



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم

التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

بعنوان

تقييم جودة خدمات شركات المناولة من منظور الموظفين

دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتنقيب

إعداد الطالبة: داود هاجر

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/14

امام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ كاهي فاطمة (أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ خويلدات صالح (أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ بن الشيخ عبد الحميد (أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم
التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

بعنوان

تقييم جودة خدمات شركات المناولة من منظور الموظفين
دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتنقيب

إعداد الطالبة: داود هاجر

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/14

امام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ كاهي فاطمة (أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ خويلدات صالح (أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ بن الشيخ عبد الحميد (أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على خير خلق الله سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى السلام الحمد والشكر الله سبحانه وتعالى له الفضل والمنة على توفيقه لإنجاز هذا العمل فان اصبحت من عنده وان اخطئت فمن نفسي، نسأل الله عز وجل ان يجعله خالصا لوجهه الكريم، وان يوفقني لما يحبه ويرضاه في الدنيا والآخرة.

من الجميل ان يسعى الانسان الى نجاح والتفوق فيحققه لكن الاجمل ان لا ينسى من كان السبب في ذلك. أتقدم بفائق الشكر والتقدير الى الأستاذ المشرف الذي اعطاني من وقته وجهده وافادني بنصائحه وتوجيهاته، الأستاذ/ خويلدات صالح، وفقه الله وسدد خطاه وادامه الله ذخرا للعلم وطلابه.

كما أتقدم بشكر الى الأستاذ / بن تفات عبد الحق، والاستاذ/ حجاج محمد على المساعدات والتوجيهات الذي افادوني بها، كما أتقدم بجزيل الشكر الى أعضاء اللجنة التي سوف تشرف على مناقشة موضوعي.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأساتذة قسم العلوم التجارية، والشكر موصول لجميع الأساتذة الذين حكموا استبانة الدراسة. والشكر والتقدير لسيدات والسادة العاملين في المؤسسة الوطنية للتنقيب عينة الدراسة وأتقدم بالشكر الى المؤطر السيد/ بن نعميه هارون وخاصة السيد حسينة محمد على المساعدات والتوجيهات وكان صبورا على اسئلتى الكثيرة.

دون ان أنسى كذلك السيد هالة عبد المالك على دعمه وتشجيعه لي.

كما لا أنسى في هذا المقام كافة الأساتذة التي تتلمذت على يدهم لبلوغ هذه الدرجة من التحصيل العلمي، مني فائق الشكر الى كل من أمدني بالأمل ومهد طريق العلم وشجعنا للمضي في سبيل ما نصبو اليه ولو بكلمة طيبة. الى كل هؤلاء عرفانا مني بجميلهم أتقدم بتحياتي الخالصة مع اسمي عبارات الشكر والتقدير.

الاهداء

" ولقد مننا عليك مرة أخرى "

لم تكن الرحلة قصيرة، ولا ينبغي لها ان تكون، لي يكن الحلم قريبا، ولا الطريق محفوفة بالتسهيلات، لكنني فعلتها.

اهدي تخرجي

الى من احمل في شرياني دمه..... الى من احمل اسمه بكل فخر

الى من سعى وشقي لأنعم براحة والهناء

الى ابي العزيز (حفظه الله)

الى ملاكي في الحياة قرة عيني واعز ما املك ... غاليتي... التي علمتني الالف والباء والطرح والقسمة التي سهرت وكانت معي في كل

حالاتي وظروفي وضغوطاتي، التي كانت سندا لي

الى من افنت عمرها في سبيل ان احقق طموحي

امي الغالية (حفظها الله)

الى مصدر قوتي وجداري المتين.... اختي الحبيبة

الى سندي في الحياة

اخي حبيبي، وكافة اخواني

الى خالاتي واخوالي الذين دعموني

الى رفيقة الروح..... منال شريف

الى صديقاتي شيراز وبديعة واية، وأسماء وفاطمة الزهراء نهي وبثينة

الى من دعمني وشجعني عبد المالك

داود هاجر

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة جودة خدمات شركات المناولة وتقييمها، وحاولنا في الدراسة الميدانية تقييم جودة الخدمات التي تقدمها شركات المناولة وقياس رضا الموظفين المؤسسة الوطنية للتقريب. ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة تم توزيع استبيان على عينة تتكون من 75 موظف من المؤسسة الوطنية للتقريب، واعتمدت على 60 منها، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية ومعالجتها ببرنامج (spss) لاختبار الفرضيات التي تم وضعها ومعرفة النتائج المتوصل اليها، واطهرت الدراسة الى ان الخدمات المقدمة من طرف شركات المناولة تمتاز بالجودة، ووجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة الخدمات ورضا الموظفين، وان جودة الخدمات تؤثر على رضا الموظف.

الكلمات المفتاحية: جودة، رضا الموظف، المقاوله من الباطن، المناولة الصناعية، الخدمات اللوجستية.

Abstract:

This study aims to identify and evaluate the quality of services provided by handling companies. In the field study, we attempted to assess the quality of services provided by handling companies and measure employee satisfaction with the national exploration corporation. to achieve the study's objectives, a questionnaire was distributed to a sample of 75 employees from the national exploration corporation, with 60 of them being utilized. Statistical methods the spss software to test the formulated hypotheses and determine the result. The study reveals that the services provided by handling companies are characterized by quality, and there is a positive correlation between service quality and employee satisfaction. Furthermore, the study indicates that service quality has an impact on employee satisfaction.

Keywords: quality, employee satisfaction, subcontracting, industrial handling, logistics services.

قائمة المحتويات:

I	شكر وتقدير
II	الاهداء
III	الملخص:
IV	قائمة المحتويات:
V	قائمة الجداول:
VI	قائمة الاشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة:
4	الفصل الأول
4	الادبيات النظرية لخدمات شركات المناولة وتقييم جودة خدمات شركات المناولة
4	تمهيد:
5	المبحث الأول: مفاهيم أولية حول خدمات شركات المناولة:
15	المبحث الثاني: جودة خدمات شركات المناولة
23	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل
29	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في المؤسسة الوطنية للتنقيب
30	تمهيد:
31	المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة الوطنية للتنقيب:
36	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
54	خاتمة الفصل:
55	الخاتمة
59	قائمة المراجع
62	الملاحق
80	الفهرس

قائمة الجداول:

- جدول 1-1-1: أنواع المناولة 10
- جدول 1-1-2: مزايا المناولة 11
- جدول 1-1-3: عيوب المناولة 12
- جدول 1-2-1: مؤشرات تقييم جودة المناولة 20
- جدول 1-3-1: الفروقات بين دراسة الحالية والدراسة السابقة 27
- جدول 1-2-2: معاملات الثبات الفاكرونيباخ 37
- جدول 2-2-2: توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس 37
- جدول 2-2-3: توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات السن 38
- جدول 2-2-4: توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات المستوى التعليمي 39
- جدول 2-2-5: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول خدمة الايواء 42
- جدول 2-2-6: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول خدمة الاطعام 44
- جدول 2-2-7: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول خدمة النقل 45
- جدول 2-2-8: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول خدمة الامن والحراسة 46
- جدول 2-2-9: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول رضا الموظفين 48

قائمة الاشكال

الشكل 1-1-2: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للتنقيب 33

الشكل 1-2-2: الهيكل التنظيمي لقسم تطوير الاعمال 35

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان

الملحق رقم 02: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول

الملحق رقم 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني

الملحق رقم 04: خصائص العينة

الملحق رقم 05: علاقة الارتباط بيرسون ودلالة المعنوية

الملحق رقم 06: معادلة خط الانحدار

الملحق رقم 07: صدق وثبات عينة الدراسة والمحاور

مقدمة

مقدمة:

تميزت العقود الأخيرة بسيطرة الخدمات بمختلف أنواعها، ونتيجة لهذه التحولات والطلب المتنامي على تلك الخدمات وكذا التنافس المتزايد للمؤسسات حيث ان جودة الخدمة تلعب دورا مهما في اعداد منتج الخدمة وتسويقه، لأنها ذات أهمية بالغة لكل من مقدمي الخدمة والمستفيدة منها على حد سواء. وبسببها برزت الشركات وسعيها للاندماج والتحالف بهدف التخصص ورفع القدرة التنافسية.

وقد شكلت المناولة محورا أساسيا من استراتيجيات المنشآت الصناعية في عموم الدول حيث انها لعبت دور أساسيا في تنمية وتنظيم النشاط الإنتاجي ورفع قدرتها الإنتاجية والتنافسية، كما تساهم بشكل غير مباشر في تقليص نسب البطالة. وتعد شركات المناولة نتاج الفكر القائم على توفير اليد العاملة للمؤسسات الكبيرة الراغبة في العمل او تقديم الخدمات، كالحراسة والتنظيف، بمقتضى عقد يلتزم بموجبه هاته الشركات المناولة او ما يسمى في بعض التشريعات الأخرى بمؤسسات العمل الوقتي أنجاز مهام او خدمات للمؤسسة الطالبة للعمل، حيث تشرف هاته الأخيرة على تنفيذها، ومع ذلك شركات المناولة قد فرضت نفسها على واقع التشغيل باعتبارها وسيلة ناجعة تلتجأ اليها المؤسسات الاقتصادية.

في ظل هذا، يعتبر الموظف أحد أهم العناصر التي تقوم المؤسسة عليها حيث تحفز موظفيها بطريقة غير مباشرة لكسب رضاهم وذلك عن طريق تقديم خدمات المناولة ذات جودة تتوافق مع رغباتهم وحاجاتهم، ولمعرفة توقعات الموظفين يجب ان يكون هناك اتصال دائم بالموظفين ومعرفة رضاهم عن الخدمات المقدمة عن طريق قياسها،

1- الإشكالية الرئيسية:

في ظل ما تقدم أعلاه، نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى رضا موظفي المؤسسة الوطنية للتنقيب عن جودة خدمات شركات المناولة؟

2- الأسئلة الفرعية:

من خلال الإشكالية الرئيسية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بشركات المناولة؟ وما هي خدماتها؟
- ما المقصود بجودة الخدمات؟
- ما هو رضا الموظف؟ وكيف يقيم؟

ولالإجابة عن الإشكالية المطروحة سنقوم بطرح الفرضيات التالية:

- هل توجد علاقة ارتباط قوية بين جودة خدمات شركات المناولة ورضا الموظفين؟
- توجد علاقة ذات أثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمات شركات المناولة ورضا الموظفين؟

أسباب ومبررات اختيار الموضوع:

- ✓ وجود رغبة شخصية من الباحث لدراسة الموضوع؛
- ✓ وجود علاقة بين الموضوع المدروس وطبيعة التخصص الذي ندرس فيه؛
- ✓ قلة البحوث التي تناولت خدمات شركات المناولة من منظور الموظفين.

اهداف الدراسة:

تكمن الأهداف الرئيسية للدراسة في تقييم جودة الخدمة المقدمة من طرف شركات المناولة وتأثير الجودة على الموظفين كما يهدف الى معرفة مدى رضا الموظفين عن خدمات شركات المناولة، التوصل الى عدد من النتائج والتوصيات المفيدة والتي تساعد المؤسسة على اخذها بعين الاعتبار وتحسين مستوى الخدمة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث في التعبير عن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها شركات المناولة للموظفين ومدى توافقها مع رغباتهم وحاجاتهم وذلك لكسب رضاهم، وبالتالي فتقييم جودة الخدمة يساهم وبشكل كبير في تحسين الخدمة المقدمة وتحقيق رضا الموظفين.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: انحصرت الدراسة في حدود بلدية حاسي مسعود، وشملت الدراسة موظفين من المؤسسة الوطنية للتنقيب.
الحدود الزمنية: تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 23 أفريل الى 14 ماي 2023 حيث تم خلال نفس الفترة توزيع الاستبانة وتجميعها على المؤسسة المعنية بدراسة.

منهج البحث:

في هذا البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الوصف النظري للموضوع والشرح والتحليل لمختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة الخدمة، ثم التوجه إلى ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة وتنظيمها وتبويبها وتفسيرها بهدف توصل إلى نتائج.

هيكل البحث:

لقد تم دراسة الموضوع من خلال فصلين بحيث فصل نظري وفصل تطبيقي.

في الفصل الأول تم التطرق الى ثلاثة مباحث، حيث سنعرض في المبحث الأول شركات المناولة وخدماتها، وفي المبحث الثاني تقييم جودة الخدمة من منظور الموظفين، وفي المبحث الثالث قمنا بعرض مجموعة من الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية واهم الأهداف والنتائج التي توصلت اليها الدراسات، مع ابراز موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني فكان فصلا تطبيقيا من خلال التعرف على المؤسسة الوطنية للتنقيب وتقييم جودة الخدمات المقدمة لموظفيها من طرف شركات المناولة المتعاقدة معها وذلك من خلال توزيع استمارة أسئلة قدمت إليهم ثم تحليل تلك البيانات، واختبار الفرضيات، واستخلاص النتائج وعرض الاقتراحات.

الفصل الأول

الادبيات النظرية لخدمات شركات المناولة وتقييم

جودة خدمات شركات المناولة

تمهيد:

يعتبر موضوع المناولة شديد الأهمية لان له تأثير في طريق توزيع الاعمال والموارد لأنها التي تقوم بتزويد المؤسسات الكبرى بمجالاتها ومتطلباتها الأساسية وهي التي تعمل على امداد هذه المؤسسات بكل ما تحتاج اليه وبشكل يسمح لها بالتواجد في كل الأنشطة وفي شتى المجالات.

وتعددت المصطلحات حول شركات المناولة حيث ان المصطلح المتعارف عليه في دول المغرب العربي وشمال افريقيا هي المناولة الصناعية او شركات المناولة، اما بالنسبة للدول العربية فيطلق عليها التعاقد من الباطن او المقاوله من الباطن وتسمى بالإنجليزية (outsourcing. Handling companies) وبالفرنسية (la sous-traitance).

ولالإلمام أكثر بالموضوع حاولنا في هذا الفصل التطرق قدر المستطاع الى الإطار النظري لشركات المناولة وتقييم جودة خدمات شركات المناولة، وكيف تساهم جودة الخدمات في تحقيق رضا الموظفين.

المبحث الأول: مفاهيم أولية حول خدمات شركات المناولة:

تلعب شركات المناولة دورا هاما في تحقيق التكامل الصناعي لأنها تعد من اهم الاستراتيجيات حيث ساهمت بشكل كبير في تخفيض تكاليف الإنتاج واستغلال أمثل للموارد المتاحة، لذا نستعرض من خلال هذا المبحث الى اهم المفاهيم الأساسية للمناولة وشركات المناولة.

المطلب الأول: تعريف شركات المناولة:

1- تعريف المناولة:

رغم تطور مفهوم المناولة إلا انه لا يوجد تعريف متفق عليه للمناولة يترجم الأسس العلاقتية التي تربط بين المؤسسة الأمرة والمؤسسات المناولة (المنفذة للأعمال) لذا سنتطرق إلى مجموعة من التعاريف التي تتماشى مع إطار دراستنا قصد التوصل إلى التعريف الذي يجمع بينها:¹

المناولة هي استعانة مؤسسة ما بمصادر خارجية حيث تحدد لهذه الأخيرة المهام المنجزة من خلال مجموعة التعاريف السابقة بإمكاننا استخلاص النقاط المشتركة التالية:²

- المناولة هي العملية أو مجموعة العمليات الخاصة بمرحلة معينة من مراحل الإنتاج كالدراستات، التصميم، التصنيع، التشغيل، أو الصيانة لمنتج ما.

- تقوم من خلال المناولة المؤسسة الأمرة بتكليف المؤسسة المناولة بتنفيذ جزء من عمليات الإنتاج بناء على دفتر مواصفات مسبق يحدد فيه المعايير التقنية وشروط التسليم والتزامات كل طرف.

- والمناولة هي عبارة عن علاقة عمودية مباشرة بين الجهات المتعاقدة يكون فيها المناول تابعا للمؤسسة الأمرة وفق الأهداف الصناعية التي تسعى إليها هذه الأخيرة.

- حيث تقوم مؤسسة تدعى المؤسسة الأمرة بتكليف مؤسسة آخر بإنجاز عمل تدعى متلقية الأوامر أو المناولة حيث تكون هذه الأخيرة مطالبة بالامتثال التام للتوجيهات والمواصفات التقنية المحددة من قبل المؤسسة الأمرة.

2- شركات المناولة:

¹ -علوي فاطمة الزهراء، المناولة الصناعية خيار استراتيجي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة - مع دراسة تطبيقية في قطاع المحروقات - رسالة ماجستير، الجزائر، 2010، ص 49.

² - سراج بيرت، المناولة الصناعية، الدليل التطبيقي للعلاقات بين المشتري والمناول، موسوعة دالم، باريس، 2000، ص 10

حيث شركات المناولة اغلبها شركات للحراسة والامن والاطعام والفندقة والنظافة والبستنة... الخ، ظهرت في العشرية السوداء بحجة تقديم خبراتها الأمنية والخدمية لكبرى المؤسسات الاقتصادية النشطة، حيث ان شركة المناولة تتعاقد مع المؤسسة الاصلية مقابل تقديم خدماتها، ويوفر التسهيلات مقابل تقديم خدمات، ومنه فان شركة المناولة هي:

شركات المناولة وشركات التشغيل المؤقت دورها توفير اليد العاملة للإدارة، وهي تشغل من العامل البسيط الذي لا يتوفر على أي شهادة، إلى العامل المؤهل من أصحاب الشهادات، لكن بعقد لا يتعدى ستة أشهر وعلى العامل في نهاية عقده أن ينتقل إلى شركة أخرى من الشركات، وأحيانا يظل دون شغل إلى أن تتم المناادة عليه من جديد.¹

عرفت المناولة الصناعية (التعاقد من الباطن) من طرف اللجنة الأوروبية في ديسمبر 1978 بانها "الحالة التي تقوم فيها المؤسسة المصدر للأمر بتكليف مؤسسة أخرى (المناول) بإنتاج منتجات، أداء خدمات أو ممارسة أشغال تكون موجهة لمصدر الأمر أو تنفيذ لحسابه، حيث لا تكون هناك أية علاقة مباشرة بين المناول وعميل المنتج أو الخدمة النهائي".²

تنص المادة 564 من القانون الجزائري " يجوز للمقاول أن يوكل تنفيذ العمل في جملته أو في جزء منه إلى مقاول فرعي إذا لم يمنعه من ذلك شرط في العقد أو لم تكن طبيعة العمل تفترض الاعتماد على كفاءته الشخصية"

وحسب الدكتور محمد طه إبراهيم فإن المقاول من الباطن هي " ذلك العقد الذي يبرمه متعاقد أو مؤسسة مشتركة مع مؤسسة أخرى أو شخص أجنبي يدعى المقاول من الباطن بغية تنفيذ العمل الأصلي أو الحصول على منفعة ناشئة عن العقد الأصلي والذي يستند في وجوده ونطاقه ومدته إلى العقد الأصلي باعتباره سبب وجوده"³

حيث أنه يحصل في العمل عادة عندما يكون ما التزم به المقاول يقضي منه انجاز أعمال متنوعة يحتاج إلى خبرات عديدة وجهود كبيرة لا يطبق المقاول القيام بها وحده، مما يضطره إلى اللجوء إلى الاتفاق مع أشخاص آخرين للقيام بعمل معين من الأعمال التي تقتضيها المقاول أو يعهد إلى آخر بالقيام بكل العمل الذي التزم بإنجازه.¹

¹ - مصطفى الناسي، شركات المناولة... مستخدمون دائمون بقبعات مؤقتة وحقوق مهضومة 2023/05/31، على الساعة

11:13 متاح على الموقع بتاريخ 2022/06/17

² - اسماعيل جوامع وآخرون، "استراتيجية تطوير الصناعات الصغيرة والمتوسطة من خلال تنشيط وتنظيم المناولات الصناعية" التجربة الجزائرية" مداخلة في الملتقى الوطني "الاقتصاد الصناعي وأهميته في تصميم وقيادة السياسات الصناعية في الاقتصاديات الناشئة" جامعة بسكرة، 2-3 ديسمبر 2008. ص 8

³ - أسامة محمد طه إبراهيم "النظرية العامة لعقود الباطن" دار النهضة العربية، مصر، الطبعة 95، 1992، ص 53

حيث ان شركات المناولة تقوم بتفويض مؤسسة أخرى بتنفيذ جزء من اعمال الخدمات التي تكون مسؤولة عنها.

فتتعلق الخدمات بخدمات مادية مثلا النقل، الاطعام...الخ.

ومنه نستنتج ان شركات المناولة هي الالتزام بعقد مع شركة لتنفيذ كل ما يجب تنفيذه وتقديمه للموظفين.

حيث يكمن هدف هذه شركات في تقديم أفضل واجود الخدمات للموظفين لتحقيق رضاهم.

حيث تمثلت أهمية شركات المناولة من خلال:²

- ✓ تنظيم النشاط؛
- ✓ تحقيق التخصص؛
- ✓ تقسيم العمل؛
- ✓ الحد من النفقات؛
- ✓ زيادة الكفاءة؛
- ✓ وتعظيم المكاسب؛
- ✓ رفع القدرة التنافسية؛

3- أطراف المقابلة من الباطن: توجد ثلاث أطراف رئيسية:

1. المؤسسة الأمرة: هي المؤسسة التي تقوم بالتكليف أو طلب العمل أو تنفيذ المهام لصالحها³.
2. المقاول من الباطن: هي المؤسسة التي تقوم بتنفيذ الأعمال أو الخدمات لصالح المؤسسة الأمرة وفق الشروط المتعاقد عليها⁴.

¹ عدنان إبراهيم السرحان، شرح القانون المدني للعقود المسماة (المقابلة والوكالة والكفالة)، د ط، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص30

² بن الدين محمد، المناولة الصناعية كاستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012-2013 ص111

³ قلو ش عبد الله، سحنون سمير، استراتيجية المناولة الصناعية لعصرنة قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 2: العدد 3: أبريل 2018 ص34.

⁴ عزيزو سليمة، بورصة المناولة والشراكة وعلاقتها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع ادارة أعمال، جامعة الجزائر، 2008/2009، ص65.

3. موضوع المقاول من الباطن: هو العقد الذي يبرم بين المقاول من الباطن والمؤسسة الأمرة والذي يتضمن جميع عمليات الانجاز أو الخدمات الصناعية التي تنجز وفق معايير وخصائص فنية محددة من طرف المؤسسة الأمرة بالأعمال¹.

المطلب الثاني: اشكال وأنواع شركات المناولة:

1- اشكال شركات المناولة:²

تتميز شركات المناولة بأسلوب مرن والقدرة على التأقلم مع متطلبات السوق المتجددة حسب مستوى ونوع المهام التي تسعى المنشآت المعنية إلى تحقيقها، وهناك صيغ كثيرة في هذا المجال يمكن الأخذ بإحداها حسب الاستراتيجيات التي تتبناها المنشآت الصناعية في هذا الحقل، وفيما يلي أهم هذه الصيغ:

• شركات المناولة لطاقة الإنتاج (Sous – traitance de Capacite):

قصد بما قيام المنشآت المقدمة للأعمال رغم توفرها على البنى اللازمة، بإبرام عقد مناولة مع منشآت أخرى متخصصة لمواجهة ارتفاع مؤقت في الطلب عليها أو عطل فني أصاب أجهزتها (تعاقد ظرفي)، أو إبرام عقود طويلة المدى بهدف الاحتفاظ بطاقة إنتاجية مرتفعة في صناعة معينة باستغلال طاقات إنتاجية متوفرة في محيطها الخارجي (التعاقد البنيوي).

• شركات المناولة للاختصاص (Sous- traitance de Spécialité):

في بعض الحالات لا تتوفر المنشآت المقدمة للأعمال على البنى الأساسية اللازمة أو التقنيات والتخصصات المطلوبة لصناعة منتج معين ولواجهة الطلب عليها في السوق، تلجأ في هذه الحالة إلى التعاقد مع مؤسسات متخصصة (مناولة) تتوفر على التجهيزات والتكنولوجيا اللازمة لصناعة المنتج المطلوب حسب شروط منافسة.

• شركات المناولة الوطنية (sous-traitance national):

وفي هذا الشكل تتمتع شركات المقدمة والمنفذة للأعمال المتعاقدة بنفس الجنسية وتمارس نشاطها داخل حدود وطنها.

• شركات المناولة الدولية (sous-traitance international):

في هذا الشكل تختلف جنسية المنشآت المقدمة والمنفذة للأعمال المتعاقدة دون اعتبار للمكان الذي تمارس فيه عملها.

2- أنواع شركات المناولة:

¹ الدين بو يعقوب المناولة الصناعية - التجربة المغربية - المؤتمر والمعرض العربي الاول للمناولة الصناعية الجزائر 12/09/2006، ص20.

² محترفو الصناعة العربية، 2022/05/07، WWW.ASHARQALAWSAT.COM

تتطلب المهام المختلفة استراتيجيات معالجة مختلفة، اعتماداً على طبيعتها واهداف الأطراف المعنية وعوامل أخرى. ومع ذلك، هناك بعض استراتيجيات التعامل الشائعة التي يجب وضعها في الاعتبار وهي:¹

أنواع المناولة حسب طبيعتها:

لأن المجال الصناعي عادة ما يكون مبني على معايير القدرة على الإنتاج والتخصص التقني للمؤسسة، فإن هذا التصنيف يندرج ضمنه نوعان:

1-2- مناولة على أساس القدرة على الإنتاج (أو طاقة الإنتاج):

في حالة ما إذا كانت القدرة الإنتاجية للمؤسسة التي تعطي الأوامر ليست كافية لتنفيذ وتحضير طلبية ما، وفي حالة ما إذا لم ترغب أو لم تستطع رفع طاقتها الإنتاجية فإنها تلجأ إلى المقاول من الباطن، هذا النوع يستعمل خاصة إذا كان حجم الطلبات التي تحصل عليها المؤسسة التي تعطي الأوامر متغير باستمرار.

1-3- مناولة على أساس التخصص:

في هذه الحالة المؤسسة التي تعطي الأوامر تلجأ إلى المقاول من الباطن الذي يتوفر على المعدات والتجهيزات والآلات المتخصصة وكذلك على مستخدمين مؤهلين متمكنين من تنفيذ مهام إنتاجية دقيقة ومعقدة ، هؤلاء المقاولين من الباطن لهم كفاءات ومهارات تقنية جد متخصصة تتعلق بمكونات الإنتاج ، والعلاقة التي تربط المؤسسة التي تعطي الأوامر والمقاول من الباطن لا تعود إلى تغيرات في حجم الطلبات لأنها تتميز بالمدى الطويل ونظراً لتخصص المقاول من الباطن فإنه عادة ما يكون في مركز قوة ، وللإشارة فإن هذا النوع هو الذي بدأ يعرف انتشاراً كبيراً في الأوساط الصناعية.

1-4- أنواع المناولة حسب المدة²:

في هذا النوع يتم التصنيف على أساس مدة المناولة وتنقسم إلى:

/ أ مناولة ظرفية (سببية): المؤسسة التي تعطي الأوامر تنتج بإمكانياتها الداخلية ولكن لأسباب عابرة وظرفية تلجأ إلى المناولة في تنفيذ جزء من العملية الإنتاجية.

ب/ مناولة هيكلية (دائمة): هذا النوع يتم اللجوء إليه خاصة إذا تعلق الأمر بالمنتجات المعقدة، لذا تكون العلاقة بين المؤسسة التي تعطي الأوامر والمناول طويلة المدى وأحياناً دائمة

¹ -علوي فاطمة الزهراء، مرجع سبق ذكره، ص 50

² -المرجع سابق، ص 51

1-5- أنواع المناولة حسب تفويض العمل:

يمكن أن يبدأ تفويض التعامل مع العمل أو المهمة من مجرد عمل اعتماداً على الطريقة التي تحددها الشركة التي تعطي الأوامر. يمكن أن يأتي هذا من عملية الإنتاج، في هذه الحالة تقوم الشركة التي تصدر الأوامر بتوفير المواد الخام وكذلك المعدات إلى شركة المناولة. بدلاً من ذلك، يمكن تصنيف الاستراتيجية على أنها تفويض كامل لإنتاج منتج معقد، مع تضمين أنواع أخرى من التعاقد من الباطن.

1-6- أنواع المناولة حسب محل التطبيق:

أ/ مناولة جهوية: تقع المؤسسة التي تقدم الطلبات والمؤسسة التي تتعامل مع البيانات في نفس المنطقة من بلد واحد
ب/ مناولة وطنية: المؤسسات تنتمي إلى دولة واحدة.

ج/ مناولة دولية: المؤسسات تنتمي إلى دولتين مختلفتين، والمناول عادة ما يكون فرع تابع للمؤسسة الأم وهي التي تعطي له الأوامر.

1-7- أنواع المناولة حسب درجة تعقد العلاقات:¹

أ/ مناولة بسيطة: هناك علاقة مباشرة بين المؤسسة التي تعطي الأوامر والمؤسسة المناولة.

ب/ مناولة متدرجة: في هذه الحالة يوجد تدرج في المناولين، ويكون ذلك حسب أهميتهم مثلاً في اليابان المناولة تأخذ شكل هرمي على رأسه المؤسسات التي تعطي الأوامر، وتكون عادة مؤسسات كبيرة تتبعها المؤسسات المناولة ذات المستوى الأول، وتكون عادة مؤسسات متوسطة بدورها تتبعها مؤسسات مناولة بمستويات أقل.

1-8- أنواع المناولة حسب الموضوع:

أ / مناولة صناعية: تتعلق المناولة بسلع مادية، مثلاً مناولة قطع خاصة بالصناعة الميكانيكية.

ب/ مناولة الخدمات: تتعلق المناولة بأشياء غير مادية، مثلاً: الصيانة.

وعموماً يمكن إجمال الأنواع السابقة الذكر في الجدول التوضيحي التالي:²

جدول 1-1-1 : أنواع المناولة

التصنيف	نوع المناولة من الباطن
---------	------------------------

¹ علوي فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 51.

² علوي فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 51

الفصل الأول الادبيات النظرية لخدمات شركات المناولة وجودة الخدمات

حسب الطبيعة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مناولة على أساس طاقة الإنتاج. ▪ مناولة على أساس التخصص.
حسب مدة العلاقة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مناولة ظرفية (سببية). ▪ مناولة هيكلية (دائمة).
حسب تفويض العمل	<ul style="list-style-type: none"> ▪ عمل حسب الطريقة. ▪ مناولة لصناعة قطعة. ▪ مناولة لعملية إنتاجية كاملة (إنتاج منتج مقعد).
حسب محل التطبيق	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مناولة جهوية. ▪ مناولة وطنية . ▪ مناولة دولية.
حسب درجة تعقد العلاقات	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مناولة بسيطة . ▪ مناولة متدرجة.
حسب الموضوع	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مناولة صناعية. ▪ مناولة الخدمات.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المراجع السابقة.

المطلب الثالث: مميزات وعيوب شركات المناولة:

1- مزايا شركات المناولة:

لشركات المناولة جملة من المزايا، لكلا طرفي العلاقة سواء المؤسسات الأمرة او المؤسسات المناولة وهي:

جدول 1-1-2: مزايا المناولة

المزايا	
بالنسبة للمؤسسات المناولة	بالنسبة للمؤسسات الأمرة
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ظهور وخلق فرص إضافية جديدة؛ ✓ زيادة إيرادات المؤسسات المناولة؛ ✓ تحسين وترقية مستوى التكنولوجيا لدى المناولين؛ ✓ توسيع شبكة العملاء من خلال دخول أسواق عالمية جديدة 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ الحفاظ على الوظائف القائمة وإنشاء فرص عمل جديدة؛ ✓ تحسين القدرة على المنافسة؛ ✓ زيادة الحصة السوقية للمؤسسة؛ ✓ الحصول على مواد خام بأقل التكاليف وأكثر جودة؛ ✓ التحسين من قيمة المنتج النهائي.

Source : Jean-Louis et André : la sous-traitance internationale ou délocalisation. ONUDI. Vienne 2004

2- عيوب شركات المناولة:

لكل مزايا هناك عيوب ومن بين هذه العيوب نذكر منها:¹

جدول 1-1-3: عيوب المناولة

عيوب	
بالنسبة للمؤسسة المناولة	بالنسبة للمؤسسة الأمرة
✓ يكون المناول في وضعية تبعية تقنية وتجارية بالنسبة للمؤسسة الأمرة.	✓ إمكانية ارتفاع التكاليف المتعلقة الإنتاج التي تمت مناولته للمعايير المحددة في دفتر الشروط العقد.
✓ وقوع المؤسسة في حالة منافسة مع باقي المناولين وربما منافسة مع المؤسسة الأمرة بحد ذاتها، والتي تستطيع في كل الأحوال اخذ انتاج. المناول، ونجد هذه الحالة في مناولة قدرة الإنتاج.	✓ إمكانية اطلاع المؤسسة المناولة على خصوصيات الإنتاج للمؤسسة الأمرة واستعمال ذلك لاحقا لصالح شركاء جدد منافسون للمؤسسة الأمرة الأولى.
✓ على المؤسسة المناولة ان تتكيف دائما مع التقنيات المفروضة من طرف المؤسسة الأمرة، آجال التسليم غير المعقولة المفروضة من طرف المؤسسة الأمرة.	✓ تقوم المؤسسة الأمرة باختيار المناولين على أساس ثلاث معايير: السعر، الجودة، والآجال، فاذا كان معيار السعر مراعي جدا، فلن يكون هناك ضرورة لمراعاة معياري الجودة والآجال.
✓ حصول المؤسسة المناولة على عقد غير مريح وذلك نتيجة العرض الجدد منخفض المقدم من قبل المؤسسات الأمرة.	✓ قد تكون تكلفة المناولة أكثر من الإنتاج الداخلي.
✓ محدودية عدد الزبائن.	

المصدر: من اعداد الطالبة اعتماد على المراجع

المطلب الرابع: خدمات شركات المناولة:

يجب أن تلبى المؤسسة الكثير من الاحتياجات المختلفة، مثل ظروف العمل، والصيانة والإصلاحات الصناعية. لا يمكنها القيام بكل ذلك في نفس الوقت، لذا فهي بحاجة إلى استخدام المكاتب والمؤسسات المتخصصة.

¹ لحاج مليانة، دور المناولة في انشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة واقع المناولة في الجزائر لفترة 2012-2014)، مذكرة ماستر، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017، ص11/10.

لذا فان من اهم الخدمات التي تلجا المؤسسة التي تعطي الاوامر الى تفويضها الى مؤسسات المناولة هي خدمات الحراسة (الامن)، الاطعام والإيواء، النقل.

1- خدمة الحراسة والامن:¹

الحراسات الأمنية هي الخدمة الأمنية البشرية التي تقدمها المؤسسات والشركات المرخص لها لمن يطلبها مقابل أجر، أو التي يتم الحصول عليها من خلال التعاقد المباشر مع حراس أمنيين مدنيين مرخص لهم، هي مجموع الجهود التي تصدر عن الفرد، أو الجماعة لتحقيق حاجاتها الأساسية، أو للرد على العدوان عن كيانها ككل.

ومن مهام رجال الامن:

- ✓ المحافظة على صحة وارواح رواد شركة والعاملين فيها.
- ✓ المحافظة على الممتلكات الخاصة بالشركة او المؤسسة.
- ✓ المحافظة على سلامة البيئة المحيطة بها.
- ✓ اعتماد المعايير الدولية في السلامة المهنية.
- ✓ نشر الوعي في السلامة لدى كل فرد.
- ✓ إزالة الخطر من مكان العمل او تقليل الخطر إذا لم تتم ازالته.
- ✓ توفير جو العمل المريح للنشاط
- ✓ اختيار معدات الوقاية الشخصية المناسبة لنوع الخطر.

2- خدمة الاطعام:²

تقديم الطعام هو مصطلح مهني لتقديم الطعام والشراب للموظفين في مكان العمل، حيث تعتبر إدارة الطعام والشراب جزءا هاما والذي يركز على عمليات الاطعام. ويشمل الجانب الإداري للعمليات المتعلقة بالأغذية، مثل الطلب والمخزون، والتخطيط وقوائم التكاليف وإدارة الميزانيات.

وتغطي الأساليب المبتكرة للشركات الاطعام جميع مجالات العمل في القطاع وتساهم في تحسين جودة الخدمة على جميع المستويات.

¹ - ظهير شريف رقم 1.07.155 صادر في 30 نوفمبر 2007 بتنفيذ القانون رقم 06-27 المتعلق بأعمال الحراسة ونقل الأموال.

² - شهيرة دعدوع، أنواع الشركات، متاح في الموقع 2016/10/18

حيث ينقسم نشاط شركات الاطعام الى 3 أجزاء:

- جزء إدارة المطبخ وتخزين البضائع. لا يعود الامر للشركة التي تطلب الخدمات لإدارة هذا الجزء.
- اعداد وجبات للعاملين. هي شركة مسؤولة عن تعيين الطهارة وموظفي الخدمة.
- قاعة الغداء حيث يأكل الموظفون.

3- خدمة الإيواء:¹

قاعدة الحياة عبارة عن مكان إقامة متكامل مخصص للأشخاص العاملين في موقع العمل. تخضع الشركة التي توظف موظفين في موقع العمل لعدد من الالتزامات، لاسيما توفير أماكن سكن الموظفين وفقا للمعايير والتشريعات المعمول بها، وبالتالي يجب ان يفي بشكل جيد ومناسب بمعايير السلامة.

يمكن تجهيزه بقاعة طعام للسماح للموظفين بتناول الطعام في ظروف جيدة، وغرف تغيير الملابس، والمراحيض، والمكاتب، وما الى ذلك.

4- خدمة النقل:²

خدمات النقل فهي المنتجات التي تقدمها المؤسسات الخاصة بقطاع النقل بمختلف انواعه، وذلك لتسهيل وتأمين عملية نقل الأشخاص من مكان لآخر.

من خلال التعريف السابق نستنتج انه لتقديم خدمة النقل يستوجب وجود عناصر أساسية وتمثل في:

- مقدم الخدمة.
- المنقول: المستفيد من الخدمة.
- وسيلة النقل: الدليل المادي.

¹- feriel belcadhi,abri de chantier, sanitaire, base vie...tout pour le confort du personnel de chantier, publié le 16/09/2015

² - حمدون أسماء، تسويق خدمات النقل، مطبوعة مقدمة لطلبة تسويق الخدمات، جامعة سيدي بلعباس، 2019/2018

المبحث الثاني: جودة خدمات شركات المناولة

لجودة الخدمة دورا أساسيا في تصميم وإنتاج الخدمة وتسويقها ولها أهمية بالغة لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها، بحيث زاد إدراك مؤسسات الخدمة لأهمية تطبيقها لمتطلبات الجودة وذلك من أجل تحقيق التميز في أدائها ومنه اكتساب الميزة التنافسية.

لهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى تحديد بعض المفاهيم حول جودة الخدمة، وستتناول أيضا عملية جودة الخدمة وطرق تحسينها وقياسها.

المطلب الأول: جودة خدمات شركات المناولة

مفهوم الجودة:

لقد جرت محاولات عديدة لتقديم مفهوم الجودة، وكانت كل التعاريف التي نتجت عن هذه المحاولة تتولى إبراز سمة معينة تقوم بالتمحور حولها، نذكر تعاريف منها:

الجودة لغة من اجاد" أي اتى بالجيد من قول عمل"، واجاد الشيء، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيدا.¹ فمعنى الجودة يكثر فيه التعدد والتداخل، فيشير البعض بانها تعني الامتياز، وأحيانا تعني بعض العلامات والمؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء او فهم بنيته.

عرف Juran.M. J الجودة انها: مدى ملائمة المنتج لاستعمال أما Smith Fred فيعرف الجودة على انها أداء العمل حيث يتطابق مع المعايير التي يتوقعها الزبائن.²

إلا أن النظرة الحديثة لإدارة الجودة تتسع لتشمل العديد من الجوانب المختلفة في التنظيم والتي حددها ايشيكوا (Ishikawa) على انها تشمل:³

- جودة المنتج أو الخدمة؛

-جودة طريقة الأداء؛

-جودة المعلومات؛

-جودة العملية الإنتاجية؛

¹ خضير كاظم حمود (2008) إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، ص 15.

² خظيم كاظم حمود، روان منير الشيخ (2010) إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص 20

³ مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، خالد الحيصات، عزام الصبري، توفيق عبد الرحيم (2001) إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى،

دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص 62

-جودة أماكن العمل؛

-جودة الأفراد بما فيهم العاملين و المهندسين والمديرين بكل مستوياتهم الإشرافية؛

-جودة الأهداف الموضوعية.

ومنه فالجودة هي مجموعة الخصائص والمميزات التي تتمتع بها السلعة أو الخدمة على حد سواء، والتي تحاول من خلالها المؤسسة الوصول إلى تحقيق رغبات زبائنها.

فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج في رأي Juran هو هل المنتج ملائم لاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضعه وحالته، أما Smith Fred فيؤكد على أن الجودة تتعلق بمجموعة المعايير التي يتوقعها الزبون، ويجب على المؤسسة تحقيق الأداء الذي يتطابق وهذه المعايير.

2- تعريف جودة الخدمة:

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة، فجودة الخدمة تختلف من زبون إلى آخر هناك زبائن قد تكون هي جودة المتوقعة أو المدركة وهناك زبائن قد تكون بأن جودة الخدمة ليس هي المطلوبة.

مفهوم جودة الخدمة:

لجودة الخدمة العديد من التعاريف ومن بينها ما يلي:

• جودة الخدمة " هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحددة الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.¹

وتعرف جودة الخدمة: " على أنها التفوق على توقعات الزبون، أي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بأن المؤسسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمات.²

وتعرف جودة الخدمة أيضا " :الجودة هي درجة أو مستوى من التميز، أو هي المزايا و الخصائص الكلية للخدمة والتي تشتمل على قدرتها في تلبية الاحتياجات¹

¹ خطير كاظم حمود، مرجع سابق، ص 17-18

² قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، 2006، ص 91

• كما تعرف جودة الخدمة كذلك ب " : وهي القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي بالاحتياجات ومتطلبات الزبون²."

المطلب الثاني: ابعاد وأهمية جودة الخدمة

1- ابعاد جودة الخدمة:

لجودة الخدمة أبعاد تتمثل فيمايلي³:

- **الفهم والإدراك:** ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في الوقت الكافي للزبون للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل منه، أي معرفة الزبون وبذل الجهود لفهم حاجاته.
- **الثقة في الأداء:** وهذه الثقة تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة.
- **الاستمرارية:** وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت .
- **المضمون الذاتي للخدمة:** ويتمثل في المهارات التي أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإفناع الزبائن بها.
- **المطابقة:** وبمعنى تحقيق التجانس بين تطلعات الزبائن والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة .
- **الأدوات:** وقد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع الزبون بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة. وهنا لتعميق الشعور المادي للزبون في حصول على الخدمة.

¹ محمد عبد العال النعيمي، جليل صويص تحقيق الدقة في إدارة الجودة مفاهيم وتطبيقات الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، ص. 16

² محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص197

³ - انظر:

- محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سابق ذكره ص278

- مفتاح صالح، معارفي فريد، جودة الخدمة المصرفية، وعلاقتها بتنافسية البنوك في ظل إدارة الجودة الشاملة- مع الإشارة إلى القطاع المصرفي الجزائري، المؤتمر العلمي الدولي حول التميز في منظمات الأعمال، 08ماي2007، جامعة 20أوت 55 سكيكدة، الجزائر ص. 05.

- محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO9000-ISO1400 ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، بغداد، 2002، ص. 22.

- مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر، عمان، 2007، ص303

- التوقيت: ويمثل في محاولة تحقيق رغبة الزبون في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده
- الاتصالات: وتعني إبقاء الزبائن مطلعين على كل ما يخصهم والاستماع لهم

2- أهمية جودة الخدمة:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات وذلك من أجل تحقيق النجاح والاستقرار فان على الزبون والموظفين أن يتعاملوا معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، وعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي¹:

1. نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمائية مازالت في نمو متزايد ومستمر.
2. ازدياد المنافسة: ان تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود المنافسة شديدة بينها لذلك فان الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
3. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب الزبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.
4. فهم الزبون: إن الزبائن يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبون.

المطلب الثالث: تقييم جودة الخدمة

1- تقييم جودة الخدمة

وينظر عادة إلى تقييم جودة الخدمة من وجهتين، أحدهما داخلية تعبر عن موقف الإدارة ومدى التزامها بالموصفات التي صممت الخدمة على أساسها، أما وجهة النظر الخارجية فتتركز على جودة الخدمة المدركة من طرف الزبون .

ويقصد بالجودة المدركة: ” بأنها حكم الزبون بدرجة التميز والتفوق المنسوبة إلى جوهره وخاصية الشيء”¹. أي الجودة المدركة عبارة عن اتجاه مرتبط بالرضا ولكن لا يساويه، والنتائج عن المقارنة بين التوقعات والادراكات المتعلقة بالأداء لذا فان تقييم جودة الخدمة يجب أن يكون من وجهة نظر الزبون، ويرجع ذلك إلى الأسباب التالية²:

¹ مأمون الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص151

- ✓ قد لا يكون لدى المؤسسة معرفة بالمعايير والمؤشرات التي يحددها الزبون لا اختيار الخدمة، أو حتى الأهمية النسبية التي يولونها لكل مؤشر في تقييم جودة الخدمة المقدمة؛
- ✓ قد تخفي إدارة المؤسسة في معرفة الأساليب التي يدرك بها الزبون الأداء الفعلي للخدمة؛
- ✓ قد لا تعترف المؤسسة بحقيقة أن حاجات الزبائن وتوقعاتهم تتطور استجابة للتطور في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة نفسها أو من طرف مؤسسات منافسة وهو ما يجعلها تعتقد أن ما تقدمه يعتبر مناسباً؛
- ✓ قد لا تستطيع المؤسسة نظراً لنقص إمكانياتها، تحديد حاجات زبائنها ومعرفة توقعاتهم أو تقييم مستوى الرضا لديهم، وبالتالي عدم القدرة على تحديد مستوى الجودة في خدماتها.
- ✓ ويرتبط تقييم الجودة بمستوى إدراك الزبون للخدمة المقدمة لهم، بمعنى أن عملية تقييم الجودة من طرف الزبون تشمل بالإضافة إلى الخدمة الأساسية أو الجوهرية مختلف الجوانب المادية(الملموسة) وغير الملموسة المتصلة بتقديم الخدمة، فإن عملية تقييم جودة الخدمة يعتمد بشكل كبير على حاجات ورغبات وتوقعات الزبون قبل شراء الخدمة.

2- مؤشرات تقييم جودة الخدمة

حتى تقوم المؤسسة الخدمية بتقديم خدمة قد تتلاءم مع توقعات الزبائن وتلبي حاجاتهم، فعلى المؤسسة أن تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها الزبون في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم، وتتمثل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة الخدمة ما يلي³:

1. **الاعتمادية:** وهي القدرة على تقديم خدمة تكون ما وعدت به المؤسسة أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الدقة، فالزبون يتوقع أن تقديم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل بالإضافة إلى اعتمادها على مقدم الخدمة في ادائها.
2. **مدى إمكانية الحصول على الخدمة:** وتتعلق بمدى قدرة ومحاولة المؤسسة تقديم الخدمة في الوقت الذي يريده الزبون وكذلك توفرها في المكان الذي يرغبه.
3. **الأمان:** وهو يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها كمثل درجة الأمان المترتبة عن استئجار شقة أو غرفة في فندق.

¹ Christian derbaix, joel brée, comportement du consommateur, Edition economica, paris,2000, p520

² بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2007، ص 70.

³ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، عمان، 2005، ص 443-446

الفصل الأول الادبيات النظرية لخدمات شركات المناولة وجودة الخدمات

4. **المصدقية:** وتتمثل في درجة الثقة التي يضعها الزبون بمقدم الخدمة أي التزام بوعود التي يقدمها مثل ثقة المريض في الجراح بأنه لن يلحق به أضرار عند إجراء العملية.
5. **درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات الزبائن (العاطفة):** ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات الزبون وتحديدها وتزيده بالرعاية والعناية.
6. **الاستجابة:** وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للزبون بشكل دائم وقدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج إليها الزبون.
7. **الكفاءة والجدارة:** وتتعلق بمقدمي الخدمة من حيث مهارتهم وقدراتهم على تحليل والاستنتاج والمعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد¹.
8. **المللموسية:** ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم.
9. **الاتصال:** وتتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للزبون، والدور الذي يجب أن يلعب الزبون للحصول على الخدمة المطلوبة كأن يطلب من المريض إتباع مجموعة من الإجراءات والتعليمات قبل إجراء العملية الجراحية.²
- وفي دراسة لاحقة تم دمج هذه المؤشرات في خمسة أبعاد رئيسية لجودة وهي المظهر المادي (المللموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف).³
- والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول 1-2-1 : مؤشرات تقييم جودة المناولة

المؤشرات	البيان
الجوانب المللموسية	✓ جانب المظهر الخارجي للمؤسسة.
	✓ التصميم الداخلي للمؤسسة.
	✓ حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة.
	✓ المظهر اللائق المقدمي الخدمات.
الاعتمادية	✓ الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة؛
	✓ تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء).

¹ جمال الدين لعويسات، ادارة الجودة الشاملة، دار هومة، أبو ظبي، 2005، ص. 24.

² هاني حامد الضمور مرجع نفسه ص 444-446

³ Jean-Jacques daudin et charles Tapiero, les qulits et le contrôle lqualite, paris : economica1996, p9

✓ معلومات دقيقة وصحيحة	
السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. لاستجابة الفورية لحاجات الزبائن. الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي.	الاستجابة
✓ الشعور بالأمان في التعامل. ✓ الثقة بمقدمي الخدمات	الضمان
✓ تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق. ✓ فهم ومعرفة احتياجات الزبون. ✓ وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا. ✓ اللطف في التعامل مع الزبائن.	التعاطف

المصدر: ثابت عبد الرحمان ادريس "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية وبدولة الكويت في المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، مجلس النشر العلمي المجلد الرابع، العدد الأول نوفمبر 1996 ص. 21"

المطلب الرابع: جودة الخدمات ورضا الموظف:

1- رضا الموظفين:

يعرف رضا الموظفين بأنه "عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن ادراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي ان يحصلوا عليه من وظائفهم كما انه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف".¹

ومنه نستنتج ان رضا الموظفين مهم لأنه يمكن ان يؤثر على إنتاجية الشركة ونجاحها. عندما يكون الموظفون راضين، يكون لديهم دافع أكبر للعمل الجاد والمساهمة في اهداف الشركة. يمكن ان يؤدي هذا عمل عالي الجودة وكفاءة أكبر وخدمة أفضل.

2- أهم طرق تقييم رضا الموظف:²

من بين اهم طرق التي يقاس بها رضا الموظف هي:

¹ - هيئة التحرير، مفهوم رضا الموظفين واهميته وتأثيره في إنتاجية الموظفين، تاريخ الاطلاع 2023/06/01، متاح في الموقع

2021/09/28

² - وجدي محسن، ماهة الرضا الوظيفي او رضا الموظفين؟ تعريفه واهميته وطرق قياسه (employee satisfaction)، نشر في

2023/01/11 بموقع porsline news lettre

- إجراء استبيانات رضا الموظفين:

يعد استبيان رضا الموظفين أحد أفضل الطرق. ستحصل على قياس أساسي وستتعرف على المزيد حول ما يجبه الموظفون وما لا يعجبهم.

- استخدام مؤشر رضا الموظفين (ESI):

يقيس مؤشر رضا الموظفين (ESI) مدى رضا الموظفين عن وظائفهم.

- استخدام صافي نقاط الترويج للموظفين (eNPS):

صافي نقاط ترويج للموظفين (eNPS) هو مقياس يمكن ان يظهر لك كيف يشعر الموظفون تجاه شركتك.

- عقد اجتماعات فردية:

قلنا لك سابقاً أن الاجتماعات وجهًا لوجه لا يمكن الاعتماد عليها مثل التعليقات المجهولة، ولكن هذا لا يعني أنه لا ينبغي عليك عقدها. تساعدك الاجتماعات الفردية على فهم احتياجات واهتمامات كل موظف على حدة. عادة ما تستغرق هذه الأنواع من الاجتماعات حوالي 30 دقيقة. ومع ذلك، يمكنك جعلها أقصر أو أطول حسب الموقف واحتياجاتك.

- تثبيت صندوق اقتراحات الموظفين:

ربما يكون لدى موظفيك الكثير من الأشياء ليقولوها عن شركتك ومحيط العمل. ومع ذلك، قد لا يشعرون بالراحة عند القيام بذلك علناً. هذا هو المكان الذي يمكن أن يساعد فيه صندوق اقتراحات الموظفين

3- علاقة جودة الخدمات برضا الموظف:

أن العلاقة "الرضا تؤدي إلى الجودة" خاطئة، والصحيح هو أن "الجودة تؤدي إلى الرضا". هناك علاقة قوية بين جودة الخدمة ورضا الموظفين. عندما تقدم شركات المناولة خدمات عالية الجودة، سيشعر الموظفون بمزيد من الرضا والتقدير.

هذا يمكن ان يؤدي الى زيادة الإنتاجية، وتحسين الروح المعنوية، وانخفاض معدلات دوران الموظفين. عندما تقدم الشركات خدمات عالية الجودة، يمكن ان يكون لها تأثير إيجابي على الموظفين بعدة طرق. على سبيل المثال، إذا كانت خدمة تقديم الطعام تقدم وجبات لذيذة ومغذية، فسيشعر الموظفون بمزيد من النشاط والتركيز، مما قد يؤدي الى أداء وظيفي أفضل. وبالمثل، إذا حافظت خدمة التنظيف على مكان العمل والإقامة نظيفاً ومرتباً، فسيشعر الموظفون بمزيد من الراحة والتحفيز، مما يؤدي الى تحسين الروح المعنوية والرضا الوظيفي.

بشكل عام، يمكن للخدمات عالية الجودة ان تخلق بيئة عمل إيجابية تعود بالنفع على كل من الموظفين والشركة.

ومقترحات الموظفين لذلك تبذل المؤسسة جهود نحو تحقيق المزيد من الرضا من خلال الاستجابة للرغبات والتوقعات والاستماع إلى الملاحظات والشكاوى.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

رغم قلة الدراسات التي تناولت شركات المناولة عموما وتقييم جودة خدمات شركات المناولة على وجه الخصوص، هناك بعض الدراسات التي تناولت بشكل او باخر جزئية او أكثر من هذا الموضوع نذكر منها:

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية:

I دراسات متعلقة بشركات المناولة:

1 دراسة جلولي محمد وبومدين محمد امين 2018: مقال بعنوان دور المناولة في تحسين جودة الخدمة

راسة ميدانية مؤسستي سونلغاز واتصالات الجزائر، المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية العدد الثالث جوان 2018:

تهدف الدراسة الى تحديد الدور الذي يلعبه أسلوب المناولة في تحسين جودة الخدمة باعتباره اهم استراتيجيات التي تتبناها المؤسسات من اجل ذلك. لقد اثبتت الدراسة الميدانية المطبقة على عينة مكونة من 50 عامل بمؤسستي سونلغاز واتصالات الجزائر في ولاية سعيدة والتي استخدم فيها تحليل الانحدار والاختبارات الإحصائية الى وجود أثر إيجابي للمناولة على تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات.

من خلال نتائج تحليل الانحدار وجدنا بان للمناولة دور تحسين جودة الخدمات في مؤسستي سونلغاز واتصالات الجزائر. من خلال الاعتماد على مؤسسات مناولة كفؤة وذات إمكانيات مادية وبشرية تجعلها رائدة في مجالها.

2 دراسة مريم بن داود _ انصاف كبدي " أثر المناولة على الشركات البترولية" دراسة ميدانية بالشركة الوطنية

للمحروقات بركاوي، مذكرة لنيل شهادة الليسانس تخصص اقتصاد وتسيير بترولي، جامعة قاصدي مباح 2013:

هدفت الدراسة الى تعرف على مفهوم المناولة واهميتها على مستوى الصناعة النفطية في الجزائر، حيث اتبعت المنهج الوصفي والاحصائي وكانت دراسة حالة الشركة الوطنية للمحروقات بركاوي.

حيث توصلت الى ان عقود المناولة في مجال النفط تبقى نسبية بعض الشيء لأنها لا تمس العمليات البترولية في حد ذاتها انما تدخل ضمن الأمور المحيطة بهذا الأخير والتي تساعد في خلق الجو المناسب لسير هذا النشاط ولتحقيق النتائج المرجوة.

واوصت على زيادة الاهتمام بأسلوب المناولة في الأوساط الصناعية لإحداث الاندماج بين المنشآت الصناعية وتوسيع وتطوير القاعدة الصناعية.

3 دراسة محمد الأسود "المناولة وديناميكية انشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر-حالة قطاع المحروقات - مذكرة لنيل شهادة دكتوراه تخصص مأنجمنت وتسيير المنظمات جامعة قاصدي مرياح 2017:

هدفت الدراسة الى رصد مختلف محددات المناولة في قطاع المحروقات وتحديد مفاهيم علاقة المناولة من وجهة المؤسسات الأمرة حيث كانت عينة البحث المؤسسات التي مارست علاقة مناولة خلال العقود الثلاث الماضية.

اما منهج الدراسة والأدوات المستخدمة فكان باستعمال المنهج الوصفي والمنهج التحليلي باستعمال الاستبيان.

توصلت الى النتائج التالية:

ان اغلب المؤسسات العاملة في قطاع المحروقات هي مؤسسات اجنبية وان طبيعة المناولة في قطاع المحروقات هي مناولة السوق وبينت ان الجودة النوعية هي المعيار الأساسي في انتقاء المناولين.

اما الاقتراحات تمثلت فيمايلي:

❖ الاستمرار في تشجيع المؤسسات الصغيرة والكبيرة وضرورة تكييف الآليات بما يتماشى مع الاحتياجات الحالية ويجب إعادة

صياغة تشريع لضعف التشريعات القانونية للمناولة لأنها طرف الضعيف.

❖ وعلى المؤسسات القيام ببرامج تكوينية لرفع مستواها ولتقديم خدمة ذات جودة عالية.

II دراسات عن رضا الزبون:

1) دراسة سميحة بلحسن "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس_وكالة ورقلة_

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص تسويق الخدمات جامعة قاصدي مرياح 2012:

هدفت الدراسة الى تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة وتقييمها وتعرف على رضا الزبون وطرق قياسه وتعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة خدمة موبيليس المقدمة لهم، حيث اتبعت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبيان موجه للزبائن مؤسسة موبيليس لغرض معرفة وتقييم الأداء الفعلي لخدماتها ومعرفة مستوى رضاهم عن تلك الخدمات.

حيث توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج منها:

- ان خدمة موبيليس المقدمة تتميز بدرجة متوسطة.
- تقدم موبيليس خدمات تحدث أخطاء راجع لقلة المراقبة.
- عدم توفير موظفين المؤسسة المعلومات التي يحتاجها الزبون.
- طول فترة الرد على شكاوى الزبائن.

اما الاقتراحات:

- وضع استراتيجية تسويقية بالاعتماد على معايير الجودة.
- تقدم موبيليس خدمات متنوعة الا انها لم تصل الى الجودة التي يطلبها الزبون.
- السرعة في تقديم الخدمات والرد على الشكاوى.
- تدريب العمال والموظفين على تقديم خدمات ذات جودة.

2) دراسة بوزيان حسان "أثر جودة الخدمة على رضا الزبون" دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة -سطيف-، مذكرة ماجستير تخصص تسويق جامعة سعد دحلب البلدية 2013:

هدفت الدراسة الى تقييم جودة رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة لهم ومعرفة كيف يقيم الزبائن لجودة الخدمة لهم.

المنهج التبع هو المنهج التحليلي باستعمال (SPSS) حيث تم استخدام أسلوب العينة التحكمية (القصدية) وذلك بتوزيع استمارة على زبائن المؤسسة وتوصلت الى النتائج التالية:

حيث تقييم الزبائن لجودة الخدمة المقدمة لهم من خلال توفير التجهيزات الحديثة واهتمام الموظفين بالمظهر الخارجي لهم، وان الخدمات المقدمة لزبائن ذات جودة متوسطة.

اما بخصوص التوصيات:

- ❖ محاولة نشر ثقافة الجودة بين كل الموظفين العاملين وتحفيزهم على تقديم خدمات راقية من خلال تقديم حوافز.
- ❖ التركيز على رضا الزبون من خلال الاستماع اليه ومعالجة شكاويهم بسرعة وعدم اهماله ومحاولة تحسين جودة الخدمة باستمرار من خلال تطوير طرق تقديمها.

3) دراسة ميموني احمد رضا، صوار يوسف، شريف جلوي. رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات -وكالة تلمسان- نشر في 2020/12/11:

هدفت هذه الدراسة الى محاولة معرفة أثر ابعاد جودة الخدمة على ولاء الزبائن بوجود الرضا كمتغير وسيط، دراسة حالة موبيليس. الدراسة شملت عينة مقدره ب 160 من زبائن مؤسسة موبيليس تلمسان، حيث تمت معالجتها باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية من خلال اعتماد منهجية (Advanced pls) بالاستعانة ببرنامج

(smart pls3) أظهرت النتائج الميدانية وجود اثر موجب لجودة الخدمة على الولاء بوجود الرضا كمتغير وسيط.

حيث أظهرت النتائج دراسة كالتالي:

- جودة الخدمة تؤثر على ولاء الزبون بوجود الرضا كمتغير وسيط.
- يجب العمل على تعزيز هاته الابعاد من قبل المؤسسة الخدمية لكسب رضا الزبون مما سينعكس إيجابا على أداء المؤسسة في ظل المنافسة السائدة في سوق الاتصالات.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

1. دراسة Ilham sentosa وzahir Osman (2013): مقال بعنوان "influence Customer satisfaction on service quality and trust Relationship in malaysian rural tourism»:

"التأثير على رضا العملاء فيما يتعلق بجودة الخدمة وعلاقة الثقة في السياحة الريفية"

هدفت هذه الدراسة إلى فهم أثر رضا العملاء على جودة الخدمة في السياحة الريفية في ماليزيا ، حيث اعتمد الباحث على استبيان جمع البيانات واستخراج البيانات ، وأثمرت البيانات التي جمعتها الدراسة عن 295 استبياناً مفيداً. أنتجت هذه الدراسة عدداً من النتائج ، بما في ذلك:
-تزيد جودة الخدمة من التمتع بالسياحة الريفية في ماليزيا.
-الرضا هو كمية بسيطة ومؤثرة تتعلق بجودة الخدمة والثقة.

2. دراسة مصطفى زهير (2014/2015) بعنوان

Transfert des connaissances et pratiques managériales dans les relations entreprise PME cas de l'industrie automobile " de sous traitance grande au Maroc

" نقل المعرفة والممارسات الإدارية في علاقات التعاقد من الباطن الكبيرة " دراسة حالة الشركات الكبيرة والمتوسطة في صناعة السيارة في المغرب"

أطروحة دكتوراه هدفت من خلالها الباحثة إلى تقديم مفاهيم تتعلق بالخدمة الصناعية والقطاع الصناعي وخدمة السيارات في المغرب حيث اهتم الباحث بتحليل نقل المعرفة بين الشركات الكبيرة هيكلية وسلوكية، اختيار الموردين في قطاع السيارات، والتي أصبحت استراتيجية للمصنعين، وعملية نقل المعرفة بين التجارة والرائدة في قطاع السيارات. العوامل التي تسمح بتعميق العلاقة هي:

يسمح بشكل أساسي بإنشاء التطبيقات المتعلقة بجودة وتكلفة الحلقة وشركات الخدمات الصغيرة والشركات المتوسطة الحجم

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من دراسات السابقة

اهم الفروقات الأساسية بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة ملخصة في الجدول التالي:

جدول 1-3-1 : الفروقات بين دراسة الحالية والدراسة السابقة

العنصر	الدراسة السابقة	الدراسة الحالية
الهدف الأساسي	تنوعت بين من سعى الى البحث حول الأسباب التي تقف عائقا في علاقة المناولة ومعرفة تأثير المناولة على الصناعة النفطية في الجزائر، وتحديد الدور الذي يلعبه أسلوب المناولة في تحسين جودة الخدمة.	تقييم جودة خدمات شركات المناولة من منظور الموظفين.
عينة الدراسة	مدراء، مسيري، رؤساء المصالح، موظفون عاديون.	عاملون مهنيون، موظفون مؤهلون، إطارات، رؤساء المصالح.
الأدوات وطريقة البيانات	جل دراسات استخدموا الاستبيان كأداة معالجة الدراسة.	استخدمنا الاستبيان للحصول على آراء الموظفين في جودة الخدمات المقدمة من طرف شركات المناولة.
النتائج	جميع الدراسات توصلت الى انه يوجد تأثير خدمات المناولة على الشركات الامرة من خلال تسهيل العمل على الموظفين، وجعل المؤسسات الامرة تركز وتخصص في نشاطها.	

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل الى الدراسة النظرية تقييم جودة خدمات شركات المناولة، والذي استعرضنا فيه مفهوم شركات المناولة وأنواع المناولة ومميزاتها وعيوبها، كما تطرقنا أيضا الى تعريف جودة الخدمة وأبعادها وطرق تقييم جودة الخدمة. حيث تلعب شركات المناولة دور في رفع مستوى الرفاهية الاجتماعية من خلال تخفيض نسبة البطالة وزيادة فرص العمل وذلك من خلال دعم شركات وزيادة حصتها التنافسية في السوق بحيث تقدم خدمات ذات جودة وكفاءة عالية.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية في المؤسسة الوطنية

للتنقيب

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري الذي تم التركيز فيه على شركات المناولة ومفهوم جودة خدمات شركات المناولة والأساليب والوسائل التي تستخدمها شركات المناولة لتحقيق رضا الموظفين سنتطرق في هذا الفصل التطبيقي إسقاط ما تم الحصول عليه من طرف المؤسسة الوطنية للتنقيب و موظفيها على ما تم تناوله في الجانب النظري ، وهذا لغرض معرفة ما إذا كانت الخدمات المقدمة من طرف موظفي ومسيرى شركات المناولة تتسم بالجودة أم لا، إضافة إلى معرفة درجة الرضا من عدمه لتلك الخدمات المقدمة للموظفين وذلك عن طريق القيام بدراسة ميدانية من خلال أخذ معلومات وتوزيع استبيان للموظفين.

وتم تقسيم العمل الى مبحثين رئيسين:

المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة الوطنية للتنقيب

المبحث الثاني: نظرة الموظفين للخدمات المقدمة من طرف شركات المناولة _دراسة ميدانية_

المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة الوطنية للتنقيب:

المطلب الأول: تعريف المؤسسة الوطنية للتنقيب (ENAFOR)¹

تعد المؤسسة الوطنية للتنقيب واحدة من أولى شركات خدمات الحفر والنفط في الجزائر وأفريقيا، وقد تم انشاؤها في عام 1966 كشركة تابعة لسوناطراك بغرض تطوير صناعة الطاقة في البلد . لديها عدة قواعد وورشات ميكانيكية ومرافق تخزين وصيانة تحتوي على المعدات اللازمة لإنجاز مهامها المتعددة بفضل خبرتها التي تزيد عن 45 عاما في مجال التنقيب عن النفط، تتفوق ENAFOR في مجالها الذي أكسبها اليوم سمعتها التي لا يمكن انكارها على المستويين الوطني والدولي . تعمل ENAFOR نيابة عن سوناطراك ومشغليها الاقتصاديين الاجانب، وتركز قطبها التشغيلي على النشاطين الرئيسيين وهما الحفر(Forage) وصيانة الآبار (Over-Work)، بالإضافة الى نشاط صيانة الآبار وانشطة. مهامها جزءا من الاستراتيجية الشاملة لمجموعة سوناطراك: المشاركة بنشاط تطوير وتجديد احتياطات الطاقة للأجيال الحالية والمستقبلية.

ISO 9001:2015 للجودة.

ISO 14001: 2015 للبيئة.

OHSAS 18001: 2007 للأمن.

عد عملي تدقيق للمراقبة لنظام الادارة المتكامل (SMQHSE) تم اجراؤها في يونيو 2012 ويونيو 2013 على التوالي.

¹ - وثائق إدارية لشركة الوطنية للتنقيب 2023

الفصل الثاني الدراسة الميدانية في المؤسسة الوطنية للتنقيب

تتمثل الانشطة الرئيسية للمؤسسة الوطنية للتنقيب في الحفر والعمل الإضيافي بمعنى البحث واكتشاف واستخراج الهيدروكربونات في السطوح الصحراوية بالجزائر التي تشتهر بمواردها الطبيعية المختلفة (النفط، الغاز الطبيعي، الفحم...).

المؤسسة الوطنية للتنقيب تتعامل مع شركاء محترفين ينتمون الى دول مختلفة من العالم لغرض الانفتاح على السوق الدولية.

حيث تمتلك 52 منصات الحفر، المقاولون الرئيسيون للحفر 100% سوناطراك، اما من خلال قسم التنقيب عن الآبار، او من خلال قسم التنقيب عن الآبار البحثية والاستكشافية، لكن قسم الحفر هو الذي يعطي الامر لشركة ENAFOR لتنفيذ.

قامت ايضا بتنويع محفظتها للعمل مع الشركاء اي المجموعات المشاركة وبالتالي تمتلك المؤسسة الوطنية للتنقيب أكثر من 54 عاما من الخبرة في الحفر.

وهذا الهيكل للشركة:

الشكل 1-1-2: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للتنقيب



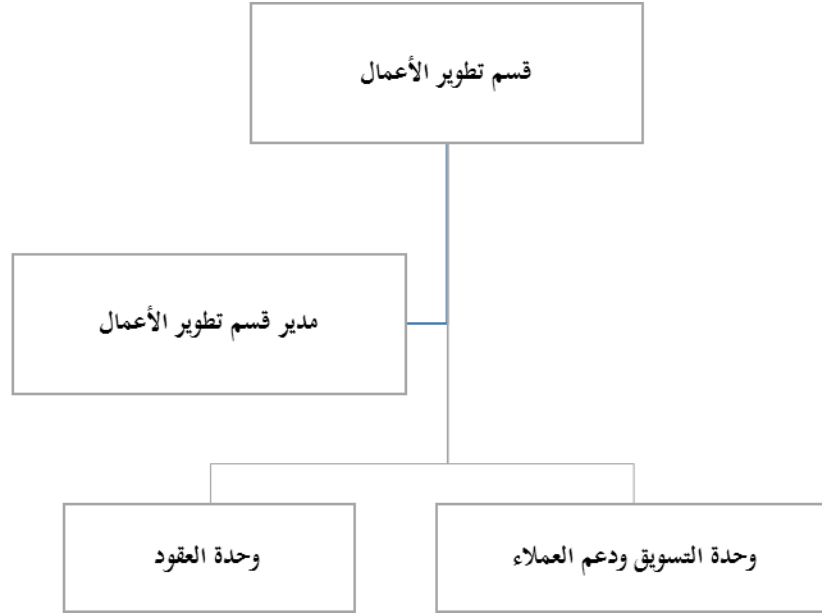
المصدر: من اعدا الطالبة استنادا على بناءا على المعلومات المقدمة من المؤسسة

المطلب الثاني: تقديم مصلحة الدراسة

تمت الدراسة بمصلحة تطوير الاعمال وذلك لارتباطها بموضوع الدراسة، وفيما يلي تقديم لاهم أنشطة المصلحة

- البحث عن فرص عمل جديدة؛
- دراسة وتقديم خدمات جديدة للعملاء؛
- تحليل البيئات الداخلية والخارجية للشركة، بالتعاون مع إدارة التخطيط والاستراتيجية والاستشراف (DPCG)، لتحديد نقاط القوة والضعف فيها وتحديد الفرص والتهديدات المتعلقة بأنشطتها.
- ضمان المراقبة الفنية التجارية؛
- ضمان استخبارات تنافسية والاستماع إلى العملاء؛
- اكتشاف توقعات العملاء واستخدام الوسائل لتحقيقها؛
- مراقبة العقود الخاصة بالخدمات التي تقدمها شركة الحفر والإصلاح؛
- ضمان التقديمات لدعوات مناقصات الحفر والعمل او أي خدمة قد تؤديها ENAFOR نيابة عن عملائها؛
- تسهيل عملية التفاوض بشأن أسعار الخدمات المقدمة للعملاء؛
- المشاركة في أنشطة تمثيل الشركة في المعارض؛
- تطوير وتنفيذ خطة التسويق بما يتوافق مع استراتيجية الشركة في هذا المجال؛
- تنسيق أنشطة القسم من خلال ضمان إدارة الموارد المتاحة والاستفادة منها على النحو الأمثل؛
- ضمان الامتثال للقواعد والمعايير واللوائح والإجراءات المعمول بها في الشركة، لا سيما تلك المتعلقة بالجودة والصحة والسلامة والبيئة.

الشكل 2-2-1: الهيكل التنظيمي لقسم تطوير الاعمال



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على المعلومات المقدمة من المؤسسة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

بعد إتمام عملية جمع البيانات، ومراجعة قوائم الاستقصاء قمت بتصنيف هذه البيانات تمهيدا لتحليلها، وذلك باستخدام التحليل المناسب بواسطة استخدام البرنامج الاحصائي للحزمة الاجتماعية "spss" ومحاولة عرضها بطريقة يمكن فهمها والاستفادة منها قدر المستطاع، هذا فضلا عن التوصل لإجابة مقنعة حول فروض واسئلة الدراسة.

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

(1) **مجتمع الدراسة:** يشمل مجتمع الدراسة الموظفين في المؤسسة، وقد تم سحب عينة 75 موظف وموظفة، حيث قامت الطالبة بتوزيع استبانة على افراد العينة باستخدام أسلوب التوزيع المباشر والجمع المباشر للحصول على البيانات المطلوبة، حيث تم استرداد 60 استبيان لتحليل وتم استبعاد 15 منها 10 استبيانات غير مسترجعة و05 استبعدت لعدم اكتمالهم أجوبتهم.

(2) **مصادر جمع المعلومات:** اعتمدت الطالبة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة على نوعين من المصادر:

- **مصادر ثانوية:** هي البيانات التي تم التحصل عليها من المقالات والكتب والمدخلات والمؤتمرات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومن أجل توضيح المفاهيم المختلفة فقد تم الاستعانة كثيرا وبشكل خاص على الشبكة العنكبوتية نظرا لشح المراجع خصوصا باللغة العربية.

- **مصادر أولية:** تم جمع البيانات الأولية بالاعتماد على استبيان خاص تم إعداده وتطويره بصورة تخدم موضوع الدراسة وتسهل العمل الميداني، وللتأكد من صدق الأداة قام الطالب بعرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة في حقل البحث العلمي للتأكد من تناسق الفقرات.

(3) **أداة الدراسة:** تكونت أداة دراسة من استبانة ضمت:

اخور الأول: وهو الجزء المتعلق بتحديد جودة خدمات شركات المناولة وهو مقسم الى 04 اقسام والمتمثلة في الخدمات وهي:

الجزء الأول: خدمة الإيواء تتألف من 6 فقرات تقيس جودة خدمة الايواء.

الجزء الثاني: خدمة الاطعام تتألف من 5 فقرات تقيس بها جودة الخدمة.

الجزء الثالث: خدمة النقل تتألف من 5 فقرات تقيس بها جودة الخدمة المقدمة.

الجزء الرابع: خدمة الامن والحراسة وتتألف من 5 فقرات تقيس بها جودة خدمة الامن ورجال الحراسة.

اخور الثاني: ويتضمن هذا الجزء 06 أسئلة تحدد درجة رضا الموظفين عن الخدمات التي تقدمها شركات المناولة للموظفين وتتم الإجابة على الأسئلة حسب مستوى درجة الرضا.

وللتعرف على درجة الموافقة فقد تم اعتماد سلم "ليكرت-Likert" الثلاثي والذي يضم: 1 غير موافق، 2 محايد، 3 موافق.

الجزء الثالث: ويتضمن أسئلة شخصية متعلقة بالموظف والتي تتمثل في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المهنة، الخبرة المهنية.

ثبات الأداة:

من اجل اختبار ثبات الاستبيان تم الاعتماد على مؤشر الفاكرونباخ لقياس مصداقية وثبات الاستبيان والحرص على ان اجابات المستوجبين تتميز بالمصداقية والثبات لكل متغير على حدا.

جدول 2-2-1 : معاملات الثبات الفاكرونباخ

عدد العبارات	الفاكرونباخ
27	0.902

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا ان معامل ألفا وصل الى (90.2%) حيث يعتبر ذو مستوى من الثقة والثبات، هذا يدل على ان هناك استقرار كبير وبدرجة عالية في نتائج الاستبيان بحيث لو تم إعادة توزيعه على العينة عدة مرات لن تتغير بشكل كبير.

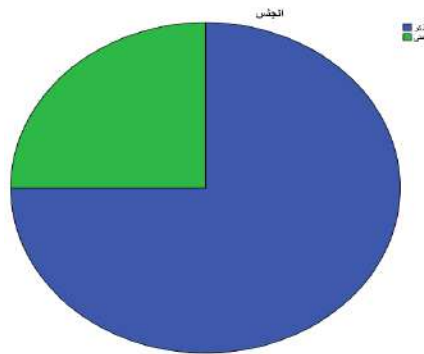
المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة

حاولت الطالبة من خلال هذا المطلب تحليل وتفسير اجابات أفراد العينة المدروسة، وذلك بالاعتماد على الجداول التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى عمل جداول المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وذلك بإسقاط اجابات العينة على مقياس "لكرت الثلاثي" لمعرفة آراء المستجوبين حول محاور الدراسة.

1- الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة (الموظفين):

نهدف من خلال هذه الخطوة إلى عمل الجداول التكرارية للمتغيرات الاسمية والترتيبية في الاستبيان، حسب مقياس النزعة المركزية ومقاييس التشتت لهذه المتغيرات.

I الجنس:



جدول 2-2-2: توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس

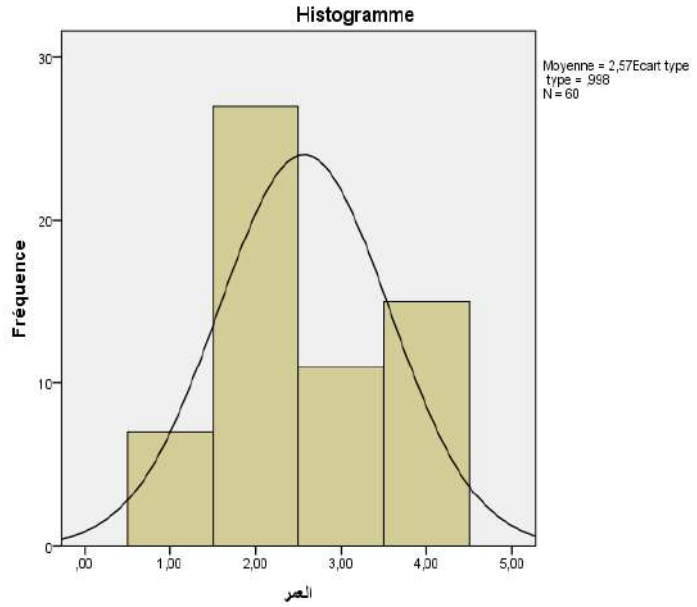
النسب المئوية	التكرار	الجنس
75%	45	ذكر
25%	15	انثى
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss22

من خلال الشكل والجدول أعلاه نلاحظ أن 75% من عينة الدراسة ذكور و25% إناث، مما يعني أن أغلبية الموظفين في المؤسسة رجال.
II السن:

جدول 2-2-3: توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات السن

النسب المئوية %	التكرار	الفئة
11.7%	7	من 20 الى 30 سنة
45%	27	من 30 الى 40 سنة
18.3%	11	من 40 الى 50 سنة
25%	15	من 50 سنة فما فوق
100%	60	المجموع



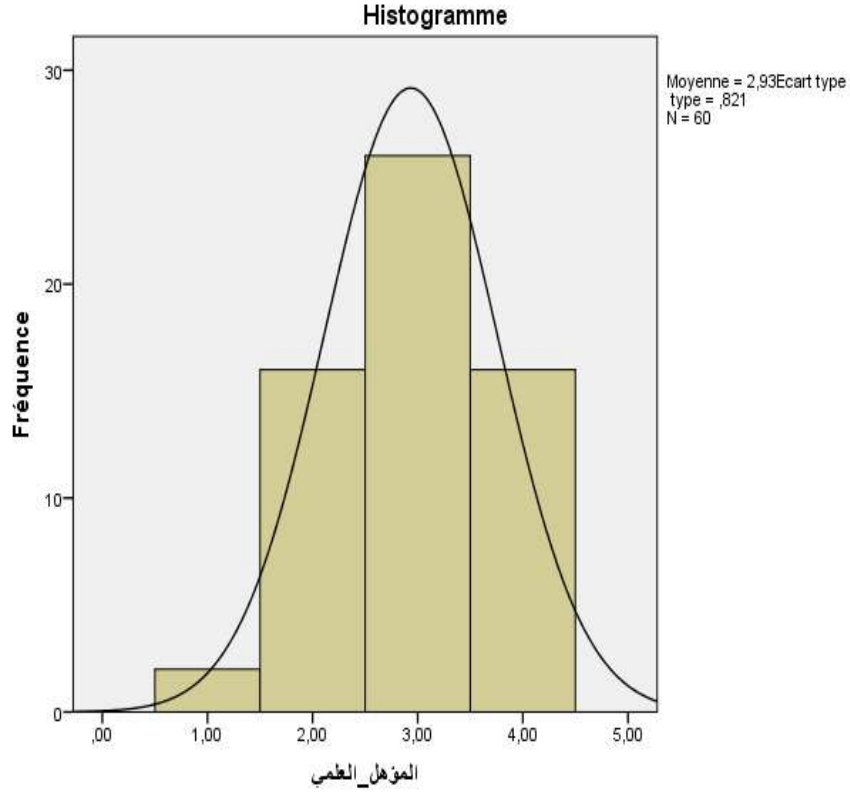
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss22

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أعمارهم محصورة بين 30 - 40 سنة ونسبة 27% بينما 15% من حجم العينة أعمارهم من 50 سنة فما فوق، ومن هنا نستنتج أن المؤسسة تعتمد على الطاقات الشبانية.

III المستوى الوظيفي:

جدول 2-2-4: توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات المستوى التعليمي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي	2	3.3%
ليسانس	16	26.7%
ماستر	26	43.3%
أخرى	16	26.7%
المجموع	60	100%

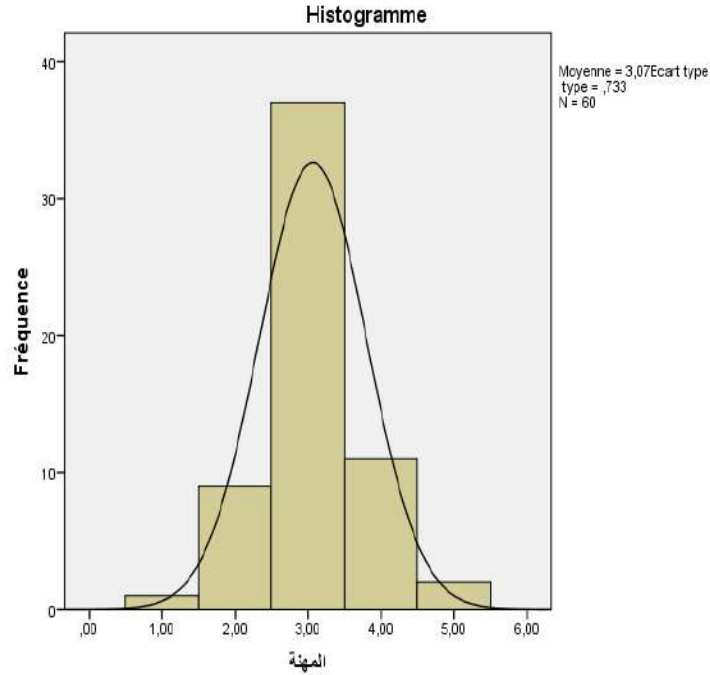


المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على مخرجات spss22

من خلال الجدول والشكل البياني، نلاحظ أن 43.3% من حجم عينة الدراسة هم من حملة شهادة الماستر، وتليها مباشرة نسبة 26.7% من حملة شهادة الليسانس ودراسات الاخرى، وهو ما يفسر اعتماد المؤسسة على توظيف ذو الشهادات الجامعية وهذا راجع إلى طبيعة أنشطتها.

I المستوى الوظيفي:

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة
1.7%	1	عامل مهني
15%	9	موظف مؤهل
61.7%	37	إطار
18.3%	11	إطار سامي
3.3%	2	منصب اخر
100%	60	المجموع



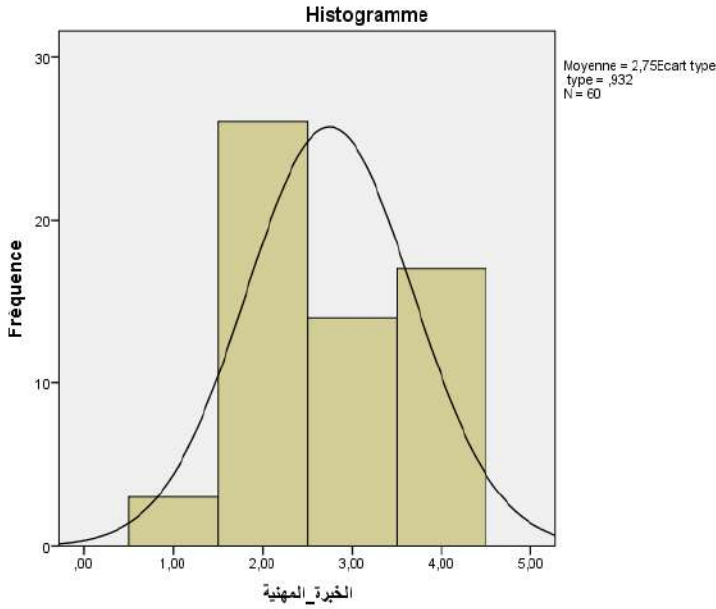
المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على مخرجات spss22

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن نسبة 61.7% من حجم العينة المستجوبة هم إطارات، ونسبة 18.3% هم موظفون في منصب إطار سامي، ويمكن ربط ذلك بالشهادات الجامعية المتحصل عليها (ليسانس، الماستر) التي تتحكم في منصب الموظف.

II الخبرة المهنية:

الجدول 11: توزيع عينة الدراسة متغيرات الخبرة المهنية

النسبة المئوية%	التكرار	الفئة
5%	3	اقل من 5 سنوات
43.3%	26	من 5 الى 10 سنوات
23.3%	14	من 10 الى اقل من 20 سنة
28.3%	17	اكثر من 20 سنة
100%	60	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss22

من خلال الشكل البياني والجدول أعلاه، نلاحظ أن نسبة 43.3% من حجم العينة خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، بالمقابل نجد أن 28% من حجم العينة خبرتهم تزيد عن 20 سنة، وهو ما يفسر أن المؤسسة تعتمد على الخبرة.

2- معرفة آراء أفراد العينة (الموظفين) اتجاه متغيرات الدراسة: في هذا الجانب نحاول معرفة اتجاه آراء الموظفين إجمالاً في كل سؤال، وفي كل جزء من محور خدمات شركات المناولة وذلك بالاعتماد على حساب متوسط كل جزء، وحساب المتوسط المرجح لإجابات العينة على الأسئلة الواردة في شكل مشابه لمقياس "ليكرت الثلاثي".

2-2- خدمة الايواء:

جدول 2-2-5: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول خدمة الايواء

الرقم	العبرة	غ.موافق	موافق	محايد	غ.موافق
			التكرار	التكرار	التكرار
			النسبة%	النسبة%	النسبة%
01	تقدم شركات المناولة خدمات مقبولة في تنظيف الغرف والمحيط	2.46	39	10	11
			65%	16.7%	18.3%
02	تستعمل شركات المناولة أدوات تنظيف	2	23	14	23
		0.88			

الفصل الثاني الدراسة الميدانية في المؤسسة الوطنية للتنقيب

		ذات جودة			
03	تقدم شركات المناولة استقبال لائق و ذات جودة	38.3%	28.3%	38.3%	موافق
		30	21	9	
04	تسهل شركات المناولة على ظروف الإقامة (وسائل الراحة، الأفرشة و الأغطية)	50%	35%	15%	محايد
		28	17	15	
05	توفر شركات المناولة الأمان في الغرف.	46.7%	28.3%	25%	موافق
		34	18	8	
06	تقوم شركات المناولة بصيانة الأجهزة ومختلف الشبكات (الكهرباء، المياه، صرف الصحي) على احسن وجه.	56.7%	30%	13.3%	موافق
		37	15	8	
محايد		المتوسط المرجح			
0.73	2.35	30	21	9	
0.82	2.21	28	17	15	
0.72	2.43	34	18	8	
0.72	2.48	37	15	8	
0.52	2.32				

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات 22 spss

- من خلال العبارة الأولى اتفقت العينة على ان شركات المناولة تقدم خدمات مقبولة في تنظيف الغرف والمحيط حيث بلغ عدد الموافقين على هذا السؤال 39 فرد أي نسبة 65% من مجمل الإجابات، كما ان المتوسط الحسابي لها بلغ 2.46 وانحراف معياري يقدر ب 0.79 وهو مرتفع. من خلال ما سبق نستنتج ان شركة المناولة تقدم خدمة ذات جودة في تنظيف الغرف والمحيط حيث كان هذا السؤال موافق.
- من خلال العبارة الثانية (تستعمل شركات المناولة أدوات تنظيف ذات جودة) وجدنا اختلاف الآراء في افراد العينة حيث كانت الإجابات متعادلة بين موافق و غ. موافق والتي كانت عددها 23 وبلغت نسبتها 38.3% كما ان المتوسط الحسابي لها بلغ 2 وانحرافها المعياري المقدر ب 0.88 بالمقارنة مع ثلاثية ليكارت فان توجه السؤال محايد.
- من خلال العبارة الثالثة يظهر لنا ان العينة تتفق معنا على ان (تقدم شركات المناولة استقبال لائق وذات جودة) حيث بلغ عدد الإجابات الموافقة 30 بنسبة 50% بمتوسط حسابي 2.35 وهو مقبول بالمقارنة بثلاثية ليكارت فان توجه السؤال موافق.
- من خلال العبارة الرابعة اتفقت العينة على ان شركات المناولة توفر ظروف إقامة مريحة للموظفين، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 28 إجابة بنسبة 46.7% كما ان متوسطها الحسابي 2.21 وانحرافها المعياري 0.82 بالمقارنة مع ثلاثية ليكارت فان توجه السؤال محايد.
- من خلال العبارة الخامسة اتفقت العينة على توفر الأمان في الغرف، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 34 بنسبة 56.7% بمتوسط حسابي 2.43 والانحراف المعياري 0.72 وبالمقارنة بسلم ليكارت الثلاثي فان توجه السؤال موافق.
- من خلال العبارة السادسة اتفقت العينة على ان شركات المناولة تقوم بصيانة الأجهزة ومختلف الشبكات، حيث كانت اغلب الإجابات على هذه العبارة عددها 37 إجابة بنسبة 61.7% بمتوسط حسابي 2.48 والانحراف المعياري 0.72 ومن خلال سلم ليكارت الثلاثي فان توجه السؤال موافق.

2-2- خدمة الاطعام:

جدول 2-2-6: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول خدمة الاطعام

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غ.موافق	العبارة	الرقم
			التكرار	التكرار	التكرار		
			النسبة	النسبة	النسبة		
موافق	0.66	2.61	43	11	06	تقدم شركات المناولة خدمات الاطعام مقبولة من حيث النظافة والتقديم	01
			71.7%	18.3%	10%		
موافق	0.70	2.53	39	14	7	تتوفر شركات المناولة على موظفين ذو معاملة و سلوك احترافي	02
			65%	23.3%	11.7%		
موافق	0.67	2.50	38	18	06	توفر شركات المناولة وجبات خاصة و لائقة تراعي حالات اصحاب الامراض المزمنة وأصحاب الحمية	03
			60%	30%	10%		
محايد	0.77	2.31	30	19	11	تقدم شركات المناولة وجبات ذات قيمة غذائية كاملة	04
			50%	31.7%	18.3%		
محايد	0.84	2.15	26	17	17	تقدم شركات المناولة مأكولات و مشروبات ذات جودة.	05
			43.3%	28.3%	28.3%		
موافق	0.49	2.42	المتوسط المرجح				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان اتجاهات عينة الدراسة إيجابية، وذلك لان المتوسط الحسابي (2.42) وقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الثلاثي (2.34 الى 3) أي ان افراد العينة وبصفة عامة موافقون على ان خدمة الاطعام ذات جودة، كما ان متوسط جميع الفقرات يشير الى ان افراد العينة يوافقون على اغلب الفقرات حيث نجد:

➤ من خلال العبارة الأولى اتفقت العينة على ان شركات المناولة تقدم خدمات الاطعام مقبولة من حيث النظافة والتقديم حيث بلغ عدد الموافقين 43 بنسبة 71.7% من مجمل الإجابات، كما ان المتوسط الحسابي لها بلغ (2.61) وبانحراف معياري (0.66) عند مقارنتها مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال موافق.

➤ من خلال العبارة الثانية التي تمثل في توفير شركات المناولة على موظفين ذو معاملة و سلوك محترف حيث كان اتفاق افراد العينة حيث كانت عدد الإجابات 39 بنسبة 65% كما ان متوسطها الحساب (0.53) ومن خلالها فان توجه السؤال كان موافق.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية في المؤسسة الوطنية للتنقيب

- من خلال العبارة الثالثة والذي كان في محتواها "توفر شركات المناولة وجبات خاصة ولائقة تراعي حالات اصحاب الامراض المزمنة وأصحاب الحمية" حيث بلغ عدد الإجابات الموافقة عليه 38 بنسبة 60% بمتوسط حسابي (2.50) فهو مرتفع بالمقارنة ب مقياس ليكرت الثلاثي فان توجه السؤال كان موافق.
- من خلال العبارة الرابعة اتفقت العينة على ان شركات المناولة تقدم وجبات ذات قيمة غذائية كاملة، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 30 إجابة بنسبة 50% كما ان متوسطها الحسابي 2.31 وانحرافها المعياري 0.77. بالمقارنة مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال محايد.
- من خلال العبارة الخامسة اتفقت العينة على ان شركات المناولة تقدم مأكولات ومشروبات ذات جودة، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 26 إجابة بنسبة 43.3% كما ان متوسطها الحسابي 2.15 وانحرافها المعياري 0.84 بالمقارنة مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال محايد.
- الاستنتاج: من خلال النتائج المتوصل اليها في الجدول السالف الذكر نستنتج ان مجمل افراد العينة كانوا متفقين في مجملهم مع هذا الجزء بمتوسط مرجح 2.42 وهو حسب مقياس ليكرت الثلاثي فان توجه السؤال كان موافق بالإجماع أي ان خدمة الاطعام المقدمة تمتاز بالجودة.

2-3- خدمة النقل:

جدول 2-2-7: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول خدمة النقل

الرقم	العبارة	غ. موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه			
								التكرار	التكرار	التكرار
								النسبة	النسبة	النسبة
01	تقدم شركات المناولة خدمة النقل بكل امان و راحة	7	18	35	2.46	0.70	موافق			
		%11.7	%30	%58.3						
02	التزام شركات المناولة بتوفير وسائل النقل من حيث العدد و الوقت	5	17	38	2.55	0.64	موافق			
		%8.3	%28.3	%63.3						
03	توفر شركات المناولة معدات نقل تتلاءم مع متطلبات العقد.	2	26	32	2.50	0.56	موافق			
		%3.3	%43.3	%53.3						
04	تحافظ شركات المناولة على نظافة وسائل النقل (الحافلات والسيارات).	7	19	34	2.45	0.69	موافق			
		11.7%	31.7%	56.7%						
05	مراعاة واحترام سائقي شركات المناولة لقوانين المرور.	7	27	26	2.31	0.67	محايد			
		%11.7	%45	%43						

موافق	0.46	2.45	المتوسط المرجح
-------	------	------	----------------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان اتجاهات عينة الدراسة إيجابية، وذلك لان المتوسط الحسابي (2.45) وقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الثلاثي (2.34 الى 3) أي ان افراد العينة وبصفة عامة موافقون على ان خدمة النقل ذات جودة، كما ان متوسط جميع الفقرات يشير الى ان افراد العينة يوافقون على اغلب الفقرات حيث نجد:

- من خلال العبارة الأولى اتفقت العينة على ان شركات المناولة تقدم خدمة النقل مقبولة بكل امان وراحة حيث بلغ عدد الموافقين 35 بنسبة %58.3 من مجمل الإجابات، كما ان المتوسط الحسابي لها بلغ (2.46) وانحراف معياري (0.70) عند مقارنتها مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال موافق.
- من خلال العبارة الثانية التي تمثل في توفير شركات المناولة وسائل النقل من حيث العدد والوقت حيث كان اتفاق افراد العينة حيث كانت عدد الإجابات 38 بنسبة %63.3 كما ان متوسطها الحساب (2.68) ومن خلالها فان توجه السؤال كان موافق.
- من خلال العبارة الثالثة اتفقت العينة على ان شركات المناولة توفر معدات النقل تتلاءم مع متطلبات العقد، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 32 إجابة بنسبة %53.3 كما ان متوسطها الحسابي 2.50 وانحرافها المعياري 0.56 بالمقارنة مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال موافق.
- من خلال العبارة الرابعة والذي كان في محتواها "تحافظ شركات المناولة على نظافة وسائل النقل (الحافلات والسيارات) حيث بلغ عدد الإجابات الموافقة عليه 34 بنسبة %56.7 بمتوسط حسابي (2.45) فهو مرتفع بالمقارنة ب مقياس ليكرت الثلاثي فان توجه السؤال كان موافق.
- من خلال العبارة الخامسة اتفقت العينة على ان سائقي شركات المناولة يحترمون قوانين المرور، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 27 إجابة بنسبة %45 كما ان متوسطها الحسابي 2.31 وانحرافها المعياري 0.67 بالمقارنة مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال محايد.

الاستنتاج: من خلال النتائج المتوصل اليها في الجدول السالف الذكر نستنتج ان مجمل افراد العينة كانوا متفقين في مجملهم مع هذا الجزء بمتوسط مرجح 2.45 وهو حسب مقياس ليكرت الثلاثي فان توجه السؤال كان موافق بالإجماع أي ان خدمة النقل المقدمة تمتاز بالجودة.

2-4-الامن والحراسة:

جدول 2-2-8: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول خدمة الامن والحراسة

الرقم	العبارة	غ.موافق	محايد	موافق	المتوسط	الاتجاه
		تكرار	تكرار	تكرار	سط	
		النسبة	النسبة	النسبة	الحساب	

الفصل الثاني الدراسة الميدانية في المؤسسة الوطنية للتنقيب

		بي					
01	موافق	0.52	2.71	45	13	2	تحافظ شركات المناولة على النظام داخل مواقع العمل.
				75%	21.7%	3.3%	
02	موافق	0.56	2.68	44	13	3	تسعى شركات المناولة في توفير الامن و الاستقرار والبيئة اللازمة لعمل الموظفين.
				73.3%	21.7%	5%	
03	محايد	0.82	2.08	30	19	18	تعمل شركات المناولة على نشر التوعية والسلامة.
				38.3%	31.3%	30%	
04	موافق	0.69	2.45	34	19	7	تقوم شركات المناولة بإدارة جميع عمليات الامن والسلامة بالموقع ومعالجتها الفورية عند الوقوع.
				56.7%	31.3%	11.7%	
05	موافق	0.55	2.71	46	11	3	توفر شركات المناولة الامن في قاعات الحياة والورشات.
				76.7%	18.3%	5%	
موافق	0.45	2.53	المتوسط المرجح				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان اتجاهات عينة الدراسة إيجابية، وذلك لان المتوسط الحسابي (2.53) وقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الثلاثي (2.34 الى 3) أي ان افراد العينة وبصفة عامة موافقون على ان خدمة الامن والحراسة ذات جودة، كما ان متوسط جميع الفقرات يشير الى ان افراد العينة يوافقون على اغلب الفقرات حيث نجد:

- من خلال العبارة الأولى اتفقت العينة على ان شركات المناولة تحافظ على النظام داخل مواقع العمل حيث بلغ عدد الموافقين 45 بنسبة 75% من مجمل الإجابات، كما ان المتوسط الحسابي لها بلغ (2.71) وبانحراف معياري (0.52) عند مقارنتها مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال موافق.
- من خلال العبارة الثانية التي تمثل في توفير شركات المناولة الامن والاستقرار والبيئة اللازمة لعمل الموظفين حيث كان اتفاق افراد العينة حيث كانت عدد الإجابات 44 بنسبة 73.3% كما ان متوسطها الحساب (2.68) ومن خلالها فان توجه السؤال كان موافق.
- من خلال العبارة الثالثة اتفقت العينة على ان شركات المناولة تعمل على نشر التوعية والسلامة، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 30 إجابة بنسبة 38.3% كما ان متوسطها الحسابي 2.08 وانحرافها المعياري 0.82 بالمقارنة مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال محايد.
- من خلال العبارة الرابعة والذي كان في محتواها "تقوم شركات المناولة بإدارة جميع عمليات الامن والسلامة بالموقع ومعالجتها الفورية عند الوقوع" حيث بلغ عدد الإجابات الموافقة عليه 34 بنسبة 56.7% بمتوسط حسابي (2.45) فهو مرتفع بالمقارنة ب مقياس ليكرت الثلاثي فان توجه السؤال كان موافق.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية في المؤسسة الوطنية للتنقيب

➤ من خلال العبارة الخامسة اتفقت العينة على ان شركات المناولة توفر الامن في قاعدات الحياة والورشات، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 46 إجابة بنسبة %76.7 كما ان متوسطها الحسابي 2.71 وانحرافها المعياري 0.55 بالمقارنة مع ثلاثية ليكارت فان توجه السؤال موافق.

الاستنتاج: من خلال النتائج المتوصل اليها في الجدول السالف الذكر نستنتج ان مجمل افراد العينة كانوا متفقين في مجملهم مع هذا الجزء بمتوسط مرجح 2.53 وهو حسب مقياس ليكارت الثلاثي فان توجه السؤال كان موافق بالإجماع أي ان خدمة الامن والحراسة المقدمة تمتاز بالجودة.

3-رضا الموظفين:

جدول 2-2-9: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول رضا الموظفين

الرقم	العبارة	غ.موافق تكرار النسبة	محايد تكرار النسبة	موافق تكرار النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه								
								01	انا -كموظف- راض عن جودة الخدمات الايواء المقدمة بشكل عام.	13	11	36	2.38	0.82	موافق
										21.7%	18.3%	60%			
02	انا -كموظف- راض عن جودة الخدمات الاطعام المقدمة بشكل عام	11	13	36	2.41	0.78	موافق								
		18.3%	21.7%	60%											
03	انا -كموظف- راض عن جودة الخدمات النقل المقدمة بشكل عام.	7	16	37	2.50	0.70	موافق								
		11.7%	26.7%	61.7%											
04	انا -كموظف- راض عن جودة الخدمات الحراسة والامن بشكل عام.	5	14	41	2.60	0.64	موافق								
		8.3%	23.3%	68.3%											
05	انا -كموظف- راض عن شركات المناولة المتعاقدة مع المؤسسة الوطنية للتنقيب	8	23	29	2.35	0.70	موافق								
		13.3%	38.3%	48.3%											
06	انا -كموظف- راض عن تعامل و معالجة شركات المناولة لشكاوي موظفي المؤسسة الوطنية للتنقيب.	10	30	20	2.16	0.69	محايد								
		16.7%	50%	33.3%											
	المتوسط المرجح				2.40	0.50	موافق								

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان اتجاهات عينة الدراسة إيجابية، وذلك لان المتوسط الحسابي (2.40) وقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الثلاثي (2.34 الى 3) أي ان افراد العينة وبصفة عامة راضيين عن الخدمات المقدمة من طرف شركات المناولة، كما ان متوسط جميع الفقرات يشير الى ان افراد العينة راضيين على اغلب الفقرات حيث نجد:

➤ من خلال العبارة الأولى اتفقت العينة على ان الموظفين راضيين عن جودة خدمات الايواء حيث بلغ عدد الموافقين 36 بنسبة 75% من مجمل الإجابات، كما ان المتوسط الحسابي لها بلغ (2.38) وبانحراف معياري (0.82) عند مقارنتها مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال موافق.

➤ من خلال العبارة الثانية التي تمثل عن رضا الموظفين عن جودة خدمة الاطعام حيث كان اتفاق افراد العينة كانت عدد الإجابات 36 بنسبة 73.3% كما ان متوسطها الحساب (2.41) ومن خلالها فان توجه السؤال كان موافق.

➤ من خلال العبارة الثالثة اتفقت العينة عن رضا الموظفين عن جودة خدمة النقل المقدمة بشكل عام، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 37 إجابة بنسبة 38.3% كما ان متوسطها الحسابي 2.50 وانحرافها المعياري 0.70 بالمقارنة مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال موافق.

➤ من خلال العبارة الرابعة والذي كان في محتواها " انا -كموظف- راض عن جودة الخدمات الحراسة والامن بشكل عام." حيث بلغ عدد الإجابات الموافقة عليه 34 بنسبة 56.7% بمتوسط حسابي (2.45) فهو مرتفع بالمقارنة ب مقياس ليكرت الثلاثي فان توجه السؤال كان موافق.

➤ من خلال العبارة الخامسة اتفقت العينة على رضا الموظف عن شركات المناولة المتعاقدة مع المؤسسة الوطنية للتنقيب، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 29 إجابة بنسبة 76.7% كما ان متوسطها الحسابي 2.35 وانحرافها المعياري 0.70 بالمقارنة مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال موافق.

➤ من خلال العبارة السادسة اتفقت العينة على انا -كموظف- راض عن تعامل ومعالجة شركات المناولة لشكاوى موظفي المؤسسة الوطنية للتنقيب، حيث كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال عددها 30 إجابة بنسبة 76.7% كما ان متوسطها الحسابي 2.16 وانحرافها المعياري 0.69 بالمقارنة مع ثلاثية ليكرت فان توجه السؤال محايد.

الاستنتاج: من خلال النتائج المتوصل اليها في الجدول السالف الذكر نستنتج ان مجمل افراد العينة كانوا راضيين عن جودة الخدمات المقدمة بمتوسط مرجح 2.40 وهو حسب مقياس ليكرت الثلاثي فان توجه السؤال كان موافق بالإجماع أي ان الخدمات المقدمة تمتاز بالجودة مما حقق رضا الموظفين.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

حددت الطالبة في هذا البحث مجموعة من الفرضيات التي تعكس مدى جودة خدمات شركات المناولة على رضا الموظفين، وقد صيغت فرضيتين حاولنا الإجابة من خلال تحليل الفرضيات بالاعتماد على spss22 وقد كانت الأسئلة ونتائجها كالآتي:

الفرضية الأولى: تمحورت هذه الفرضية حول وجود علاقة ارتباط قوي بين جودة خدمات شركات المناولة ورضا الموظفين.

(H₀): لا توجد علاقة ارتباط قوية بين جودة الخدمة ورضا الموظفين.

(H₁): توجد علاقة ارتباط قوية بين جودة الخدمة ورضا الموظفين.

جدول 2-3-1: علاقة الارتباط بيرسون للفرضية الاولى

العينة	علاقة بيرسون	
60	,739**	الفرضية الأولى

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج spss22

يوضح الجدول أعلاه علاقة بيرسون بلغت 0.739 وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة خدمات شركات المناولة ورضا الموظفين

بعدها تبين انه سنقبل فرضية البديلة ونرفض الفرضية العدم(H₁) وهو ما يعني وجود علاقة ارتباط قوية بين المحور الأول جودة خدمات شركات المناولة والمحور الثاني رضا الموظفين.

الفرضية الثانية: تمحورت هذه الفرضية على وجود أثر ذو دلالة معنوية (-0.05) لجودة الخدمات على رضا الموظفين.

(H₀): لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين جودة الخدمة ورضا الموظفين.

(H₁): توجد اثر ذو دلالة معنوية بين جودة الخدمة ورضا الموظفين.

جدول 2-3-2: معامل الارتباط للفرضية الثانية

العينة	مستوى الدلالة	
60	,000	الفرضية الثانية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج spss22

يوضح الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط بين جودة الخدمة ورضا الموظفين حيث نلاحظ ان قيمة Sig-000 وهي قيمة اقل من مستوى الدلالة (-0.05)، يشير الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة أي ان هناك ارتباط خطي موجب بين المحورين.

الفرضيات الفرعية:

خدمة الايواء:

(H₀): لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة الايواء ورضا الموظفين.

(H₁): توجد اثر ذو دلالة معنوية بين جودة الخدمة ورضا الموظفين.

خدمة الاطعام:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية في المؤسسة الوطنية للتنقيب

H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة الاطعام ورضا الموظفين.
 H_1 : توجد اثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة الاطعام ورضا الموظفين.
خدمة الامن:

H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة الامن ورضا الموظفين.
 H_1 : توجد اثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة الامن ورضا الموظفين.
خدمة النقل:

H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة النقل ورضا الموظفين.
 H_1 : توجد اثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة النقل ورضا الموظفين.

جدول 2-3-3: علاقة الارتباط للفرضيات البديلة

خدمة الامن والحراسة	خدمة النقل	خدمة الاطعام	خدمة الايواء	معامل بيرسون	جودة الخدمة
,513**	,496**	,598**	,612**		
,000	,000	,000	,000	مستوى دلالة العينة	رضا الموظفين

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج spss22

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع العلاقات الارتباط ذات دلالة إحصائية وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة جودة الخدمة (خدمة الايواء، خدمة الاطعام، خدمة النقل، خدمة الامن والحراسة) والمتغير التابع رضا موظفين المؤسسة الوطنية للتنقيب، حيث بلغت قيمة الارتباط بين خدمة الايواء والمتغير التابع %61.2، ثم يأتي في ذلك خدمة الاطعام حيث له علاقة ارتباط مع المتغير التابع %59.8، ثم يأتي بعد ذلك خدمة الامن والحراسة والمتغير التابع %51.3، وفي الأخير خدمة النقل حيث له علاقة ارتباط مع المتغير التابع بنسبة %49.6.

ونعتمد في عملية حساب الانحدار الخطي على المعادلة الرياضية التي تصف العلاقة بين متغير مستقل والمتغير التابع، واستنادا على مخرجات spss22 تصاغ المعادلة التالية:

$$Y = a.x + b_1 + b_2 + b_3 + b_4$$

بحيث:

Y : جودة الخدمة

a : رضا الموظفين

B1 : خدمة الايواء

B2 : خدمة الاطعام

B3 : خدمة النقل

B4 : خدمة الامن والحراسة

جدول 2-3-4 : لاستخراج معادلة خط الانحدار

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,084	,325		-,259	,797
	الايواء خدمة	,254	,116	,262	2,184	,033
	الاطعام خدمة	,284	,117	,280	2,419	,019
	الامن خدمة	,184	,124	,167	1,483	,144
	النقل خدمة	,303	,106	,280	2,861	,006

a. Variable dépendante : الموظفين رضا

المصدر: اعتمادا على مخرجات spss22

بناء على المخرجات السابقة نقترح نموذج خط الانحدار للدراسة وفق المعادلة التالية:

$$Y = -0.84 + 0.254x_1 + 0.284x_2 + 0.184x_3 + 0.303x_4$$

1- يوضح الجدول أعلاه (2-3-4) درجة تأثير رضا الموظفين في جودة خدمة الايواء ب $B=0.254$ ، بمعنى ان تغير في رضا الموظفين يؤدي الى تغير في جودة خدمة الايواء .

وحين بلغت قيمة الاختبار $t = 2.184$ وهذا حسب الجدول قيمة معامل جودة خدمة الايواء قد بلغت 0.254 بمستوى دلالة $sig = 0.33$ وهي أكبر من 0.05 أي هناك دلالة معنوية لمعامل جودة خدمة الايواء على المتغير التابع الذي هو رضا الموظفين، وعليه نقبل الفرضية القائلة بوجود أثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة الايواء ورضا الموظفين.

2- يوضح الجدول أعلاه (2-3-4) درجة تأثير رضا الموظفين في جودة خدمة الاطعام ب $B=0.284$ ، بمعنى ان تغير في رضا الموظفين يؤدي الى تغير في جودة خدمة الاطعام.

وحين بلغت قيمة الاختبار $t = 2.419$ وهذا حسب الجدول قيمة معامل جودة خدمة الاطعام قد بلغت 0.284 بمستوى دلالة $sig = 0.19$ وهي أكبر من 0.05 أي هناك دلالة معنوية لمعامل جودة خدمة الايواء على المتغير التابع الذي هو رضا الموظفين، وعليه نقبل الفرضية القائلة بوجود اثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة الاطعام ورضا الموظفين.

3- يوضح الجدول أعلاه (2-3-4) درجة تأثير رضا الموظفين في جودة خدمة النقل ب $B= 0.303$ بمعنى ان تغير في رضا الموظفين يؤدي الى تغير في جودة خدمة النقل.

وحيث بلغت قيمة الاختبار $t= 2.861$ وهذا حسب الجدول قيمة معامل جودة خدمة النقل قد بلغت 0.184 بمستوى دلالة $sig= 0.006$ وهي اكبر من 0.05 أي هناك دلالة معنوية لمعامل جودة خدمة النقل على المتغير التابع الذي هو رضا الموظفين، وعليه نقبل الفرضية القائلة بوجود اثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة النقل ورضا الموظفين.

4- يوضح الجدول أعلاه (2-3-4) درجة تأثير رضا الموظفين في جودة خدمة الامن والحراسة ب $B=0.184$ ، بمعنى ان تغير في رضا الموظفين يؤدي الى تغير في جودة خدمة الامن والحراسة .

وحيث بلغت قيمة الاختبار $t= 1.483$ وهذا حسب الجدول قيمة معامل جودة خدمة الاطعام قد بلغت 0.184 بمستوى دلالة $sig= 0.144$ وهي اكبر من 0.05 أي هناك دلالة معنوية لمعامل جودة خدمة الايواء على المتغير التابع الذي هو رضا الموظفين، وعليه نقبل الفرضية القائلة بوجود اثر ذو دلالة معنوية بين جودة خدمة الامن ورضا الموظفين.

خاتمة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى الدراسة الميدانية وعرض النتائج الخاصة بتوزيع الاستبيان الذي يقيم جودة خدمات شركات المناولة من منظور الموظفين في المؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود، حيث قمنا بتوزيع 75 استبيان الا اننا قمنا باسترجاع 60 استبيان صالح للتحليل، كما قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية كالأستعانة ببرنامج spss22 من اجل اختبار فرضيات الدراسة وهذا من اجل جمع البيانات الخاصة بالدراسة وتحليلها بهدف الوصول الى النتائج التي مكنتنا من خلالها قبول او رفض الفرضيات

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع يتضح لنا أن أهمية المناولة تكمن في ايجابياتها التي على المؤسسات الأمانة استغلالها قدر الإمكان وعلى أحسن وجه من أجل تحقيق جودة وتحسينها وذلك من خلال الاعتماد على مؤسسات مناولة كفؤة وذات إمكانيات مادية وبشرية لكسب رضا الموظفين، حيث يجب تقديم خدمات ذات جودة المطلوبة او تفوق توقعات الموظفين، لذلك فان الجزء التطبيقي لهذا البحث تم بدراسة المؤسسة الوطنية للتنقيب لمعرفة مدى جودة الخدمات المقدمة من طرف شركات المناولة ومدى رضا الموظفين حيث قمنا بمعالجة التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى رضا الموظفين عن خدمات شركات المناولة

بعد قيامنا بالدراسة التطبيقية على المؤسسة الوطنية للتنقيب، توصلنا الى مجموعة من النتائج وقدمنا بعض الاقتراحات والتوصيات نصيغها كالآتي:

نتائج دراسة:

من بين اهم النتائج المتوصل اليها:

- لا توجد مؤسسة حاليا بإمكانها الاستغناء على شركات المناولة، وان خدمات شركات المناولة تساعد المؤسسة الامرة على تركيز وتخصيص في نشاطها، وحرص شركات المناولة على تلبية احتياجات الموظفين وتوفير الجو الملائم الذي يجعل موظفو الشركات الامرة يعملون بمزيد من الجد لتحقيق اهدافها.
- اكتسبت شركات المناولة تطورا واهمية كبيرة خاصة فيما يتعلق بتقديم الخدمات حيث أصبحت اداة لتحقيق رضا الموظفين من خلال جودة الخدمات المقدمة.
- أن المناولة تحظى بأهمية بالغة من الناحية الاقتصادية نظرا لما توفره للمؤسسات الأمانة من مزايا عدة تمكنها من رفع مستوى الإنتاج دون الزيادة في الأعباء كما تساعد على تقليص من تكاليف التخزين وتجنبها الاستثمارات غير مجدية وفي نفس الوقت تمكنها من الاستفادة من المعرفة الفنية التي يتمتع بها المناولون واليد العاملة والخبرات المتوفرة وتجنبها تقلبات أسعار المواد الأولية وكذا الحصول على الخدمات والمنتجات بأفضل جودة وبأحسن الأسعار وفي وقتها المحدد دون تأخر.
- تعتبر جودة خدمات شركات المناولة ميزة تنافسية، لتحقيق رضا الموظفين، لان الجودة ونوعية هي المعيار الأساسي لرضا.
- هناك طرق عديدة لقياس رضا الموظف من بينها القيام باستبيانات او مراجعة شكاوى للموظفين لتحسين من جودة الخدمة.

الاقتراحات والتوصيات:

- يجب قيام شركات الأمانة بطلب شهادات تثبت الخبرة والنوعية ثم يأتي معيار الأقل تكلفة وسعرا، وعلى هذا الأساس يمكن القول ان الجودة والسعر يلعبان دورا مهما في انتقاء واختيار المناولين.

- يجب زيادة تحسين الخدمات المقدمة من طرف شركات المناولة.
- مراقبة الشركات الآمرة للخدمات المقدمة لموظفيها.
- وضع خلية خاصة لسماع ودراسة شكاوى الموظفين، او اقتراح التركيز على اجراء اجتماعات دورية لتقييم أداء شركات المناولة.
- تدري عمال شركات المناولة على تقديم الخدمة وتحسين معاملتهم وذلك من اجل كسب رضا الموظفين.

آفاق المستقبلية:

- وكل دراسة علمي فدراستنا حدود ارتأينا في الأخير تقديم بعض الافاق المستقبلية للدراسة والمتمثلة فيما يلي:
- زيادة الاهتمام بالمناولة الصناعية لإحداث الاندماج بين المنشآت الصناعية وتوسيع وتطوير المناولة الصناعية.
 - اصدار تشريعات وقوانين تحمي شركات المناولة.
 - دراسة آفاق ومستقبل المناولة.

المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المصادر باللغة العربية

الكتب:

- 1- أسامة محمد طه إبراهيم "النظرية العامة لعقود الباطن" دار النهضة العربية، مصر، الطبعة 95، 1992.
- 2- جمال الدين لعويسات، ادارة الجودة الشاملة، دار هومة، أبو ظبي، 2005.
- 3- خضير كاظم حمود (2008) إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى.
- 4- خضير كاظم حمود، روان منير الشيخ (2010) إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 5- سراج بيرت، المناولة الصناعية، الدليل التطبيقي للعلاقات بين المشتري والمناول، موسوعة دالما، باريس ، 2000.
- 6- عدنان إبراهيم السرحان، شرح القانون المدني للعقود المسماة (المقاوله والوكالة والكفالة)، د ط، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 7- قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، 2006.
- 8- مأمون الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
- 9- مأمون الدرادكة، طارق الشبلي، خالد الحيصات، عزام الصبري، توفيق عبد الرحيم (2001) إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- 10- محمد عبد العال النعيمي، جليل صويص تحقيق الدقة في إدارة الجودة مفاهيم وتطبيقات الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان.
- 11- محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 12- محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، بغداد، 2002.
- 13- مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر، عمان، 2007.
- 14- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، عمان، 2005.

المذكرات:

- 1- بن الدين محمد، المناولة الصناعية كاستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012-2013.
- 2- بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2007.

- 3- عزيزو سليمة، بورصة المناولة والشراكة وعلاقتها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع ادارة أعمال، جامعة الجزائر، 2009/2008
- 4- علوي فاطمة الزهراء، المناولة الصناعية خيار استراتيجي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة - مع دراسة تطبيقية في قطاع المحروقات - رسالة ماجستير، الجزائر، 2010.
- 5- لحاج مليانة، دور المناولة في انشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة واقع المناولة في الجزائر لفترة 2012-2014)، مذكرة ماستر، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.

المجلات والملتقيات والمطبوعات:

- 1- اسماعيل جوامع واخرون، "استراتيجية تطوير الصناعات الصغيرة والمتوسطة من خلال تنشيط وتنظيم المناولات الصناعية "التجربة الجزائرية" مداخلة في الملتقى الوطني "الاقتصاد الصناعي وأهميته في تصميم وقيادة السياسات الصناعية في الاقتصاديات الناشئة" جامعة بسكرة، 2-3 ديسمبر 2008.
- 2- حمدون أسماء، تسويق خدمات النقل، مطبوعة مقدمة لطلبة تسويق الخدمات، جامعة سيدي بلعباس، 2019/2018.
- 3- الدين بو يعقوب المناولة الصناعية - التجربة المغربية - المؤتمر والمعرض العربي الاول للمناولة الصناعية الجزائر 12/09/2006/
- 4- شهيرة دعدوع، أنواع الشركات، متاح في الموقع 2016/10/18.
- 5- ظهير شريف رقم 1.07.155 صادر في 30 نوفمبر 2007 بتنفيذ القانون رقم 06-27 المتعلق بأعمال الحراسة ونقل الأموال.
- 6- كلوش عبد الله، سحنون سمير، استراتيجية المناولة الصناعية لعصرنة قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة إضافات اقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 2: العدد 3: أفريل 2018.
- 7- محترفو الصناعة العربية، 2022/05/07، WWW.ASHARQALAWSAT.COM.
- 8- مصطفى الناسي، شركات المناولة... مستخدمون دائمون بقبعات مؤقتة وحقوق مهضومة 2023/05/31، على الساعة 11:13 متاح على الموقع بتاريخ 2022/06/17.
- 9- هيئة التحرير، مفهوم رضا الموظفين وأهميته وتأثيره في إنتاجية الموظفين، تاريخ الاطلاع 2023/06/01، متاح في الموقع 2021/09/28.
- 10- وجدي محسن، ماهة الرضا الوظيفي او رضا الموظفين؟ تعريفه وأهميته وطرق قياسه (employee satisfaction)، نشر في 2023/01/11 بموقع porsline news lettre.

- 1–Jean-Louis et André : la sous-traitance internationale ou délocalisation. ONUDI. Vienne 2004
- 2–feriel belcadhi, abri de chantier, sanitaire, base vie...tout pour le confort du personnel de chantier, publié le 16/09/2015
- 3–Christian derbaix, joel brée, comportement du consommateur, Edition economica, paris,2000,
- 4–Jean-Jacques daudin et charles Tapiero, les qualits et le contrôle lqualite, paris : economica1996

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير
قسم علوم التجارية



الملحق رقم 1: استمارة الاستبيان

استبيان رضا الموظفين عن خدمات شركات المناولة (الفندقة والايواء، الاطعام، والحراسة)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار اعداد مذكرة تخرج ماستر، تخصص تسويق الخدمات بعنوان:

"تقييم جودة خدمات شركات المناولة من منظور الموظفين".

هذا العمل يهدف الى دراسة مدى جودة خدمات شركات المناولة المتعاقدة مع المؤسسة الوطنية للتتقيب ومدى رضا الموظفين عنها. في سبيل ذلك، نرجو منكم التكرم بالمساهمة في الإجابة على هذا الاستبيان الذي يسمح لي بإنجاز الجزء التطبيقي واعلمكم ان هذه الإجابات لن تستخدم الا لأغراض هذا البحث العلمي.

مع فائق الاحترام والشكر

تحت اشراف الأستاذ خويلدات صالح

الطالبة: داود هاجر

المحور الاول: خدمات شركات المناولة

أولاً: خدمة الايواء

العبارات	غير موافق	محايد	موافق
تقدم شركات المناولة خدمات مقبولة في تنظيف الغرف والمحيط			
تستعمل شركات المناولة أدوات تنظيف ذات جودة			
تقدم شركات المناولة استقبال لائق و ذات جودة			
تسهل شركات المناولة على ظروف الإقامة (وسائل الراحة، الأفرشة و الأغطية)			
توفر شركات المناولة الأمان في الغرف.			

			تقوم شركات المناولة بصيانة الأجهزة ومختلف الشبكات (الكهرباء، المياه، صرف الصحي) على احسن وجه.
--	--	--	---

ثانيا: خدمات الاطعام

العبارات	غير موافق	محايد	موافق
تقدم شركات المناولة خدمات الاطعام مقبولة من حيث النظافة و التقديم			
تتوفر شركات المناولة على موظفين ذو معاملمة و سلوك احترافي			
توفر شركات المناولة وجبات خاصة و لائقة تراعي حالات اصحاب الامراض المزمنة وأصحاب الحمية			
تقدم شركات المناولة وجبات ذات قيمة غذائية كاملة.			
تقدم شركات المناولة مأكولات و مشروبات ذات جودة.			

ثالثا: النقل

العبارات	غير موافق	محايد	موافق
تقدم شركات المناولة خدمة النقل بكل امان و راحة			
التزام شركات المناولة بتوفير وسائل النقل من حيث العدد و الوقت			
توفر شركات المناولة معدات نقل تتلاءم مع متطلبات العقد.			
تحافظ شركات المناولة على نظافة وسائل النقل (الحافلات والسيارات).			
مراعاة واحترام سائقي شركات المناولة لقوانين المرور.			

رابعا: الامن والحراسة:

العبارات	غير موافق	محايد	موافق
تحافظ شركات المناولة على النظام داخل مواقع العمل.			
تسعى شركات المناولة في توفير الامن و الاستقرار والبيئة اللازمة لعمل الموظفين.			
تعمل شركات المناولة على نشر التوعية والسلامة.			
تقوم شركات المناولة بإدارة جميع عمليات الامن والسلامة بالموقع ومعالجتها الفورية عند الوقوع.			
توفر شركات المناولة الامن في قاعات الحياة والورشات.			

المحور الثاني: رضا الموظفين

العبارات	غير موافق	محايد	موافق
انا -كموظف- راض عن جودة الخدمات الايواء المقدمة بشكل عام.			
انا -كموظف- راض عن جودة الخدمات الاطعام المقدمة بشكل عام.			
انا -كموظف- راض عن جودة الخدمات النقل المقدمة بشكل عام.			
انا -كموظف- راض عن جودة الخدمات الحراسة والامن بشكل عام.			
انا -كموظف- راض عن شركات المناولة المتعاقدة مع المؤسسة الوطنية للتنقيب.			
انا -كموظف- راض عن تعامل و معالجة شركات المناولة لشكاوي موظفي المؤسسة الوطنية للتنقيب.			

المحور الثالث: معلومات متعلقة بالموظف

(1) الجنس

ذكر ، انثى

(2) العمر

من 20 الى 30 سنة ، من 30 الى 40 سنة ، من 40 الى 50 سنة ، من 50 سنة فما فوق

(3) المؤهل العلمي

ثانوي ، ليسانس ، ماستر ، أخرى

(4) المهنة

عامل مهني ، موظف مؤهل (تقني) ، إطار ، إطار سامي ، منصب اخر

هل لديك أية اقتراحات لتحسين جودة خدمات شركات المناولة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الملحق رقم 2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول

1- جودة خدمة الايواء:

		Statistiques					
		س1	س2	س3	س4	س5	س6
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,466667	2,0000	2,3500	2,2167	2,4333	2,4833
	Ecart type	,7911945	,88298	,73242	,82527	,72174	,72467

2- جودة خدمة الاطعام:

		Statistiques				
		ع1	ع2	ع3	ع4	ع5
N	Valide	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,6167	2,5333	2,5000	2,3167	2,1500
	Ecart type	,66617	,70028	,67648	,77002	,84020

3- جودة خدمة النقل:

		Statistiques				
		م1	م2	م3	م4	م5
N	Valide	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,4667	2,5500	2,5000	2,4500	2,3167
	Ecart type	,70028	,64899	,56748	,69927	,67627

4- جودة خدمة الامن والحراسة:

Statistiques

		ج1	ج2	ج3	ج4	ج5
N	Valide	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		2,7167	2,6833	2,0833	2,4500	2,7167
Ecart type		,52373	,56723	,82937	,69927	,55515

Table de Fréquences

تقدم شركات المناولة خدمات مقبولة في تنظيف الغرف والمحيط

س1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	11	18,3	18,3	18,3
	محايد	10	16,7	16,7	35,0
	موافق	39	65,0	65,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

تستعمل شركات المناولة أدوات تنظيف ذات جودة

س2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	23	38,3	38,3	38,3
	محايد	14	23,3	23,3	61,7
	موافق	23	38,3	38,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

تقدم شركات المناولة استقبال لائق وذات جودة

س3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	9	15,0	15,0	15,0
	محايد	21	35,0	35,0	50,0

موافق	30	50,0	50,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

تسهل شركات المناولة على ظروف الإقامة (وسائل الراحة، الأفرشة والأغطية....)

س4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	15	25,0	25,0	25,0
محاييد	17	28,3	28,3	53,3
موافق	28	46,7	46,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

توفر شركات المناولة الأمان في الغرف.

س5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	8	13,3	13,3	13,3
محاييد	18	30,0	30,0	43,3
موافق	34	56,7	56,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

تقوم شركات المناولة بصيانة الأجهزة ومختلف الشبكات (الكهرباء، المياه، صرف الصحي) على أحسن وجه.

س6

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق غير	8	13,3	13,3	13,3
محاييد	15	25,0	25,0	38,3
موافق	37	61,7	61,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

تقدم شركات المناولة خدمات الاطعام مقبولة من حيث النظافة والتقديم

ع1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	موافق غير	6	10,0	10,0	10,0
	محايد	11	18,3	18,3	28,3
	موافق	43	71,7	71,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تتوفر شركات المناولة على موظفين ذو معاملة وسلوك احترافي

ع2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	7	11,7	11,7	11,7
	محايد	14	23,3	23,3	35,0
	موافق	39	65,0	65,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تتوفر شركات المناولة وجبات خاصة ولانثقة تراعي حالات اصحاب الامراض المزمنة وأصحاب الحمية

ع3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	6	10,0	10,0	10,0
	محايد	18	30,0	30,0	40,0
	موافق	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تقدم شركات المناولة وجبات ذات قيمة غذائية كاملة.

ع4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	11	18,3	18,3	18,3
	محايد	19	31,7	31,7	50,0
	موافق	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تقدم شركات المناولة مأكولات ومشروبات ذات جودة

ع5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	17	28,3	28,3	28,3
	محايد	17	28,3	28,3	56,7
	موافق	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تقدم شركات المناولة خدمة النقل بكل امان وراحة

م1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	7	11,7	11,7	11,7
	محايد	18	30,0	30,0	41,7
	موافق	35	58,3	58,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

التزام شركات المناولة بتوفير وسائل النقل من حيث العدد والوقت

م2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	5	8,3	8,3	8,3
	محايد	17	28,3	28,3	36,7
	موافق	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

توفر شركات المناولة معدات نقل تتلاءم مع متطلبات العقد

م3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	3,3	3,3	3,3
	محايد	26	43,3	43,3	46,7
	موافق	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تحافظ شركات المناولة على نظافة وسائل النقل (الحافلات والسيارات).

م4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	7	11,7	11,7	11,7
	محايد	19	31,7	31,7	43,3
	موافق	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

مراعاة واحترام سائقي شركات المناولة لقوانين المرور.

م5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	7	11,7	11,7	11,7
	محايد	27	45,0	45,0	56,7
	موافق	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تحافظ شركات المناولة على النظام داخل مواقع العمل.

ج1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	3,3	3,3	3,3
	محايد	13	21,7	21,7	25,0
	موافق	45	75,0	75,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تسعى شركات المناولة في توفير الامن والاستقرار والبيئة اللازمة لعمل الموظفين

ج2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	5,0	5,0	5,0
	محايد	13	21,7	21,7	26,7
	موافق	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تعمل شركات المناولة على نشر التوعية والسلامة.

ج3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	18	30,0	30,0	30,0
	محايد	19	31,7	31,7	61,7
	موافق	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

تقوم شركات المناولة بإدارة جميع عمليات الامن والسلامة بالموقع ومعالجتها الفورية عند الوقوع.

ج4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	7	11,7	11,7	11,7
	محايد	19	31,7	31,7	43,3
	موافق	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

توفر شركات المناولة الامن في قاعات الحياة والورشات.

ج5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	5,0	5,0	5,0
	محايد	11	18,3	18,3	23,3
	موافق	46	76,7	76,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الملحق رقم 03: المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الثاني

Statistiques

		د1	د2	د3	د4	د5	د6
N	Valide	60	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,3833	2,4167	2,5000	2,6000	2,3500	2,1667
	Ecart type	,82527	,78744	,70109	,64309	,70890	,69298

انا - كموظف - راض عن جودة الخدمات الايواء المقدمة بشكل عام.

د1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	13	21,7	21,7	21,7
	محايد	11	18,3	18,3	40,0
	موافق	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

انا - كموظف - راض عن جودة الخدمات الاطعام المقدمة بشكل عام

د2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	11	18,3	18,3	18,3
	محايد	13	21,7	21,7	40,0
	موافق	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

انا - كموظف - راض عن جودة الخدمات النقل المقدمة بشكل عام.

د3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	7	11,7	11,7	11,7
	محايد	16	26,7	26,7	38,3
	موافق	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

انا - كموظف - راض عن جودة الخدمات

انا - كموظف - راض عن جودة الخدمات الحراسة والامن بشكل عام.

د4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	5	8,3	8,3	8,3
	محايد	14	23,3	23,3	31,7
	موافق	41	68,3	68,3	100,0

Total	60	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

انا - كموظف - راض عن شركات المناولة المتعاقدة مع المؤسسة الوطنية للتنقيب.

د5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	8	13,3	13,3	13,3
	محايد	23	38,3	38,3	51,7
	موافق	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

انا - كموظف - راض عن تعامل ومعالجة شركات المناولة لشكاوي موظفي المؤسسة الوطنية للتنقيب

د6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	10	16,7	16,7	16,7
	محايد	30	50,0	50,0	66,7
	موافق	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الملحق رقم 04: خصائص العينة

Statistiques

		العلمي_المؤهل	المهنة	المهنية_الخبرة	العمر	الجنس
N	Valide	60	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	45	75,0	75,0	75,0
	انثى	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

العمر

		العمر		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	30 الى 20 من	7	11,7	11,7	11,7
	40 الى 30 من	27	45,0	45,0	56,7
	50 الى 40 من	11	18,3	18,3	75,0
	فوق 50 من	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		العلمي_المؤهل		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ثانوي	2	3,3	3,3	3,3
	ليسانس	16	26,7	26,7	30,0
	ماستر	26	43,3	43,3	73,3
	اخرى	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

المهنة

		المهنة		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	مهني عامل	1	1,7	1,7	1,7
	تقني(مؤهل موظف	9	15,0	15,0	16,7
	إطار	37	61,7	61,7	78,3
	سامي إطار	11	18,3	18,3	96,7
	آخر منصب	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

المهنية_الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من اقل	3	5,0	5,0	5,0
	سنوات 10 الى 5 من	26	43,3	43,3	48,3
	سنة 20 من اقل الى 10 من	14	23,3	23,3	71,7
	سنة 20 من اكثر	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الملحق 06 : علاقة الارتباط بيرسون و دلالة المعنوية

Corrélations

Corrélations

		الخدمة جودة	الموظفين رضا
الخدمة جودة	Corrélation de Pearson	1	,739**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	60	60
الموظفين رضا	Corrélation de Pearson	,739**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق 07 : معادلة الانحدار

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
	B	Erreur standard	Bêta	T	Sig.
1 (Constante)	-,084	,325		-,259	,797
الايواء خدمة	,254	,116	,262	2,184	,033
الاطعام خدمة	,284	,117	,280	2,419	,019
الامن خدمة	,184	,124	,167	1,483	,144
النقل خدمة	,303	,106	,280	2,861	,006

الملحق 08 : صدق وثبات عينة الدراسة والمحاور

Fiabilité

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,902	27

صدق وثبات العينة:

المحور الأول:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,866	21

المحور الثاني:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,787	6

المحور الثالث:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,517	5

الفهرس

الفهرس

I	شكر وتقدير
II	الاهداء
III	الملخص:
IV	قائمة المحتويات:
V	قائمة الجداول:
VI	قائمة الاشكال
VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة:
ب	أسباب ومبررات اختيار الموضوع:
ب	اهداف الدراسة:
ب	أهمية الدراسة:
ب	حدود الدراسة:
ب	منهج البحث:
ب	هيكل البحث:
4	الفصل الأول
4	الادبيات النظرية لخدمات شركات المناولة وتقييم جودة خدمات شركات المناولة
4	تمهيد:
5	المبحث الأول: مفاهيم أولية حول خدمات شركات المناولة:
5	المطلب الأول: تعريف شركات المناولة
5	1- تعريف المناولة:
5	2- شركات المناولة:
7	3- أطراف المقابلة من الباطن
8	المطلب الثاني: اشكال وأنواع شركات المناولة:
8	1- اشكال شركات المناولة

8 أنواع شركات المناولة	-2
11 المطلب الثالث: مميزات وعيوب شركات المناولة:	
12 المطلب الرابع: خدمات شركات المناولة:	
14 خدمة الإيواء	3-
14 خدمة النقل	4-
15 المطلب الأول: جودة خدمات شركات المناولة	
15 مفهوم الجودة:	
16 تعريف جودة الخدمة:	-2
17 المطلب الثاني: ابعاد وأهمية جودة الخدمة	
18 المطلب الثالث: تقييم جودة الخدمة	
21 المطلب الرابع: جودة الخدمات ورضا الموظف	
21 رضا الموظفين	1-
21 أهم طرق تقييم رضا الموظف	-2
22 علاقة جودة الخدمات برضا الموظف	-3
23 المبحث الثالث: الدراسات السابقة	
23 المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية	
26 المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية	
26 المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من دراسات السابقة	
28 خلاصة الفصل	
29 الفصل الثاني:	
29 الدراسة الميدانية في المؤسسة الوطنية للتنقيب	
30 تمهيد:	
31 المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة الوطنية للتنقيب:	
31 المطلب الأول: تعريف المؤسسة الوطنية للتنقيب (ENAFOR)	
34 المطلب الثاني: تقديم مصلحة الدراسة	
36 المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	

36.....	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة	
36.....	مجتمع الدراسة.....	1)
36.....	مصادر جمع المعلومات.....	2)
36.....	أداة الدراسة.....	3)
37.....	ثبات الأداة:.....	
37.....	المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة.....	
49.....	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات	
54.....	خاتمة الفصل:	
55	الخاتمة.....	
59	قائمة المراجع	
62	الملاحق	
80	الفهرس	