91 من القانون 11/90 على : " تتم المشاركة في الهيئة المستخدمة كما يلي :

_ بواسطة مندوبي المستخدمين في مستوى مكان كل عمل متميز يحتوي على 20 عاملا على الأقل .

_ بواسطة مشاركة تضم مندوبي المستخدمين في مستوى مقر الهيئة المستخدمة المنتخبين طبقا للمادة 93 أدناه ..." .

وهذه المادة بدورها تحيلنا إلى مواد أخرى وهي المواد 92-97 ولكن ما يمكن اسخلاصه من المادة 97 أنه يجب أن تتوفر في مندوب العمال شروط معينة هي :

- أن يكون العامل مثبتا .

- أن تتوفر لديه أقدمية سنة على الاقل .

- أن يكون بالغا 21 سنة على الأقل .

[1] المادة 02 من الأمر رقم 14/90 المؤرخ بتاريخ 02 جوان 1990.

وإنه بتحليلنا للمادة 97 نجد أنها تذكر كل العمال بصفة عامة، وبالتالي فلا نفهم منها هل تقصد العمال الدائمين أو العمال المؤقتين الذين يربطهم عقد عمل محدد المدة مع المستخدم؟ ونلاحظ أن شرطي ان يكون العامل مثبتا وأن يكون بالغا للسن 21 سنة على الأقل هما شرطان يمكن أن يتوافر في العامل ذو العقد محدد المدة .

غير أن الشرط المتعلق بالأقدمية لمدة سنة تثير إشكالا باعتبار أن شرط مرور سنة قلما يتوافر في هذه الفئة من العمال، نظرا لأن مدة عقد العمل عمليا تكون قصيرة، ولا تتجاوز في غالب الأحيان السنة وهذا ما يجعل هذا الشرط غير متوفر ويقصيهم بذلك من حرية اختيار مندوبيهم .

- **الحق في التكوين المهني :** يقصد بالتكوين المهني تأهيل العمال في المؤسسات المستخدمة،

ورفع مستواهم المهني لمزاولة مهام جديدة في العمل مواكبة للتطور، وذلك عن طريق تنظيم ملتقيات وندوات دراسية وتقع مسؤولية التكوين على المستخدم، والمشرع الجزائري خول للعمال بموجب المادة 06 من القانون 11/90 هذا الحق، ويفهم من عموم النص أي المادة 06 أنه لم يتم استثناء العمال ذوي العقود المحددة المدة، غير أنه وبالمقابل فمن غير المعقول استفادة عامل مؤقت بفترة تكوين مهني، على أساس أن المدة التي يبرم في حدودها العقد قد لا تغطي أحيانا فترة التكوين، وحتى وإن كانت تغطي المدة، فإنه من غير المنطقي أن يوظف مستخدم عامل ويمنعه بفترة تكوين قد تأخذ جزءا مهما من مدة العقد الذي يربطه بالعامل. ومن هنا كان من الأفضل تنظيم هذه المسألة ولو بطريقة تجعل من حق العامل في التكوين المهني يتناسب ومدة عقد العمل .

- **الحق في التقاعد :**هو حق شخصي ذو طابع مالي، يستفيد منه العامل الذي استوفى شروط

استحقاقه، لا سيما دفع استحقاقات الضمان الإجتماعي خلال المدة التي تمكنه من الإستفادة من أداءات الصندوق، وهي مقدرة ب 32 سنة يستحق على إثرها العامل الحق في التقاعد على أساس نسبة 80 من المائة من متوسط الأجر المدفوع عن السنة الأخيرة من العمل، أو الثلاث سنوات الأخيرة من العمل إذا كان ذلك أفضل للعامل، وينتقل الحق في التقاعد إلى من هم في كفالته من ذوي الحقوق، وهم الزوج والفروع والأصول المكفولين.[1] أما بالنسبة للمرأة يجوز بناء على طلبها إحالتها على التقاعد ببلوغها سن 55 سنة .[2]

[1] مصطفى قويدري ، مرجع سبق ذكره، ص 158.

[2] المادة السادسة من قانون 12/83 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد المعدل والمتمم بموجب الأمر 18/96 المؤرخ في 06-07-1996.

***التزامات العامل :**نصت المادة 07 من القانون 11/90 على مجموعة من التزامات العامل، والواقع أن التزامات العامل هي التزام أصلي يتمثل في تنفيذ العمل تدور حوله التزامات فرعية أو تبعية كما يمكن تصنيف التزامات العامل إلى صنفين : التزامات العامل أثناء العمل والتزامات العامل خارج العمل .

- **التزامات العامل أثناء العمل :**

أ) الإلتزام بتنفيذ العمل المحدد في العقد والإمتثال لأوامر وتوجيهات المستخدم :

إن مضمون هذا الإلتزام هو قيام العامل بتنفيذ ما يجب أن يتم بصفة شخصية ودون اللجوء إلى التنفيذ بمقابل. وتنفيذ العمل المحدد في العقد بفرض تحديد كافة الأعمال والأشغال والنشاطات التي تشكل منصب العمل أو المهمة الموكلة للعامل،وذلك من خلال التحديد الموضوعي والمكاني والزماني.

ولأجل تحقيق ذلك وجب أن يخضع العامل لأوامر وتوجيهات المستخدم، وهذا ما نصت عليه المادة07 من القانون**11/90** في فقرتها الثالثة على **" ... أن ينفذوا التعليمات التي تصدرها السلطة السليمة، التي يعينها المستخدم أثناء ممارسته العادية للسلطة الإدارية ..." .** [1]

ب) الإلتزام بمراعاة تدابير الصحة والأمن والخضوع للرقابة الطبية :

هذا الإلتزام عبارة عن تدابير يفرضها النظام الداخلي أو اللوائح الداخلية ويكون الغرض منه حماية العامل والآخرين والممتلكات مثل : ارتداء الألبسة الواقية أو القبعات أو عدم التدخين في أماكن العمل إضافة إلى ذلك فإن العامل ملزم بالإمتثال للرقابة الطبية التي تهدف إلى الوقوف على مدى قدرة العامل وأهليته على القيام بالنشاط الموكول له في الزمان والمكان .

ج) الإلتزام بالمشاركة في التكوين :

إن المشاركة في التكوين هو من جهة حق العامل ومن جهة أخرى التزام يقع عليه، ذلك أن الهدف منه هو تحسين المستوى للرفع من الإنتاج أو الخدمات . هذا وأن هذه الإلتزامات التي تقع على عاتق العامل تحددها أيضا الإتفاقيات الجماعية للعمل وكذلك المنصوص عليها في النظام الداخلي للعمل .

[1] محمد حسين منصور: قانون العمل، ب ط، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007، ص 274.

- **التزامات العامل خارج العمل :**

يبقى العامل ملتزما ببعض الواجبات حتى خارج عمله، مثله في ذلك مثل الموظف في قطاع الوظيف العمومي، كالإلتزام بالسر المهني والإلتزام بعدم ممارسة أي منافسة أو أي نشاط يتعارض مع طبيعة العمل .

أ) الإلتزام بالسر المهني :

إن علاقة العمل يفترض فيها أن تقوم على أساس الثقة المتبادلة، لأن المستخدم يضع كل ممتلكاته وأسراره المهنية أو جزء منها في يد العامل .

ومن ثمة يتوجب على العامل المحافظة على أسراره المهنية وخاصة المتعلقة بالمسائل التي تعتبر من أملاك واحتكار وامتياز المستخدم، مثل الوسائل المستعملة في تركيبة المنتوج، الأسعار المرتقبة...إلخ وعلى أية حال كل معلومة من شأنها أن تستغل من طرف المتنافس استغلالا يترتب عليه خسارة المستخدم .

ومن ذلك أيضا يمنع على العامل إخفاء ملفات الخدمة وأوراقها ووثائقها أو إتلافها أو إطلاع الغير عليها، ولا يتحرر العامل من التزام السر المهني، إلا بموافقة كتابية من السلطة التي عينته، كما فرضت المادة 24 من قانون تشغيل الأجانب عقوبات جزائية على الإخلال بالسر المهني، من بينها العقوبات الواردة في المادة 302 من قانون العقوبات، بالإضافة إلى العقوبات التي يتضمنها النظام الداخلي .

ب) الإنقطاع للعمل :

لقد ذهب قانون 11/90 إلى ذكر بعض حالات التنافي أو التعارض كامتلاك مصالح مالية في مشروعات أخرى، ولقد نصت المادة 07/07 على :**" أن لا تكون لهم مصالح مباشرة أو غير مباشرة في مؤسسة أو شركة منافسة أو زبونة أو مقاولة من الباطن، إلا إذا كان هناك اتفاق مع المستخدم وأن لا تنافسه في مجال نشاطه ...".**

كما يترتب عقد العمل على عاتق العامل التزامات أخرى وهي:

_ **الإلتزام بتنفيذ العمل المحدد في العقد :**أقرت المادة 07 من قانون 11/90 هذا الإلتزام باعتباره التزاما أساسيا مرتبا على عاتق العامل بمقتضى العقد، كما أن الإخلال به بدون عذر مقبول يمكن اعتباره خطأ مهنيا جسيما قد تسريحه تأديبيا بدون الحق في التعويض وفق نص المادة 73 من القانون 11/90 .

_ الإلتزام بتوجيهات صاحب العمل :

من الواجبات الأساسية المترتبة على عاتق العامل والمستندة إلى عنصر التبعية وسلطة أرباب العمل في الإشراف والرقابة، سواء قدمت هذه التوجيهات مباشرة أو بشكل غير مباشر لا سيما بمقتضى التقسيم العضوي للمهام .

_ الإلتزام بالسر المهني :

يعتبر خرق هذا الإلتزام بالحالات التي يمكن أن تبرر التسريح الذي يتعرض له العامل دون الحق في التعويض على اعتبار أنه من الأخطاء المهنية الجسيمة حسب مفهوم نص المادة 02/73 .

3 – 2 : حقوق والتزامات أرباب العمل :

* ***حقوق أرباب العمل :***تثبت لمصلحة أرباب العمل بمقتضى عقد العمل حقوق يمكن تلخيصها فيما يلي :

- **الحقوق المرتبطة بعقد العمل :** تضمن في ذات الوقت الإلتزامات المترتبة بمقتضى العقد

على عاتق العامل، على اعتبار الطابع التبادلي لعقد العمل وعلى هذا الأساس يكون التزام العامل ببذل الجهد حقا لأرباب العمل، كما أن التزام العامل بالسر المهني يقع في مصلحة أرباب العمل باعتباره وسيلة للحفاظ على مصالحه المادية والشأن ذاته بالنسبة لباقي الإلتزامات .

- **الحق في اللإدارة والتنظيم :** تظهر سلطة أرباب العمل الإدارية من خلال صلاحية اتخاذ

الإجراءات التنظيمية داخل مقرات العمل، مثل صلاحية إصدار وثيقة النظام الداخلي حتى وإن كانت خاضعة للرقابة الإدارية لمفتش العمل المختص .

- **صلاحية توقيع الجزاءات التأديبية :** تثبت للمستخدم سلطة توقيع الجزاءات بما خوله

المشرع من سلطة تأديبية، حتى وإن كانت هذه السلطة محدودة قانونا حيث تتوقف عند التسريح الذي يخضع لإجراءت وشروط قانونية . [1]

ويعتبر النظام التأديبي أساس السير الحسن للمؤسسة سواء كانت عمومية أو اقتصادية، وقد وجد لحماية العامل وصاحب العمل داخل الهيئات المستخدمة وذلك بتوقيع الجزاءات التأديبية المقررة للأخطاء المهنية التي يرتكبها العامل بسبب أو بمناسبة العمل .

*** التزامات أرباب العمل :[2]**

_ الإلتزام بإنشاء ملف للعامل .

_ التزام أرباب العمل بأن للعمال المسكن والتغذية .

_ الإلتزام بتوفير وسائل المواصلات إلى مكان العمل .

_ الإلتزام بالتسوية بين العمال .

_الإلتزام بتوفير الحماية والأمن في محيط العمل والعناية الطبية من كل الأخطار المهنية .[3]

---

[1] عطاء الله بوجميدة: التسريح لسبب اقتصادي مفهومه، إجراءاته وآثاره، ب ط ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، ص 43.

[2] مرسوم تنفيذي رقم 11/05 مؤرخ في 27 ذي القعدة عام 1425 الموافق 08 يناير سنة 2005، يحدد صلاحيات لجنة ما بين المؤسسات للوقاية الصحية والأمن وتشكيلها وتنظيمها وسيرها .

[3] راجع في هذا الصدد المواد 3-4-5 من المرسوم التنفيذي رقم 05/91 مؤرخ في 03 رجب عام 1411 الموافق 19 يناير سنة 1991، يتعلق بالقواعد العامة للحماية التي تطبق على حفظ الصحة والأمن في أماكن العمل.

الفصل الثاني :النظام الداخلي وفعالية قواعده داخل المؤسسة .

المبحث الأول : مفهوم النظام الداخلي .

المبحث الثاني: مضون النظام الداخلي .

المبحث الثالث : التزام الهيئة المستخدمة بقواعد التنظيم التقني للعمل .

تمهيد :

بكون المؤسسة بمختلف أشكالها هي مجموعة من العلاقات الإجتماعية تسودها وتنظمها مجموعة من القيم والقواعد القانونية والتنظيمية، بهدف ضبط سلوك العمال فلابد من صياغة جملة من الظوابط ذات الطابع الإلزامي، يتقيد بها الجميع وهذا يتمثل في النظام الداخلي . ولذلك سنتطرق من خلال هذا الفصل في المبحث الأول إلى مفهوم النظام الداخلي كما سنتطرق في المبحث الثاني إلى خصائص النظام الداخلي ، أما المبحث الثالث سنتطرق فيه إلى التزام الهيئة المستخدمة بقواعد التنظيم التقني للعمل .

الفصل الثاني : النظام الداخلي وفعالية قواعده داخل المؤسسة .

المبحث الأول : مفهوم النظام الداخلي:

أ / تعريف النظام الداخلي :

بكون المؤسسة بمختلف أشكالها هي مجموعة من العلاقات الاجتماعية تسودها وتنظمها مجموعة من القيم والقواعد القانونية والتنظيمية، بهدف ضبط سلوك العمال فلابد من صياغة جملة من الضوابط ذات الطابع الإلزامي يتقيد بها الجميع وهذا يتمثل في النظام الداخلي.

وبالرجوع إلى القانون رقم 11/90 المؤرخ في 1990/04/21 المتعلق بعلاقات العمل ، عرفت المادة 77 من القانون 11/90 بأن : " النظام الداخلي هو وثيقة مكتوبة يحدد فيها المستخدم لزوما القواعد المتعلقة بالتنظيم التقني للعمل والوقاية الصحية والأمن والإنظباط، يحدد النظام الداخلي في المجال التأديبي طبيعة الأخطاء المهنية ودرجات العقوبات المطابقة وإجراءات التنفيذ " .[1]

كما يعرفه بأنه مجموعة القواعد ذات الطابع العام والدائم، التي يمليها المستخدم بصفة انفرادية على عمال المؤسسة، والمفرغة ضمن وثيقة تدعى النظام الداخلي، أو ما يعرف في بعض الدول بلائحة العمل والجزاءات أو لائحة الورشة، حيث يتوجب على العامل احترام أوامر أرباب العمل في إدارة العمل وهذه الأوامر تصدر في حدود تنفيذ العمل المتفق عليه الذي يدخل في عمله أو مهنته، كما أن إخلال العامل بالتزاماته يعرضه للخضوع للسلطة التأديبية لأرباب العمل بوصفه رئيسا للمشروع.[2]

[1] المادة 77 من القانون 11/90 .

[2] سميرة حمادي : النظام الداخلي كمصدر من مصادر قانون العمل، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في القانون الاجتماعي، جامعة مستغانم، سنة 2016/2015، ص 33.

ب / خصائص النظام الداخلي :[1]

انطلاقا من الطابع الإلزامي للنظام الداخلي المستقرأ من المادة 75 من القانون 11/90 والمضمون القانوني للنظام الداخلي المحدد في المادة 77 من القانون المذكور أعلاه نجد النظام الداخلي يتميز بخصائص ومميزات من حيث مضمونه القانوني نحصرها فيما يلي:

1 ـذاتية المصدر ونوعيته : إن الدور الفعال الذي لعبته الطبقة العاملة في بلورة قواعد قانون العمل لتنظيم علاقات العمل الفردية والجماعية ، وقد طبع هذا القانون بنزعة متميزة جعلته يعتمد بشكل كبير على المتطلبات والظروف والحتميات التي يتميز بها قطاع هذا النشاط إلى جانب المطالب الخاصة بالعمال ، وذلك عند صياغة أحكام هذا القانون .[2]

بما أن النظام الداخلي يعد مصدرا من مصادر هذا الأخير فهو مصدر ذاتي أي نابع من محيط العمل شأنه في ذلك شأن الاتفاقيات الجماعية وعقود العمل الفردية. إلا أنه يختلف في هذه الأخيرة في كونه يعتبر مظهرا من مظاهر التعبير عن سلطة المستخدم داخل المؤسسة والمتمثلة في سلطته التنظيمية التي يمارسها في مواجهة العمال.إذن هو تعبير عن إرادة المستخدم في تنظيم المؤسسة، حتى وإن التزم المستخدم بعرضه على لجنة المشاركة أو مندوبي المستخدمين لإبداء الرأي فيه قبل تطبيقه لأن رأيهم في ذلك لا يعدو إن كان استشاريا .

وإن كان جانب من الفقه الفرنسي من لا يعتبر النظام الداخلي مصدرا حقيقيا لقانون العمل مستندا في ذلك طبيعته القانونية التي تجعل من المستخدم سيدا في مؤسسته. حيث يحدد في نظامه الداخلي النظام التأديبي للعامل ، ذلك أن هذا الأخير يمارس تأثير مباشر على المركز القانوني للعامل الأجير. كما استدل بما توصل إليه الإجهاد القضائي الفرنسي حيث اعتبر النظام الداخلي مجرد ملحق لعقود العمل الفردية، هذه الأخيرة تعتبر موضوع قانون العمل أكثر من اعتبارها مصدرا له، بل يستوجب حينئذ أن تكون مطابقة للقوانين والأنظمة والاتفاقيات الجماعية.

والتالي توصل القول بأنه لا يمكن اعتبار النظام الداخلي مصدر حقيقي لقانون العمل إلا إذا تم التصويت عليه من طرف لجنة المشاركة أو تم التفاوض حوله مع النقابات العمالية.

2 ـقواعد عامة ودائمة: إن كل عمل تنظيمي يفترض أن تكون قواعده عامة ودائمة، فهي من جهة لا تخص عامل لوحده وإنما مجموع عمال المؤسسة باستثناء الإطارات المسيرة لها، ومن جهة أخرى قواعده دائمة أي لا يمكن أن نتصورها محددة.

وهذا بالنظر إلى المسائل التي يتضمنها لزوما النظام الداخلي، فهي عبارة عن مجموع القواعد التقنية والصحية والأمنية والتأديبية التي تهدف إلى ضمان السير الحسن للمؤسسة بما يحقق التنفيذ الحسن للعمل ويحافظ على سلامة وأمن العمال، وكذا ضمان احترام حقوقهم وحرياتهم الفردية والاجتماعية .

[1] مرجع سبق ذكره: سميرة حمادي، ص من 26 إلى ص 28.
[2] سيد محمود رمضان: الوسيط في شرح قانون العمل والضمان الإجتماعي، ب ط، دار الثقافة، عمان، 2006، ص 27.

ينبغي الإشارة إلى أن القواعد التي تتضمنها الأنظمة الداخلية تسري على كل من يعمل في المؤسسة المستخدمة ،سواء كان التحاقه بها قبل أو بعد وضع النظام الداخلي، لأنه من مقتضيات صفتي العمومية والديمومة أن تطبق القواعد على كل الأشخاص دون شخص معين، كما تطبق على طائفة معينة من العمال دون أن يخلو ذلك من صفتي العمومية والديمومة طالما أن قواعد النظام الداخلي تنصرف إلى هذه الطائفة بناءا على صفات من يدخل فيها وليس بذواتهم . فالعبرة إذن، ليس بعدد من تتوجه إليه تلك القواعد قلت أم كثرت وإنما بصفة من تتوجه إليه.

تجدر الإشارة إلى أن المشرع الجزائري وهو يعرف النظام الداخلي، لم يوضع ما إذا كانت قواعده عامة ودائمة، عكس ما ذهب إليه المشرع الفرنسي إلى تأكيد هاتين الصفتين باعتبارهما لصيقتان بقواعد النظام الداخلي.

خلاصة القول ، أنه وإن كانت قواعد النظام الداخلي عامة ودائمة فإنها قابلة للتطور والتعديل بتطور التشريع والتنظيم المتعلقين بالعمل وكذا بالإتفاقيات الجماعية .

3 – ***الصيغة الآمرة لقواعده :*** تجدر الإشارة إلى أن الصيغة الآمرة لقواعد النظام الداخلي تستمد وجودها من قواعد قانون العمل، ذلك أن هذا الأخير نشأ في ظل المذهب الفردي حيث كان المبدأ سلطان الإرادة هو القانون المطبق على مختلف العلاقات التعاقدية، مما أدى في الكثير من الأحيان إلى إجحاف في حق مصالح العمال وانتهاك لحقوقهم المهنية وحرياتهم الفردية والجماعية.

لذلك جاء تدخل الدولة لوضع قواعد منظمة لعلاقات العمل متشددة نوعا ما في صياغة هذه القواعد، وعدم السماح للأطراف بتجاوزها والإتفاق على مخالفتها، وقد أوضح المشرع الجزائري الحكمة التشريعية من إلزام المستخدم بإيداع النظام الداخلي لدى مفتشية العمل المختصة إقليميا، والمتمثلة في المصادقة على مطابقته للتشريع والتنظيم المتعلقين بالعمل .

وتتجلى الصيغة الآمرة لقواعد النظام الداخلي في عدة نواحي :

إن قواعد النظام الداخلي تهدف إلى تنظيم المؤسسة المستخدمة بدأ من قواعد التنظيم التقني، التي تنظم العمل داخل المؤسسة كوضع مقاييس العمل وتحديد طرق تنفيذه ومراقبته أو مراقبة أوقات العمل والحضور والتأخر والغياب لضمان التنفيذ الحسن للعمل ، وكذلك تدابير تطبيق قواعد الوقاية الصحية والأمن المستمدة من أحكام القانون رقم 07/88 التي ألزم المستخدم بإدراجها في النظام الداخلي لتوفير الأمن لمنشآت المؤسسة والمحافظة على سلامة وأمن العمال .

ضمان التطبيق السليم لقواعد النظام الداخلي عن طريق فرض إجراءات تأديبية مقررة ضد العامل التي تسبب في خرق قواعد النظام الداخلي ، وذلك بتسليط عقوبات تأديبية تتراوح ما بين عقوبة الإنذار أو التوبيخ أي عقوبة التسريح على سبيل المثال: بخصوص غياب العامل غير المبرر عن العمل بحرمه من الأجر ، وكذلك في حالة عدم امتثال العامل للقواعد المتعلقة بالوقاية الصحية والأمن يتعرض لعقوبات تأديبية محددة في النظام الداخلي للمؤسسة المستخدمة .

4 – محدد المضمون : انطلاقا من نص المادة 77 من قانون رقم : 11/90 التي تولت تحديد المضمون الإلزامي للنظام الداخلي، يمكننا القول أن هذا الأخير محدد المضمون ، بحيث لا يمكن

للمستخدم أن يدرج في النظام الداخلي كل الأحكام التي يراها ضرورية للسير الحسن للمؤسسة المستخدمة ، إلا إذا تعلقت بالمضمون القانوني بالنظام الداخلي .

هذا النص يعبر عن نية المشرع الجزائري في تأطير وتحديد العمل التنظيمي للمستخدم، والذي لا يسمح به إلا في الحالات أو المسائل التي يستحيل حولها التفاوض، أما في عقود العمل الفردية أو الإتفاقيات الجماعية ، والتي تتعلق بصفة مباشرة بالسلامة البدنية للعامل وحقوقه وحرياته الفردية ، كوجوده داخل المؤسسة من عدمه .

غير أن المشرع الجزائري وعلى خلاف المشرع الفرنسي ، حدد المضمون الإلزامي للنظام الداخلي أي حدد المحاور الأساسية التي يستلزم على صاحب العمل إدراجها في النظام الداخلي لكنه في نفس الوقت فتح المجال أمام المستخدم لتنظيم مسائل أخرى جوازية له .

المبحث الثاني : مضمون النظام الداخلي

مضمون أحكام النظام الداخلي تختلف حسب اختلاف طبيعة القطاع أو النشاط المهني من جهة، وحسب ما تمنحه القوانين والنظم المعمول بها لصاحب العمل من صلاحيات وسلطات في اتخاذ ما يناسبه من الإجراءات التنظيمية، حيث تتسع دائرة صلاحيات صاحب العمل عندما تكتفي القوانين والنظم بالمسائل العامة فقط. بينما تظيق الدائرة في الحالة العكسية التي تتدخل فيها القوانين والنظم في تنظيم بعض المسائل التفصيلية في الجانب التقني والتنظيمي الداخلي للعمل.

إلا أن المسلم به في مختلف النظم المقارنة، هو أن صاحب العمل ليس له مطلق الحرية في وضع ما يناسبه من أحكام خاصة تلك التي لها علاقة بحقوق وحريات وصحة العمال.بل أن يخضع في نظمه لمختلف القوانين والنظم المعمول بها في هذا المجال. وماتفرضه عليه من التزامات شكلية وموضوعية في وضع هذه النظم الداخلية وما تلزمه به من مضمون ومحتوى. مثل تنظيم المسائل التقنية والأمنية والصحية وما إلى ذلك من المسائل الأخرى المختلفة والمتنوعة من قطاع إلى آخر ومن مستوى مهني إلى آخر .

أ / إجراءات وضع النظام الداخلي وسريانه : بالإضافة إلى القيود المفروضة على صاحب العمل فيما يتعلق بمضمون ومحتوى النظام الداخلي، توجد كذلك قيود أخرى تتعلق بكيفية وضع هذا النظام حيث لا يتمتع صاحب العمل بالإستقلالية الكاملة في فرض الإجراءات التنظيمية التي يراها مناسبة له.بل يجب أن يعرض هذه الإجراءات على العمال أو ممثليهم في الهياكل النقابية المتواجدة في المؤسسة، كيفما كان التنظيم الهيكلي للعمال في هذه المؤسسة، مثل مجلس نقابة أو لجنة مشاركة أو أي تنظيم آخر.وهذا قصد إبداء العمال لرأيهم في هذا النظام وهو ما تعمل به مختلف النظم المقارنة، نظرا لما أصبح للتنظيمات النقابية من وزن وتأثير في المؤسسات والنظام العالمي المعاصر حيث تنص المادة 75 من ق ع ع بأنه : (يجب على المستخدم في المؤسسات التي تشغل عشرين 20 عاملا فأكثر، أن يعد نظاما داخليا وأن يعرضه على أجهزة المشاركة أو ممثلي العمال في حالة عدم وجود هذه الأخيرة، لإبداء الرأي فيه قبل تطبيقه). ومعنى هذا الإجراء الشكلي أنه إجراءا جوهريا يؤدي عدم الإلتزام به إلى عدم شرعية نفاذ هذا النظام ، وبالتالي يمكن لكل ذي مصلحة من العمال أن يطالب ببطلانه في حين أن سكوت المشرع عن تحديد مضمون وطبيعة (رأي العمال) والنتائج أو الآثار التي تترتب على كونه رأي إيجابي بقبول أو سلبي برفض النظام المقترح يؤدي إلى الإستنتاج بأنه لا يعني ضرورة موافقة العمال على النظام حتى يصبح ساري المفعول، بل قد يكون رأيهم غير ذلك وهو ما يؤدي إلى القبول بأن صاحب العمل ليس ملزما بالأخذ برأي العمال، حيث يبقى قراره هو النافذ إلى أن يتم إلغائه أو إبطاله من قبل الجهات المختصة أي من قبل مفتش العمل، أو المحكمة المختصة وحجتنا في هذا الإستنتاج أنه ليس هناك ما يخالفه قي القانون والنظم المعمول بها في هذا المجال. [1]

وبعد صدور رأي العمال يحول صاحب العمل مشروع النظام الداخلي إلى مفتشية العمل للمصادقة عليه ولفحص مدى التزامه بالأحكام القانونية والتنظيمية المعمول بها، أو بمعنى آخر إجراء رقابة المشروعية عليه ويفترض هنا أن يحول النظام الداخلي مصحوبا برأي العمال فيه سواءا كان بالموافقة

[1] سليمان أحمية: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري - علاقة العمل الفردية – الجزء الثاني، ط 6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2012 ، ص (من 192 إلى 1195) .

أو بالرضا ، حتى يتمكن مفتش العمل من التأكد قيام صاحب العمل بعرض النظام على العمال، وبالتالي فإن عدم وجود رأي العمال يمنح الحق لمفتش العمل في قبوله أو رفضه بحجة عدم استكمال الإجراءات القانونية والتنظيمية المعمول بها .

أما فيما يخص بداية سريان النظام الداخلي على العمال فيتم ابتداء من تاريخ إيداعه كتابة ضبط المحكمة المختصة إقليميا وفق ما تنص عليه المادة 79 ف 02 من قانون علاقات العمل على أساس أن يضمن له صاحب العمل النشر والتوزيع الكامل لضمان إطلاع كافة العمال المعنيين بأحكامه .

ونشير هنا إلى أن الرقابة المشروعية التي يمارسها مفتش العمل على النظام الداخلي، تأخذ مدى وبعد واسع حيث يؤخذ فيها القانون بالمفهوم الواسع إذ لا يكتفي فقط بقانون العمل والنظم المعمول بها في إطاره، بل يؤخذ بعين الإعتبار مختلف القوانين والنظم الأخرى المتعلقة بالحقوق والحريات العامة المدنية منها والسياسية والإجتماعية، حيث يجوز لمفتش العمل إلغاء أوإبطال أي نص أو بند يتعارض مع أي حق أو مبدأ منصوص عليه قانونا وهو ما تظمنته المادة 12 من القانون المتعلق بمفتشية العمل، التي تقتضي بأنه : (إذا اكتشف مفتش العمل خرقا سافرا للأحكام الآمرة في القوانين والتنظيمات يلزم المستخدم بالإمتثال لها في أجل لا يمكن أن يتجاوز ثمانية أيام).

ب / التعليمات والتوجيهات الداخلية :

بالإضافة إلة النظام الداخلي الذي يعتبر وثيقة متكاملة تهدف إلى وضع قواعد وأحكام لها أبعاد زمنية وموضوعية دائمة ومستقرة، يمكن لصاحب العمل أن يصدر عند الضرورة عدة تعليمات وأوامر وتوجيهات لتنظيم مواضيع معينة، وهي الحالة التي لم يتعرض لتنظيمها المشرع الجزائري على عكس التشريعات المقارنة التي تجعلها ملحقة بالنظام الداخلي عندما تتضمن مواضيع عامة كتلك التي يتضمنها النظام الداخلي، بل وتخضعها لنفس إجراءات الرقابة الخاصة بالمشروعية على غرار النظام الداخلي . الأمر الذي يجعلنا نستنتج في غياب أي نص قانوني وتنظيمي أن صاحب العمل لا يخضع في وضع وإصدار هذه التعليمات والتوجيهات إلى أي إجراءات شكلية كإستشارة العمال في ذلك مثلا ، كما أنه لا يخضع في لأية رقابة على هده الأعمال والتصرفات التنظيمية مهما كان موضوعيا وبالتالي فإن ما لا يستطيع إدراجه في النظام الداخلي خشية الرقابة ، يمكن أن يتخذه ويصدره في شكل تعليمات وتوجيهات خاصة لا سيما إذا علمنا أنه ليست هناك أية سلطة موازية بإمكانها إلغاء هذه التعليمات إذا كانت مخالفة للقوانين والنصوص المعمول بها، سوى سلطة القاضي إذ أن مفتشية العمل لا تملك سوى تحرير محضر بالمخالفة وتوجيه إلى المحكمة وفق ما تنص عليه المادة 12 ف 2 من القانون السابق الذكر، وهي سلطة ضعيفة جدا في نظرنا يجب تدعيمها بمنح صلاحيات وسلطات إلغاء مثل هذه التعليمات التي تمس بمصالح العمال المكفولة في القانون سواء من بعيد أو قريب ، سواء وفق التفسير الضيق أو الواسع لهذه التصرفات المطلقة لصاحب العمل وهو إجراء يتماشى في رأينا مع صلاحيات مفتش العمل في رقابة المشروعية والسهر على تطبيق القوانين وتفسيرها كما وردت في المادة 2 من القانون المتعلق بمفتشية العمل .[1]

[1] مرجع سبق ذكره، سليمان أحمية ، ص ص 196 – 197 .

المبحث الثالث : التزام الهيئة المستخدمة بقواعد التنظيم التقني للعمل :

يتعرض العامل في حياته المهنية لمجموعة من الضغوطات، وبسببها قد يرتكب بعض المخالفات والأخطاء المهنية، لذلك أوجب المشرع على العامل الخضوع لأوامر صاحب العمل الخاصة بتنفيذ العمل المتفق عليه، سواء وردت فردية أو تنظيمية، فسلطة الإدارة تتركز في يد صاحب العمل باعتباره رئيسا للمشروع كجماعة مهنية ، التي يستلزم حسن سير العمل فيها. لذلك تنطوي على العمال مسائل تقنية تنحصر في المطالب الآتية :

1 – تحديد مدة العمل والاستفادة من الراحة الأسبوعية والعطلة السنوية :

- **تحديد مدة العمل:** [1]

يقصد بالمدة القانونية للعمل ، تلك الفترة الزمنية اليومية والأسبوعية التي يلتزم فيها العامل بوضع نفسه ووقته تحت تصرف وخدمة صاحب العمل ، أو بمعنى آخر تلك المدة الزمنية التي يلتزم العامل بقضاءها في مكان العمل .

تجدر الإشارة إلى أن المستخدم يعتقد خطا أنه ملزم بتنظيم المدة القانونية الأسبوعية للعمل في النظام الداخلي على الرغم من تعرض القانون لها بالتنظيم والتحديد، لذلك نجد من الناحية العملية الكثير من الأنظمة الداخلية ذهبت لتحديد المدة القانونية للعمل وتنظيمها من جديد، التي معظمها جاء في الأمر رقم 03/97 ، المؤرخ في رمضان عام 1417 الموافق 11 يناير سنة 1997 .

المادة 01: يحدد هذا الأمر المدة القانونية للعمل المطبقة ضمن الهيئات المستخدمة التي يحكمها القانون رقم 11/90 المؤرخ في 26 رمضان عام 1410 أبريل سنة 1990 والمتعلق بعلاقات العمل، وكذا ضمن المؤسسات والإدارات العمومية.

المادة 02: تحدد المادة القانونية الأسبوعية للعمل بأربعين (40) ساعة في ظروف العمل العادية وزع هذه المدة على خمسة (05) أيام عمل على الأقل.

المادة 03: يحدد تنظيم ساعات العمل الأسبوعية وتوزيعها عن طريق الإتفاقات أو الإتفاقيات الجماعية، ويتم تحديدهما عن طريق التنظيم بالنسبة لقطاع المؤسسات والإدارات العمومية.

المادة 04: يمكن استثناء لأحكام المادة 02 أعلاه:

_ أن تخفض المدة القانونية الأسبوعية للعمل بالنسبة للأشخاص الذين يمارسون أشغالا شديدة الإرهاق وخطيرة أو التي ينجز عنها ضغط على الحالة الجسدية والعصبية .

_ أو ترفع بالنسبة لبعض المناصب المتميزة بفترات توقف عن النشاط .

[1] كمال بن سالم : النظام الداخلي للهيئة المستخدمة ، مذكرة تخرج ماجستر ، جامعة مستغانم ،سنة 2004، ص 145.

_ تحدد الإتفاقيات أو الاتفاقات الجماعية قائمة المناصب المعينة ، كما توضح لكل منهما مستوى تخفيض مدة العمل الفعلي أو رفعها .

_ تحدد المناصب المذكورة في الفقرتين الأولى والثانية من هذه المادة عن طريق التنظيم بالنسبة لقطاع المؤسسات والإدارات العمومية .

المادة 05: تحدد مدة العمل المرجعية بالنسبة للإستثمارات الفلاحية بألف وثمان مائة (1800) ساعة في السنة، موزعة على فترات حسب خصوصيات المنطقة أو النشاط .

المادة 06 : إذا كانت ساعات العمل المؤداة حسب نظام الدوام المستمر، يتعين على المستخدم تخصيص وقت للإستراحة لا يمكن أن يتجاوز ساعة واحدة ، وتعتبر نصف ساعة منها كوقت عمل لتحديد مدة العمل الفعلي .

المادة 07: لا تتجاوز مدة العمل اليومي الفعلي في أي حال من الأحوال اثنتي عشر (12) ساعة.

وحسب الأمر 03/97 المؤرخ في 11 يناير 1997 في مواده 27/ 31/30 والتي تنص على ما يلي: [1]

- ***العمل الليلي:***

المادة 27 : " يعتبر كل عمل ينفذ ما بين الساعة التاسعة ليلا والساعة الخامسة صباحا عملا ليليا، تحدد قواعد وشروط العمل الليلي والحقوق المرتبطة به عن طريق الإتفاقيات الجماعية " .

- ***العمل التناوبي :***

المادة 30 : " يجوز للمستخدم أن ينظم العمل على أساس فرق متعاقبة أو عمل تناوبي إذا اقتضت ذلك حاجات الإنتاج أو الخدمة، يحول العمل التناوبي الحق في التعويض .

- ***الساعات الإضافية:***

المادة 31: " يجب أن يكون اللجوء إلى الساعات الإضافية استجابة لضرورة مطلقة في الخدمة، كما لا يجب أن يكتسي هذا اللجوء طابعا استثنائيا.

وفي هذه الحالة، يجوز للمستخدم أن يطلب من أي عامل أداء ساعات إضافية، زيادة على المدة القانونية للعمل، دون أن تتعدى 20 بالمائة من المدة القانونية المذكورة.

[1] قانون رقم 11/90 المؤرخ في 26 رمضان عام 1410 الموافق ل 21 أبريل سنة 1990، يتعلق بعلاقات العمل، معدل ومتمم- المواد 27 و 30 و 31.

- ***إجراءات مراقبة الحضور والتأخر والغياب :***

من أجل احترام العامل لمواقيت عمله المحددة في النظام الداخلي يستلزم من صاحب العمل وضع نظام مراقبة يسمح له بمراقبة وجود العامل في المؤسسة من عدمه ، وفي حالة عدم التزامه بإحدى إجراءات الحضور أو التأخر أو الغياب قد يترتب منها حرمانه من الأجر إضافة إلى التدابير التأديبية الواردة في النظام الداخلي ، زمنه نحدد إجراءات الحضور والتأخر وكذا الغياب .

- ***مراقبة الحضور:***

إن جميع الأنظمة الداخلية، يجب على العمال احترام نظام القيد بسجل الحضور فحددت قواعد متعلقة بقيد العمال عند الحضور أو الدخول أو عند الخروج من المؤسسة في مواقيت محددة. كما منعت من أي عامل آخر فيسجل الحضور وإلا تعرض للمتابعة التأديبية .

- ***مراقبة التأخر :***

لقد اعتبرت بعض الأنظمة الداخلية كل وصول متأخر عن العمل المؤدي إلى الإنقاص من الأجر بغض النظر عن العقوبة التأديبية ، بل اعتبرت بعضها أن بمجرد نسيان التأشير عند الدخول بمثابة إهمال المنصب .

- ***مراقبة الغياب:***

يعتبر في مفهوم الأنظمة الداخلية الغيابات غير القانونية ، تلك الغيابات عن المنصب خلال حصص العمل القانونية إذا لم يعلم العامل بها المستخدم او لم تبرر من طرفه ، وعليه يتم قانونيا خصمها من الساعات العادية للعمل. ومن بين الحالات الغياب التي تعد غير قانونية نذكر منها ما يلي :

_ إذا لم يبرر العامل غيابه في أجل 48 ساعة بعد استعادة نشاطه.

_ لم يعد العامل لمنصبه بعد انقضاء العطلة القانونية وذلك دون تبرير.

_ عدم احترام الآجال القانونية لإرسال شهادة التوقف عن العمل بسبب المرض .

ومنه يترتب عن هذه الغيابات غير القانونية كأول أثر ، الخصم من الأجر وحسب المادة 53 من الامر 21/96 المؤرخ في 1996/07/09 فقد نصت :

لا يمكن أن يتقاضى العامل أجر فترة لم يعمل بها مهما تكن وضعيته في الترتيب السلمي ، ما عدا في الحالات التي ينص عليها القانون بصراحة، وذلك دون إخلال بالتدابير التأديبية الواردة في النظام الداخلي، والمادة 54 من نفس القانون التي تنص :

زيادة على حالات الغياب للأسباب المنصوص عليها في التشريع والمتعلق بالضمان الاجتماعي، يمكن للعامل إن يتغيب دون فقدان الأجر، إذا أعلم المستخدم بذلك وقدم له تبريرات مسبقا للأسباب الآتية:

_ تأدية مهام مرتبطة بتمثيل نقابي أو تمثيل المستخدمين، حسب المدة التي حددتها الأحكام القانونية أو التعاقدية.

_ متابعة دورات التكوين المهني أو النقابي التي يسمح بها المستخدم والمشاركة في امتحانات أكاديمية أو مهنية.

_ يستفيد العامل ثلاثة أيام كاملة مدفوعة الأجر، بمناسبة حدث من الأحداث العائلية الآتية:

_ زواج العامل وولادة مولود له، أو زواج أحد فروع العامل او وفاة أحد الفروع أو الحواشي من الدرجة الأولى للعامل أو لزوجه، أو وفاة زوج العامل، أو ختان ابن العامل.

غير أنه في حالتي الولادة أو الوفاة يكون التبرير لاحقا.

_ تأدية فريضة الحج إلى البقاع المقدسة، مرة واحدة خلال الحياة المهنية للعامل كما أن المادة 55 تنص على أنه: " تستفيد العاملات خلال فترات ما قبل الولادة وما بعدها من عطلة الأمومة طبقا للتشريع المعمول به ".

والمادة 56: " يمكن للمستخدم أن يمنح رخصة تغيب خاصة خاصة غير مدفوعة الأجر إلى العمال اللذين لهم حاجة ماسة للتغيب، حسب شروط محددة في النظام الداخلي ".

يلتزم العمال بمجملهم بالمواظبة واحترام مواقيت العمل وفقا للإجراءات القانونية والتنظيمية التي تم إعدادها من قبل السلطة الداخلية للمؤسسة، ولهذا الغرض يتوجب على المؤسسة أن تطبيق نظام العلاوات والتحفيزات المادية والمعنوية لتشجيع العمال على إتقان العمل، الإخلال بهذه القواعد يعرض المخالفين له إلى إجراءات تأديبية وفقا للقانون الساري المفعول .[1]

لذلك وفيما يتعلق بالسلطة التأديبية، يستند أصحاب هذه النظرية رأيهم إلى أن النظام الداخلي للمؤسسة هو الذي يحدد الأخطاء التأديبية والعقوبات المحددة بحيث تتلاشى فكرة الإلتزامات التبادلية والحقوق المتساوية النابعة من الفكرة العقدية، ويلتزم العامل بما جاء في القانون الداخلي لا على اعتبار أنه جزء مكمل او اتفاق لاحق لعقد العمل، وإنما على أنه أساس قانون المجتمع المصغر (العمال) الذي يعتبر صاحب العمل بمثابة المشرع، حيث يمارس سلطاته التشريعية في داخل المؤسسة بوضع قانونها أو نظامها المتمثل في القانون الداخلي الذي يعتبر كنتيجة لعقد العمل الموجود بين العامل وبين صاحب العمل أو المستخدم .[2]

[1] مرجع سبق ذكره، كمال بن سالم، ص من 132 إلى ص 134.
[2] سعيد طبريت : سلطة المستخدم في تسريح العمال تأديبيا، ب ط ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001 ، ص 43 .

- ***تحديد الراحة الأسبوعية:***

إلى جانب تحديد مواقيت العمل اليومية للمؤسسة المستخدمة، تلتزم هذه الأخيرة بتحديد الراحة الأسبوعية وشروط توقيف العطلة السنوية لإستفادة العامل من العطلة المرضية والحقوق المرتبطة بها وإجراءات خروج العامل إلى العطلة السنوية وكذا الغيابات الخاصة، فالحق في الراحة من الحقوق الدستورية التي أقرتها الأنظمة القانونية المعاصرة، حيث جعلت منه حقا من الحقوق الأساسية للفرد، وحسب المادة 33 من الأمر 96- 21 المؤرخ في 09 جويلية 1996 تنص على أنه: " حق العامل في الراحة يوم كامل في الأسبوع وتكون الراحة اللأسبوعية العادية في ظروف العمل العادية يوم الجمعة ".

المادة 34: " يحدد القانون أيام الأعياد والعطل المدفوعة الأجر ".

المادة 35: " يعتبر يوم الراحة الأسبوعي وأيام الأعياد والعطل أيام راحة قانونية " .

المادة 36: " يحقق للعامل الذي يشتغل في يوم الراحة القانونية التمتع براحة تعويضية مماثلة لها، وينتفع بالحق في زيادة ساعات إضافية، طبقا لأحكام هذا القانون" .

المادة 37: " يمكن تأجيل الراحة الأسبوعية أو التمتع بها في يوم آخر إذا استدعت ذلك الضرورات الإقتصادية او ضرورات تنظيم الإنتاج، ويحقق للهيئات والمؤسسات الأخرى أن تجعل الراحة الأسبوعية تناوبية، إذا كان التوقف عن العمل فيها يوم العطلة الأسبوعية يتعارض مع طبيعة نشاط الهيئة أو المؤسسة " .

المادة 38: " يحدد الوالي بقرار يوم الراحة الأسبوعية لجميع العمال أو لبعضهم في الهياكل ومؤسسات التجارة بالتجزئة، ويأخذ بعين الإعتبار ضرورات تموين المستهلكين وحاجات كل مهنة،ويضمن تناوب هياكل كل فئة ومؤسساتها " .

وقد أشارت المادة 39 من الأمر 96/ 21 أنه لكل عامل الحق في عطلة سنوية مدفوعة الأجر يمنحها إياه المستخدم، وكل تنازل من العامل عن عطلته أو عن بعضها يعد باطلا وعديم الأثر.

المادة 40: " يعتمد الحق في العطلة السنوية على أساس العمل المتمم خلال فترة سنوية مرجعية تمتد من أول يوليو للسنة السابقة للعطلة إلى غاية 30 نوفمبر من سنة العطلة " .

المادة 41: " تحسب العطلة المدفوعة الأجر على أساس يومين ونصف يوم في كل شهر عمل، دون أن تتعدى المدة الإجمالية ثلاثين (30) يوما تقويميا عن سنة العمل الواحدة ".

المادة 42: " يمنح العامل في ولايات الجنوب عطلة إضافية لا تقل عن عشرة (10) أيام عن سنة العمل الواحدة ".

تحدد الإتفاقيات أو الإتفاقات الجماعية كيفيات منح هذه العطلة (معدل بالأمر 21/96 المؤرخ في 09 جويلية 1996) .[1]

[1] أحمد التيجاني بلعروسي / وابل رشيد : قانون العمل : ط 5 ، دار هومة للطباعة والنشر ، الجزائر ، 2009 ، ص ص 13-14 .

كما أنه وحسب المادة 191 من الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006 : " للموظف الحق في يوم كامل للراحة أسبوعيا طبقا للتشريع المعمول به" .

غير أنه يمكن أن يؤجل اليوم الأسبوعي للراحة، في إطار تنظيم العمل، إذا اقتضت ضرورة المصلحة ذلك.[1]

- ***تحديد العطلة السنوية:***

لقد حول المشرع الجزائري للمستخدم صلاحية وضع برنامج العطلة السنوية وتجزئتها بعد استشارة لجنة المشاركة أو مندوبي المستخدمين، ولعل الحكمة من ذلك في مراعاة ظروف العمل ومتطلبات المصلحة العامة والخصوصيات المحلية التي تحيط بكل مؤسسة .

وضع المستخدم لبرنامج العطلة السنوية يستلزم منه تحديد إجراءات خروج العامل إلى العطلة السنوية، وما يترتب عنه من التزامات الواجب احترامها، من جملة هذه الإجراءات التي ذهبت إليها بعض الأنظمة الداخلية، نذكر منها ما يلي:

1 _ ضرورة حصول العامل على شهادة عطلة تبين تواريخ المغادرة والرجوع والممضاة من طرف السلطة المؤهلة.

2_ التزام العامل _قبل مغادرة المنصب للتمتع بالعطلة السنوية_ بإبلاغ التعليمات اللازمة للعامل الذي يخلفه، وكذا تحقق العامل من أجهزة ووسائل العمل، ومن نظافة مناصب العمل ونظامها.

3_ التزام العامل بتلبية الإستدعاء يسبب المصلحة الضرورية للمؤسسة الأمر الذي يتطلب منه التزامه بإبلاغ مصلحة المستخدمين عن العنوان الصحيح لتواجده.

حيث لا يمكن للعامل الإستفاذة من أي شكل من أشكال التعويض في ما يخص العطلة السنوية . [2]

[1] الجريدة الرسمية: القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الباب الثامن، المدة القانونية للعمل وأيام الراحة القانونية، الجزائر في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق ل 15 يوليو 2006.

[2] نفس المرجع، المادة 205: " لا يمكن بأي حال تعويض العطلة السنوية براتب " .

2 _ النظام الداخلي وتدابير تطبيق الحماية الصحية والأمنية في وسط العمل :

- **تدابير تطبيق قواعد الوقاية الصحية:**

بفعل تطور استعمال الآلات والمواد الخطيرة ووسائل تكنولوجيا الجديدة خلال القرن 19 و20 ازداد خطر حوادث العمل والأمراض المهنية حيث أصبحت مسألة حماية الأمن البدني للعامل يشغل الرأي العام في المجتمع ، لذا لا يمكن للدولة أن لا تهتم بظروف تشغيل العمال التي تدمر القوى الحية في الأمة.

إن السياسة الأفضل تتمثل في الوقاية المناسبة، والتخفيض من احتمالية تحقق الأخطار وهذا لمصلحة العامل ومصلحة الجماعة كما انه يخفف العبء المالي.

_ قانون رقم 07/88 المؤرخ في 07 جمادى الثانية عام 1408 الموافق ل 26 يناير سنة 1988 يتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل في مادته الأولى ينص: " يهدف هذا القانون إلى تحديد الطرق والوسائل التي تضمن للعمال أحسن الشروط في مجال الوقاية الصحية والأمن وطب العمل وتعيين الأشخاص المسؤولة والمؤسسات المستخدمة المكلفة بتنفيذ الإجراءات المقررة" .

فتعد حوادث العمل كما عرفها المشرع الجزائري على أنها إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي في إطار علاقة عمل أو خارج هذه العلاقة، أو طبقا لتعليمات أرباب العمل كممارسة انتداب نقابي أو انتخابي، أو في المسافة التي تفصل العامل عن مكان العمل، وهذا التعريف في الواقع مأخوذ من المرسوم الفرنسي المؤرخ في 1958/09/27 والذي يعتبر حادث ما على أنه حادث عمل ، كل حدث يقع في مكان العمل أو بمناسبة القيام به. وانطلاقا من ذلك يتبنى المشرع الجزائري موقف اجتماعي اتجاه حوادث العمل فلا يحصرها فقط في الحوادث التي تحصل بمناسبة الأداء المباشر للعمل داخل مصنع أو ورشة لكنه من جهة أخرى يقترح نظام وقائي من هذه الحوادث وتتمثل الوقاية حسب قانون رقم 13/83 في مجموعة من الإجراءات والتدابير والأعمال التي ترمي إلى تفادي وقوع الحوادث أو التخفيف من حدتها والتقليل من عددها خاصة بعد الإرتفاع المتواصل لحوادث الشغل، فبحسب الإحصائيات عن مصدر من الوزارة المكلفة بالحماية الاجتماعية فقد بلغ عدد حوادث العمل من سنة 1980 إلى سنة 1985 .

7616 هذه الحوادث مصحوبة بتوقف عن العمل لأكثر من سنة أما الإحصائيات المتعلقة بحوادث الوفاة فقد بلغت 629 من نفس السنوات السابقة، وهذا يعود إلى نقص في الرقابة وضعف النظام الوقائي للهيئات المستخدمة، الأمر الذي أجبر السلطة على اتخاذ مجموعة من التدابير التقنية والقانونية ذات الطابع الوقائي إذ نقوم بإعداد برامج وطنية لتحسين ظروف العمل على مستوى التكوين باقتراح مشاريع القوانين المتعلقة بالامن والصحة وطب العمل بالإشتراك مع وزارة الصحة والحماية الإجتماعية .

كما أنشئت الدولة مراكز متخصصة لحوادث العمل من بينها المعهد الوطني لحفظ الصحة والأمن، والهيئة الوطنية للوقاية في قطاع البناء والأشغال العمومية إضافة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية .[1]

[1] الجيلالي عجة : الوجيز في قانون العمل والحماية الإجتماعية ، ب ط ، دار الخلدونية، الجزائر، 2006، ص ص 130و 131 .

أما فيما يخص التعليمات المتعلقة بالوقاية الصحية فقد جاء في نص المادة 04 من القانون رقم 07/88:

" يجب أن تكون محلات وأماكن العمل ومحيطها وملحقاتها وتوابعها، بما في ذلك كل أنواع التجهيزات نظيفة بصفة مستمرة، وأن تتوفر فيها شروط الوقاية الصحية الضرورية لصحة العمال ".

" يجب أن يستجيب جو العمل إلى شروط الراحة والوقاية الصحية، وعلى وجه الخصوص، التهوئة وتجديدها والتشمس والإضاءة والتدفئة والحماية من الغبار والأضرار الأخرى وتصريف المياه القذرة والفضلات " .

" يجب تمكين العمال من ممارسة رياضة الإستراحة ووضع وسائل النظافة الفردية تحت تصرفهم، ولا سيما خزانة الملابس ودورات المياه والمرشات وتوفير المياه الصالحة للشرب وكذا النظافة في المطاعم تحدد كيفيات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم " .

إن هذه القواعد العامة المذكورة في المادة أعلاه يمكن للمستخدم أن يحددها في محاوره ثلاثة أساسية هي:

- ***الإرشادات المتعلقة بالمحلات :***

تستلزم الهيئة المستخدمة بوضع جميع التعليمات التي من شأنها المحافظة على نظافة أماكن العمل وملحقاتها، فبخصوص أرضية الأماكن المخصصة للعمل وملحقاتها بما في ذلك جدرانها وسقوفها. واحترام تدابير النظافة والتطهير، كالغسل والمسح كلما سمح غطاء الأرضية بذلك، وإعادة الدهن والتغليف دوريا كما في المادة 5 من نفس القانون.

وكذلك يجب أن تستجيب خاصة للمقتضيات التالية:

_ ضمان حماية العمال من الدخان والأبخرة الخطيرة والغازات السامة والضجيج وكل الأضرار الأخرى .

_ تجنب الإزدحام والإكتظاظ .

- ***التعليمات المتعلقة بالوقاية من الأمراض المهنية :***

إن مفهوم الوقاية الصحية والأمن يشمل ميدان طب العمل ، لذا يمكن أن يتضمن النظام الداخلي تدابير تطبيق النصوص التشريعية والتنظيمية التي تفرض على المستخدم التزامات فيما يتعلق بطب العمل ولا سيما فيم يتعلق بالفحوصات الطبية .

فنقصد بالأمراض المهنية تلك العلل الجسمانية التي تنشأ بسبب العمل خلال فترة من الزمن كامتصاص الجسم لمواد ضارة لا تظهر أعراضها إلا بعد مدة تطول أو تقصر حسب ظروف العمل، وقد عرفها المشرع الجزائري في المادة 63 من القانون 13/83 على أنها :
تعتبر أمراض مهنية كل أعراض التسمم، التعفن والإعتلال التي مصدرها العمل، والملاحظ أن للمشرع الجزائري لم يطرح تعريفا مانعا للأمراض المهنية وربما ترك ذلك إلى التنضيمات الأخرى .

وتنقسم الأمراض المهنية حسب أسبابها إلى الأنواع الآتية :

_ أمراض التسمم، وقد تصيب المشتغلين بمصانع الزئبق أو الرصاص أو المواد التي تنبعث منها الغازات .

_ الأمراض الغبارية المنبعثة من المناجم والمقالع والمحاجر .

_ الأمراض الصوتية الناتجة عن ضجيج الآلات المختلفة.

_ الأمراض الناجمة عن العوامل الجوية كالتهاب المفاصل أو القصبات الرئوية .

وأخيرا الأمراض المعدية التي تظهر بالخصوص في المخابر والمستشفيات وتخضع قائمة الأمراض المهنية لتقدير اللجنة الطبية للصندوق للوطني للتأمينات الاجتماعية .

وحسب إحصائيات عدد الأمراض المهنية المعوض عنها من طرف الصندوق منذ سنة 1980 إلى 1985 هي 475 حالة وذلك حسب الصندوق الوطني للتأمينات. وتتمثل الخدمات العينية في تغطية النفقات الطبية، الجراحية والصيدلانية، أما الخدمات النقدية فيتلقى العامل المريض بمقتضاها تعويض يومي يقدر ب: 50 بالمائة من الأجرة الشهرية خلال النصف الأول من الظهر و 100بالمائة ابتداء من من اليوم السادس عشر، وفي حالة الامراض المزمنة طويلة المدى فله الحق في الحصول على كامل أجرته.

وبصدد الوقاية من الأمراض المهنية، اهتمت السلطة بطب العمل حيث أنشأت مصلحة بذلك صندوق التأمينات وبعض الهيئات المستخدمة، وتتكفل هذه المصلحة باتخاذ التدابير اللازمة لوقاية العمال من الأخطار الصحية التي تسببها ظروف العمل .

ويعتبر طب العمل ، جزءا من السياسة الوطنية للصحة، ومهمة الطبيب وقائية في الأساس وعلاجية في التبعية، ويهدف طب العمل في المحافظة على بنية ومعنويات العمال في كافة القطاعات، وحماية العمال من المخاطر والأمراض المهنية، كما يعمل على إزالة جل العوامل التي تؤثر على صحة العمال مع تقديم بعض العلاجات المستعجلة، ويعد طب العمل بمثابة التزام يقع على عاتق الهيئة المستخدمة، إذ يتعين عليها فتح مصلحة طب العمل، داخل الوحدة أو المؤسسة أو إبرام اتفاقية نموذجية مع القطاع الصحي، كما يتعين عليها إنشاء لجان متساوية الأعضاء للوقاية والأمن داخل كل مؤسسة يتجاوز عدد عمالها 9 أفراد . [1]

وعلى مستوى التشريع المتعلق بالوقاية من الأمراض المهنية فيستمد أساسه من أحكام القانون 07/88 التي ألزمت المستخدم بإخضاع كل عامل إلى فحوصات طبية مسبقة للتشغيل أو التحويل أو دورية وفحوصات خاصة وأخرى تلقائية وكذا المتعلقة باستئناف العمل.

[1] مرجع سبق ذكره، الجيلالي عجة، ص 134.

أ : الفحوصات الطبية المسبقة :

يشتمل الفحص الطبي للتشغيل على فحص سريري عادي يخضع إليها العامل وجوبا عند تشغيله بالمؤسسة المستخدمة، وذلك بغرض البحث عن سلامته من أي داء خطير على باقي العمال، كما عليه إجراء فحص طبي جديد آخر قصد التأكد من أنه مؤهلات للمنصب الجديد المرشح له وهذا ما يعرف بنظام الشهادة الطبية للتأهيل، وهذا ما حددته المادة 17 من قانون 07/88 إن العمال الجدد والممتهنون والعمال المحولون من مناصب عملهم سواء عن طريق الترقية أو التنزيل في الرتبة أو النقل التأديبي .

ب: الفحوصات الطبية والمراقبة الطبية الدائمة :

للتأكد من أهلية العمال لمناصب عملهم، يجب على الهيئة المستخدمة أن تعرض عمالها على فحص دوري على الأقل مرة واحدة في السنة، وهناك فئات أخرى من العمال يتعين عليها أن تجري فحوصات طبية مرتين في السنة ونقصد بهم المعرضون لمخاطر مهنية صعبة في أشغالهم...وهذا ما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 120/93 في مادته 16 المتعلقة بطب العمل.

ج: الفحوصات الطبية لاستئناف العمل :

إلى جانب الفحوصات المذكورة أعلاه، تجرى كذلك فحوص طبية للعمال وجوبا لاستئناف العمل بعد غياب ما سببه حادث عمل أو عطلة أمومة أو غياب لا يقل عن 21 يوم بسبب مرض ما، وعليه تلتزم الهيئة المستخدمة في هذه الحالة بإعلام طبيب العمل بهذه التغيبات قبل استئناف العمل، كما أنه يتطلب من المستخدم تحديد مواعيد الفحوصات ومكانها وعددها وكذلك نوعها وكيفياتها في النظام الداخلي وإن رفض العامل إجراء فحص طبي ، يعتبر خطأ مهني يستوجب المتابعة التأديبية.

- ***تدابير تطبيق قواعد الأمن في وسط العمل :***

لقد جاء في المادة 3 في من القانون 07/88 وما يليها بالتزام المستخدم بتوفير الأمن والسلامة للعامل في أماكن العمل، وعليه الإلتزام بهذا وإلا تعرض للمتابعة الجزائية طبقا للمادة 38 من نفس القانون حيث تنص: " يعاقب القانون كل مخالف لأحكام المواد 3 و5 و6 و7 و11 ... بغرامة من 500 إلى 1500 دج، وفي حالة العود يعاقب المخالف بالحبس لمدة ثلاثة أشهر على الأكثر وبغرامة من 2000 إلى 4000 دج أو بإحدى هاتين العقوبتين" .

وعليه فإن هناك تدابير ضرورية واجب تحديدها في النظام الداخلي :

1 _ تدابير تطبيق قواعد الوقاية من المخاطر الناجمة عن مختلف وسائل العمل .

2_ تدابير تطبيق قواعد الوقاية من الحرائق والإنفجارات.

إن المخاطر المهنية المتعددة الناجمة عن استعمال مختلف وسائل العمل من الآلات وأجهزة ومنشآت كهربائية تتطلب من المستخدم تحديد جملة من التدابير الوقائية والأمنية وذلك حفاظا على سلامة العمال من مختلف المخاطر المهنية، فمن بين التدابير الأمنية التي نذكرها: [1]

- ***تدابير تطبيق قواعد الوقاية من المخاطر الناجمة عن استعمال وسائل العمل المختلفة:***

لابد أن يتضمن النظام الداخلي موازاة مع طبيعة الأخطار الموجودة في المؤسسة تعليمات تتعلق بتنقل الأشخاص داخل أماكن العمل او نقل البضائع وتشغيل مختلف الوسائل كتشغيل شبكة الطاقة الكهربائية والآلات واستعمال المواد والمستحضرات الخطيرة ...إلخ .

1_ تعليمات تتعلق باستعمال الأجهزة والآلات والدواليب :

على المستخدم أن يمنع العمال من دخول قاعات الآلات المولدة أو المحركة، إلا بموجب ترخيص مسبق من طرف الهيئة المستخدمة فضلا عن ذلك ، يلتزم المستخدم بإعطاء التعليمات الضرورية والمناسبة حول كيفية استعمال هذه الآلات حتى تقي العمال من الإصابة بأي ضرر في نفس الوقت، يلتزم العمال بارتداء ألبسة تليق بعملهم مثلا أن تكون مضبوطة وغير فضفاضة، ويلتزم المستخدم من جهته بإقامة حواجز واقية مثل : الشبابيك وحاميات الأجساد، وعليه أن يمنع مراقبة أو إصلاح آلات الإنتاج من أشخاص غير مؤهلين أوغير مرخص لهم وفي كل الأحوال يمنع على العمال استعمال أجهزة لا تستجيب لشروط ومقتضيات الأمن المحددة في المواد 08-09-10 من قانون 07/88 أو استعمال آلات نزعت منها أجهزة الحماية .

[1] مرجع سبق ذكره، سميرة حمادي، ص من 57 إلى ص 60.

2_ تعليمات تتعلق بالوقاية من المستوى العلوي:

في إطار حماية العمال من مخاطر المستوى العلوي، يمنع على العمال أن ينقلوا أشياء عبر السلالم وزنها أكثر من 50 كلغ، أو أشياء حجمها ضخم، وعلى المستخدم أن يتخذ ما يراه ملازما لهذا الغرض، بصرف النظر عن ما يمكن أن يتخذه من تدابير أمنية في أماكن العمل للوقاية من مخاطر المستوى العلوي المنصوص عليها في المواد 33 إلى 37 من المرسوم التنفيذي رقم 91-05 التي لا تعتبر موضوعا للنظام الداخلي لكونها تندرج في إطارات تدابير الحماية الجماعية .

3_ تعليمات تتعلق بالوقاية من مخاطر الشحن والتفريغ والمرور:

إذا كان نشاط المؤسسة المستخدمة يشمل عادة حركة شاحنات أو مركبات نقل أو آليات للشحن أو التفريغ، فيجب على المستخدم أن يتخذ التدابير الأمنية الأزمة للوقاية من هذه المخاطر، فضلا عن ذلك ما ينبغي أن يحدد من تدابير وقائية من مخاطر الشحن والتفريغ في النظام الداخلي، كأن يمنع على العاملات والعمال القصر حمل أكثر من 25 كلغ إذا تطلب منهم الأمر أن ينقلوا أشياء ثقيلة من مكان لآخر دون جهاز ميكانيكي، كما عليهم ارتداء أجهزة ملائمة لشحن السوائل لتفريغها وتحويها من وعاء لآخر، ذلك لكي لا تتسبب لهم في حروق من أصل حراري أو كيميائي.

نلاحظ أن الكثير من الأنظمة الداخلية للمؤسسات المستخدمة لم تول أهمية لهذه التدابير الأمنية الخاصة، على الرغم من أن نشاطها يشمل عادة حركة شاحنات أو أجهزة وآليات للشحن والتفريغ.

4_ تعليمات تتعلق بتطبيق التدابير الخاصة بحماية العمال وأمنهم من الأخطار الكهربائية في الهيئة المستخدمة :

من أجل حماية العمال من الأخطار الكهربائية التي قد يتعرضون لها عند استعمالهم للمنشئات الكهربائية، أو إنجاز الأشغال عليها ومراقبتها، صدر المرسوم التنفيذي رقم 01-342 الذي جاء تطبيقا لأحكام المادة 45 من القانون 07/88، هذا المرسوم أورد مجموعة من التدابير الخاصة تتعلق بحماية العمال من أخطار الإتصال بالنواقل النشيطة أو القطع الناقلة التي تكون عادة تحت التوتر.

كما تضمنت قواعد حماية العمال من أخطار الإتصال بكتل وضعت بصفة خاطئة تحت التوتر، وأخيرا حددت التدابير المتعلقة بكيفيات استعمال المنشآت الكهربائية ومراقبتها وصيانتها ومراجعتها .

- ***تدابير تطبيق قواعد الوقاية من الحرائق والإنفجارات:***

يقع على عائق الهيئة المستخدمة التزامها بتصميم وتهيئة المؤسسات والمحلات المخصصة للعمل وملحقاتها وتوابعها، كأماكن الراحة وخزانة الملابس ودورات المياه بصفة تضمن أمن العمال، بل يجب أن تستجيب خصوصا لمقتضيات ضمان الشروط الكفيلة بالتقاء كل أسباب الحرائق والإنفجارات وكذا مكافحتها بصفة ناجحة، الأمر الذي يقتضي من المستخدم تحديد التدابير الازمة لتطبيق قواعد الوقاية من الحرائق والإنفجارات، ضمانا لأمن العمال.

- ***التدابير الخاصة بالوقاية من الحرائق والإنفجارات:***

إنه من جملة التدابير التي يلتزم المستخدم بتحديدها في النظام الداخلي لوقاية عمال المؤسسة المستخدمة من أخطار الحرائق والإنفجار ، تلك التي حدد المشرع الجزائري قواعدها في المواد 46 إلى 53 من المرسوم التنفيذي رقم 05/91 كأن يمنع على العمال إدخال أي موقد إلى الأماكن التي تعالج فيها مواد سريعة الإلتهاب أو الإنفجار يمكن أن تؤدي إلى التوهج. فضلا عن ذلك، يمنع العمال من التدخين في هذه الأماكن أو الإتيان بالنار إليها في أي شكل من الأشكال بل يجب أن يكون هذا المنع أيضا واسع وملائم ولو عن طريق إشارات منع التدخين، حتى يتمكن العمال من أخذ احتياجاتهم الأمنية في هذا المجال على المستخدم إعلامهم بأصناف المواد السريعة الإلتهاب، كما يمنع على العمال إيداع في الأماكن التي تعالج أو تستعمل فيها المواد السريعة الإلتهاب بكميات من الوسائل تزيد على الكمية الازمة للعمال في اليوم الواحد وهذا من صلاحيات المستخدم المخولة في النظام الداخلي.وقد وضع المشرع الجزائري جملة من التدابير الوقائية يمنع على العمال فيها بوضع القنوات والعتاد الكهربائي بكيفية تسمح بتفادي الإتصال الطارئ بالمواد القابلة للإحتراق فور اتصالها بشرارة وتتسبب سريعا في امتداد الحريق.

الفصل الثالث : الأداء الوضيفي ودوره في تشكيل الصورة الذهنية بمؤسسة نفطال .

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للأداء الوضيفي .

المبحث الثاني : الصورة الذهنية للمؤسسة .

المبحث الثالث : محددات الأداء الوضيفي ودوره في تشكيل الصورة الذهنية بالمؤسسة .

تمهيد :

لقد أجمع الباحثين والمفكرين أن الإهتمام بأداء الفرد في المؤسسة وإعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى أسمى أهدافها، وهو يعتبر من أهم الموارد بالمؤسسة، فالإنسان هو الذي يخطط وينظم ويتخذ القرارت ويتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف معينة تسعى لها المؤسسة من خلال نشاطها سواء كان اقتصادي أو خدماتي وأيضا من أجل اكتساب صورة حسنة وبناء الانطباع حول المنتج والعلامة أو المؤسسة ولذلك سوف نتطرق من خلال هذا الفصل في المبحث الأول إلى الأداء الوظيفي من خلال تعريفه ، وذكر أنواعه وإجراءات تحسين مستواه، كما سنتطرق في المبحث الثاني إلى الصورة الذهنية (مفهومها وأنواعها) ، أما المبحث الثالث سنتطرق فيه إلى محددات الأداء الوظيفي ودوره في تشكيل الصورة الذهنية بالمؤسسة.

الفصل الثالث : الأداء الوضيفي ودوره في تشكيل الصورة الذهنية بمؤسسة نفطال بالمدية .

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للأداء الوضيفي :

أ / مفهوم الاداء الوضيفي : يعد الأداء من بين أهم المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، ولهذا سوف نحاول من خلال إعطاء عدة تعريفات لغوية واصطلاحية لتوضيح هذا المفهوم .

*** المعنى اللغوي :** من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أو وصله ، أدى الأمانة، أو أدى الشيء قام به . [1]

*** المعنى الإصطلاحي :** تعددت التعاريف لمفهوم الأداء الوضيفي نذكر منها :

- " الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به " .[2]
- " الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها

العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية ". [3]

ويلقي **توماس جلبرت** الضوء على الأداء، إذ يرى أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الأداء وهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه مجموع السلوك والإنجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا .[4]

ويمكن تعريف الأداء الوضيفي على أنه : " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة. وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة اما الأداء فيقاس على أساس النتائج ". [5]

من خلال مجموعة التعاريف يمكن أن نقول أن الأداء هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة .

---

[1] ابن منظور : لسان العرب، المجلد 14 ، دار صادر ، بيروت، ص 26

[2] أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى : معجم مصطلحات القوى العاملة، د ط، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984، ص 166 .

[3] عبد المليك مزهودة: الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد(1)، نوفمبر2001، ص 86 .

[4] صلاح الدين عبد الباقي(أ): الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية،د ط، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 175.

[5] راوية حسن(أ) : إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية، د ط، الدار الجامعية، 2003، ص 219.

ب / أنواع الأداء الوضيفي :

بعد التعرف على مفهوم الأداء ننتقل إلى عرض أنواع الأداء هذا الأخير الذي يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية .ويمكن تقييم أنواع الأداء بغرض اختيار معيار التقسيم لذلك :[1]

فإن نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية .

أ – حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي و الأداء الخارجي .

❖ الأداء الداخلي :

ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي :

* **الأداء البشري :** وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهارتهم .

* **الأداء التقني :**ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال .

* **الأداء المالي :**ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة .

❖ الأداء الخارجي :

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

ب – حسب معيار الشمولية :وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما : الأداء الكلي والأداء الجزئي .

❖ الأداء الكلي :

وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالإستمرارية والشمولية، الربح والنمو.

[1] عادل عشي: الأداء المالي للمؤسسة، قياس وتقييم، رسالة ماجستر، معهد الإقتصاد، جامعة بسكرة، 2002، ص ص 05-06 .

كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

❖ **الأداء الجزئي :**

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن ان ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق .[1]

ج / إجراءات تحسين مستوى الأداء :

تعتبر أهم الأهداف لعملية تقييم الأداء وإدارة الأداء هو تحسين الأداء من خلال الخطوات التالية :[2]

- **تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء :** لابد من تحديد أسباب الإنحراف في أداء العاملين عن

الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين في الإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء وفيما إذا كانت العملية قد تمت بموضوعية وهل أن انخفاض الأداء عائد للعاملين أو أن ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي، كما وأن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء، ومن هذه الأسباب الدوافع والقابليات والعوامل الموقفية في بيئة المنظمة، والعمل والفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملون، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور والحوافز، إضافة إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلبا أو إيجابا كنوعية المواد المستخدمة، ونوعية الإشراف، ونوعية التدريب وظروف العمل..إلخ.

إن غياب واحد من هذه العوامل قد يؤدي إلى ضعف الأداء لذلك لابد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد أسباب الإنخفاض في الأداء.

- **تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول :** تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء

ووضع الحلول لها التعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والإستشاريين الإختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء، فاللقاءات المباشرة والأرآء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء مباشرة إلى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء.

- **الإتصالات المباشرة :** إن الإتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء.

ولابد من تحديد محتوى الإتصال وأسلوبه وأنماط الأتصال المناسبة.

ولتحسين أداء الأفراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي :

[1] عمر محمد تومي الشبيلي: علم النفس الإداري، د ط ، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1988، ص 56.
[2] سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي- ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص ص 157-158 .

أ / تحسين الموظف :وهو من أكثر العوامل أهمية، لأن الموظف دائما بحاجة إلى تحسين الأداء وذلك عن طريق :

- التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها .
- التركيز على ما بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤديه باعتبار ، فوجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بشكل ممتاز.
- الربط بين الأهداف الشخصية، حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظف والإستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب .

ب / تحسين الوظيفة :إن التغيير في مهام الوظيفة يوظف فرصا كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها. وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي دفعا للفرد للإستمرار في عمله وأداءه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف .

المبحث الثاني : الصورة الذهنية للمؤسسة .

أ / مفهوم الصورة الذهنية :

الصورة الذهنية في العلاقات العامة تعني : " الإنطباع الصحيح والحقيقي، أي أنها الإنطباع الذي يكون عند الأفراد بغض النظر عن كونه صحيحا أو غير صحيح، لأنه يكون صحيح إذا كونته معلومات صحيحة ويمكن أن يكون خاطئا إذا كونته معلومات خاطئة، كما أن تأثير العواطف في تحديد معالم الصورة يضيف إليها بعد آخر في رؤية الواقع وعدم تكوين الصورة بناءا على معطيات ومعلومات يتلقاها الأفراد على نحو لا يتفق مع الحقيقة بتأثير الإستعدادات السابقة للأفراد ذات الصلة بما يتم إدراكه". [1]

يرى **روبنسون وبارلوا** أن المفهوم البسيط لمصطلح صورة المؤسسة يعني " الصورة العقلية التي تتكون في أذهان الناس عن المؤسسة والمنشآت المختلفة وقد تكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة، وقد تكون عقلانية رشيدة وقد تعتمد على الأدلة والوثائق، ولكنها في نهاية الأمر تمثل واقعا صادقا بالنسبة لمن يحملونها في رؤوسهم" . [2]

الصورة الذهنية " عملية حركية ديناميكية تتغير وتتبدل بحسب تطور الواقع الإجتماعي، وتغيير الأوضاع الإقتصادية، والظروف السياسية والثقافية لذلك فهي لا تتصف بالثبات والجمود وإنما تتسم بالمرونة والتفاعل المستمر، فتتطور وتنمو وتقبل التغيير وتكون من تفاعل الإنسان بعوامل عديدة منها المكان الذي يحيا فيه وموقعه من العالم الخارجي، والعلاقات الشخصية وروابط الأسرة " . [3]

[1] علي عجوة : العلاقات العامة والصورة الذهنية ، دط، دار عالم الكتب، القاهرة، 2003، ص 11 .
[2] نفس المرجع ، ص نفسها .
[3] تيسير المشارقة : العربي وصورته في ظل العولمة والفضائيات والأنترنت، د ط، دار الرشيد، عمان، 1999، ص 365 .

ب / أنواع الصورة الذهنية :

قبل أن نتحدث عن أنواع الصورة الذهنية لابد وأن نشير إلى أن الإنطباعات جاءت على الشكل التالي: [1]

1 - سلبية: وتسعى للتأثير عليها بأساليب مختلفة لتغييرها .

2 - إيجابية :تسعى لتعزيزها والحفاظ على استمراريتها .

3 –محايدة :سهلة التأثير .

ومن هنا فقط صنف الباحثون الصورة الذهنية إلى خمسة أصناف وعلى رأس هؤلاء العلماء والباحثون (جيف كينز) على النحو التالي :

1 – الصورة المرآة :وهي الصورة التي ترى المؤسسة نفسها من خلالها.

2 – الصورة الحالية : وهي التي يرى بها الآخرون المؤسسة.

3 – الصورة المرغوبة :وهي التي تود المؤسسة أن تكون لنفسها في أذهان المشاهير .

4 – الصورة المثلى : وهي صورة يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الإعتبار منافسة المؤسسات الأخرى وجهودها في التأثير على الجماهير ولذلك يمكن أن تمس بالصورة الذهنية .

5 – الصورة المتعددة : وتحدث عندما يتعرض الأفراد الممثلين المختلفين للمؤسسة ، يعطي كل منهم انطباعا مختلفا عنها، ومن الطبيعي أن لا يستمر هذا التعدد طويلا، فإما أن يتحول إلى صورة إيجابية أو سلبية أو تجمع بين الجانبين صورة موحدة تظللها العناصر الإيجابية والسلبية تبعا لشدة تأثير كل منهما على هؤلاء الأفراد، فالإنطباعات السلبية تخلق صورة سيئة والإنطباعات الإيجابية تخلق صورة حسنة والإنطباعات المحايدة تخلق صورة متعددة .

[1] بسام عبد الرحمان الجرايدة : إدارة العلاقات العامة ، ط 1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2013 ، ص ص 223-224 .

المبحث الثالث : محددات الأداء الوظيفي ودوره في تشكيل الصورة الذهنية:

أ / محددات الأداء الوظيفي : إن الأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ".

ولهذا نجد أن محددات الأداء تتوضح في :

- الجهد المبذول من طرف الفرد.
- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.
- مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

أ / الجهد :

يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب / القدرات :

تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

ج / إدراك الدور :

ويعني به الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه .

ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من اللإتـقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن آدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتـفعا في مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر[1] .

[1] راوية حسن(أ) : مرجع سبق ذكره، ص 210 .

ب / الأداء الوضيفي ودوره في تشكيل الصورة الذهنية :

* تشكيل الصورة الذهنية لدى الجمهور الداخلي والخارجي :

قبل البدء لابد للمؤسسة من القيام بعدة بحوث لتحدد طبقات الجماهير التي ترغب أن تشكل لديها الصورة الذهنية ومن ثم تحديد الطبقات الأكثر أهمية بالنسبة لها بالرغم من أن الموظفين والزبائن هما أهم جمهورين إلا أنه ينبغي عدم تجاهل الجماهير الأخرى ويمكن تحديد هذه الطبقات كالتالي : [1]

الوكالات الحكومية والتنظيمية :الجمهور الداخلي والموظفين والإدارة وجميع الكوادر المحتملة .

1 / الوكالات المالية والوسائل الإعلامية الإقتصادية : مشكلوا الرأي العام وجماعات الضغط ووسائل الإعلام .

2 / جمعيات البيئة وبقية المجتمع :الجمهور الخارجي (الزبائن والحكومات والمصارف والوكالات العالمية والشركاء التجاريون) .

3 / جماهير مختلفة : الجمهور التجاري والموردون وبائعوا التجزئة والمنافسون ومقدموا الخدمات .

يتضح من خلال ما تم ذكره وبناء على المعلومات التي تأتينا من البحوث لوضع برنامج لتكوين الصورة ولابد أن نشير إلى أن برامج الصورة الذهنية ينبغي أن تضع في اعتبارها العديد من العوامل النفسية والإجتماعية والإتصالية بالإضافة إلى نتائج الدراسات الخاصة بالممارسة العملية للعلاقات العامة وأثناء وضع برامج تكوين الصورة الذهنية وآلية عملها ينبغي مراعاة العديد من العوامل الأساسية فمن الثابت أن الصور تتأثر بالمتغيرات السياسية والإقتصادية أو التقنية وكذلك لابد لها أن تتسم بالواقعية والمصداقية وأن تتفق مع طبيعة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة ونذكر بعض مبادئ التخطيط لبرامج الصورة : [2]

- ✓ يبدأ التخطيط للصورة المرغوبة بتحديد نقاط الضعف والقوة في الصورة الحالية للشركة وهذا يستدعي القيام بدراسة دقيقة للتعرف على المعالم الأساسية والهامشية لهذه الصورة .
- ✓ وضع تخطيط مكتوب بمعالم الصورة المرغوبة التي تؤديها الشركة .
- ✓ ابتكار الأفكار لنقل الصورة المخططة والمرغوبة إلى الجماهير وآليات نقلها.
- ✓ وضع برامج التقييم المتبعة لمتابعة كافة مراحل مخطط الصورة الذهنية ومن الثابت أن شخصية المؤسسة تتكون من سياستها العامة والأشخاص المسؤولين عن ذلك فقد أثرت الشخصيات القيادية في المنضمات الكبرى على صورها والأمثلة على ذلك كثيرة وكذلك فإن للأشكال المادية الخاصة بكل مؤسسة والمنطقة الجغرافية والزي الرسمي المميز والشعار فكافة الرموز المعتمدة وحتى طرق اتصالها وحفاظها على البيئة والمجتمع كل ذلم لا يقل أهمية عن المضمون الفعلي للسياسة المعتمدة في مؤسسة .

[1] أحمد الدسوقي : ورقة عمل حول موضوع الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، مقدمة إلى إحدى دورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان، ص ص 11-12 .

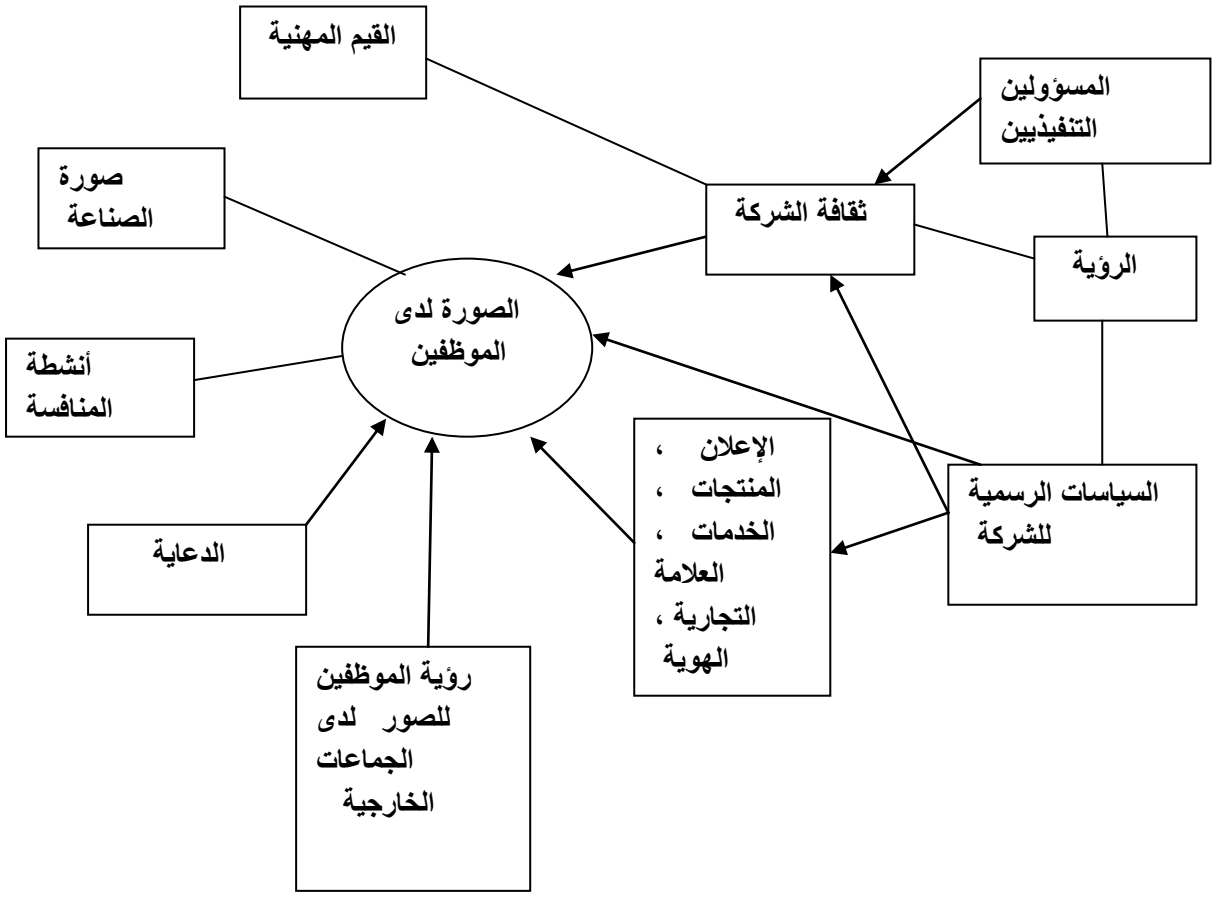
[2] نفس المرجع ، ص 13 .

1 / تشكيل الصورة الذهنية لدى الجمهور الداخلي : (الموظفين)

إن بناء وتطوير الصورة التي ترغبها المؤسسة لنفسها لتكون ثروة استراتيجية لها يبدأ من الداخل إلى الخارج فالشركات التي تستند على هذا الأساس يسهل بناء صورتها الذهنية ولكن قبل البدء بتكوين الصورة لابد من التعرف على الأشياء التي يفكر بها الجمهور تجاه المؤسسة وهذا بحاجة إلى دراسات وبحوث بناء الإستراتيجية المتبعة وتشكيل الصورة لدى الجمهور بحاجة إلى تكامل السياسات الرسمية المتبعة فيها .[1]

فمن كبير المسؤولين التنفيذيين إلى إدارة العلاقات العامة إلى إدارة الموارد البشرية التي تقوم كلها بوضع بنود الصورة المرغوبة وطرق تنفيذها، ونجاح ذلك متوقف على تكامل جهود جميع الدوائر الإدارية على تحقيق تلك الصورة فعندما تتحدد لهذه الدوائر على ثقافة واحدة مشتركة في التعامل مع الموظفين لاشك أنها ستجد نتيجة ذلك الصورة الطبية المرغوبة وثمة عدة عوامل ترسم انطباع الموظفين على الشركة نوضحها في الشكل الموالي : [2]

الشكل 01: العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة لدى الموظفين .



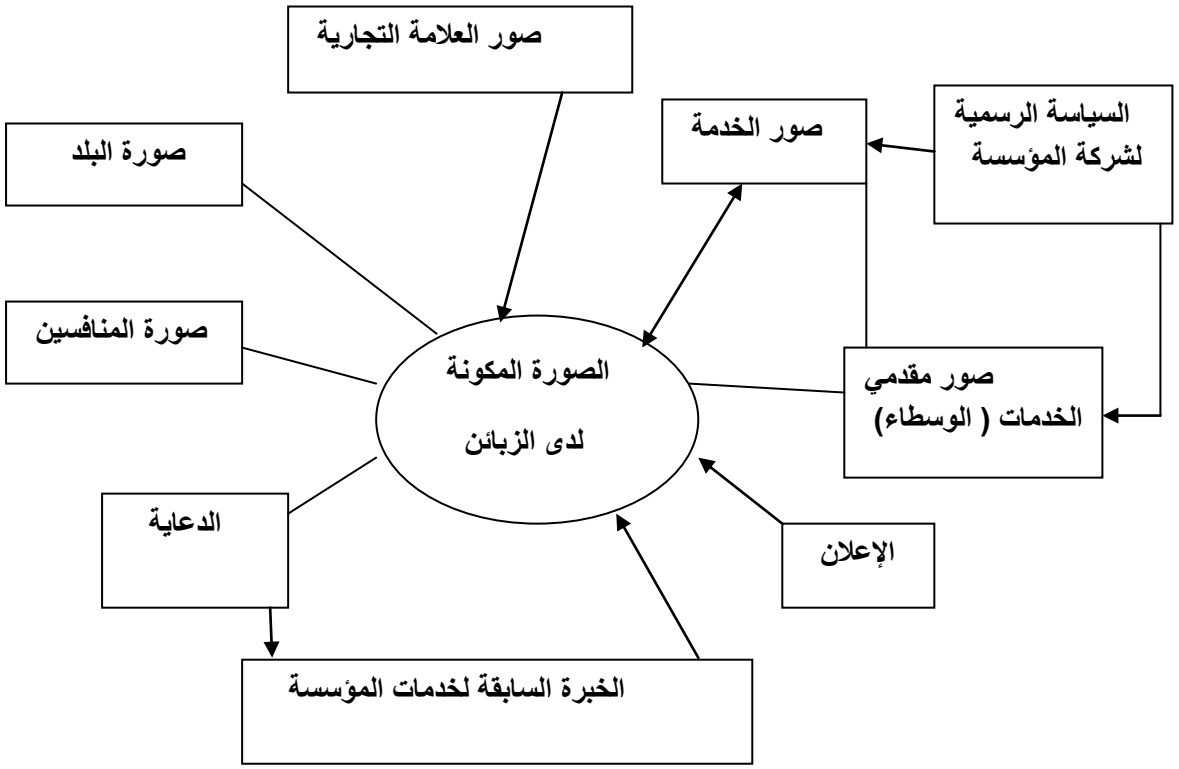
[1] أحمد الدسوقي، مرجع سبق ذكره ،ص 13 .
[2] علي عجوة ، مرجع سبق ذكره، ص 10 .

يتضح من خلال الشكل السابق أن تشكيل الصورة لدى الجمهور الداخلي بحاجة إلى نشاطات متعددة وعلى كافة المستويات ، فالإخلال بواحد منها يعني التشويش في جزء من الصورة ولذلك لابد للمسؤولين التنفيذيين من تشكيل ثقافة تقوم على الإلتزام بها في جميع الأطراف المعنية بالصورة . [1]

02 : تشكيل الصورة الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي :

بعد أن تهيئ المؤسسة بيئة داخلية ملائمة لإظهار الصورة الحقيقة للزبائن وغيرهم من الجمهور الخارجي، تكون قد عملت بالمبدأ القائل ابدأ من الداخل إلى الخارج، وبالتالي تكون المؤسسة مهيأة لتقديم ذاتها إلى الجمهور الخارجي كشركة أصلية نزيهة وفريدة وأهل للثقة ويمكن الإعتماد عليها ولكن يجب الأخذ بعين الإعتبار عددا من العوامل التي نلخصها في الشكل التالي : [2]

الشكل 02 : العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة لدى الزبائن .



[1] علي عجوة : مرجع سبق ذكره، ص 16.
[2] أحمد الدسوقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 16 .

ونوجز القول بأن الأشياء التي يفكر الناس وطريقة شعورهم نحو مؤسسة ما يتأثرون يكل القيم الواردة في الشكل (02) .[1]

ولذلك فإن نؤكد مرة ثانية على ضرورة تكامل جميع الجهود والنشاطات المختصة بالصورة، فمثلا إن وجود الخدمات وصورتها لدى الجمهور الخارجي ينتج عنها رضا للزبائن، والزبائن الذين شعروا بالرضا يحسنون الظن بالمؤسسة ويشكلون انطباعا إيجابيا عنها، وهكذا شأن جميع العوامل الأخرى .

[1] أحمد الدسوقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 17 .

الباب الثاني:
الدراسة الميدانية

المبحث الأول : بطاقة فنية عن مؤسسة نفطال الفرعية بولاية المدية .

سنتناول في هذا المبحث تقديما عاما لشركة نفطال، مع ذكر أهم التطورات التي شهدتها منذ نشأتها غلى يومنا هذا، إضافة غلى هيكلها التنظيمي ومهامها.

01 – نشأة وتطور شركة نفطال.

الفرع الأول: نشأة وتطور نظام المؤسسة.

تأسست شركة سوناطراك سنة 1963 وفقا للمرسوم 63_491 المؤرخ في 1963/12/31 والتي تمثلت مهامها الأساسية في تأمين نقل وتسويق نطاق صلاحيتها بمقتضى المرسوم رقم 66_296 المؤرخ في 1996/09/22 وذلك في مجال البحث وتحويل المحروقات.

إن تحليل مؤسسة "نفطال" التي تمثل فرع 100% لمجموعة "سوناطراك" بهدف إلى محاولة إظهارحجم وأهمية التدفقات النقدية بالموازاة مع المؤسسات الأخرى، مع ضرورة توضيح أهم الطرق التي تتبعها المؤسسة في تنمية استثماراتها التي من شأنها زيادة حجم تدفقاتها المالية.

_NAFT: مصطلح عالمي يقصد به النفط.

_AL: الحرفين الأولين من كلمة "ALGERIE"

الفرع الثاني: مراحل تطور المؤسسة.

مرت مؤسسة "نفطال" بعدة مراحل تاريخية في مسيرة تطورها نلخصها حسب تسلسلها الزمني كما يلي:

سنة 1980: وفي هذه السنة تم إنشاء مؤسسة وطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية وفقا للمرسوم رقم 101/80 المؤرخ 06.04.1980.

سنة 1983: إدماج مشروع غاز البترول المميع (GPL) والوقود (CRB)لشركة سوناطراك في المؤسسة (ERDP) سابقا نفطال حاليا.

سنة 1984: إنشاء 48 وحدة توزيع متعددة المنتجات (UED)، 17 مقاطعة للوقود، زيوت التشحيم والمطاط (CLP)، 14مقاطعة لغاز البترول المميع(GPL)، إنشاء 4 مقاطعات للصيانة (UEM)، جمع

وتنظيم نشاطات العبور في أربعة وحدات للموانئ، إدماج شركة(ALRID) ضمن المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية (ERDP).

سنة 1987: انحلال المؤسسة الوطنية وفصل عملتي التكرير والتوزيع للمنتجات البترولية بمقتضى المرسوم رقم19987 وظهور شركتان وطنيتان وهما:

نفتاك: المكلفة بتكرير المواد البترولية

نفطال: المكلفة بتسويق و توزيع المواد البترولية.

سنة 1989: إلغاء مركزية الاشغال الاجتماعية و الثقافية لشركة نفطال.

سنة 1990: إلغاء مركزية مع إدخال نظام المعلومات على الأنشطة (المخزونات/ المبيعات / مشتريات).

سنة 1992: الربط بين بعض وحدات نفطال للتوزيع تبعا للدراسات (تدفق/منتوج) ، 9 وحدات مرتبطة، ويوجد حاليا 39 وحدة توزيع "نفطال".

سنة 1996: إلغاء مركزية النشاط "تكاليف أسعار" وإنحلال مديرية التجارة الخارجية.

سنة 1997: إنشاء مديرية حماية الأملاك (DDP) ، وإنشاء هياكل الأمن الداخلي على مستوى الوحدات، وحل وحدات نفطال الموانئ.

سنة 1998: أنشأت خلية الأمن الصناعي ، مديرية مراقبة و مراجعة الحسابات وتنظيمها، وحدة المطبع مع فك مديرية الوقود، زيوت التشحيم، المطاط و الزفت CLPC ، مديرية غاز البترول المميع GPLومديرية الطيران و الملاحة AVM، إنشاء قسم الوقود ، زيوت التشحيم و المطاط CLP، قسم غاز البترول المميع GPL، وقسم الطيران والملاحة .(إعادة تنظيم نفطال).

سنة 1999: إنشاء مركز ميثاق المديرية المكلف بالإتصال ، تنظيم هيكل دار المحفوظات المركزية، 3 مديريات لمراقبة و مراجعة الحسابات مع حل مشروع وحدة نفطال غاز البترول المميع GPL الجزائر.

سنة 2000: حل وحدة الإعلام الالي وإنشاء مركز المعالجة الإعلامية CTI، إعداد المخطط التنظيمي العام لقسم غاز البترول المميع GPL وقسم الوقود ، زيوت التشحيم والمطاط، إعادة تنظيم مديرية الشؤون

الاجتماعية والثقافية DASC ، إنشاء قسم الزفت وإعداد المخطط التنظيمي الخاص به، إعداد المخطط التنظيمي العام لقسم الطيران والملاحة AVM.

سنة 2001: نظمت المناطق التابعة لقسم غاز البترول المميع GPL، تنظيم للمناطق التابعة لقسم الوقود، زيوت التشحيم و المطاطGPL ، تغيير الهيكل التنظيمي لوحدة الطباعة مع تنظيم مديرية الصيانة.

سنة 2002: توسيع نطاق كل من GPL و CLP من وحدات إلى مقاطعات بمقتضى المرسوم رقم 705 المؤرخ في 19 جوان 2002.

سنة 2003: تجميع كل من وحدات الوقود و لبرفين و المطاط والزيوت والشبكة تحت تنسيق فرع واحد يسمى CLPB.

سنة 2004: إنشاء فروع جديدة مثل : الوقود،GPL ، الفرع التجاري ،LPB، فرع النشاطات الخارجية.

إنشاء إدارتين مركزيتين هما:

_الإدارة المركزية للبحث والتطوير (R.D)

_الإدارة المركزية للصحة والسلامة ، البيئة والنوعية (HSEQ)

سنة 2007: إعادة تنظيم فرع التسويق وتنظيم المقاطعات district, ربط وحدة الصيانة UNM وسط (الجزائر) من فرع التسويق.

02 – الإمكانيات المادية والبشرية لمؤسسة نفطال ومحيطها.

الفرع الأول: الإمكانيات المادية والبشرية لمؤسسة نفطال.

مع طاقة بشرية تقدر ب : 30050 عامل موزع على كامل التراب الوطني، منها: 526 إطار سامي، 6024 إطار ، 8894 تقني، 14606 منفذ (يد عاملة تطبيقية) ، ونشير إلى أنه في فصل الشتاء تعرف اليد لعاملة نوعا من الزيادة النسبية وهذا راجع إلى زيادة الطلب على المنتجات البترولية لاسيما غاز البترول المميع مما يستدعي تشغيل أكثر لليد العاملة.

تزود نفطال51 بالمئة من الإستهلاك النهائي للطاقة في البلاد ، إذ تستعد لذلك بواسطة 67 مركز تخزين وتوزيع المنتجات الوقودية ، الزيوت والمطاط، والمواد الخاصة، بسعة 74000 م مكعب وقود، 42 مصنع لملأ الغاز والبترول المميع بسعة 38000 قارورة يوميا ، 40000 طن من البوتان و 14 وحدة تصنيع الزفت.

_وسائل التوزيع :

_2046 محطة بنزين منها 1177 محطة بنزين خاصة.340 محطة مسيرة مباشرة ملك "نفطال" 100 بالمئة ، و333 تسيير حر (GL)، 196 موزع عادي (R O)، و 15 مركز للزفت، و 49 مركز للزيوت والمطاط.

_56 مستودع لتخزين الغاز والبترول المميع، وشبكة 14550 نقطة بيع.

_55 مستودع ومركز بحري وجوي، ونقاط بيع على مستوى البحر والمطارات.

_3250 شاحنة توزيع.

_380 كلم أنابيب متعددة المنتجات.

بالنسبة للوقود يوجد ممون وحيد ، وهي شركة نفتاك NAFTEC على مستوى:

_سكيكدة 15277000 طن.

_ارزيو 2500000 طن.

_حاسي مسعود 1200000طن.

هذه الوسائل موجهة إلى الإستهلاك على المستوى الوطني.

_أهم المنتجات وأنواعها:

ا_ **الوقود:** بنزين عادي، بنزين ممتاز، بنزين بدون رصاص، غازوال، الغاز والبترول المميع، الكيروزان.

ب_نوع 3: محطة خدمات(FILLING_STATION).

تعتبر من أصغر المحطات، حيث لا تتجاوز مساحتها 1600 م مكعب ، توفر وقود السيارات ومشتقاته في حين أنها أكبر نسبة من إجمالي المحطات، تقدر ب 60% من إجمالي المحطات.

ملاحظة: الجدير بالذكر أن سعة التخزين لهاته الأنواع تتراوح بين 30000 مكعب و 40000م مكعب.

03 – مهام وأهداف المؤسسة .

إن المهمة الرئيسية هي تسويق المنتجات البترولية بصفة عامة وأهم المنتجات التي تسوق هي : الإطارات المطاطية، غاز البترول المميع، المبيدات، الزفت بجميع أنواعه الشمع (البرافين) ...، ولها مهام أخرى تسعى إلى تحقيقها هي:

_تنظيم وظيفة التسويق والتوزيع للمنتجات البترولية و مشتقاته.

_تخزين ونقل المنتجات البترولية وتوزيعها بكل التراب الوطني.

_الحرص على الاستعمال العقلاني للمواد الطاقوية.

_تطوير هياكل التخزين والتوزيع لضمان تغطية أحسن لكامل التراب الوطني.

_ضمان صياغة كل التجهيزات التي في حوزتها.

_متابعة ومراقبة تطبيق المخططات السنوية وكذلك المخططات التي تتجاوز السنة والتي تهدف إلى تغطية حاجيات السوق الوطنية للمنتجات البترولية.

_الحرص على إدخال ، تطوير و استعمال أجهزة الإعلام الالي في مهامها.

_تطوير قدرات العمال عن طريق التربصات والتكوين المستمر.

_الحرص على تحسين ومراقبة الكميات المنتجة.

ب_ الزيوت زيت محرك البنزين، زيت محرك الدبزل،زيت أجهزة التحويل، الشحوم، الزيت الإصطناعي.

ج_ المطاط شاحنات الوزن الثقيل، الصناعي، الزراعي، الهندسة المدنية، دراجات.

د_ المذيب، Huiles aromatiues , cire paraffine

و_ الغاز والبترول المميع قارورات 35 كلغ و 3 كلغ، 35 P، بوتان مشروط.

الفرع الثاني: محيط نفطال.

بالنسبة للوقود، نفطال تمون من طرف مورد واحد هو المؤسسة الوطنية للتكرير، أما بالنسبة للزبائن يقسمون إلى نوعين:

1_ المستهلكين الكبار: يتكونان أساسا من المستهلكين الذين يمتلكون قدرة التخزين وهم :

_المؤسسات العمومية والخاصة (مؤسسة سونلغاز).

_الإدارات التعاونية المحلية، المستشفيات، القطاع الزراعي، الدفاع الوطني، التجار، الوزارات.

2_ زبائن الشبكة (محطات الخدمات) نميز نوعين رئيسيين:

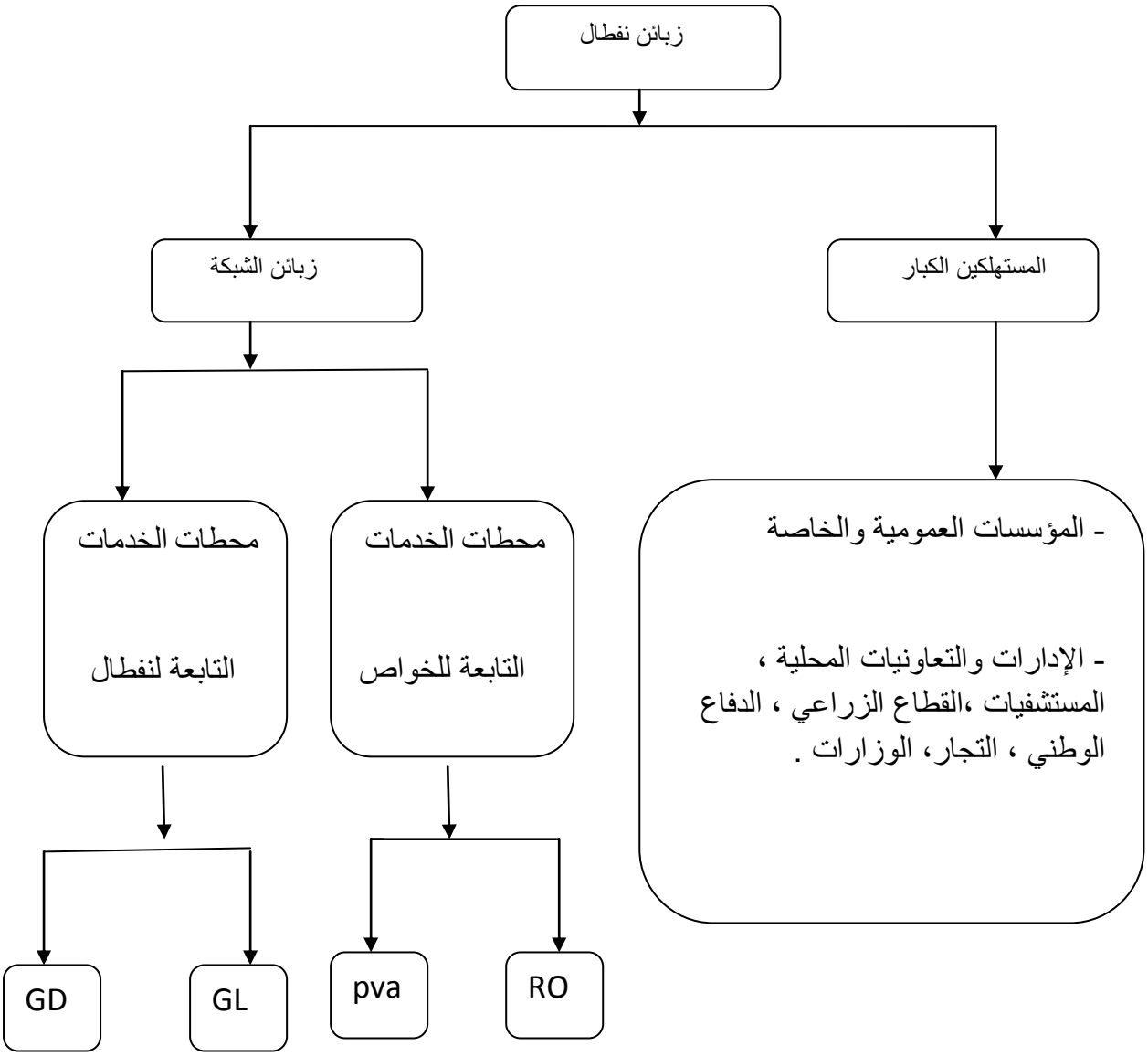
أ_ محطات الخدمات التابعة لنفطال عددها 731 محطة:

تنقسم إلى محطات الخدمات ذات تسيير مباشر (GD)من طرف نفطال، ويبلغ عددهم 382 محطة، تمثل 18 % من السوق، ومحطات الخدمات ذات التسيير الحر(GL) من طرف المستأجرين الذين يدفعون نسبة من رقم الأعمال، ويبلغ عددهم 349 ، وتمثل نسبة 19% من السوق.

ب_ محطات الخدمات التابعة للمعتمدين عددها 1144 محطة:

تنقسم إلى محطات الخدمات ذات سعة تخزين ضئيلة من 10 إلى 40 م مكعب والمسيرة من طرف معتمدين للبيع العاديين والمرتبطين مع نفطال بعقد تجاري (RO)، ويبلغ عددهم 201 محطة، وتمثل 11 %من السوق، ومحطات الخدمات تدعى بنقطة البيع المعتمدة()PVA بسعة متوسطة 100 م مكعب محققة من طرف المستثمرين، ومسيري المحطة لهم أولوية الخدمة، يبلغ عددها 934 محطة و تمثل بدورها 52 %من السوق.

الشكل رقم 01: مخطط زبائن نفطال



المصدر : ملفات ووثائق المؤسسة .

الفرع الثالث: أنواع محطات الخدمات:

ويمكن أن تقسم محطات الخدمات من حيث نوعية الخدمات المقدمة إلى:

أ_ **نوع (01)**:محطات خدمات فخمة (**Station_service Prestrige**)

تتميز باتساع المساحة حيث تقدر ب : 50000 م مكعب، تقدم عدة خدمات، بالإضافة إلى الوقود ومشتقاته، حيث لديها جناح لتصليح السيارات والصيانة، وكذلك الغسل والتشحيم بالإضافة إلى توفرها على مقهى ومطعم وهاتف عمومي ومحلات تجارية....

تعتبر من أفضل المحطات من حيث تقديم الخدمات، ولكن وعلى الرغم من ذلك تحتل نسبة قليلة لا تتجاوز 10 %من إجمالي محطات المؤسسة.

ب_ نوع(02): محطات خدمات (Station_Service) .

تقدر مساحتها عادة ب 7500 م مكعب، تسجل نسبة 30% من إجمالي المحطات ، تقدم بالإضافة إلى الوقود ومشتقاته، غسل/ تشحيم وصيانة السيارات.

دراسة الهيكل التنظيمي لشركة نفطال والفرع التجاري

01 – الهياكل التنظيمية

_ اللجنة التنفيذية:

متراسلة من طرف الرئيس المدير العام، متكونة من مدراء الأقسام والمدراء التنفيذيون وهي مكلفة بتحديد المحاور الاستراتيجية الكبرى الخاصة بتنظيم الشركة، خاصة في ميدان التسيير، الشراكة، الأمن....

_اللجنة المديرية:

متراسلة من طرف الرئيس المدير العام، متكونة من مدراء الأقسام، المدراء التنفيذيون هذه اللجنة مكلفة بمساعدة الرئيس المدير العام في تسيير ومراقبة العمل.

_المستشارون المساعدون:

مكلفون بمساعدة الرئيس المدير العام في الوظيفة التي تقوم بها وفي اتخاذ القرار الإستراتيجي فيم يخص الأنشطة الدولية وعلاقات الصحافة والإعلام.

_ المديرية التنفيذية:

أ_ المديرية التنفيذية الإستراتيجية والاقتصاد SPE : التخطيط ووضع تنظيم خاص بالشركة، القيام بدراسات اقتصادية، تسيير ومتابعة تطورات المشاريع.

ب_المديرية التنفيذية المالية DEF: تأمين السير الحسن لمحاسبة الشركة عن طريق التأكد من تسوية كل الحسابات وهذا بمراجعة الدورة والقيام بالميزانية، تأمين ومراجعة الحالة المالية للشركة(الخزينة ، المحاسبة العامة، الضرائب، التأمين)، تأمين تحقيق برنامج تمويل الاستغلال والاستثمارات.

ج_المديرية التنفيذية لأنظمة المعلومات والإجراءات DESI: القيام بإجراءات التسيير ومراقبة التسيير، وضع أنظمة للمعلومات واستعمال الإعلام الألي لتحسين وتطوير الشركة.

د_المديرية التنفيذية للموارد البشرية DERH: وضع سياسات لتسيير الموارد البشرية (برامج التكوين، قانون العمل...)، تقييم احتياجات الشركة للموارد البرية بشكل عام.

_وضع أنظمة للتحفيز كترقية العامل وتقديم مكافأت.

_ربط إحصاء برامج لتكوين الإطارات لمختلف المديريات حسب احتياجات الشركة.

_إجراءات اختيار العامل للتشغيل أو تكوين إطارات الشركة أو القيام بترقية تكون مضبوطة حسب القوانين.

5_ المديريات المركزية:

ا_ المديرية المركزية للتسويق DCM: القيام بدراسة السوق وتحديد جملة الأعمال المرتبطة بتطوير مبيعات المنتجات المسوقة من طرف الشركة.

ب_المديرية المركزية للبحث والتطوير DCRD: القيام بعمليات البحث والتطوير في المجال التكنولوجي، القيام بدراسات أولية لمردودية مشاريع الشركة في ميدان النقل، الصيانة، التوزيع...الخ.

ج_المديرية المركزية للمراقبة ومراجعة الحسابات DCA: تنفيذ مهام المراقبة ومراجعة الحسابات من خلال مجمل هياكل الشركة والمساهمة في تحسين وتطوير أنظمة الإجراءات والنماذج.

د_ المديرية المركزية للأمن الصناعي والمحيط DCSI: وضع قوانين وتعليمات خاصة بالأمن الصناعي خصوصا في مجال التخزين وتوزيع المنتجات البترولية، بالإضافة إلى تحديد النماذج والإجراءات المتعلقة بحماية المحيط.

هـ_المديرية المركزية للشؤون الإجتماعية والثقافية DASC:

_المشاركة في وضع سياسات الشركة في مجال الشؤون الاجتماعية والثقافية.

_التطوير المستمر لوظائف الصحة، الرياضة والثقافة في الشركة بوضع برامج واستراتيجيات.

_تنمية السياسات الاجتماعية لتحسين الوضعية الاجتماعية للعمال.

_الحرص بصفة دائمة على الصورة الجيدة للشركة.

و_المديرية المركزية لحماية الأملاك DCPP: تسيير ومراقبة جميع الممتلكات التي بحوزة الشركة سواء المباني، المنشأت، وسائل النقل والعمل عل صيانتها.

6_ مديرية الدعامة:

مديرية الإدارة العامة DAG:

_التسيير الجيد لليد العاملة ووضع كل الوسائل والامكانيات الضرورية لكافة المديريات لتحقيق الأهداف المسطرة.

_وضع ميدانيا الوسائل الضرورية للسير الحسن وتنميتها حظيرة السيارات، الهياكل (مباني، مطاعم...)، وسائل الاتصال، نشاطات الأرشيف والمعلومات.

02- الفروع ومهامها.

_فرع الوقود (B.CRB):

_ضمان تموين وتسويق الوقود عبر كافة التراب الوطني.

_تغطية الاحتياجات الوطنية بالتموين وتوزيع الوقود ....في أحسن الظروف.

_ربط ومراقبة وظائف التوزيع ، التخزين، النقل، الصيانة والتموين في أنحاء الوطن.

_تأمين التوزيع الحسن لمنتجات الوقود وزيوت التشحيم.

_حماية وصيانة المعدات المتنقلة، التوزيع الحسن لمنتجات الوقود وزيوت التشحيم في مجال الطيران والفلاحة ومنشأت قسم الطيران والملاحة.

_اقتراح دراسات عن الاحتياجات في ميدان التخزين والتوزيع للطيران والفلاحة.

_فرع غاز البروبان المميع GPL:

_ضمان وفرة الغاز، وتوزيعه على كافة التراب الوطني، خاصة في فصل الشتاء حيث يتزايد الطلب على هذا الغاز بكثرة.

_القيام بعملية مراقبة وتفتيش نقاط البيع.

1_الفرع التجاري **B.COM**:

وهو الفرع الذي ينبثق منه محور دراستنا التطبيقية، وهو يقوم بالمهمات التالية:

_تسويق المنتجات البترولية وغيرها وأيضا تقديم الخدمات على كافة شبكات نقاط البيع.

_تسيير، متابعة ومراقبة العلاقات التجارية مع مجموعة زبائن الوقود لكبار المستهلكين، شبكة نقاط البيع وزبائن أخرون.

_تحقيق ووضع ميادين التطبيق استرتيجية تطوير تسويق الشبكة (تسيير مباشر، تسيير حر، نقاط البيع المعتمدة)

_مراقبة ومتابعة وتطوير وتسيير شبكة نقاط البيع.

_القيام بعملية مراقبة وتفتيش بصفة دورية ومنتظمة للتأكد عل نوعية الخدمات واحترام معايير التسيير الأمن.

_تقدير وضع ميدان تطبيق سياسة اكتساب وعمل أجهزة ضرورية للصيانة وتحديد شبكة التوزيع.

_تحضير ووضع ميدان لإنجاز سياسة تطوير شبكة التسويق وغاز البترول المميع أو السير غاز.

_تنشيط سياسة تطوير نوعية الخدمات واستقبال الزبائن.

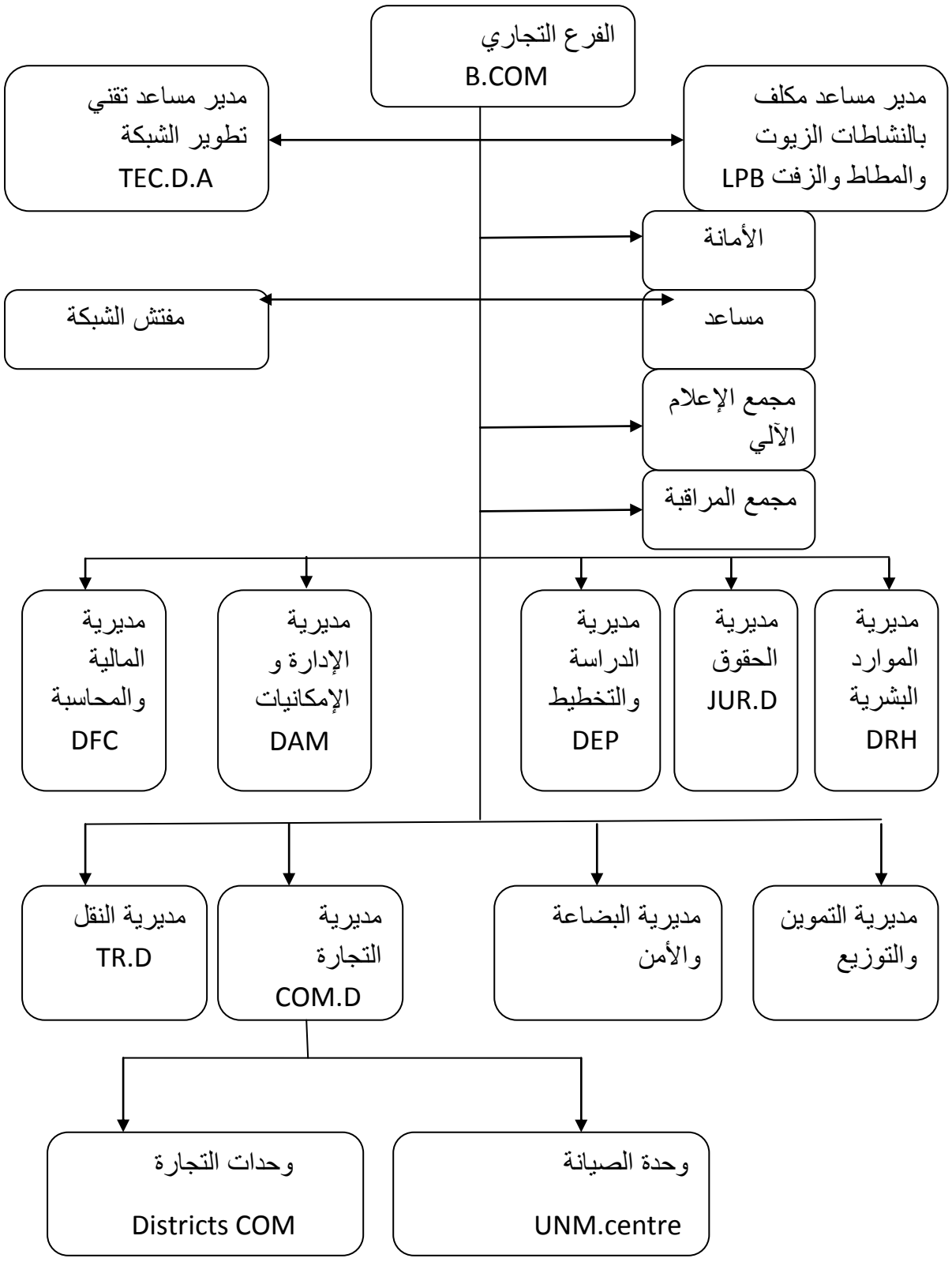
_تعريف ووضع لتحقيق سياسة جديدة للتسيير ووضع عقود لنقاط البيع .

_تعيين مخطط إنتاج لمحطة التوزيع، مركز تحويل إل سير غاز ونقاط بيع أخرى ومتابعة تنفيذ المخطط.

_السهر على تقديم والمحافظة عل سمعة الشركة عل مستو كافة نقاط البيع.

_الحفاظ على التوازن المالي للمؤسسة.

الشكل رقم02 : الهيكل التنظيمي للفرع التجاري :



المصدر : فرع تجاري لشركة نفطال

المبحث الثاني : تحليل المقابلات الميدانية .

أولا : مقابلة مع السيد بلطرش محمد رضا .[1]

س 01 :حسب رأيك ، ما مفهومك الخاص للنظام الداخلي في المؤسسة ؟

ج : ذكر السيد بلطرش محمد رضا أن النظام الداخلي أو ما يعرف بلائحة العمل بالنسبة له أنه هو القانون الذي ينظم سير الحياة المهنية داخل مكان العمل، حيث أن مضمون هذا النظام يختلف حسب اختلاف طبيعة القطاع أو النشاط المهني .

س 02 : هل يوجد نظام مراقبة يمكن صاحب العمل من معرفة وجود العامل بالمؤسسة من عدمه ؟

ج : أجاب السيد بلطرش على هذا السؤال ب نعم ، بحيث أكد بأن كل عامل يجب إثبات حضوره وذلك بالمرور على آلة البصمة الإلكترونية والتي تضمن لصاحب العمل من معرفة وجود العاملين داخل المؤسسة .

س 03 : حسب خبرتك المهنية، هل مناخ العمل يؤهل الموظفين لأداء عملهم بكفاءة وفعالية ؟

ج : كانت إجابته على هذا السؤال أنه بطبيعة الحال مناخ العمل بمؤسسة نفطال يؤهل الموظفين لأداء عملهم بكفاءة وفعالية، حيث توفر الشروط اللازمة والإحترام المتبادل بين الزملاء في العمل مما يساهم في تحسين عملهم ومستوياتهم بشكل عام .

س 04 : هل تؤثر المشاكل الشخصية بين العمال على أداء عملهم ؟

ج : صرح السيد بلطرش محمد بأن المشاكل الشخصية بين العمال تؤثر على أداء عملهم بشكل كبير، فالصراعات بين العمال تشكل تهديدا على المؤسسة إن لم يتم معالجتها في الوقت الملائم كونها تؤدي إلى تشتت جماعة العمل وغياب روح العمل الجماعي وتنشأ أهداف خاصة لكل مجموعة، هذا الإصطدام يعطل وتيرة العمل وإن تطور قد يتحول إلى أزمة، وبالتالي تتحول المؤسسة من مكان لتأدية المهمة السامية إلى مكان للصراع ولتحقيق الأهداف الشخصية. ولهذا يأتي النظام الداخلي ليلعب دورا مهما في اتخاذ الإجراءات المناسبة لتخفيف التوتر ومحاولة جمع الشمل مرة أخرى .

[1] محمد رضا بلطرش : إطار بمؤسسة نفطال الفرعية بولاية المدية ، تاريخ المقابلة : يوم الثلثاء 23 سبتمبر 2020 ، الساعة من 14:00 إلى 14:30 .

ثانيا : مقابلة مع السيد زيتوني محمد أمين .[1]

س 01 : هل يحترم عمال مؤسسة نفطال بالتوقيت المحدد للدخول والخروج ؟

ج : أجاب السيد زيتوني أن كل عمال مؤسسة نفطال يحترمون التوقيت المحدد للدخول والخروج وهذا الأمر ضروري بالنسبة للمؤسسة، فالعامل مجبر على التزام واحترام الوقت المحدد للعمل وأن يضع نفسه ووقته تحت تصرف وخدمة صاحب العمل هذا يكون في الحالة العادية، أما إذا تعذر على أحد العمال التأخر بساعة أو نصف ساعة ويكون تأخره مبررا عنه فإنه يتقدم به إلى المصلحة المختصة وهناك تترتب عليه الإجراءات المنصوص عليها في النظام الداخلي الخاص بالمؤسسة .

س 02 : هل توضح المؤسسة (مؤسسة نفطال) الخاصة بالنظام الداخلي للعمال؟ وهل هذه القوانين واضحة بالنسبة لهم؟

ج : طبعا، فأي عامل عند التحاقه بالمؤسسة تقوم هذه الأخيرة بمنح العامل الإطلاع على النظام الداخلي والبنود التي يحتويها ودراستها بتمعن كي لا يقع في المشاكل حول الإلتزام به لأنه في هذه الحالة يجد نفسه للعقوبات التأديبية المنصوص عليها في النظام الداخلي الخاص بالمؤسسة، كما أشار السيد محمد أمين زيتوني بأنه عموما كل بنود وقوانين النظام الداخلي واضحة بالنسبة للعمال .

س 03 : هل تقوم المؤسسة بتدريبات ودورات تكوينية لفائدتها ولفائدة عمالها ؟

ج : أجاب على هذا السؤال بأن مؤسسة نفطال تهتم كثيرا لهذا الأمر، إذ صرح بأن التدريب في المؤسسة يتم وفق حاجاتها وحاجات عمالها معا، نستطيع أن نميز أنواع التدريبات في مؤسسة نفطال إذ نجد :

– التدريب على تقنية جديدة دون أن يغير العامل منصبه أو ما يسمى بـ : " إعادة التأهيل Recyclage"

– التدريب والتكوين الشخصي أو من أجل الترقية أو ما يسمى بـ : " RPLA"وهو تدريب لمدة أسبوع كل شهر لمدة سنة .

– إضافة إلى تدريبات قصيرة الأجل .

[1] محمد أمين زيتوني : رئيس مصلحة بمؤسسة نفطال الفرعية بولاية المدية ، تاريخ المقابلة : يوم الثلثاء 23 سبتمبر 2020، الساعة من 14:35 إلى 15:00 .

س 04 : ماهي العوائق التي تعرقل الأداء الوظيفي الفعال داخل المؤسسة ؟

ج : العوائق أو الصعوبات التي تواجه العمال و تعرقل آدائهم الوظيفي تختلف من شخص إلى آخر ، فقد تكون المشاكل بسبب سوء الإتصال بينهم وبين الإدارة وذلك نظرا لطبيعة شخصية الإداريين واختلاف طرقهم. كما قد تكون عوائق متعلقة بظروف العمل فأي صعوبة تواجه العمال تأثر على فعالية آدائهم في المؤسسة ، إلا أن مؤسسة نفطال تسعى دائما عند وقوع أي مشكل إلى التدخل السريع ومناقشة المشكل وحله بمختلف الطرق .

ثالثا : مقابلة مع السيد فخار أمين .[1]

س 01 : حسب وجهة نظرك ، ما مفهومك الخاص للنظام الداخلي ؟

ج : أجاب أن النظام الداخلي هو مجموعة القواعد والقوانين والأنظمة يمليها صاحب المؤسسة على العمال، ويتوجب على العمال احترام أوامر رب العمل في إدارة العمل .

س 02 : هل ترى أن الرضا الوظيفي يؤثر على الأداء الوظيفي بمؤسسة نفطال ؟

ج : أجاب السيد أمين فخار أن أغلب العمال راضيين عن وظائفهم داخل المؤسسة ، بحيث ذكر بأن الإدارة والعمال تجمعهم علاقة ود واحترام نتيجة شعورهم العالي بالمسؤولية وقيامهم بواجباتهم المهنية كالمحافظة على ممتلكات المؤسسة، كما نجد العمال يبذلون الجهد الأقصى لتوفير الجو المناسب للعمل ولتحسين وضعيتهم داخل المؤسسة والإرتقاء في السلم المهني والحصول على الإمتيازات .

كما أشار أنه في المقابل هناك تباين بين بعض أهداف العمال وأهداف المؤسسة لذا فهناك من لا تحقق له وظيفته اشباعا من الناحية المادية ولهذا نجد أن الرضا الوظيفي له أثر كبير على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة .

س 03 : هل تهتم مؤسسة نفطال بتحسين صورتها لدى جمهورها الخارجي ؟

ج : أكد السيد أمين فخار كثيرا على الصورة الذهنية للمؤسسة وأشار هنا إلى المبدأ القائل " إبدء من الداخل إلى الخارج " ، بعد أن تهيئ المؤسسة بيئة داخلية ملائمة لإظهار الصورة الحقيقية للزبائن تكون جاهزة لتقديم ذاتها إلى الجمهور الخارجي كشركة أصيلة نزيهة وفريدة وأهل للثقة ويمكن الإعتماد عليها، وأختص بالذكر مؤسسة نفطال التي تسعى لإعطاء انطباع وصورة طيبة وحسنة لدى زبائنها.

كما أشار بأن الوسيلة أكثر استخداما بمؤسسة نفطال والتي بإمكانها أن تشكل صورة ذهنية حسنة عنها : الملتقيات كونها تقدم معلومات أكثر للجمهور، إضافة إلى الإجتماعات التي تهتم بالإتصالات الداخلية وبالأنشطة والأعمال الخاصة بالمؤسسة .

[1] أمين فخار : رئيس فرع بمؤسسة نفطال الفرعية بولاية المدية ، تاريخ المقابلة : 23 سبتمبر 2020، الساعة من 15:05 إلى 15:20 .

رابعا : مقابلة مع السيد يوسفي فاروق : [1]

س 01 : هل مناخ العمل يؤهل الموظفين بمؤسسة نفطال لأداء عملهم بكفاءة وفعالية ؟

ج : تعتبر مؤسسة نفطال مؤسسة ذات وزن على المستوى الإقتصادي الوطني ومن المؤسسات التي تحقق أرباحا معتبرة . وكون النظام السائد في المؤسسة يقوم على تشجيع الإتصال والحوار بين الرؤساء والمرؤوسين والإحترام المتبادل بين العمال جعل المؤسسة تتوفر على الظروف الملائمة للعمل والتي تساعد على تحقيق أفضل أداء .

س 02 : فيما تكمن أهمية النظام الداخلي بمؤسسة نفطال بولاية المدية ؟

ج : أجاب السيد فاروق يوسفي أن أهمية النظام الداخلي في مؤسسة نفطال تكمن في تحقيق التواصل والإنسجام داخلها، فاحترام بنود النظام الداخلي داخل المؤسسة يخلق جو مناسب للعمل، وهذا ما تهدف إليه المؤسسات الإقتصادية من أجل تشجيع العاملين وتهيئة ظروف أحسن لهم من أجل العطاء أكثر وزيادة فعاليتها في السوق ومنه تحقيق أهدافها. وبالتالي فأهمية النظام الداخلي في مؤسسة نفطال تبرز في التنسيق بين مختلف المستويات وهو يساهم إلى حد كبير في تسهيل المهام .

س 03 : حسب رأيك : ماهي الإجراءات التي ينص عليها النظام الداخلي والتي تساهم في الرفع من مستوى أداء العمال داخل المؤسسة ؟

ج : الإجراءات التي تساهم بشكل كبير في الرفع من مستوى أداء العمال داخل المؤسسة هو أن يلتزم صاحب العمل بتوفير الظروف والشروط اللازمة والمناسبة للعمل كتدابير تطبيق قواعد الوقاية الصحية والأمن فيوسط العمل طبقا للمادة 03 من القانون 07/88 وما يليها.

كما أشار السيد فاروق يوسفي إلى نقطة أخرى تساهم بشكل كبير في تفعيل الأداء الوظيفي وهي اللقاءات المباشرة المباشرة واللقاءات المفتوحة بين أفراد المؤسسة (الرؤساء والمرؤوسين) إضافة إلى المشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق .

[1] فاروق يوسفي : مكلف بالدراسات ، تاريخ المقابلة : يوم الثلثاء 23 سبتمبر 2020 ، الساعة من 15:30 إلى 16:00 .

س 04 : في حالة عدم التزام العمال بإحدى إجراءات الحضور أو الغياب أو التأخر، هل تترتب عليه إجراءات عقابية ؟ إذا كانت إجابتك بنعم : فيما تتمثل هذه الإجراءات ؟

ج : صرح السيد فاروق يوسفي أنه من أجل احترام العامل لمواقيت عمله المحددة في النظام الداخلي يستلزم من صاحب العمل وضع نظام يسمح له بمراقبة وجود العامل في المؤسسة ومدى انظباطه بالوقت، وفي حالة عدم التزام العامل بإحدى إجراءات الحضور والغياب والتأخر يخضع إلى التدابير التأديبيةالواردة في النظام الداخلي الخاص بمؤسسة نفطال .

كما ذكر أن هذه الإجراءات تتمثل في :

– كل وصول متأخر عن العمل يؤدي إلى الإنقاص من الأجر بغض النظر عن العقوبة التأديبية .

–الغيابات غير القانونية إذ لم تبرر من طرف العامل إلى صاحب العمل يترتب عليه خصم من الأجر وهذا حسب ما جاءت به المادة 53 من الأمر 21/96 المؤرخ في 1996/07/09 .

خامسا : مقابلة مع السيد دقداق عبد السلام . [1]

س 01 : هل تعطي المؤسسة اهتماما لأراء العاملين ومقترحاتهم من خلال مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ؟

ج : قال السيد دقداق عبد السلام بأن الإدارة أو المؤسسة تهتم بوجهات نظر العمال في العمل ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وقد يكون هذا الإهتمام خاص بالأمور الصغيرة في العمل، أما الأمور الخاصة بالترقية وما إلى ذلك فلا تأخذ الإدارة بوجهات نظر العمال .

س 02 : هل تعتقد أن اللوائح التنظيمية (النظام الدذاخلي) بمؤسسة نفطال تساهم في تفعيل الأداءالوظيفي ؟ وضح ذلك ؟

ج : أجاب السيد دقداق بأن المؤسسة تعتمد في تحقيق أهدافها بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين بها ودرجة التزامهم ومنه مستوى الرضا الوظيفي لديهم ليقوموا بتأدية أعمالهم بشكل جيد لذلك تأتي اللوائح التنظيمية الخاصة بالنظام الداخلي في مؤسسة نفطال لتفعيل الأداء الوظيفي من خلال البنود التي يحتويها باعتباره القانون الذي ينظم سير الحياة المهنية داخل مكان العمل كما تحتوي قواعده على عقوبات وهذا ما يزيد من درجة التزام العمال وتأدية عملهم بشكل فعال.

س 03 : هل تطبق قوانين النظام الداخلي الخاص بمؤسسة نفطال على الجميع ؟

ج : نعم ، فمؤسسة نفطال تعمل بمبدأ تعميم إلزامية البنود التي يحتويها النظام الداخلي على الجميع. فمن التزامات رب العمل هو الإلتزام بالتسوية بين العمال وهذا طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 11/05 .

س 04 :هل تواجه العمال مشاكل أو صعوبات داخل المؤسسة؟ وفيما تكمن ؟

ج : نعم ، في كل مؤسسة يواجه عمالها عند تأدية آدائهم وعملهم مجموعة من الصعوبات والإختلافات تختلف من شخص إلى آخر وفي مؤسسة نفطال نجد الصعوبات التي تواجه العمال بالدرجة الأولى هي التوجيهات والتعليمات الصادرة من الإدارة إضافة إلى العمل المكثف .

[1] عبد السلام دقداق : نائب المدير مكلف بالأمن ، تاريخ المقابلة: يوم الأربعاء 24 سبتمبر 2020 ، الساعة 15:00 إلى 15:30 .

* نتائج الدراسة :

01 – النظام الداخلي للمؤسسة الإقتصادية نفطال بولاية المدية :

- حسب تصريحات المسؤولين نجد أنالنظام الداخلي بمؤسسة نفطال يعتبر على أنه هو القانون الذي ينظم سير الحياة المهنية داخل مكان العمل ، حيث يتوجب على العامل احترام أوامر رب العمل وهذه الأوامر تصدر في حدود تنفيذ العمل المتفق عليه، كما أن إخلال العامل بالتزاماته يعرضه للخضوع إلى السلطة التأديبية .

- يسود مؤسسة نفطال مبدأ احترام القواعد القانونية والإلتزام بهاواحترام السلم الإداري فيما يخص تنفيذ العمل لتسهيل عملية الإتصال المؤسساتي، كما تعمل المؤسسة على تعميم إلزامية البنود التي يحتويها النظام الداخلي على جميع عمالها إضافة إلى ضرورة احترام قواعد النظافة والصحة والوقاية من الأمراض المهنية وحوادث العمل، حيث أن السياسة الأفضل تتمثل في الوقاية المناسبة والتخفيض من احتمالية تحقق الأخطار، وهذا لمصلحة العامل ومصلحة الجماعة كما أنه يخفف العبء المالي .

02 – مساهمة النظام الداخلي في تفعيل الأداء الوظيفي :

- من خلال تصريحات المسؤولينتوضح لنا أن النظام الداخلي هو الركيزة الأساسية في تسيير المؤسسة الإقتصادية كما له دور في تحقيق الرضا الوظيفي لعمالها، كما نجد الإلتزام مهم للعامل، حيث أنه كلما كان ملتزما كلما كانت له الفرصة للأداء الجيد والترقية وحتى الزيادة في الأجر، أيضا مشاركة العمال في اتخاذ القرارات يكون خاص بالأمور الصغيرة في العمل أما في الأمور الخاصة بالترقية فالإدارة لا تأخذ بوجهات نظر العمال .

- فيما يخص اللوائح القانونية فقد تم توضيحها من طرف النظام الداخلي مما حقق درجة عالية من التزام العمال داخل المؤسسة وهي قوانين وبنود واضحة بالنسبة لهم ، بحيث يصبح العمال يشعرون بالإرتباط النفسي بينهم وبين مؤسستهم، فهي بالنسبة لهم كيان إجتماعي يتفاعلون داخله .

- يسود علاقات التقدير والإحترام المتبادل بين الزملاء في العمل والعاملين كما يسودها روح الفريق الواحد من خلال الإهتمام بالنواحي الإجتماعية لموظفيها مما يساهم في تحسين مستويات الأداء الوظيفي بشكل عام .

- أما فيما يخص التوقيت فإن عمال مؤسسة نفطال يلتزمون بالمواعيد المحددة للدخول والخروجومناخ العمل بالمؤسسة يأهل الموظفين لأداء عملهم بكفاءة وفعالية، وأغلب العمال يتحقق عندهم الرضا الوظيفي .

- اللقاءات المفتوحة واللقاءات المباشرة بين الرؤساء والمرؤوسين والتزام صاحب العمل بتوفير الظروف المناسبة للعمل كلها قوانين ينص عليها النظام الداخلي وتساهم في الرفع من مستوى أداء العمال بمؤسسة نفطال ، حيث تهتم هذه الأخيرة بتحسين صورتها لدى جمهورها الخارجي باعتمادها على الملتقيات التي تقدم معلومات أكثر للجمهور كما تعتمد على الدورات التكوينية من حين إلى آخر .

03 –العوائق التي تعرقل الأداء الوظيفي الفعال داخل المؤسسة الإقتصادية نفطال :

من خلال المواد التي يتضمنها النظام الداخلي الخاص بمؤسسة نفطال يتوضح لنا :أنه في حالة عدم التزام العاملين بإحدى إجراءات الحضور أوالغياب أوالتأخر تترتب عليه مجموعة من العقوبات الردعية ويكون ذلك حسب المخالفة التي تعرض لها .

كما يواجه عمال مؤسسة نفطال مشاكل وصعوبات من قبل الإدارة وتكمن في التوجيهات والتعليمات الصارمة وهذا يعود لطبيعة شخصية الإداريين واختلاف طرقهم إضافة إلى العمل المكثف الذي يقع على عاتق العمال مما يؤثر على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة .

خاتمة

خاتمة :

يعتبر النظام الداخلي من أهم مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة والذي له علاقة قوية بالتزام الأفراد العاملين بالمؤسسة والذي يشكل دافعا مهما نحو الإنجاز، أي أنه من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات العمل، كونه يهدف إلى التغلي على البيروقراطية من خلال خلق وإيجاد الإندماج الوظيفي المرتفع، كما أنه يساعد العاملين على المساهمة والمشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات التي يواجهونها دون انتظار حلها من قبل رؤسائهم .

فالنظام الداخلي بمؤسسة نفطال وضح اللوائح القانونية والمواد التي يتظمنها، وهي تتجلى في مجمل الأنظمة الداخلية والتعليمات والتوجيهات تتعلق بتنظيم المؤسسة كالقواعد الصحية والأمنية والتأديبية والمواظبة والجدية، والتي تدخل ضمن سياق عام، اصطلح عليه بثقافة المؤسسة. وبمقابل هذا وضع عقوبات وإجراءات ردعية تترتب على العامل في حالة عدم امتثاله لهذه القوانين والتي تكون حسب الدرجة التي تبلغها المخالفة أو الخطأ المهني ،مما حقق درجة عالية من الإلتزام داخل المؤسسة

وكإجابة على الإشكالية التي تم طرحها، فإن النظام الداخلي بمؤسسة نفطال الفرعية لولاية المدية يساهم بدرجة عالية في ضبط وتفعيل أداء العاملين والتزامهم داخل المؤسسة . كما يعمل على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين الموظفين وتشجيع على تنمية وتهيئة بيئة عمل يسودها روح الفريق الواحد .

الاقتراحات والتوصيات

الإقتراحات والتوصيات :

* ضرورة الإهتمام الجاد بموضوع النظام الداخلي وفعاليته داخل المؤسسات .

* العمل على تنمية وتطوير القدرات الإبداعية والإبتكارية لدى الموظف لكي تتكون لديهم القدرة على توليد الأفكار الإبداعية التي تعمل على تطوير مستوى آدائه الوظيفي .

* العمل على زيادة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات لرفع مستوى التنسيق والتشاور والتكامل بين المستويات الإدارية المختلفة وذلك من خلال تعزيز مبدأ الرأي والرأي الآخر وكذلك ضرورة الحرص على تبني آراء وأفكار ومقترحات العاملين البناءة وهذا بدوره يسهم في تعزيز وتطوير علاقات العمل بين الرؤساء والمرؤوسين .

* توسيع الدراسة لتشمل أكثر من مؤسسة .

* استمرار الدراسة في موضوع النظام الداخلي وربطها بمتغيرات أخرى .

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب :

1. ابن المنظور : لسان العرب، بيروت، دار صابر، 2004 .
2. أحمية سليمان : الوجيز في قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري ، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ب س .
3. أنجرس موريس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية : تدريبات علمية ، ط 2 ، دار القصبة للنشر ، الجزائر، 2004.
4. بدوي أحمد زكي ، مصطفى كمال: معجم مصطلحات القوى العاملة ، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1984 .
5. بدويأحمد زكي و مصطفى محمد كمال : معجم مصطلحات العاملة ، ب ط ،مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984.
6. بلروسي أحمد التيجاني / وابل رشيد : قانون العمل ، الجزائر، دار هومة للطباعة والنشر،2009.
7. بن صابر بن عزوز: مبادئ عامة في شرح قانون العمل الجزائري – دراسة مقارنة- الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2010 .
8. بن مرسلي أحمد : منتهج البحث العلمي في علوم الأعلام والإتصال ، ط 4 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010.
9. بوحميدة عطاء الله : التسريح لسبب اقتصادي مفهومه، إجراءاته وآثاره، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2009 .
10. بوحوش بوحوش : مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1985.
11. تمار يوسف : تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين ، ط 1 ، الجزائر ، 2007.
12. الجرايدة بسام عبد الرحمان : إدارة العلاقات العامة، الأردن ، دار أسامة للنشر والتوزيع،2013.
13. جمعة النجارفايز وآخرون : أساليب البحث العلمي، ط2 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
14. جندلي عبد الناصر : تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والإجتماعية، ب ط ، ديوانالمطبوعات الجامعية،الجزائر ، 2007.
15. حسن راوية (أ) : إدارة الموارد البشرية " رؤية مستقبلية" ، ب ط ، الدار الجامعية، 2003.
16. حسن راوية (أ) : إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية، الدار الجامعية، 2003 .
17. حسين محمد : قانون العمل، مصر، دار الجامعة الجديدة ،2007 .
18. خليفي عبد الرحمان : الوجيز في منازعات العمل والضمان الإجتماعي ، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2014.
19. خليل عباس محمد :مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن ، 2006.

20. درة عبد البارئ ابراهيم : تكنولوجيا الأداء في المنظمات العربية للتنمية الإدارية، ب ط ، القاهرة، 2003.
21. ديدان مولود: مدونة العمل، الجزائر ، دار البيضاء، 2012 .
22. ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد قديم : مناهج وأساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، ط 4 ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2000.
23. رمضان سيد محمود ، الوسيط في شرح قانون العمل والضمان الإجتماعي، عمان، دار الثقافة، 2006 .
24. زيان عمر محمد :البحث العلمي منهجه وتقنياته، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997.
25. سلطان محمد سعيد أنور (أ) : السلوك التنظيمي ، ب ط ، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية، 2003.
26. الشبيلي عمر محمد تومي: علم النفس الإداري، طرابلس، الدار العربية للكتاب، 1988 .
27. شفيق محمد : البحث العلمي: الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الجامعية، ط 1 ، الكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، 1985.
28. طبريت سعيد : سلطة المستخدم في تسريح العمال تأديبيا، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2001 .
29. عبد الباقي صلاح الدين(أ) : الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، مصر، الدار الجامعية، 2005 .
30. عبد الحميد محمد : البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، ط 1 ، عالم الكتب ، القاهرة- مصر ، 2004
31. عبد اللطيف حمدان القاضي حسين : قانون العمل دراسة مقارنة، لبنان ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2009 .
32. عجة الجيلالي : الوجيز في قانون العمل والحماية الإجتماعية ، الجزائر ، دار الخلدونية، 2006.
33. عجوة علي : العلاقات العامة والصورة الذهنية، القاهرة، دار عالم الكتب ، 2003 .
34. عوض صابر فاطمة ، علي خفاجة سيرفت : أسس ومبادئ البحث العلمي ، ط 1 ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفتية، الإسكندرية ، 2002.
35. قويدري مصطفى : عقد العمل بين النظرية والتطبيق ، الجزائر ، دار هومة ، 2010 .
36. كاضم حمود خيضر وسلامة اللوزي موسى : منهجية البحث العلمي، ط 1، دار إثراء للنشروالتوزيع، الجزائر، 2008.
37. لسيد أحمد مصطفى عمر : البحث الإعلامي : مفهومه وإجراءاته ومناهجه، ط 2 ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، بيروت ، 2002.
38. لكردي منال، والعبد جلال : مقدمة في نظم المعلومات الإدارية –النظرية – الأدوات – التطبيقات ، ب ط ، دار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002 ،
39. محمد عباس سهيلة : إدارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي- ، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع ، 2003 .

40. المشارقة تيسير : العربي وصورته في ظل العولمة والفضائيات والأنترنت ، عمان، دار الرشيد ، 1999 .
41. هدفي بشير : الوجيز في شرح قانون العمل (علاقات العمل الفردية والجماعية) ، الجزائر، دار الريحان للكتاب، 2003 .

الرسائل والمذكرات

1. أحمية سليمان : قانون علاقات العمل في التشريع الجزائري- طبعة إلكترونية كلية الحقوق- جامعة الجزائر .
2. بن سالم كمال : النظام الداخلي للهيئة المستخدمة، مذكرة تخرج ماجستر، مستغانم ، 2004 .
3. بوعطيط جلال الدين : الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز ، عنابة ، رسالة ماجيستر غير منشورة ، قسم علم النفس، جامعة منتوري محمد ، قسنطينة
4. حمادي سميرة : النظام الداخلي كمصدر من مصادر قانون العمل ، مذكرة ماستر في القانون الإجتماعي، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، مستغانم، 2016/2015 .
5. حماديسميرة : النظام الداخلي كمصدر من مصادر قانون العمل، مستغانم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في القانون الإجتماعي 2016/2015 .
6. الشهري علي حسن : الإتصالات الداخلية ودورها في الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية لمنسوبي الأمن الجنائي بمنطقة الرياض ،رسالة ماجستير غير منشورة ، - قسم العلوم الإدارية – جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2002.
7. عشي عادل : الأداء المالي للمؤسسة –قياس وتقييم – رسالة ماجستر ، بسكرة، 2002 .

النصوص القانونية

1. قانون رقم 11/90 المؤرخ في 26 رمضان عام 1410 الموافق لـ 21 أبريل سنة 1990 يتعلق بعلاقات العمل .
2. الجريدة الرسمية – القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية- الباب الثامن- المدة القانونية للعمل وأيام الراحة القانونية- الجزائر في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006 .

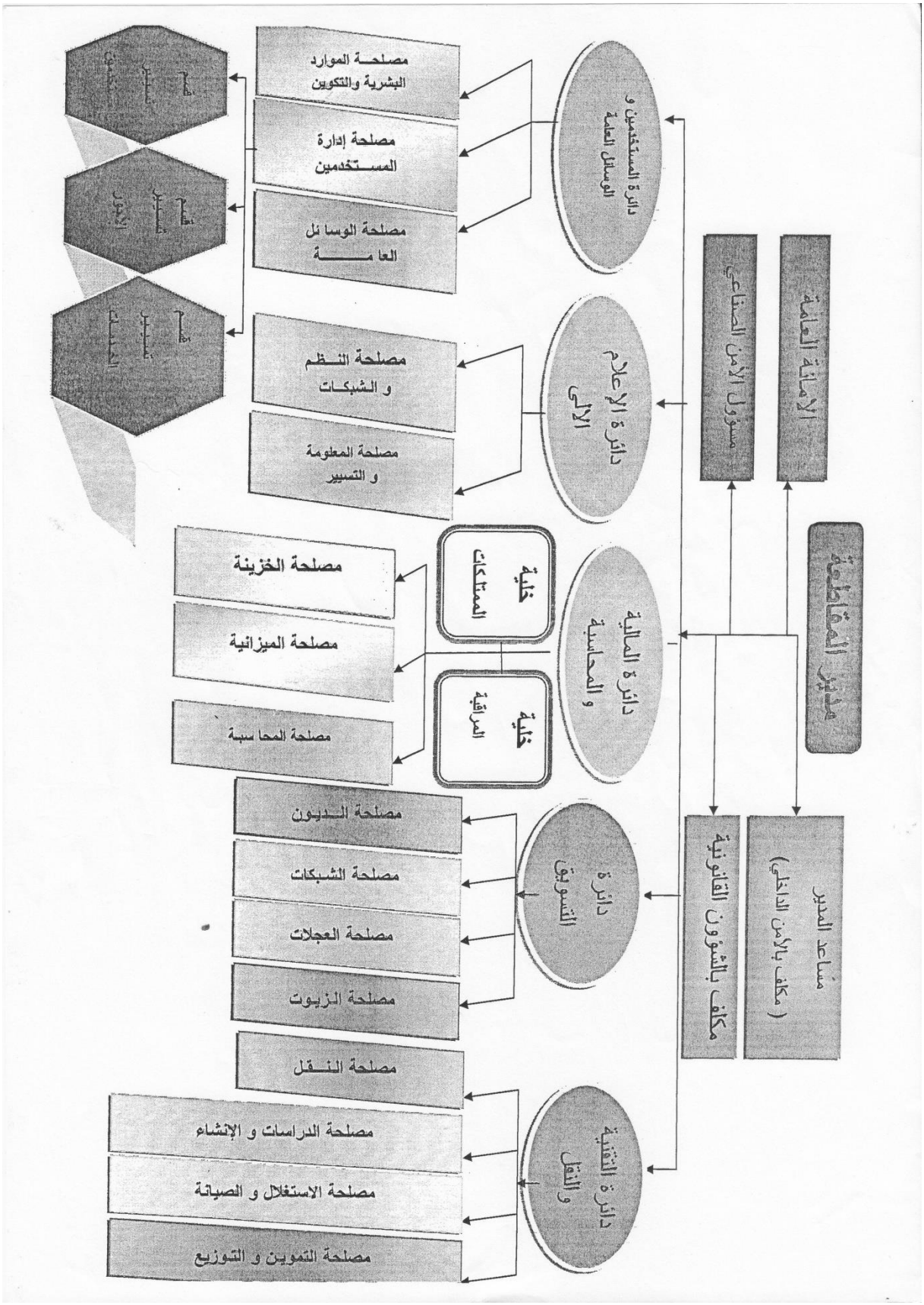
المجلات

1. مزهودة عبد المالك : الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية، 2001 .
2. منصور أميرة: " المقابلة " رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية، مجلة الأثر، 2016.

المواقع الإلكترونية

1. موقع الجلفة – قسم القوانين – خصائص قانون العمل، نقلا عن الرابط
http://www.djelfa.info/vb/showth read php ?=199618 نظر يوم : 15 أفريل 2020، على الساعة : 14:20 مساءا .
2. موقع إلكتروني، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، تاريخ الزيارة: 2020/02/14 ، الساعة : 17:15 مساءا .

الملاحق


مديرية المقاطعة
الأمانة العامة
مسؤول الأمن الصناعي
مساعد المدير
(مكلف بالأمن الداخلي)
مكلف بالشؤون القانونية
دائرة المستخدمين و الوسائل العامة
مصلحة الموارد البشرية والتكوين
مصلحة إدارة المستخدمين
مصلحة الوسائل العامة
قسم تسيير المستخدمين
قسم تسيير الأجور
قسم تسيير الحظائر
دائرة الإعلام الآلي
مصلحة النظم و الشبكات
مصلحة المعلومة و التسيير
دائرة المالية و المحاسبة
خلية المنازعات
خلية المراقبة
مصلحة الخزينة
مصلحة الميزانية
مصلحة المحاسبة
دائرة التسويق
مصلحة الديون
مصلحة الشبكات
مصلحة العجلات
مصلحة الزيوت
دائرة التقنية و النقل
مصلحة النقل
مصلحة الدراسات و الإنشاء
مصلحة الاستغلال و الصيانة
مصلحة التموين و التوزيع

الملحق رقم 02 :

**** دليل المقابلة :***

الساعة من .....إلى .....اليوم : .....التاريخ : ...../...../2020 .

المكان :.....، الإسم واللقب ..... .

المنصب : ..... .

تحية طيبة وبعد ... شكرا جزيلا لكم على منحي جزءا من وقتكم من أجل محاورتكم في إطار بحث يتناول فعالية النظام الداخلي في ضبط آداء العاملين بالمؤسسة الإقتصادية.وأحيطكم علما أن هذه المقابلة تندرج ضمن الدراسة الميدانية لهذا البحث وذلك لإتمام إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة بجامعة يحي فارس بالمدية .

الطالبة هاجر شبايكي

*** النظام الداخلي ومدى التزام العمال به بمؤسسة نفطال الفرعية بولايةالمدية:**

01 – حسب رأيك ، ما مفهومك الخاص للنظام الداخلي بالمؤسسة؟

02 – فيما تكمن أهمية النظام الداخلي داخل مؤسسة نفطال ؟

03 – هل يحترم العمال بمؤسسة نفطال بالتوقيت المحدد للدخول والخروج ؟

04 –هل يوجد نظام مراقبة يمكن صاحب العمل من معرفة وجود العامل من عدمه ؟

05 – في حالة عدم التزام العمال بإحدى إجراءات الحضور أوالغياب أو التأخر، هل تترتب عليه إجراءات عقابية ؟

- فيما تتمثل هذه الإجراءات ؟

*** فعالية النظام الداخلي في ضبط آداء العاملين بمؤسسة نفطال لولاية المدية .**

06 – حسب خبرتك المهنية، هل مناخ العمل يؤهل الموظفين لأداء عملهم بكفاءة وفعالية ؟

07 - هل توضح المؤسسة (مؤسسة نفطال) اللوائح التنظيمية الخاصة بالنظام الداخلي للعمال؟ وهل هذه القوانين واضحة بالنسبة لهم ؟

08 – هل تطبق قوانين النظام الداخلي الخاص بمؤسسة نفطال على الجميع ؟

09 – هل تعتقد أن اللوائح التنظيمية بمؤسسة نفطال تساهم في تفعيل الأداء ؟ وضح ذلك؟

10 – هل ترى أن الرضا الوظيفي يؤثر على الأداء الوظيفي ؟

11 – حسب وجهة نظرك، ما هي الإجراءات التي ينص عليها النظام الداخلي والتي تساهم في الرفع من مستوى أداء العمال داخل المؤسسة ؟

12 – هل تعطي المؤسسة اهتماما لآراء العاملين ومقترحاتهم من خلال مشاركة العاملين في اتخاذ القرارت ؟

13 – هل تقوم المؤسسة بتدريبات ودورات تكوينية لفائدتها وفائدة عمالها ؟

14 – هل تهتم مؤسسة نفطال بتحسين صورتها لدى جمهورها الخارجي؟ في حالة إجابتك بنعم، ماهي الوسيلة التي تعتمدها ؟

*** العوائق التي تحد من فعالية النظام الداخلي في ضبط العمال بمؤسسة نفطال الفرعية بولاية المدية :**

15 – ما هي العوائق التي تعرقل الأداء الوظيفي الفعال داخل المؤسسة؟

16 – هل تؤثر المشاكل الشخصية بين العمال على أداء عملهم ؟

17 – هل تواجه العمال مشاكل وعقوبات داخل المؤسسة ؟