

الأكاديمية العربية الدولية



الأكاديمية العربية الدولية
Arab International Academy

الأكاديمية العربية الدولية المقررات الجامعية



جامعة الجزائر 3

إبراهيم سلطان شيبوط

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مطبوعة مقدمة في مقياس:

إدارة الموارد البشرية

محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس: تخصص إدارة الأعمال

من إعداد الأستاذ:

د. مهمل عادل أمين

أستاذ محاضر قسم "ب"

السنة الجامعية

2023-2022

الفهرس

الصفحة	العنوان
I	الفهرس
V	قائمة الجداول
أ	المقدمة
المحور الأول: تخطيط الموارد البشرية	
2	تمهيد
3	1. مدخل إلى إدارة الموارد البشرية
3	1. التعاريف المرتبطة بإدارة الموارد البشرية
5	2. أسباب ظهور إدارة الموارد البشرية
6	3. أهداف إدارة الموارد البشرية:
7	4. وظائف إدارة الموارد البشرية
9	II. تحليل وتوصيف الوظائف
10	1. تحليل الوظائف
14	2. توصيف الوظائف
18	III. تخطيط الموارد البشرية
21	1. أهمية تخطيط الموارد البشرية
22	2. أهداف تخطيط الموارد البشرية
22	3. العوامل المؤثرة في تخطيط الموارد البشرية
24	4. مراحل تخطيط الموارد البشرية
26	5. فوائد تخطيط الموارد البشرية
المحور الثاني: إدارة المكافآت في تسيير الموارد البشرية (الحوافز والأجور)	
29	تمهيد:
30	1. الحوافز
31	1. التطور التاريخي للحوافز
33	2. النظريات المرتبطة بمفهوم الحوافز
39	3. أهمية الحوافز
40	4. أنواع الحوافز

42	5. المراحل الأساسية لتصميم نظام الحوافز
43	6. معايير منح الحوافز
43	7. شروط نجاح تطبيق نظام الحوافز
44	II. الأجر
45	1. أهمية الأجر
46	2. أنواع الأجر
47	3. مكونات الأجر
47	4. خطوات تحديد نظام الأجر
48	5. خصائص نظام الأجر الفعال
49	6. العوامل المؤثرة في سياسة الرواتب والأجر
المحور الثالث: علاقات العمل في تسيير الموارد البشرية	
51	تمهيد:
52	I. مدخل إلى علاقات العمل
53	1. شروط عقد العمل
53	2. أهمية تشريعات العمل
54	3. أهداف تشريعات العمل
54	II. تسيير علاقات العمل وفق الأمر رقم 06-03 المتضمن القانوني الأساسي العام للوظيفة العمومية
54	1. مجال التطبيق
55	2. توظيف الموارد البشرية وفقا للأمر 06-03
57	3. تسيير المسار المهني وفقا للأمر 06-03
61	III. القانون رقم 11-90 المؤرخ في 26 رمضان عام 1410 هـ الموافق لـ 21 أبريل سنة 1990، المتضمن علاقات العمل
63	1. توظيف الموارد البشرية وفق قانون العمل 11-90
70	IV. الإتفاقية الجماعية والقانون الداخلي للمؤسسات العمومية الاقتصادية ذات الطابع التجاري والصناعي التجاري، وكذا الخواص
71	1. الشروط الموضوعية لتكوين الإتفاقية الجماعية للمؤسسة
71	2. مضمون الإتفاقية الجماعية للمؤسسة
72	3. خصائص المفاوضة الجماعية

المحور الرابع: تسيير الصحة والأمن في العمل	
76	تمهيد:
77	I. مدخل إلى موضوع الصحة والسلامة المهنية في العمل:
79	1. أهمية الصحة والسلامة المهنية في العمل:
80	2. أهداف الصحة والسلامة المهنية في العمل:
81	3. أبعاد إدارة الصحة والسلامة المهن
81	4. الرقابة على الصحة والسلامة المهنية وأنواعها:
83	5. تصنيف حوادث العمل
83	6. سبل الوقاية من حوادث العمل
84	II. مواصفة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001:
85	1. أهمية نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001:
85	2. أهداف نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001
86	3. نتائج تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
86	III. واقع الصحة والسلامة المهنية على مستوى المؤسسات الجزائرية
87	1. اللجان المتساوية الأعضاء المكلفة بتسيير شؤون السلامة والأمن على مستوى المؤسسات:
88	2. تطور الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية بالجزائر
89	3. الهيئات والمصالح المكلفة بمراقبة تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية على مستوى المؤسسات الجزائرية
المحور الخامس: تقييم تسيير الموارد البشرية	
92	تمهيد:
95	1. أهمية تقييم أداء الموارد البشرية
96	2. أهداف تقييم أداء الموارد البشرية
97	3. خطوات تقييم أداء الموارد البشرية
97	4. طرق تقييم أداء الموارد البشرية
100	5. معايير تقييم أداء الموارد البشرية
101	6. أنظمة تقييم أداء الموارد البشرية
101	7. المعوقات التي تواجه عملية تقييم أداء الموارد البشرية

المحور السادس: تسيير الصراعات	
104	تمهيد:
106	1. أسباب الصراع التنظيمي
107	2. أهمية الصراع التنظيمي ومحاوره
108	3. أنواع وأشكال الصراع التنظيمي
108	4. مراحل الصراع التنظيمي
109	5. أساليب إدارة الصراع التنظيمي
110	6. خطوات إدارة الصراع التنظيمي
110	7. الآثار السلبية والإيجابية للصراع التنظيمي
المحور السابع: الجانب القضائي في تسيير الموارد البشرية (منازعات العمل الفردية والجماعية)	
113	تمهيد:
114	1. نزاعات العمل الفردية:
115	2. تسوية النزاعات الفردية على المستوى الداخلي (الهيئة المستخدمة أو المؤسسة):
116	3. على المستوى الخارجي (خارج الهيئة المستخدمة أو المؤسسة):
118	4. نزاعات العمل الجماعية:
120	5. الشروط الواجب توافرها لكي تكون المنازعات جماعية:
120	6. آليات وطرق تسوية النزاعات الجماعية في إطار الإدارات والمؤسسات العمومية
121	7. آليات وطرق تسوية النزاعات الجماعية دون تدخل المؤسسات والإدارات العمومية
126	الخاتمة
128	قائمة المراجع

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
6	الجدول رقم (01): الفرق بين مفهوم إدارة الموارد البشرية التقليدية والمعاصرة
69	الجدول رقم (02): نقاط الاختلاف بين ما جاء به الأمر 06-03 وقانون العمل 90-11
74	الجدول رقم (03): أوجه التشابه والاختلاف بين الإتفاقية الجماعية للمؤسسة والقانون الداخلي لها
88	الجدول رقم (04): مختلف القوانين التي سنّها المشرع الجزائري بخصوص الصحة والسلامة المهنية

مقدمة:

يعتبر المورد البشري جوهر، أساس وركيزة الأداء في المنظمة، فإن صلح أداؤه صلح أداء المنظمة، والعكس صحيح، وتسعى المنظمات الحديثة التي تسعى للتألق جاهدة للإعتناء بهذا المورد الهام والاستثمار فيه قدر الإمكان، لمعرفة ما ستجنيه لاحقاً من هذا الإعتناء والاستثمار.

ولا يصلح تسيير أو إدارة الموارد البشرية إلا بالتخطيط الأمثل له، ما يمكنه من اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب في كل ما يهم المورد البشري، إضافة إلى تحفيز هذا المورد نظير ما يقدمه للمنظمة عن طريق منحه لمختلف الحوافز المادية والمعنوية التي تسهم في دفعه لتقديم الأفضل والأحسن لها، وتمكنه كذلك من تطوير أدائه المرتبط أساساً بأدائها.

ويبرز دور إدارة الموارد البشرية في تسيير علاقة المورد البشري بالمنظمة التي ينتمي إليها وفقاً لما ينص عليه القانون من جهة، وضمان التسيير الجيد لكل مساره المهني منذ التحاقه بالمؤسسة إلى غاية إحالته على التقاعد، ويعتبر ضمان الاستقرار والسلامة المهنية في العمل من أولويات إدارة الموارد البشرية، لكونها أساس بعث الإطمئنان والسكينة في نفس المورد البشري أثناء تأديته لمهامه.

وتعتبر عملية التقييم في إدارة الموارد البشرية ركيزة أساسية لوضع تشخيص دقيق لحالة تسيير أو إدارة هذه الموارد على مستوى المنظمات، وبالتالي اكتشاف مكامن الخلل وتقويمها، قبل الدخول في الصراعات الفردية والجماعية بين المورد البشري والمستخدم، ما ينعكس سلباً على أدائه وأداء المنظمة ككل.

من أجل ما سبق، ومن خلال هذه المطبوعة، تطرقنا لمختلف المواضيع المرتبطة بإدارة الموارد البشرية، وفق المحاور الموضوعية التي تضمنها مقياس "إدارة الموارد البشرية"، الخاص بطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص إدارة الأعمال، والتي شملت ما يلي:

1. تخطيط الموارد البشرية؛
2. إدارة المكافآت في تسيير الموارد البشرية؛
3. علاقات العمل في تسيير الموارد البشرية؛
4. تسيير الصحة والأمن في العمل؛
5. تقييم تسيير الموارد البشرية؛
6. تسيير الصراعات؛
7. الجانب القضائي في تسيير الموارد البشرية.

السداسي: الخامس

وحدة التعليم: الأساسية

المادة: إدارة الموارد البشرية

الرصيد: 6

المعامل: 2

أهداف التعليم:

التحكم في مختلف المفاهيم والتقنيات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية.

المعارف المسبقة المطلوبة:

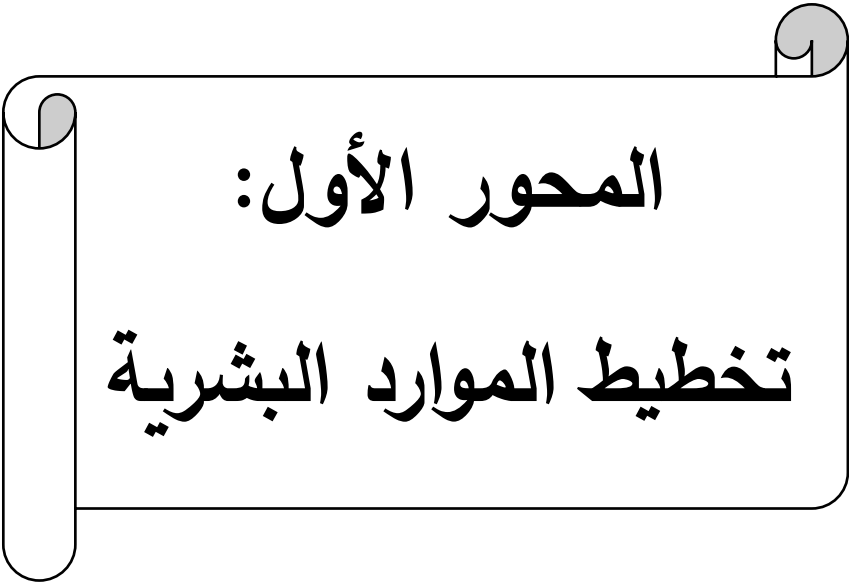
المعرفة بمواضيع وتطبيقات تسيير الموارد البشرية.

محتوى المادة:

1. تخطيط الموارد البشرية؛
2. إدارة المكافآت في تسيير الموارد البشرية؛
3. علاقات العمل في تسيير الموارد البشرية؛
4. تسيير الصحة والأمن في العمل؛
5. تقييم تسيير الموارد البشرية؛
6. تسيير الصراعات؛
7. الجانب القضائي في تسيير الموارد البشرية.

طريقة التقييم:

- التقييم المستمر؛
- امتحان نهاية السداسي.



المحور الأول: تخطيط الموارد البشرية

تمهيد:

يعتبر المورد البشري الركيزة الأساسية في أي منظمة كانت ومهما كان نوعها، سواء أكانت صغيرة أو كبيرة، عمومية أو خاصة، لذا وجب الإعتناء بهذا المورد الهام والأساسي لنجاح أي منظمة كانت، إذ تعتمد المنظمات الحديثة على سياسات وخطط تمكنها من استقطاب الكفاءات والمهارات اللازمة التي تمكنها من تحقيق أهدافها، لفهمها، وعيها، وقيمتها المسبق بأن المورد البشري هو أساس نجاحها، فلا يمكن لاستراتيجيات المنظمة مثلاً أن توضع بدون مورد بشري كفاء له نظرة استراتيجية ثاقبة، ولا يمكن للآلات أن تسير دون مورد بشري كفاء متمكن من تسييرها، ولا يمكن أيضاً صناعة أو صيانة الآلات بمختلف أنواعها وأشكالها دون مورد بشري متحكم بمختلف التكنولوجيات الحديثة، لذا يتبن لنا مما ذكر سابقاً أن دور المورد البشري يمكن أن يتمثل في وضع الخطط التشغيلية في أعلى هرم أو مستوى في الهيكل التنظيمي بالمنظمة، كما يمكن له أن يلعب دوراً في تشغيل الآلات المختلفة في أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي بالمنظمة.

ويعتبر التخطيط الجيد للموارد البشرية بالمنظمة أداة فعالة لتحديد واستقطاب المورد البشري الكفاء القادر على تحقيق أهداف المنظمة، لذا أصبح لزاماً على المنظمات الساعية للريادة، العمل على وضع خطط تمكنها من تحديد النقائص الموجودة في مواردها البشرية، ومحاولة تعزيز هذه الموارد عن طريق استقطاب الكفاءات والمهارات البشرية التي تكسبها القوة.

لذا سنتطرق في هذا المحور إلى:

- مدخل إلى إدارة الموارد البشرية، كمدخل قبل التطرق لموضوع التخطيط؛
- تحليل وتوصيف الوظائف، كموضوع يسبق وضع تخطيط للموارد البشرية؛
- إضافة إلى موضوع تخطيط الموارد البشرية.

I. مدخل إلى إدارة الموارد البشرية

لقد اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم موحد لإدارة الموارد البشرية، حيث يمكن التمييز بين وجهتي نظر مختلفين وهما التقليدية والحديثة.

يرى أصحاب النظرة التقليدية أن إدارة الموارد البشرية ماهي الا نشاط روتيني يشمل على نواحي تنفيذية، كحفظ ملفات وسجلات العاملين ومتابعة النواحي المتعلقة بضبط أوقات حضورهم وانصرافهم واجازتهم، مما انعكس ذلك على الدور الذي يقوم به مدير إدارة الموارد البشرية وكذلك الوضع التنظيمي للجهاز الذي يقوم بأداء الوظيفة في الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة.¹

أما أصحاب وجهة النظرة الحديثة، ان إدارة الموارد البشرية تعتبر احدى الوظائف الأساسية في المؤسسة ولها نفس أهمية تلك الوظائف "الإنتاج، التسويق، التمويل، المالية"، وذلك لأهمية العنصر البشري على الكفاية الإنتاجية للمؤسسة.²

وأدرك توماس وآخرون أن المفاهيم المتعلقة برأس المال البشري والفكري وإدارة المعرفة هي العملة المشتركة في أدبيات إدارة الموارد البشرية وكذا تنمية الموارد البشرية، وتوصل "بيلين" إلى أن إدارة الموارد البشرية هامة مثل أي إدارة أخرى وأنها تساهم في نجاح أي مؤسسة، وأن الموظفين يعتبرون أثنى موارد المؤسسة وعليه ينبغي إدارتهم بنفس الطريقة كأى مورد آخر في الأعمال التجارية، وأن فعالية إدارة الموارد البشرية مرتبطة بالاستثمار في رأس المال البشري، وأيضا إدارة الموارد البشرية تهدف إلى زيادة نجاح المؤسسة جنبا إلى جنب مع نجاح الموظفين باستخدام الموارد المتاحة.³

1. التعاريف المرتبطة بإدارة الموارد البشرية:

يقصد بإدارة الموارد البشرية "كل الإجراءات والسياسات المتعلقة باختيار، تعيين وتدريب العاملين ومعاملتهم في جميع المستويات، والعمل على تنظيم القوى العاملة داخل المؤسسة، وزيادة ثقتها في عدالة الإدارة وخلق روح تعاونية بينها، للوصول بالمؤسسة الى أعلى مستويات الإنتاجية".⁴

¹ مدحت أبو النصر، إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2007، ص31.

² محمد حسن راوية، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 19.

³ محمد طرفة، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 06، العدد 03، جانفي، 2020، ص 272.

⁴ صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، مدخل تطبيقي معاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص15.

ويعرف كاسيو إدارة الموارد البشرية على أنها: "العملية (Process) التي من خلالها تكفل المؤسسة الاستخدام الفاعل للعاملين بما يحقق أهداف المؤسسة والعاملين فيها".¹

كما يعرفها المعهد البريطاني على أنها: "مسؤولية كافة هؤلاء الذين يديرون أفراداً، كذلك هي وصف لعمل هؤلاء المتخصصين في هذا المجال، وأنها جزء من الإدارة المختصة بالأفراد العاملين وبملاقاتهم داخل المشروع وهي تطبق ليس فقط في مجال الصناعة أو التجارة، بل كافة مجالات التوظيف".²

ويعرفها (Sikula. A) بأنها : "استخدام القوى العاملة داخل المؤسسة أو بواسطة المؤسسة ويشمل ذلك عملية تخطيط القوى العاملة" بالمؤسسة، الاتيار والتعيين، تقييم الأداء، التدريب والتنمية، التعويض والمرتبات، العلاقات الصناعية، تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية للعاملين وأخيراً بحوث الأفراد".

أما (Martin. J) فعرفها بأنها : "ذلك الجانب من الإدارة الذي يهتم بالناس كأفراد أو مجموعات، وعلاقتهم داخل التنظيم، وكذلك الطرق التي يستطيع بها الأفراد المساهمة في كفاءة التنظيم، وهي تشمل الوظائف التالية: تحليل التنظيم، تخطيط القوى العاملة، التدريب والتنمية الإدارية العلاقات الصناعية، مكافأة وتعويض العاملين وتقديم الخدمات الاجتماعية والصحية، ثم أخيراً المعلومات والسجلات الخاصة بالعاملين".³

وقد عرفت الجامعة الأمريكية بأنها: "فن اكتساب القوى العاملة ذات الكفاءة، وتنميتها والاحتفاظ بها من أجل تحقيق أهداف المنظمة بأقصى قدر من الفعالية في الأداء، كما تعرف بانها انتقاء واختيار العاملين الجدد وتنمية كفاءات المتواجدين في المنظمة بقصد الاستعمال الأمثل للقوى العاملة والحصول على نتائج نوعية وكمية في المستوى المطلوب".⁴

ويتضح لنا من التعاريف السابقة بأن إدارة الموارد البشرية هي ذلك الجانب من الإدارة الذي يهتم بالأفراد أو المجموعات وعلاقتهم داخل التنظيم، بما يضمن الاستخدام الأمثل للقوى العاملة داخل المنظمة، لتحقيق أهدافها وأهداف موظفيها على حد سواء، وهي فن اكتساب المورد البشري القادر على تقديم الإضافة اللازمة، عن طريق الإختيار الأمثل لهذه الموارد، تعيينها تكوينها ووضعها في المكان المناسب الذي تستطيع الإبداع فيه.

¹ احنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران، عمان، الأردن، 2002 ص 03.

² صلاح الدين محمد عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 04.

³ صالح إبراهيم العواسا، وآخرون، إدارة الموارد البشرية في ظل الاتجاهات العالمية المعاصرة، الأردن، دار البازوري العلمية، 2019، ص 29.

⁴ نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، دار الائمة للطباعة والشر والتوزيع، ط2، 2011، ص 14.

2. أسباب ظهور إدارة الموارد البشرية: ¹

هناك أسباب عديدة تفسر الاهتمام الزائد بإدارة الموارد البشرية كوظيفة متخصصة وكفرع من فروع الإدارة، ومن بين هذه الأسباب:

- ✓ التوسع والتطور الصناعي في العصر الحديث، ساعد على ظهور التنظيمات العمالية المنظمة، حيث بدأت المشاكل بين الإدارة والموارد البشرية مما أدى إلى الحاجة الإدارة متخصصة ترعى وتحل مشاكل الموارد البشرية في المنشأة؛
 - ✓ التوسع الكبير في التعليم أمام العاملين مما أدى إلى زيادة الوعي نتيجة ارتفاع مستواهم الثقافي والتعليمي، مما أدى للحاجة إلى وجود متخصصين في إدارة الموارد البشرية ووسائل حديثة للتعامل مع النوعيات الحديثة للموارد البشرية؛
 - ✓ زيادة التدخل الحكومي في العلاقات بين العمال وأصحاب العمل بإصدار قوانين وتشريعات عمالية، مما أدى إلى ضرورة وجود إدارة متخصصة تحافظ على تطبيق القوانين لتجنب وقوع المنشأة في مشاكل مع الحكومة؛
 - ✓ ظهور النقابات والمنظمات العمالية التي تدافع عن الموارد البشرية وتطلب الأمر ضرورة الاهتمام بعلاقات الإدارة بالمنظمات العمالية، مما أدى إلى أهمية وجود إدارة متخصصة لخلق التعاون بين الإدارة والمنظمات العمالية؛
 - ✓ التطور الذي حدث في مجال التعليم والتدريب الإداري؛
 - ✓ التغير الذي حدث في مجال الفرص التعليمية في الماضي وتأثير ذلك على القوى العاملة؛
 - ✓ التغير الذي حدث في اتجاهات أصحاب المال وآرائهم اتجاه العاملين؛
 - ✓ التطورات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتي عاصرت القرن العشرين.
- وقد عرف مفهوم إدارة الموارد البشرية تطوراً ملحوظاً عبر الأزمنة، إذ أضحت المنطق الأساسي في إدارة الموارد البشرية الجديدة يتلخص في ضرورة احترام الإنسان، واستثمار قدراته وطاقاته وتوظيفها في مجال العمل الأنسب له، واعتباره شريك في العمل لا أجير، حيث يمكن توضيح الفرق في المفهوم المعاصر والتقليدي فيما يلي:

¹ عبد العزيز علي حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتبة العصرية، ط1، 2017، ص 17

الجدول رقم (01): الفرق بين مفهوم إدارة الموارد البشرية التقليدية والمعاصرة

إدارة الموارد البشرية المعاصرة	إدارة الموارد البشرية التقليدية
تهتم بعقل الإنسان وقدراته الذهنية وإمكانياته في التفكير، الابتكار والمشاركة في حل المشاكل وتحمل المسؤوليات	اهتمت بالبناء المادي للإنسان، بقواه العضلية وقدراته الجسدية ومن ثم التركيز على الأداء الآلي للمهام التي كلف بها، دون أن يكون له دور في التفكير واتخاذ القرارات
تهتم بمحتوى العمل والبحث عما يشحن القدرات الذهنية للفرد، ولذا تهتم بالحوافز المعنوية، تمكين الإنسان ومنحه الصلاحيات للمشاركة في تحمل المسؤوليات	ركزت على الجوانب المادية في العمل واهتمت بقضايا الأجور والحوافز المالية وكذا تحسين البيئة المادية للعمل
التنمية البشرية أساسا هي تنمية إبداعية وإطلاق نطاقات التفكير والابتكار عند الإنسان وتنمية العمل الجماعي وروح الفريق	اتخذت التنمية البشرية في الأساس شكل التدريب المهني الذي يركز على إكساب الفرد مهارات ميكانيكية يستخدمها في أداء العمل

المصدر: فرج علي عمار نصر، البهلول ناصر المقدولي، إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الخدمات الفندقية على فنادق شركة الضمان للاستثمارات بمدينة طرابلس -ليبيا-دراسة حالة، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 04، العدد 01، 2021، ص 06.

ومما سبق يتبين لنا مدى تطور مفهوم إدارة الموارد البشرية عبر العصور، من المفهوم التقليدي إلى المفهوم الحديث.

3. أهداف إدارة الموارد البشرية: يمكن تحديد بعض أهداف الموارد البشرية فيما يلي:

✓ تحقيق الأداء المتميز من خلال الحصول على الأفراد الأكفاء قصد المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة؛

✓ زيادة تحفيز العاملين والتزامهم وانغماسهم في العمل وتنمية ولائهم للمنظمة؛

✓ تحقيق ميزة تنافسية لرأس المال البشري في المنظمة؛

✓ تنمية الموارد البشرية من خلال تكوينهم لمواجهة مختلف التغيرات (تكنولوجية، إدارية، بيئية)؛

✓ توفير ظروف عمل جيدة للأفراد ومكافئتهم على أعمالهم وإنجازاتهم؛

✓ الحفاظ على المورد البشري من خلال توفير ضمان اجتماعي وصحي¹؛

✓ الحد من التعرض المحتمل بين متطلبات الإدارة والالتزامات الخاصة بالموارد البشرية؛

¹ سمير محمد الوهاب، ليلي مصطفى البرادعي، إدارة الموارد البشرية، جامعة القاهرة، مصر، 2008، صفحة 10.

- ✓ تقييم وتنفيذ البرامج والسياسات الفردية انطلاقاً من تعدد مهام الأفراد التي لا تخص مصلحة معينة؛¹
 - ✓ العمل على استقطاب وجذب العمالة اللازمة للمؤسسة.
 - ✓ إكساب العمال مهارات وقيم ومعارف لتحقيق ذاتهم وجعلهم مصدراً للابتكار والإبداع الدائم للمؤسسة.
 - ✓ رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين وتخفيض تكلفة العمل من خلال تخفيض معدلات دوران العمل والغيابات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.
 - ✓ العمل على تحقيق أهداف العاملين وإشباع رغباتهم وحاجاتهم وإيجاد مناخ ثقة بين الأعوان المختلفة من خلال تدعيم الحوار والتواصل لخلق جو الرضا الوظيفي.
 - ✓ وضع نظام أجره عادل ومتوازن يضمن توزيع الأجر بين العاملين.
 - ✓ العمل على إرساء الترابط والتعاون والتوافق والتنسيق بين الجهود وكذا تنشيط وإحكام العاملين وإشراكهم في تحقيق أهداف المؤسسة.
 - ✓ حماية العمال والدفاع عن حقوقهم والرفع من المستوى الثقافي وزيادة فرص التعلم، وهذا لكي يصبح العامل أكثر وعياً وحرصاً على تحقيق رغباتهم وأهداف المؤسسة معاً.²
4. وظائف إدارة الموارد البشرية: وتنقسم إلى قسمين هما:

أ. الوظائف الرئيسية للموارد البشرية:³

- ✓ تحليل العمل: تعني هذه الوظيفة التعرف على الأنشطة والمهام المكونة للوظيفة وتوصيف هذه الوظيفة وتحديد المسؤوليات الملقاة على عاتقها وتصميم الوظيفة بشكل مناسب وتحديد مواصفات من يشغلها.
- ✓ تخطيط القوى العاملة: تعني بتحديد احتياج المنظمة من أنواع وإعداد العاملين ويتطلب هذا تحديد طلب المنظمة من العاملين وتحديد ما هو معروض ومتاح منها ولمقارنة بينهما لتحديد صافي العجز والزيادة في القوى العاملة في المنظمة.
- ✓ الاختيار والتعيين: تهتم هذه الوظيفة بالبحث عن العاملين في سوق العمل وتصفياتهم من خلال طلبات التوظيف، والاعتبارات والمقابلات الشخصية وغيرها من الأساليب وذلك ضماناً لوضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

¹ جمال الدين محمد مرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2002، صفحة 21.

² كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، لبنان، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، 2000، ص ص 12-13.

³ وسيلة حمدوي، إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص 88.

- ✓ **تصميم هيكل الأجور:** وتهتم هذه الوظيفة بتحديد القيم والأهمية النسبية لكل وظيفة وتحديد أجرها وتحديد درجات اجري للوظائف كما تهتم الوظيفة بإدارة سليمة لنظام الأجور حتى يتم ضمان مقابل سليم للقيم والأهميات المختلفة للوظائف المختلفة.
- ✓ **تصميم أنظمة الحوافز:** وتعني الوظيفة بمنح مقابل عادل للأداء التميز ويمكن تحفيز العاملين على أدائهم الفردي أو أدائهم الجماعي الحوافز الفردية والحوافز الجماعية وأيضا هناك حوافر على أساس أداء المنظمة ككل.
- ✓ **تصميم أنظمة مزايا وخدمات العاملين:** تهتم المنظمات بمنح عاملها مزايا معينة مثل المعاشات والتأمينات الخاصة بالمرض والعجز والبطالة كما تهتم المنظمات بتقديم خدمات للعاملين في شكل خدمات مالية واجتماعية ورياضية وقانونية وقد تمتد إلى الإسكان والمواصلات وغيرها.
- ✓ **تقييم الأداء:** تهتم كل المنظمات تقريبا بتقييم أداء موظفيها ويتم ذلك من خلال أساليب معينة وغالبا ما يقوم بالتقييم الرؤساء المباشرون بغرض التعرف على الكفاءة العاملة للعاملين وبغرض التعرف على أوجه القصور في هذا الأداء.
- ✓ **التدريب:** تمارس المنظمات أنشطة التدريب بغرض رفع كفاءة ومعارف ومهارات العاملين وتوجيههم نحو أنشطة معينة وعلى الشركة أن تحدد احتياجات للمرؤوسين للتدريب وان تستخدم الأساليب والطرق المناسبة لتقييم فعالية هذا التدريب.
- ✓ **تخطيط المسار الوظيفي:** تهتم هذه الوظيفة بالتخطيط للتحركات الوظيفية المختلفة للعاملين بالمنظمة، وعلى الأخص فيما يمس النقل والترقية والتدريب، ويحتاج هذا إلى التعرف على نقاط القوة لدى الفرد ونقاط الضعف لديه.

ب. الوظائف الإدارية:¹

- ✓ **التخطيط للإحتياجات من الموارد البشرية:** يعتبر التخطيط من أهم الوظائف التي تقوم بها الإدارة، وأهمية تفرضها البيئة الغير مستقرة التي تخلفها المنافسة من أجل الحصول على مختلف الموارد، فالإدارة العليا بإعداد سياسات وخطط مختلفة بغية الوصول إلى الأهداف الموضوعه، وهذه الخطط تتضمن مصادر الحصول على الموارد، كيفية جلبها، والطرق والأساليب التي يتم عن طريقها استثمار وتحويل هذه الموارد بفاعلية كبيرة وتكاليف قليلة.
- ✓ **التنظيم (تنظيم الموارد البشرية):** يعتبر التنظيم الوظيفة المكمله للتخطيط، بحيث يتم تحويل كل ما خطط له إلى واقع عملي قابل للتنفيذ، فالتنظيم يعمل على ترجمة الخطة إلى أنشطة تعمل على تحقيق الهدف أو الأهداف الموضوعه للتنفيذ، فالمؤسسات المحيطة بنا على هذا النحو منذ بدايتها،

¹ مراد بلخيري، وظائف وأهداف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية العمومية الجزائرية الممارسة التقليدية والضرورة الإستراتيجية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 04، العدد 08، 2018، ص ص 6-8 (بتصرف).

بل بدأت في شكل بسيط ثم تطورت إلى أشكال أخرى نتيجة لعوامل النمو أو الإنكماش أو التغيير، وبهذا فإنها مرت عبر خطوات وذلك بتحديد الهيكل التنظيمي، تحديد المسؤوليات والسلطات التي يمكن أن تمارس الأدوار والمراكز التي تتضمنها كل وحدة من وحدات التنظيم، والفرد أو الأفراد الذين يشغلون هذا الهيكل من حيث النوعية والعدد.

✓ **التوجيه:** هو الوظيفة الثالثة من الوظائف الإدارية، وهو الوظيفة التي تعمل على تفعيل نشاط المؤسسة، وتبقى هذه الوظيفة القوة المحركة لكافة الأنشطة التي تقوم بها، باعتبار أنها تكون مباشرة على الأفراد، وتتميز هذه الوظيفة أنها مركبة، كونها تحتوي على العديد من الأنشطة الذهنية التي تتعلق بشكل رئيسي بالتعامل مع العنصر البشري، وتفاعلاته المختلفة والمتنوعة، فبالإضافة يتم إرشاد المرؤوسين إلى كيفية تنفيذ الأعمال الموكلة إليهم حسب لوائح العمل والتعليمات التي تحكم أعمالهم، ووفق إستراتيجية المؤسسة المعتمدة ما قد يصعب عليهم فهمه في هذا المجال بطريقة لا تتعارض مع أهداف التنظيم.

✓ **الرقابة:** تؤسس هذه الوظيفة عملية الرقابة للتأكد من سير الأحداث وفق ما هو مخطط له، وهي عملية ديناميكية ومستمرة، تنفيذية بالنسبة للإدارة العليا، واستشارية بالنسبة لإدارة الموارد البشرية، حيث تقوم على متابعة الأداء، وتعديل الأنشطة التنظيمية بما يتفق وإنجاز الأهداف، حيث تكون الرقابة على الموارد المادية والبشرية على حد سواء، وعلى موارد المعلومات والموارد المالية أيضاً، هذا فيما يخص الإدارة العليا، أما بالنسبة لإدارة الموارد البشرية فيتضمن نشاطها وضع المعايير الرقابية، واتخاذ الإجراءات التصحيحية في حال وجود انحرافات في الأداء الفعلي للأفراد، أو حتى إذا ما وجدت اختلالات في المعايير الرقابية في حد ذاتها.

II. تحليل وتوصيف الوظائف:

تتضمن عملية تحليل وتوصيف الوظائف دراسة وجمع الحقائق والمعلومات المتعلقة بالعمليات والمسؤوليات المرتبطة بالوظائف، لغرض تحديد وتوضيح مواصفات العمل، محدداته وشروطه، أي البيانات والمعلومات المطلوب الحصول عليها حول الوظيفة التي يجب أن تحدد كيفية إنجاز تلك المهام وما هي المهارات والقدرات التي يجب أن يمتلكها شاغل الوظيفة.

والغاية الأساسية من جمع المعلومات عن كل وظيفة هو محاولة الإجابة على الأسئلة التالية:

- ✓ ما هي الأعمال التي يقوم بها الموظف أو المورد البشري؟
- ✓ كيف يتم القيام بتلك الأعمال؟
- ✓ ما هي الأدوات أو الوسائل التي يستخدمها لتأدية مهامه والأعمال المطلوبة منه؟

✓ ما هي المؤهلات والقدرات التي يجب أن تتوفر في المورد البشري للقيام بأعماله على أحسن وجه؟¹

1. تحليل الوظائف:

تعود جذور تحليل الوظائف إلى ظهور الثورة الصناعية، من خلال دراسة مواقع العمل التي تسمح بتعريف المهام والعلاقات الوظيفية بالمنظمة، لتحديد المؤهلات اللازمة لأدائها، ثم تطورت العملية خلال النصف الأول من القرن العشرين من قبل المدرسة الكلاسيكية، من خلال تقسيم العمل، دراسة الوقت والحركة.

أدت التطورات الاقتصادية، الاجتماعية والتكنولوجية المتسارعة إلى إحداث تغييرات على مستوى المنظمة عموماً، وأنظمة العمل وممارسات إدارة الموارد البشرية بالخصوص، حيث ظهر نموذج الكفاءات في منتصف ثمانينات القرن الماضي كوسيط بين الفرد والوظيفة، والذي سمح بتجاوز فكرة تحليل مناصب العمل وإعادة الإعتبار للمؤهلات، حيث يتم تحليل الوظائف بطريقة ديناميكية، من خلال دراسة موقع الفرد، الأنشطة الفعلية والمعارف المستغلة في وضعية عمل واقعية.²

يمكن تعريف مصطلح تحليل الوظائف بأنه: " تحديد معالم كل وظيفة أي توضيح كل الواجبات والمسؤوليات المتعلقة بها، تقدير درجة المهارة ومقدار المعلومات، نوع المقدرة المطلوبة في شاغل الوظيفة، تحليل طبيعتها وظروف العمل الخاصة بها قصد التوصل إلى توصيف كامل لها"، فهي تسهل عملية تعرف شاغلي الوظائف على الوظائف التي يشغلونها أو يراد شغلها، خاصة عند توظيفهم أو تكوينهم كما تساعد على تقسيم وتخصص العمل، وتكمن أيضاً أهمية هذه العملية من خلال تحديد مواصفات شاغل الوظيفة".³

ويعرف أيضاً بأنه: " الأساس الذي يقوم عليه تكييف الوظيفة للموظف حتى يسهل عليه استخدامها دون جهد كبير، كما يساعد على تعيين الحركات الدخيلة وتحديد الحركات الصحيحة لتوظيفها والإستفادة منها".

كما يمكن تعريفه بأنه: " الدراسة الدقيقة والمنظمة لمظاهر الوظيفة، شروطها وخصائصها بأسلوب علمي وخطوات التحليل العلمية".

¹ سميرة قوسي، محاضرات مقياس إدارة الموارد البشرية، جامعة باجي مختار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2021، ص ص 01-02 بتصرف.

² فتاح شباح، صليحة بوضوردي، آليات تحليل الوظائف: دراسة تحليلية لأساليب التحليل الحديثة ومعايير نجاحها، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 11، العدد 01، جانفي، 2022، ص 318.

³ حسين بونلجة، محمد الأمين مشرور، إسحاق حسيني، تحليل وتوصيف الوظائف كأحد آليات الهندسة الوظيفية - محاولة تطبيق لطريقة التحليل الذاتي بالمرافقة-، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 06، العدد 02، 2017، ص ص 22-23 (بتصرف).

فمن الناحية الفنية يهدف تحليل الوظائف إلى الكشف عما تتطلبه الوظيفة من حركات، زمن، مهارات، معلومات، أدوات ومواد خام، ومن الناحية الصحية فتهدف إلى دراسة الظروف التي تؤدي فيها الوظيفة وما يصاحبها من أخطار وحوادث العمل التي قد يتعرض لها الموظف، أما من الناحية الاجتماعية والإقتصادية فإن تحليل الوظيفة يفيد في تحديد المركز الاجتماعي للوظيفة، مستقبلها من الناحية الاقتصادية، مستوى الأجر، المرتبات العلاوات والترقيات، ومن الناحية السيكولوجية فإن تحليل الوظيفة يهدف إلى تعيين القدرات والمهارات والسمات الضرورية التي يجب أن تتوفر في شاغل الوظيفة.¹

ومما سبق يمكن القول أن تحليل الوظائف يعتبر ركيزة أساسية لفهم الوظيفة، خصائصها والمؤهلات الواجب توفرها في شاغل تلك الوظيفة، بالاعتماد على أسلوب عملي وخطوات تحليل علمية.

أ. أهمية تحليل الوظائف: يمكن تلخيص أهمية التحليل الوظيفي فيما يلي:

- المساعدة في توفير معلومات أساسية للتنظيم فيما يتعلق بتقسيم العمل، تحديد السلطات والمسؤوليات من جهة، وخطوط السلطة ونطاق الإشراف من جهة أخرى؛
- تساعد المعلومات الوافية حول متطلبات الوظيفة في الاختيار السليم لشاغل الوظيفة ما يعني وضع الشخص المناسب في المكان المناسب؛
- يوفر التحليل الوظيفي أساساً لإجراء تقييم أداء العاملين؛
- على أساس التحليل الوظيفي يتم تصميم البرامج التكوينية والتأهيلية للأفراد العاملين؛
- يعتبر التحليل الوظيفي بمثابة الخطوة الأولى لتحديد القيمة النسبية للعمل، وذلك بتحديد درجة المسؤولية والصعوبات التي تواجه الموظف، بغية الوصول لبناء هيكل عادل للأجور؛
- المساهمة في بناء وتصميم سياسة للخدمات الصحية والأمن المهني، ومعرفة درجة الخطورة التي يتعرض لها الأفراد؛
- توفر تحليل الوظيفة العديد من المعلومات حول الوظائف الحالية والمستقبلية، مما يساعد في وضع برامج تخطيط الموارد البشرية وإعداد خطوات الإستقطاب والاختيار في الوقت المناسب؛
- توفر تحليل الوظيفة بيانات أساسية عن مكونات الوظائف، وهي بيانات لازمة عند إحداث نوع من دمج أو فصل لبعض الوظائف في أقسام المنظمة، أو تغيير تركيبة الأقسام والإدارات بغرض تطوير الأداء.²

¹ صباح غربي، تحليل العمل وتوصيف الوظائف أية علاقة، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الوادي، العدد السابع، جويلية، 2014، ص 146 (بتصرف).

² سامي عمري، علي عبد الله، دور ومكانة التحليل الوظيفي ضمن استراتيجيات إدارة الموارد البشرية دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات-تبسة-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11، العدد 02، 2018، ص ص 392-393 (بتصرف).

ب. طرق وأساليب جمع المعلومات الخاصة بتحليل الوظائف: توجد عدة طرق يمكن اختيارها أو المزج بينها وفق متطلبات التحليل، وهي تنقسم إلى قسمين اثنين:

❖ الطرق المباشرة: وتتضمن ما يلي:

✓ نماذج الإستقصاء:

يكون الإستقصاء في شكل قائمة مطولة من الواجبات والمسؤوليات، ويقوم الموظف بالإشارة للمهام التي يقوم بها، أو في شكل قائمة استقصاء مفتوحة يسأل من خلالها عن وصف الواجبات التي يقوم بها، كما يمكن الدمج بين الطريقتين، وهي الطريقة الأسرع والأقل تكلفة، إلا أنها قد تعاني من الذاتية في سرد المعلومات، مما يستوجب تصحيحها من طرف المدير التنفيذي، كما تفترض وجود وصف جاهز للوظيفة، والذي قد لا تتوافق محتوياته من معلومات مع نظيرتها في الواقع، وقد لا يحتوي على حصر شامل لكل المهام، العلاقات، التفاعلات وظروف العمل، لهذا يستعين المحلل بإجراء مقابلة شخصية مع العاملين لاستكمال النقائص الممكنة وإضافة الموضوعية في التحليل.

✓ فحص سجلات الأداء:

وحسب هذه الطريقة يطلب من الموظف ملء سجل يقدم له يذكر الأنشطة والمهام اليومية التي يقوم بها بالتفصيل فوراً ولحظة بلحظة، وبنفس التسلسل الذي يقوم به، وفي الوقت المستعرض لكل نشاط.

✓ المقابلة الشخصية:

تكون المقابلة فردية أو جماعية، حيث تطرح أسئلة مباشرة على شاغل الوظيفة حول كيفية أدائه لعمله، للتعرف على تفاصيل حول طرق العمل وظروفه، إلا أن ما يعيب على هذه الطريقة إمكانية التقدير المفرط لصعوبات الوظيفة والغش في تقديم المعلومات، وعدم قدرة الفرد على التعبير عن واجباته ومسؤولياته بدقة، لاسيما إذا تعلق الأمر بالمهارات والمعارف الضمنية التي يصعب الإفصاح عنها.

✓ الملاحظة المباشرة:

يعتبر أسلوب الملاحظة المباشرة الأفضل في الأعمال المكونة من أنشطة مادية وغير فكرية، كعمال التجميع، وتصبح أقل أهمية وغير مجدية أحيانا بالنسبة للوظائف الفكرية والذهنية، وتتم وفق طريقتين هما:

- ملاحظة شاغل الوظيفة خلال دورة كاملة من تأدية مهامه أو عمله، وتدوين ملاحظاته عن أنشطة وسلوك الموظف، ثم إجراء المقابلة لتوضيح بعض الأنشطة الغير مفهومة.
- تحقيق التزامن بين الملاحظة والمقابلة للإستفسار عن بعض النشاطات التي يؤديها الموظف حين حدوثها.

ومن مشاكل هذه الطريقة أنها مطولة، كما أن الموظف قد يعدل من سلوكياته حين يعرف أنه تحت الملاحظة، كما يصعب ملاحظة الوظائف التي تكثر فيها النشاطات العرضية.¹

❖ الطرق الغير مباشرة: وتتضمن ما يلي:

✓ طريقة سجل الأداء:

تعتبر هذه الطريقة مدخلا آخر لتجميع المعلومات اللازمة لتحليل الوظائف، والتي بمقتضاها يتم وضع سجل لدى كل فرد من الأفراد العاملين ليقوم بتدوين كافة الأنشطة التي يقوم بها، ويسمى هذا السجل بسجل الأداء أو سجل الوقائع اليومية للموظف.

✓ طريقة المؤتمرات التقنية:

تنص هذه الطريقة على اجتماع مجموعة من الخبراء حيث تقوم بجمع المعلومات الخاصة بوظيفة معينة، ثم العمل على وصف هذه الوظيفة باستخدام هذه المعلومات.

✓ طريقة الأحداث الحرجة:

وضعت هذه الطريقة من طرف "فلانجان"، وتنص على وضع جرد مفصل بجميع الانحرافات والأخطاء عند القيام بإنجاز المهام ترتيبها حسب الأثر المترتب عن النتائج المنتظرة، ويعمل كل حادث من الأحداث الحرجة على وصف:

- أسباب وظروف وقوع الحادث الحرج؛
- الأعمال المنجزة بدقة من طرف العامل؛
- النتائج الظاهرة للسلوك الحرج.

حيث يتم جمع وترتيب هذه الأحداث لتشكيل جدول بالخصائص الأساسية لمنصب العمل، هذه التصنيفات تسمح بتشكيل قائمة بالسلوكيات الضرورية وغير الضرورية للعمل، كما تعتبر هذه الطريقة تقنية بسيطة تسمح بالحصول على وصف عملياتي وحصر السلوكيات الحقيقية للعمل أو منصب العمل.

¹ فتاح شباح، صليحة بوضوردي، مرجع سبق ذكره، ص ص 322-323 (بتصرف).

✓ التسجيل التقني للأنشطة:

وتعتبر هذه الطريقة دراسة نظامية لمنصب العمل، حيث تتم بواسطة وسائل متطورة مثل الفيديو، الإعلام الآلي، لكن يترتب على هذا النوع من الطرق مشاكل عديدة لأن التسجيل يتم دون علم شاغل الوظيفة.¹

ج. الغرض من التحليل الوظيفي: هناك أغراض عديدة من وراء التحليل الوظيفي التي يمكن ملاحظتها من خلال تطوير تقنية التحليل الوظيفي، من بينها:

- ✓ ضمان سلامة العلاقات بين الوظائف؛
- ✓ توفير أساس جيد لتصنيف الوظائف؛
- ✓ ترتيب الوظائف يساعد في تحديد الوظائف المفقودة؛
- ✓ تحديد معنى الوظيفة يمكن أن تنجم عنه مخطط للوظائف؛
- ✓ إيجاد الوظائف المتكررة، مما يوضح إمكانية القضاء عليها أو دمجها مع أخرى والتي تعطي نفس النتيجة؛
- ✓ تقنية التحليل الوظيفي يمكن أن تساعد في الخروج بالحل الصحيح للمشكلة، وبالتالي التوقع أين يمكن أن تقلل من التكلفة الإجمالية للمنتجات أو الخدمات؛
- ✓ ضبط نطاق ومجال المشروع.²

2. توصيف الوظائف:

هي عبارة عن النتيجة الملموسة لتحليل الوظائف وتظهر في شكل تعريف تفصيلي مكتوب للوظيفة موضحة هدفها، طبيعتها، المهام، الواجبات، الاختصاصات والمسؤوليات التي تتضمنها وظروف أداء العمل، وينبغي أن يخضع هذا الوصف للتعديل المستمر وفق التغييرات التي قد تطرأ على المهام والأعمال، نتيجة التغييرات التي قد تحدث على مستوى المنظمة والتي قد تنشأ عن متطلبات النمو، التوسع وإعادة التنظيم أو خفض العمالة.³

وتعرف في بعض الكتب على أنها مواصفات شاغل الوظيفة، وهي الحد الأدنى من المؤهلات المطلوب توفرها في المتقدم لشغل وظيفة لضمان تحقيق أداء ناجح وفعال، وهي قائمة بالمعارف، المهارات، القدرات والسمات الشخصية، حيث تشير المعرفة إلى المعلومات الحقيقية أو الإجرائية الضرورية لتحقيق

¹ فاطمة الزهراء لعريبي، عبد القادر بن شني، كفاءة تحليل الوظائف في انتقاء وتعيين المورد البشري في الموقع المؤسسي، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 07، العدد 01، أبريل، 2021، ص 584.

² آسيا بعضي، مفيدة يحيوي، دور تحليل الوظائف في تحسين قيمة المنتج - دراسة حالة: مؤسسة رغوة الجنوب -، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، المجلد 11، العدد 02، 2018، ص 106.

³ أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 74.

الأداء الفعال للمهام الوظيفية، أما المهارات فتشير إلى مستوى تمكن أو احتراف الفرد لأداء مهام وظيفة محددة.¹

ويرى "غراهام" بأن توصيف الوظائف: " بيان شامل للأهداف والواجبات والمسؤوليات المرتبطة بعمل معين".

كما يقصد به أنه: "إجراء يستخدم منهجية مناسبة لجمع المعلومات المتعلقة بوظيفة، يسمح بتحديد مواصفات الوظيفة وكل مكوناتها، وصفها وبيان خصوصيتها".²

ومما سبق يمكن القول بأن توصيف الوظائف عبارة عن النتيجة الملموسة لتحليل الوظائف، تظهر في شكل تعريف تفصيلي مكتوب أو بيان شامل للأهداف والواجبات والمسؤوليات المرتبطة بعمل معين، وفق منهجية مناسبة لجمع المعلومات المتعلقة بهذا الشأن.

أ. أساليب تحديد شاغل الوظيفة: ويمكن تحديد مواصفات شاغل الوظيفة بالأسلوبين التاليين:
✓ الأسلوب التقديري:

يتم ذلك اعتماداً على تقدير وخبرة الرؤساء الحاليين والسابقين للوظيفة المراد تحديد مواصفات شاغلها وترجيح ذلك بخبرة مدير الموارد البشرية، وقد توضع قائمة بالمواصفات وتعرض عليهم، ويقوم كل فرد بتحديد أي الصفات المطلوبة وبأي درجة يفضل توافرها، كما يتم تحديد الذكاء كصفة لازمة ويفضل توافرها بدرجة عالية.

✓ الأسلوب الإحصائي:

يتم تحديد مواصفات شاغل الوظيفة وفق هذا الأسلوب تبعا للخطوات التالية:

- تحديد المواصفات المحتملة في شاغلي الوظيفة والتي قد يكون لها قدرة على التنبؤ بأداء عالي؛
- قياس هذه المواصفات في عدد شاغلي الوظيفة؛
- قياس كفاءة أداء شاغلي الوظيفة؛
- حساسي قوة واتجاه الارتباط بين البند الثاني والثالث، لمعرفة طبيعة العلاقة بين المواصفات وكفاءة الأداء؛
- يتم الاعتماد على تلك المواصفات التي يثبت أن لها علاقة قوية بالأداء.³

¹ حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 63.

² حسين بوثلجة، محمد الأمين مشرور، إسحاق حسيني، مرجع سبق ذكره، ص 23.

³ فاطمة الزهراء لعربي، عبد القادر بن شني، مرجع سبق ذكره، ص 585.

ب. أهمية توصيف الوظائف¹: لتوصيف الوظائف أهمية بالغة نذكر منها:

- يزيد من يسر صياغة الإعلانات والموصفات الخاصة بالوظائف على وكالات التوظيف؛
- ييسر على المرشحين عملية فهم المسؤوليات الأساسية للمنصب فهما واضحا، مما يمنحهم الفرصة لتحديد ملائمة الوظيفة لهم ويوفر على المؤسسة الوقت والموارد؛
- يمهّد الطريق للإتفاق بين المراقب وصاحب المنصب بشأن نتائج الأداء الوظيفي المتوقعة والتي بالتالي تقودنا لتقييم وظيفي أفضل؛
- يقلل من كمية تضارب الواجبات والمهام بين المناصب بلا داعي، مما يزيد من فاعلية العمل الجماعي، كما يساعد على تخطيط الموارد البشرية؛
- يقسم الأهداف العامة للمنظمة إلى أهداف أصغر يتم تحقيقها من خلال الوظائف الفردية، وهذا يوضح الإتجاه ويغرس التعاون بين العاملين، إلى جانب فهم وتقدير مدى مساهمة الوظيفة في تحقيق أهداف المؤسسة؛
- تحديد أهمية الوظائف النسبية أو قيمتها داخل المنظمة ويتم التعبير عن هذه الأهمية في شكل أجور؛
- إن مقارنة البيانات الموجودة في توصيف العمل بما يتم فعلا القيام به، قد يبين وجود أنشطة فعلية لا يجب القيام بها ويمكن الإستغناء عنها وبالتالي يتم تبسيط العمل؛
- تتم قرارات الترقية والنقل استنادا إلى مدى التطابق بين مواصفات الشخص ومتطلبات الوظيفة، ما يساعد على القيام بعمليات تسيير المسار الوظيفي.

ج. كيفية كتابة الوصف الوظيفي: يجب أن يشتمل وصف الوظيفة ما يلي:

- ✓ **إسم الوظيفة:** ينبغي أن يتم وصف الإسم الدقيق للوظيفة باختصار وبدقة، وألا يكون الوصف غامضا مثل أن يقال مدير فقط لأن هذا غير كافي، إلا إذا لم يكن هناك سوى مكان واحد ينطبق عليه هذا الإسم المعين.
- ✓ **تفاصيل عن تحديد الوظيفة:** يجب أن يشتمل ذلك على عدد من الموظفين أو الوظائف والتي من شأنها تحديد المكان أو الوظيفة المعينة.
- ✓ **إسم الشخص الذي يشغل الوظيفة:** ويتم إدراج الشخص الذي يشغل وظيفة معينة في وصف الوظيفة لأغراض تدريبية أو تقييمية، ولكن في الوقت نفسه من الممكن أن يتم حذف إسم هذا الشخص في أي عملية لتقييم وظيفة (أو عملية تعيين).
- ✓ **خط رفع التقارير:** عادة ما يشتمل وصف الوظيفة على الوظيفة التي يرفع الشخص الذي يشغل الوظيفة التقارير إليها، أو من الممكن أن يتم إرفاق تخطيط هيكل بوصف الوظيفة أو يتم تضمينه كجزء من هذا الوصف.

¹ صباح غربي، مرجع سبق ذكره، ص 147.

- ✓ الغرض الرئيسي من الوظيفة: عادة ما يكون من المفيد تلخيص السبب الرئيسي في وجود الوظيفة في جملة أو جملتين.
 - ✓ المهام والمسؤوليات: يجب توضيح المهام أو المسؤوليات الرئيسية التي يقع تنفيذها على عاتق شاغل الوظيفة.
 - ✓ السياق (المحيط): غالبا ما يكون هناك حاجة لوصف المحيط الذي يتم فيه القيام بالعمل، وعلى الرغم أنه من الممكن أن يتم تغطية ذلك تحت عدد من العناوين المختلفة، فإن الهدف الرئيسي يتمثل في وصف كيفية سير العمل علاوة على وصف أي اعتبارات بيئية خاصة تؤثر على العمل وكيف يتناسب هذا العمل مع بقية القسم والمؤسسة.
 - ✓ الاتصالات: يجب أن يتم تدوين خطوط الاتصالات الرئيسية بين الوظيفة والوظائف الأخرى في المؤسسة ومع الأفراد والمؤسسات الخارجية علاوة على أسباب هذه الارتباطات.
 - ✓ المرؤوسون: يجب أن يتم تسجيل أعداد ومستويات أي تقارير عن الوظائف التي يتم رفعها إلى الشخص الذي يشغل الوظيفة.¹
 - ✓ الأبعاد: يجب أن يتم تضمين أية بيانات مالية أو إحصائية مرتبطة بالوظيفة، لتقديم مؤشر جيد عن حجم الوظيفة.
 - ✓ ظروف العمل: عندما تكون هناك ظروف عمل خاصة تنطبق على الوظيفة فإنه ينبغي أن يتم تسجيل ذلك في وصف العمل نفسه.
 - ✓ المعرفة، المهارات والخبرة: من المفيد أن يتم جمع المعرفة، المؤهلات، المهارات والخبرة اللازمة للقيام بالعمل كلها في مستند واحد، وينبغي من خلال ذلك الإشارة إلى ما هو لازم لأداء العمل بشكل كامل وفعال.
 - ✓ الكفاءات: تتمثل في السمات الشخصية وما يتمتع به الأفراد من مهارات تمكنهم من القيام بعملهم بكفاءة وفاعلية.
 - ✓ بعض المعلومات الأخرى: قد تشمل على سبيل المثال، على بعض الوظائف التي ترتبط بحكم المنصب بالعمل ولكنها في الوقت نفسه لا تعتبر جزءا أساسيا من العمل، فيما يتعلق بمعظم أغراض الوظيفة.
 - ✓ التوقيعات والتاريخ: يجب أن يتم التوقيع على أي وصف للعمل من قبل الشخص الذي يشغل الوظيفة والمدير التنفيذي المباشر، وذلك للإشارة أن هذا المستند متفق عليه، إضافة إلى وجوب وضع تاريخ التوقيع.²
- د. أنواع توصيف الوظائف: لتوصيف الوظائف عدة أنواع نذكر منها:

¹ سليمة بوزيد، تحليل وتوصيف الوظائف مقوم أساسي يهدف لوضع الموظف المناسب في الإختصاص المناسب، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي-، العدد 28، ديسمبر، 2018، ص 190 (بتصرف).

² نفس المرجع السابق، ص 191 (بتصرف).

✓ توصيف الوظيفة الداخلي وتوصيف الوظيفة الخارجي:

من المهم أن نعلم أن هناك توصيف داخلي للوظيفة وهو مخصص للإستخدام الداخلي فقط، وهناك توصيف خارجي للوظيفة وهذا يقرأه المرشحون المحتملون، وفي غالب الأمر يكون التوصيف الداخلي مفصل وشامل في حين يكون التوصيف الخارجي أوجز.

✓ توصيف مهام ونتائج الوظيفة الأساسية:

توصيف مهام الوظيفة الأساسية يستخدم لتحديد مستويات إنجاز مهام معينة، مثلاً، عامل ميكانيكي سيؤدي مهام أحد المناصب التي يقاس فيها النجاح بمستويات الإنتاج، ومن ناحية أخرى يحدد توصيف نتائج الوظيفة الأساسية النتائج النهائية المنشودة بغض النظر عن المهام أو الطرق المستخدمة لتحقيقها، فعلى سبيل المثال يحتل المديرون مناصب النتائج الأساسية والتي يقاس فيها النجاح من خلال أرقام المبيعات أو بدأ توزيع منتج جديد.¹

.III. تخطيط الموارد البشرية:

تعرف عملية التخطيط بأنها تقنية تقود إلى تحرير وثيقة تسمى الخطة، هذا الأخير يفترض معرفة التطور المستقبلي للموارد البشرية للمؤسسة ومحيطها، فالمؤسسة التي لا تتبنى مخطط تخطيط فعال لمواردها البشرية قد تقع في وضعيات منها غير الإستغلال الأمثل للكفاءات البشرية، ووظائف غير محددة المهام والكفاءات، وسوء توجيه النفقات، كما أن عملية التوظيف والإختيار تتم بطريقة عشوائية ومن أجل تلبية حاجات فورية من القوى العاملة، تجد المؤسسة نفسها أمام نسبة دوران عالية للموارد البشرية وعجز أو فائض في القوى العاملة تخلق عدم الاستقرار والتوتر لدى العمال مما يؤثر على نشاط المنظمة.²

وترى راوية حسن أن التخطيط يرتبط بصفة عامة، بتحديد كيفية استخدام الموارد لتحقيق أهداف المنظمة، فهو يحدد العلاقات والتصرفات، ويملي الكيفية التي يمكن من خلالها السيطرة على القوى المختلفة، وتوجيهها في قنوات محددة، يتحقق من خلالها الغايات التي تسعى المنظمة لتحقيقها.³

ذكر حفيظ وأبوروي أن تخطيط الموارد البشرية يحتاج إلى الإستجابة لتزايد الطلب على المواهب الجديدة بسبب زيادة المنافسة في الاقتصاد القائم على المعرفة، ويضيف روبرت وآخرون أنه على ضوء هذه الحقائق، وظيفة تخطيط الموارد البشرية قد تكون الآن أكثر أهمية من أي وقت مضى، لأنها تعمل

¹ صباح غربي، مرجع سبق ذكره، ص 148 (بتصرف).

² نذير سي احمد، بشير عامر، عادل مزوغ، دراسة تطبيقية لأدوات تخطيط الموارد البشرية حالة مؤسسة سيفيتال، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المجلد 16، العدد 01، جوان، 2019، ص 232.

³ نجاة بزايد، التكوين واستراتيجية المهارات التسييرية لدى إدارات شركة "سوناطراك"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران السانبا، وهران، الجزائر، 2011، ص 50.

على تحديد نقاط الضعف والقوة من الموارد البشرية، وكذا تعمل على التخطيط للاحتياجات المستقبلية، ومن هنا نقول أن وظيفة تخطيط الموارد البشرية تشكل أحد التوجهات الأساسية لإدارة الموارد البشرية، إضافة إلى أنها مكملة للإستراتيجية التنظيمية.¹

يعرف تخطيط الموارد البشرية بأنه: "تلك المحاولة لتحديد احتياجات المؤسسة من العاملين خلال فترة زمنية محددة، والمقدرة غالبا بسنة، حيث تحدد فيها الاحتياجات من العمالة المطلوبة، نوعيتها وعددها".²

كما يعرف بأنه: "عملية حضور العدد الصحيح من الأفراد المؤهلين للوظائف المناسبة في الوقت المناسب"، وبطريقة أخرى فإنه توافق أو مقابلة عرض الأفراد داخليا (الأفراد موجودون فعلا)، وخارجيا (الذين سيتم تعيينهم أو البحث عنهم) مع الوظائف المتاحة التي تتوقع المنظمة وجودها عبر فترة زمنية محددة، وأساسا فإن كل المنظمات تقوم أو تمارس تخطيط الموارد البشرية سواء بصورة رسمية أو غير رسمية، وتتفاوت المنظمات في مدى نجاحها في القيام بوظيفة تخطيط الموارد البشرية.³

وتمثل المعلومات الصحيحة والدقيقة أهمية كبيرة وأساسية لتخطيط الموارد البشرية، فمصادقية التخطيط تتوقف على مدى فهم المشكلة، الأهداف والوسائل البديلة لتحقيقها، وهذا الفهم يبنى على أساس التغذية الدقيقة والثابتة للمعلومات، أي أن البيانات الموجهة للتخطيط لا بد أن يتم جمعها بعناية، وأن يتم تحليلها واستخدامها لتدعيم أهداف المؤسسة.⁴

ويتفق بعض الباحثين على أن تخطيط الموارد البشرية ما هي إلا تنبؤ بما ستكون عليه الموارد البشرية بالمنظمة مستقبلا، وهذا التنبؤ يتم من خلال عدة خطوات ومراحل، نذكر منها:

✓ المرحلة الأولى: تقوم على التحليل البيئي للمنظمة حيث يتم دراسة أهداف المنظمة بناءا على البيئة الداخلية والخارجية.

¹ محمد طرفة، مرجع سبق ذكره، ص 273.

² أيوب الشيكري، مسراتي خولة، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على وظائف إدارة الموارد البشرية للإدارة العمومية "دراسة حالة وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات"، مجلة بحوث متقدمة في الاقتصاد وإستراتيجيات الأعمال، المجلد 02، العدد 02، ص 27.

³ مهدي أحمد عثمان، آدم عبد الله سليمان، تخطيط الموارد البشرية وأثره على تطوير القوى العاملة، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، العدد 06، جوان، 2017، ص 59.

⁴ صورية زاوي، سهام موسي، فراح خالدي، استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية-عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية بسكرة-، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 04، ديسمبر، 2020، ص ص 183-184.

- ✓ المرحلة الثانية: التنبؤ باحتياجات المنظمة من الكوادر البشرية، التي تحتاج إليها بالمستقبل ومواصفاتهم من حيث الخبرة، التعليم المهارات، الإستعدادات والوقت الملائم لتعيينهم في المنظمة.
- ✓ المرحلة الثالثة: تحديد الغاية من الموارد البشرية، إذ تقوم إدارة الموارد البشرية بدراسة وتحليل ما يتوفر من موارد بشرية وما هي حاجاتها من هذه الموارد في الحاضر والمستقبل القريب.
- ✓ المرحلة الرابعة: إعداد خطة العمل للموارد البشرية بحيث تتضمن هذه الخطة، خطة التوظيف، الترقية التقاعد، التدريب التطوير، أو خطة إعادة توزيع المهام والمسؤوليات، ويتم في هذه المرحلة مراقبة خطة تنفيذ العمل وتقييم أهدافها للتأكد من كفاءة الخطة وانعكاسها على كل من المنظمة والعاملين فيها، ومن أهم ما يركز عليه تخطيط الموارد البشرية هو الموازنة الكفؤة بين نشاطات، وظائف الموارد البشرية وأهداف المنظمة.¹

ومما سبق يمكن القول بأن تخطيط الموارد البشرية هي عملية تنبؤية تساعد في تحديد نقاط الضعف والقوة من الموارد البشرية، وهي التخطيط للإحتياجات المستقبلية من العمالة والمقدرة غالباً بسنة، مع التركيز على البحث وجلب الكفاءات القادرة على دعم استراتيجيات المنظمة، وهذا وفق الإعتماد على جمع معلومات دقيقة، تحليلها واستخدامها كأداة للوصول للأهداف المرجوة، كما يمكن القول بأن تخطيط الموارد البشرية يوفر المعلومات التالية²:

- عدد التعيينات الجديدة، التنقلات والترقيات من قسم إلى قسم أو من مصلحة لأخرى؛
 - عدد الموظفين الذين تحتاجهم المنظمة مستقبلاً؛
 - عدد الموظفين الذين ستفقدتهم المنظمة لأي سبب من الأسباب.
- وبالتالي يمكن استنتاج أن تخطيط الموارد البشرية يعمل على ما يلي:
- تحديد احتياجات المؤسسة المستقبلية من الموارد البشرية وفق النوع، مستوى التأهيل، الأعداد المطلوب توفيرها وفق الخطة الإستراتيجية للتطور والنمو للمؤسسة؛
 - فعالية التخطيط للموارد البشرية في قدرة المؤسسة على استثمارهم، خفض التكاليف والإستفادة الأمثل من الموارد البشرية ومشاركتهم في التنمية والتطوير؛
 - مواجهة التحديات ونقاط الضعف التي تمر بها البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة؛
 - تظهر نقاط القوة والضعف في نوعية، تخصصات وأداء العاملين وتحديد اتجاهات التنمية البشرية، التدريب المستقبلي وبيان أوجه النشاطات المتعلقة بالموارد البشرية.

¹ تمارا فرحان أبوorma، منار إبراهيم القطاونة، أثر الإدارة الإلكترونية على تخطيط الموارد البشرية في الشركات الصناعية في محافظة البلقاء في الأردن، مجلة معارف، السنة التاسعة، العدد 17، ديسمبر، 2014، ص ص 187-188.

² بركة بلاغماس، نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بوظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 03، العدد 09، الجزء الأول، جوان، 2017، ص 60 (بتصرف).

- تحقيق وإشباع رغبات وأهداف وخطط المؤسسة والعاملين.¹

1. أهمية تخطيط الموارد البشرية:

تسبق عملية تخطيط الموارد البشرية كل الوظائف المرتبطة بإدارة الموارد البشرية الأخرى، فمن غير المعقول أن نتخيل أن تقوم المنظمة بعمليات الاختيار، التعيين والتدريب مثلا دون أن يتوفر لديها تصور واضح عن احتياجاتها من العمالة كما ونوعا، ومن هذا المنطلق فإن الإستخدام الأمثل للموارد البشرية في المنظمة يتحقق من خلال خطة واضحة المعالم لاحتياجات المنظمة من الموارد البشرية، ويتطلب وضع خطة للموارد البشرية مشاركة كل المديرين التنفيذيين في إعداد هذه الخطة، فمن غير المنطقي أن نتصور أن مسؤولية عملية تخطيط الموارد البشرية هي مسؤولية منفردة لإدارة الموارد البشرية، تمارس كل المنظمات عملية تخطيط الموارد البشرية سواء بشكل رسمي أو غير رسمي، وترجع أهميتها إلى:

✓ تزويد المنظمة بالعمالة القادرة:

في ظل الظروف البيئية الجديدة التي تعيشها منظمات الأعمال أصبح لزاما عليها أن تسعى إلى اجتذاب نوعية متميزة من العمالة من سوق العمل، فالتكنولوجيا الحديثة مثلا تفرض على المنظمات تحديد احتياجاتها من المهارات المطلوبة تحديدا دقيقا، ويتطلب ذلك قيام إدارة الموارد البشرية بعملية مسح سوق العمليات لتحديد المصادر الرئيسية التي يمكن الإعتماد عليها في تزويد المنظمة بالعمالة المدربة القادرة على أداء المهام الموكلة إليها بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية، وعلى عكس ما هو متوقع نتيجة وفرة العمالة وزيادة المعروض من الطلب، فإن هذه الوفرة العددية في العمالة تجعل عملية الأفراد المناسبين منها أمرا صعبا نظرا لزيادة الأعداد التي يمكن أن تتقدم لشغل وظائف محددة، ما ينتج عنه ممارسة بعض الضغوط الاجتماعية لتعيين أشخاص دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة.

✓ تزويد المنظمة بالعمالة الراغبة:

إن المنظمات التي تعتمد على أساليب رسمية في تخطيط موارد البشرية تعطي فرصة كبيرة للعاملين لتخطيط مستقبلهم الوظيفي بشكل مناسب، فالمنظمات لا تسعى بنفس القوة إلى تعيين العمالة الراغبة في تحسين الأداء والإستمرار في العمل، ولا شك أن ذلك يمكن أن يتحقق من خلال زيادة درجة رضا العاملين.

✓ تزويد المنظمة بنظام عادل للإختيار والتعيين:

تسعى الحكومات بشكل أساسي إلى توفير نظام عادل للإختيار والتعيين بما يضمن فرص عمل متساوية للعمالة القادرة الراغبة، ومن هذا المنطلق فإن تخطيط الموارد البشرية تضمن إلى حد كبير تحديد

¹ محمد محمد المغير، حسام محمد النجار، توفير نمر مهاني، دور التخطيط لإدارة الموارد البشرية في تحسين خدمات جودة الإسعاف والطوارئ في القطاع الحكومي بغزة، مجلة الريادة للاقتصاديات الأعمال، المجلد 06، العدد 02، جانفي، 2020، ص 81.

الإحتياجات بشكل دقيق مما يساعد المنظمة على مواجهة ما قد يوجه إليها من تساؤلات قانونية في مجال اختيار وتعيين العاملين.¹

2. أهداف تخطيط الموارد البشرية:

تعتبر الموارد البشرية من عوامل الإنتاج الأساسية، وهذا يتطلب التخطيط لها لتحديد مدى توافرها ومطابقتها لاحتياجات المؤسسة كما ونوعا، ومن هنا تأتي أهمية تخطيط الموارد البشرية كأحد الأنشطة الأساسية في إدارة الموارد البشرية، حيث أنه يهدف إلى التنبؤ لتحديد احتياجات المنظمة من تلك الموارد وكيفية الحصول عليها.²

وتهدف وظيفة تخطيط الموارد البشرية إلى:

- المحافظة على جهد الموظفين، استثمارها، واستغلالها استغلالا أمثلا؛
- الحصول على الكفاءات والمهارات اللازمة، إضافة إلى الأعداد المطلوبة من هذه الكفاءات، لأداء الأعمال في الوقت المناسب، المكان المناسب، والتكلفة الملائمة؛
- الحرص على ترشيد النفقات الخاصة بالموارد البشرية، وتقليل التكاليف المرتبطة بها من خلال التأكيد على تحقيق التوازن بين عرض الموارد البشرية والطلب عليها، ومن ثم المساهمة في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة "أقصى إنتاجية بأقل تكلفة"؛
- إعداد مختلف الموازنات المتعلقة بالموارد البشرية كموازنة التوظيف، التكوين، الحوافز، الخدمات وغيرها؛
- يساعد المؤسسة على التأكد من تكامل وترابط أنشطة الموارد البشرية وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها؛
- تحقيق الإنسجام والتكامل بين الإستراتيجية العامة للمؤسسة وإستراتيجية الموارد البشرية.³

3. العوامل المؤثرة في تخطيط الموارد البشرية:

اتضح لنا جلينا مما سبق أن هدف تخطيط الموارد البشرية الأساسي هو إمداد المؤسسة باحتياجاتها من الموارد البشرية، إلا أن هذا الإمداد يتأثر بعدة عوامل يمكن تقسيمها إلى داخلية وخارجية، تلخص فيما يلي:

¹ سامية عزيز، جميلة بن زاف، إستراتيجية تخطيط الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى بمدينة حاسي مسعود ولاية ورقلة-، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 08، العدد 04، ص 24.

² سهيل زغدود، أثر التوظيف والتدريب على أداء العمال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015، ص 28.

³ امحمد جلال، مطبوعة بعنوان تسيير الموارد البشرية-محاضرات ومواضيع امتحانات-، جامعة آكلي محند أو الحاج، البويرة، الجزائر، 2018، ص ص 44-45.

✓ عوامل خاصة بالبيئة الداخلية:¹ تشتمل تلك البيئة على عدة عوامل وقوى لها تأثيرها الفعال على مدى نجاح تخطيط الموارد البشرية من تلك العوامل ما يلي:

- الوضع المالي للمؤسسة:

يؤثر هذا الوضع على التكنولوجيا التي يمكن أن تستخدمها المؤسسة من حيث الإعتماد عليها كليا أو جزئيا أو الإعتماد على الموارد البشرية، كما يؤثر على قدرة المؤسسة في تدريب وتنمية قواها البشرية أو في دفع رواتب وأجور مرتفعة لاجتذاب الأشخاص المؤهلين للعمل لديها، أو منح حوافز مالية مقابل تحسين الأداء، مما ينعكس على محتوى خطة الموارد البشرية في شكلها النهائي.

- التغيرات التنظيمية:

لا يمكن وضع خطة لتخطيط الموارد البشرية بأي مؤسسة دون التعرف على التغيرات التنظيمية التي ستحدث، كإجراء تعديل في الهيكل التنظيمي وما قد يصحب ذلك من إعادة توزيع وتفويض الصلاحيات والمسؤوليات، مما قد ينعكس فيما بعد على مواصفات الموارد البشرية، ما يترتب عليه إحداث تغيير في توزيع العاملين أو إعادة تكوينهم للتعامل مع الصلاحيات الجديدة، وقد تشتمل هذه التغيرات أيضا على إحداث تغيير في أساليب العمل مما يؤثر على طبيعة الوظائف أو إعدادها أو كليهما معا.

- أهداف المنظمة الاستراتيجية أو المرحلية:

يجب فهم أهداف المنظمة قبل البدء في التخطيط للقوى البشرية، حيث أن المحصلة النهائية لهذا التخطيط هو مساعدة المنظمة في الوصول لتحقيق أهدافها، وعليه يجب دراسة أهداف المنظمة المرحلية والاستراتيجية لانعكاساتها المتعددة على حجم، طبيعة وخصائص الموارد البشرية التي تحتاج لها المنظمة.

✓ عوامل خاصة بالبيئة الخارجية: يتأثر تخطيط الموارد البشرية بمجموعة من التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة نذكر منها:

- سياسة العمالة في الدولة:

ويقصد بها القواعد التي تصنها الدولة بالنسبة لتشغيل الأفراد منها ساعات العمل، الحد الأدنى من الأجور، نسبة العمال الأجانب الذين يشتغلون في البلد، وبدون شك فإن خطة الموارد البشرية في المؤسسات تتأثر بالتشريعات العمالية السائدة في الدولة، حيث لا يمكن وضع أية خطة دون أن يتوافر لها دعم وتأييد من البيئة الخارجية ممثلة في الدولة وفي النقابات العمالية إن وجدت.

¹ سهيل زغود، مرجع سبق ذكره، ص ص 56-57 (بتصرف).

- أوضاع سوق العمالة:

يتمثل هذا العامل في التغيير الذي يطرأ على سوق العمالة من حيث الفائض أو العجز، وفي حالة رغبة المؤسسة في الإعتماد كلية على المصادر الخارجية للحصول على احتياجاتها من الموارد البشرية، عندئذ لا بد من دراسة سوق العمالة للتأكد من توفر تلك الاحتياجات كما ونوعاً.

- سياسة الهجرة:

تؤثر سياسة الدولة تجاه هجرة الأيدي العاملة للخارج على حجم العمالة في السوق، إذ أن السماح بترك الموظفين للعمل الحالي قد يؤدي إلى عجز في عدد ونسب الأيدي العاملة بصورة أشد وطأة في بعض الأعمال ذات الصبغة الفنية، مما قد يدفع بالدولة من ناحية أخرى إلى السماح بجلب عمال من دول أخرى، وهذا ما ينعكس على خطة الموارد البشرية، وقد يأخذ هذا الإنعكاس عدة أشكال منها تدني القدرات لهؤلاء القادمين، ما قد يؤثر سلباً على معدل الإنتاج والأداء.

4. مراحل تخطيط الموارد البشرية: يمكن حصر أهم مراحل تخطيط الموارد البشرية في:

- تحديد الهدف من القيام بتخطيط الموارد البشرية:

يجب أن تحرص المؤسسة على تحديدها للهدف من القيام بعملية تخطيط الموارد البشرية وتوضيحها للقائمين عليها خصوصاً ولجميع الموظفين عموماً (هل الهدف من تخطيط الموارد البشرية هو من معرفة مواطن العجز أو الفائض في الموارد البشرية؟ أم لمعرفة أسباب التسرب الوظيفي؟ أم لتلبية احتياجات المؤسسة من الأفراد لفترة مستقبلية تخطط لها المؤسسة؟)، علماً أن هذا النشاط يعتبر نشاطاً دورياً يجب أن تحرص عليه المؤسسة باستمرار لأنه يبنى عليه العديد من وظائف إدارة الموارد البشرية الأخرى.

- ربط خطة الموارد البشرية بالخطة العامة للمؤسسة:

ويتم هذا من خلال تقديم حجم النشاط المستقبلي للمؤسسة من خلال التنبؤ بحجم المبيعات المستقبلية، جدولة الإنتاج وفق برامج كمية وزمنية، بالإضافة إلى وضع الخطط التمويلية والتسويقية اللازمة، مع الأخذ بعين الاعتبار إمكانيات التخزين، ومواعيد التسليم المتفق عليها مع الزبائن وغيرها.

- تقدير الاحتياجات من الوظائف والموارد البشرية (تقدير الطلب):

تحدد احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية بناءً على الخطط والبرامج التي تتبعها المؤسسة، سواء كانت إنتاجية، تمويلية، تسويقية أو غيرها، مع تحديد احتياجات المؤسسة اللازمة لتنفيذ هذه البرامج وترجمتها على أرض الواقع في شكل أرقام، مع التذكير أن هناك من الوظائف من تحتاج إلى مهارات فكرية، ذهنية، وأخرى تحتاج إلى مهارات يدوية أو جسدية.

- تحليل المتوفر المتاح من الموارد البشرية (تقدير العرض):

نظرا لأن الموظفين الحاليين في المؤسسة هو الأساس الذي يجب أن تركز عليه هذه العملية، فيجب على كل مؤسسة أن تتوفر على قاعدة بيانات عن جميع الموظفين الحاليين من حيث العدد والخصائص المهمة، ومن بين قواعد البيانات الضرورية نجد مثلا مخزون المهارات (قائمة بأسماء جميع الموظفين الحاليين، أعمارهم، الحالة الاجتماعية لكل واحد منهم، مؤهلاتهم، خبراتهم، نتائج تقييم الأداء الخاصة بهم، نقاط القوة والضعف لكل واحد منهم، البرامج التكوينية التي شاركوا فيها، وغيرها من البيانات الضرورية).

- تحليل معدلات غياب، دوران العمل واحتياجات الإحلال:

مصطلح "الغياب" في إدارة الموارد البشرية يعبر عن الإنقطاع المؤقت للموظف عن العمل، بسبب المرض، حوادث العمل، أو أي أسباب أخرى، وتساعد دراسة معدلات الغياب في المؤسسة على تحديد التكاليف الناتجة عن هذه الظاهرة، كيفية تعامل الإدارة معها، واتخاذ التدابير الضرورية لحل هذه المشكلة.

أما مصطلح "دوران العمل" فيتعلق بترك الموظف لوظيفته بالمؤسسة لسبب أو لآخر، والإلتحاق بوظائف أخرى بمؤسسات منافسة أو ذات مزايا أفضل من المؤسسة التي كان يشتغل بها، وتساعد دراسة معدلات دوران العمل بالمؤسسة على معرفة الأفراد الذين تركوا العمل بها والتحقوا بمؤسسات أخرى، إضافة إلى معرفة الأسباب التي أدت إلى ذلك، والتكاليف الناجمة عن هذه الظاهرة، مع وضع الإجراءات الضرورية لمعالجة هذه المشكلة.

بالإضافة إلى ما سبق فإن معرفة الأفراد الذين سيتركون العمل بصفة دائمة (الإستقالة، الإقالة، التقاعد، الإصابة أو العجز وغيرها) أو مؤقتة (الإجازات، الإنتداب أو الإعارة، أو التكوين الخارجي طويل الأجل مثلا أو لأي سبب من الأسباب)، خلال فترة القيام بعملية التخطيط، يمكن من وضع المؤسسة لكافة احتياطاتها للتعامل مع هذه الحالات عند وضع تخطيطها الخاص بمواردها البشرية.¹

- المقارنة بين العرض والطلب في الموارد البشرية:

إن المقارنة بين معروض وطلب الموارد البشرية قد يسفر عن خلل في الموارد البشرية، لذا يجب اتخاذ التدابير اللازمة لتوفيرها عند الحاجة لها، وقد تسفر عن فائض في بعض نوعيات محددة في الموارد البشرية، لذا يجب أن يكون هناك تخطيط جيد لإحداث توازن بين العرض والطلب.²

¹ امحمد جلال، مرجع سبق ذكره، ص ص 45-46 (بتصرف).

² خالد رجم، رشيد مناصرية، العربي عطية، مطبوعة بعنوان " إدارة الموارد البشرية"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 28 (بتصرف).

- اتخاذ القرارات التصحيحية اللازمة:

بعد انتهاء عملية المقارنة بين المعروض والمطوب من الموارد البشرية، تقوم غدارة المؤسسة باتخاذ القرارات التصحيحية اللازمة لحل كل من مشكلتي الفائض أو العجز الحاصل في الموارد البشرية، تبعا لحالة وظروف سوق العمل.¹

5. فوائد تخطيط الموارد البشرية:

يحقق تخطيط الموارد البشرية جملة من الفوائد أهمها:

- **المساهمة في تحديد أهداف وخطط المنظمة:** يسهم تخطيط الموارد البشرية في تحديد أهداف المنظمة وخططها، من خلال بيان الأعمال المطلوبة وما تحتاجه من أفراد لإنجازها، وما تتطلبه من معايير ومقاييس لأدائها.
- **مواءمة الهيكل التنظيمي مع هيكل الوظائف:** تسعى الجهود المبذولة لتخطيط الموارد البشرية إلى إتاحة الفرصة أمام المنظمة لمراجعة هيكلها التنظيمي.
- **تنمية وتطوير سياسات الموارد البشرية:** تعمل جهود تخطيط الموارد البشرية لتطوير سياسات الاختيار، التعيين، التكوين، التنمية، الحوافز والمكافآت.
- **تحقيق الاستفادة القصوى من الكفاءات البشرية المتاحة:** تعتمد جهود تخطيط الموارد البشرية إلى الاستفادة القصوى من المصادر البشرية المتاحة، مما يتطلب استمرار دراسة قدرات، إمكانات، ومهارات الأفراد وإعادة الهيكلة المناسبة وإجراء إعادة التوزيع المناسب بما يحقق الأهداف التنظيمية.
- **الحصول على متطلبات المنظمة من العمالة:** تتيح جهود تخطيط الموارد البشرية الحصول على ما تحتاجه المنظمة من عمالة لتحقيق أهدافها المستقبلية مع ضمان فعالية ورضا العاملين.
- **المساهمة في تحقيق خطط الإنتاج:** تسهم عملية تخطيط الموارد البشرية في تحقيق خطط الإنتاج في مواعيدها وبالشروط المتفق عليها، من خلال توفير الأعداد المناسبة بالكفاءة والمهارة المطلوبة.
- **الحد من ظاهرة البطالة المقنعة:** إذ يتم تحديد المطلوب من الأفراد بدقة وبما يضمن تحقيق خطة الإنتاج المرجوة وبأقل تكلفة ممكنة.
- **مواجهة العجز في العمالة:** تهتم جهود تخطيط الموارد البشرية بدراسة نواحي العجز في العمالة وإعداده، والعمل على سرعة توفيره.
- **إعداد موازنات الأجور والمكافآت:** إن التخطيط الفعال للموارد البشرية يؤدي إلى الإعداد الجيد لموازنات الأجور، المتربات والمكافآت.

¹ امحمد جلال، مرجع سبق ذكره، ص 48 (بتصرف).

- التوزيع المناسب للعاملين على أماكن العمل: يؤدي التخطيط السليم للموارد البشرية إلى تحقيق التوزيع الفعال للعاملين على الإدارات والأقسام المختلفة.¹

¹ عجراد شرحبيل، مطبوعة في مقياس إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022، ص 20.

المحور الثاني:

إدارة المكافآت في تسيير الموارد
البشرية (الحوافز والأجور)

تمهيد:

تعتبر المكافآت أو الحوافز الحرك الأساسي للعاملين، باعتبارها اعتراف من المؤسسة اتجاه موظفيها بما بذلوه من جهد قصد تحقيق الأهداف المسطرة، وكذا باعتبارها دافعا مهما للأفراد لتقديم الأفضل والأحسن، وتعتبر الأجور أحد أبرز النقاط التي إما تجذب الكفاءات (نقطة قوة للمؤسسة)، أو تبعدها عن المؤسسة (نقطة ضعف)، فالأجور العادلة والمتماشية مع متطلبات الوقت الحالي كالقدرة الشرائية، مستوى الأجور العام، مستوى الأجور لدى المؤسسات المنافسة والناشطة بنفس القطاع...، هي الأجور التي تستطيع من خلالها المؤسسة التميز، كسب سمعة جيدة وجلب الموارد البشرية المرجوة.

وتحول الحوافز المادية أو المالية، لصيغة نقدية، من خلال إدراجها ضمن الأجور، كمنح تحفيزية، لذا سنتطرق في هذا المحور إلى ما يلي:

- الجانب النظري للحوافز بمختلف أنواعها؛
- الجانب النظري للأجور بمختلف أنواعها؛
- الجانب التطبيقي لإعداد وحساب الأجور في الجزائر؛

وهذا محاولة منا، المزج بين الجانب النظري للموضوع وجانبه التطبيقي، وكذا إزالة الغموض والتداخل في فهم المصطلحات المتعلقة بموضوع الأجور.

1. الحوافز:

تستخدم الحوافز للتأثير على القوى الدافعة الموجودة داخل الفرد وتوجيهها بشكل يسمح باستمرار نشاطه بطريقة ووتيرة معينة، ولتحقيق أهداف تحددها المنظمة انطلاقاً من ارتباطها بأهداف الشخص، من خلال سلوكه الفردي وفي مجموعته أو محيطه الاجتماعي المادي، وهي عبارة عن عوامل أو وسائل أو أساليب تختارها الإدارات بعناية فائقة، لتوجيه السلوك الإنساني لكي يساهم مساهمة فعالة في رفع الكفاءة الإنتاجية ويحقق للعاملين حاجاتهم ودوافعهم المختلفة.¹

وتعتبر الحوافز من أساسيات ضمان تحقيق أهداف المؤسسات المختلفة، وتؤدي للوصول إلى أعلى مستوى من الأداء الوظيفي، وكسب ولاء وانتماء العاملين بالمنظمة، ويعتبر "الخرارز" بأن: "الحوافز أحد العناصر المهمة التي تدفع البشر إلى الإبداع والعطاء، ومن دونها يموت الطموح"، كما يعرفها "السلمي" بأنها: "مثيرات تحرك السلوك الإنساني وتساعد على توجيه الأداء، حينما يصبح الحصول على الحوافز مهما بالنسبة للفرد".²

ويعتبر الحافز أيضاً بأنه: "العائد الذي يحصل عليه الموظف نتيجة للتميز في الأداء، فالموظفون يحتاجون دائماً لتقديم العديد من الحوافز والمكافآت لهم لرفع أدائهم وشعورهم بالرضا".³

ويرى البعض بأن الحوافز "تعتبر بمثابة مثيرات خارجية تشمل كل ما يتسلمه الفرد من عوائد ومنافع مقابل جهده، يمكن أن تكون مادية كالرواتب، العلاوات والمكافآت وغيرها، كما يمكن أن تكون معنوية كالزيادة في المسؤولية، الترقية، السلطة والإعتراف بالإنجاز"، ويراه آخرون بأنها: "مجموعة الأدوات والوسائل التي تسعى المنظمات لتوفيرها للعاملين بها سواء كانت مادية أو معنوية، فردية أو جماعية، إيجابية أو سلبية، بهدف إشباع الحاجات والرغبات الإنسانية من ناحية وتحقيق الفعالية المنشودة من ناحية أخرى، وذلك بمراعاة الظروف البيئية المحيطة".⁴

¹ نجاح باشا، فاتح لقوقي، واقع تدريب وتحفيز الموارد البشرية في الهيئات العمومية-دراسة ميدانية للصندوق الوطني للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (مركز رقم 01 تقرت) -، ملتقى حول: تسيير الموارد البشرية في الهيئات العمومية في الجزائر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 25/24 فيفري، 2015، ص 06.

² محمد بن سعد أبو حميد، أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 21، جويلية، 2020، ص 635(بتصرف).

³ خديجة عرقوب، أهمية ممارسة تسويق الموارد البشرية للمؤسسة-دراسة حالة مؤسسة Groupama-، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 04 العدد 01، مارس، 2019، ص 22.

⁴ المختار إسماعيل عبد الله العروسي، دور الحوافز في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مستشفى الزاوية التعليمي، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، المستودع الرقمي لجامعة الزاوية، ليبيا، ديسمبر، 2019، ص 08.

كما يرى "لويس بيرجرون" أن الحوافز عبارة عن " قوة داخلية تدفع الفرد للعمل في اتجاه تحقيق الأهداف التنظيمية، كما يراها، لذلك فهي تمثل تركيزا للجهد على الوصول لهدف محدد وليس هدرا للطاقة فقط".¹

ومما نستطيع القول بأن الحوافز عبارة عن قوة دافعة تحرك الفرد تتأثر بالمشورات الخارجية، وهي عبارة عن عوامل أو وسائل أو أساليب تستخدمها الإدارة لتوجيه سلوك الفرد تجاه تحقيق أهداف المنظمة من جهة وإشباع رغباته وحاجاته من جهة أخرى، ويمكن أن تكون هذه الحوافز مادية أو معنوية، فردية أو جماعية، وسلبية أو إيجابية.

ويمكن تحديد عناصر التحفيز فيما يلي:

- ✓ **المحفز:** الشخص الذي تولد تولد لديه عملية التحفيز ليعمل بشكل أفضل وتلبى بعض حاجاته ورغباته؛
- ✓ **المحفز:** الشخص الذي يقوم بعملية التحفيز، حيث يجب أن يكون عادلا ومطلعا على دوافع الأفراد وله الرغبة في القيام بالعملية لتحقيق الأهداف؛
- ✓ **الحافز:** هو الوسيلة التي يتم من خلالها التأثير على سلوك الأفراد؛
- ✓ **التغذية العكسية الخاصة بالتحفيز:** تبين مدى تجاوب الفرد مع عملية التحفيز.²

ويرتبط مفهوم الحوافز والأجور ارتباطا وثيقا بمصطلح المكافآت، والذي يعرف بأنه عبارة عن: "مبالغ من النقود تدفع بالإضافة إلى الأجر لخدمة تؤدي، إما كجزء إضافي للعمل الغير منتظم أو التفوق في نوعيته وكميته، وتمنح هذه المكافآت عن طريق التقييم المستمر لأداء الموارد البشرية المبني على أسس علمية وفنية".³

1. التطور التاريخي للحوافز: مر مفهوم الحوافز بعدة مراحل، أهمها:

أ. المرحلة الأولى: المدرسة الكلاسيكية أو التقليدية (Classic School):

تمثل هذه المرحلة المدرسة التقليدية في الإدارة، ويعتبر "تاييلور" من الأوائل الذين تحدثوا عن التحفيز وكان ذلك سنة 1910، عندما ركز على أهمية الحوافز المالية، وافترض أن العامل كسول بطبعه ولا يمكن تحفيزه إلا من خلال الأجور والحوافز المالية فقط، إلا أن مدرسة الإدارة العلمية قد أغفلت عدة أمور على رأسها الجانب الإنساني، ومن أبرز الدراسات التي قام بها، دراسات الحركة والزمن بهدف الوصول إلى

¹ Laura mucha, **la motivation des salaries et la performance dans les entreprises**, Mémoire professionnel, université de Reims champagne –Ardenne, 2010, p 11.

² سامية لحول، فطيمة ززع، أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية -دراسة حالة البريد والمواصلات بباتنة-الجزائر، ملتقى حول: تسيير الموارد البشرية في الهيئات العمومية في الجزائر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 25/24 فيفري، 2015، ص 06.

³ منير بن احمد بن دريدي، إستراتيجية الموارد البشرية، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 137.

الأداء المثالي من جانب العاملين، كما قام أيضا بدراسة علاقة الأجور التشجيعية بمستوى أدائهم لزيادة إنتاجيتهم ودرس العمل الإشرافي وفصل بين التخطيط والتنفيذ، وعليه فإن تايلور حاول تحديد الأساليب العلمية والقيم المادية التي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج في زمن أقل وبجهد معقول مع تجاهل إنسانية الفرد، وبهذه الطريقة تجاهل "تايلور" النقابات وأصبح لا يفرق بين العامل والآلة، وركز على الجانب المادي للأفراد وأغفل جوانب أخرى نفسية، إجتماعية وروحية، يمكن أن يكون لها أثرا مساويا للجانب المادي أو يفوقه في تحفيز العاملين ودفعهم لبذل الجهد المطلوب في العمل وبلوغ المستويات المقررة لأدائه، كما أدى نظام الأجور الذي وضعته حركة الإدارة العلمية إلى نشوء صراعات بين العمال، والتأثير على علاقات الصداقة فيما بينهم ومع المشرفين، إضافة لمشكلة صعوبة الفصل بين واجبات المشرفين وتحديد مسؤولية كل واحد منهم والنتيجة عن فكرة التخصص الوظيفي بين المشرفين على العمال.¹

ب. المرحلة الثانية: مدرسة العلاقات الإنسانية (Human School):

إن مدرسة العلاقات الإنسانية (1930) أمريكية الأصل، من أبرز روادها "ألتون مايو" و"هومانيس" وغيرهما من علماء النفس الإجماعيين، حيث عرفت هذه المدرسة اتجاها آخر، خاصة والتطور الملحوظ في العلوم النفسية والإجماعية، فقد ات أن الإنسان ليس مخلوقا اقتصاديا يعمل من أجل المادة فحسب، وإنما لديه حاجات أخرى نفسية، إجتماعية وذهنية، إذ أصبحت المنظمة وفق هذه المدرسة تمثل نظاما معقدا يتكون من مجموعة من متباينة من الأجزاء أبرزها وأهمها العنصر الإنساني، فالفرد عضو في جماعات رسمية وغير رسمية داخل المنظمة وهو نشيط وطموح، وتتوقع الإدارة أن يحافظ على الانسجام بين جماعات العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، فقد ركزت هذه المرحلة على الحوافز المعنوية إلى جانب الحوافز المادية، وقد قام "ألتون مايو" وزملاؤه بإجراء دراسة على أثر ظروف العمل المادية كالإضاءة، التهوية، فترات الراحة، الرطوبة النظافة والضوضاء في مصانع "هاوثورن" في شيكاغو الأمريكية، التي تشغل 30 ألف عامل، وعند بحث العلاقة بين الإنتاجية وظروف العمل المادية السابقة الذكر، اتضحت أنها ليست هي العامل المؤثر على الكفاءة الإنتاجية، فاتجهت الدراسة إلى علم النفس والإجماع للبحث عن المحرك الأساسي لحوافز العمل المبنية على أساس العلاقات الإنسانية، وبالتالي تحريك سلوك الفرد للمشاركة في تحقيق أهداف المنظمة، وتتلخص نتائج تجارب "هاوثورن" في أن إنتاج العاملين يزداد إذا كانوا راضين في العمل، والرضا يتحقق نتيجة اهتمام الإدارة باحتياجاتهم ومشاعرهم ودعمها للجماعات التي يشكلونها، وإتاحة الفرص لهم لإبداء آرائهم واقتراحاتهم حول أساليب وظروف العمل.²

¹ فيروز بوزورين، المفهوم والنظريات المفسرة للحوافز في المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية-بحوث ودراسات-، المجلد 05، العدد 14، 2019، ص 33.

² نفس المرجع السابق، ص 34 (بتصرف).

ج. المدرسة الحديثة (Modern School):

وتمثل هذه المدرسة نظريات الإدارة الحديثة وتجسد هذه المرحلة الفكر الإداري السائد حالياً، والفرد البشري هو جوهر المنظمة وركيزتها الأساسية في تحقيق أهدافها نظراً لامتعه بمختلف الطاقات الإبداعية، وحاولت هذه المرحلة أن تتجنب أخطاء النظريات والمراحل السابقة مستفيدة من تجاربها، وقد دعت المدارس الحديثة إلى ربط الحوافز بالنتائج المحققة.

كما اهتم الإسلام كذلك بالحوافز، فنجد أنه اهتم بالعمل وأوضح أهميته، وكذلك التحفيز على العمل كالعبادة، فهناك الكثير من الدلائل القرآنية التي تحث على العمل وكذلك التحفيز على العمل وجزأؤه عند الله سبحانه وتعالى، ويعتمد ذلك على نظرية "الثواب، العقاب، التهييب والترغيب"، فيقول تعالى في كتابه الكريم، بعد بسم الله الرحمن الرحيم: "زمن يعمل مثقال ذرة خيراً يره، ومن يعمل مثلاً ذرة شراً يره"، صدق الله العظيم، سورة الزلزلة الآية (7-8).¹

2. النظريات المرتبطة بمفهوم الحوافز: ارتبطت عدة نظريات بمفهوم الحوافز، أهمها:

أ. نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو:

عمل ابراهام هارولد ماسلو (1908-1970) كأستاذ علم النفس بجامعة "ويسكونسن"، لينتقل بعده للعمل في الصناعية لمدة سنتين (1947-1949)، قبل العودة لتولي منصب في "برانديز" جامعة "ماساتشوستس" بعد الحرب العالمية الثانية²، وتعتبر نظرية سلم الحاجات لماسلو من المساهمات الرائدة في فهم الدافعية، وذلك بوضعها تقسيم للحاجات الإنسانية، باعتبارها مصدراً للدافعية ومحركاً للسلوك الإنساني وفق تدرج هرمي، وانطلاقاً من هذه المبادئ، اقترح ماسلو خمس فئات للحاجات تترتب ترتيباً هرمياً من الحاجات البدائية التي تضمن للإنسان البقاء البيولوجي، إلى الحاجات الاجتماعية والعلاقات التي تضمن توازن الإنسان السيكولوجي، وأخيراً حاجات التكرور والإنجاز والتخطيط، وتتمثل في حاجات تحقيق الذات³، حيث قسمها كما يلي:

✓ الحاجة إلى البقاء:

هي قاعدة الحاجات بمفهوم تسلسل الحاجات لماسلو، وتشمل ما هو ضروري للحفاظ على بقاء الإنسان لذلك تسمى حاجات البقاء، وتتضمن الحاجة للطعام، الماء، النوم .. وغيرها من ضروريات البقاء، وعندما يشبع الإنسان حاجاته هذه، تظهر المجموعة الثانية لتبدأ سيطرتها على سلوك الفرد وتوجيهه.

¹ أشواق مهني، سهام موسي، أثر الحوافز على إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا-دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية طولقة-، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16، العدد 03 الخاص (الجزء الثاني)، نوفمبر، 2021، ص ص 665-666 (بتصرف).

² Pierre Louart, Maslow Herzberg et les théories du contenu motivationnel, Les cahiers de la recherche, Claree-Centre Lillois d'analyse et de recherche sur l'évolution de l'entreprise, Lille, France, 2002, p 05.

³ زهير بغول، الدافعية والسلوك بين نظرية التدرج الهرمي لأبراهام ماسلو ونظرية العقل الثلاثي لبول مكليين، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، العدد 10، جوان، 2017، ص ص 12-13 (بتصرف).

✓ الحاجة إلى الأمان:

تهدف هذه الحاجة إلى التخلص من الخوف والقلق والتهديد بكافة أشكاله، وتشير إلى رغبة الفرد في السلامة، الأمان، الطمأنينة، وفي تجنب القلق، الإضطراب والخوف، وتظهر الحاجة إلى الأمان عند الرضع والأطفال من خلال تفضيل أنماط سلوكية روتينية أو متواترة مألوفة، ومن خلال نزعتهم إلى تجنب أوضاع غريبة وغير مألوفة، فالفرد يسعى دائما إلى تحقيق الأمان والأمان له ولأولاده.

✓ الحاجة إلى الحب والانتماء:

يتضمن هذا المستوى من الحاجات، الرغبة في إنشاء علاقة وجدانية مع الآخرين وخاصة مع الأشخاص المهمين في حياتنا، تظهر هذه الحاجات في الشعور الذي يعانيه الفرد عند غياب أصدقائه، أحبائه، أطفاله، عائلته، أو المقربين منه، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه يعرف كيف يحافظ على نفسه، عواطفه وعلاقاته مع أشخاص يعرفهم أو لا يعرفهم.

✓ الحاجة إلى تقدير الذات:

تشير هذه الحاجة إلى رغبة الفرد في تحقيق قيمته الشخصية كفرد متميز، وتصاحب إشباع هذه الحاجات بمشاعر القوة، الثقة، الجدارة، الكفاءة والفائدة، في حين يؤدي عدم إشباعها إلى الشعور بالضعف والعجز والدونية، كما أن الإحساس باحترام الذات مرتبط على نحو وثيق بنجاح الفرد في مهامه الحياتية.

✓ الحاجة إلى تحقيق الذات:

يؤكد ماسلو أن الأشخاص المحققين لذواتهم يمتازون بالصفات التالية: تلقائيون (عفويون)، لهم مستوى إبداعي عالي، يقبلون ذواتهم والآخرين ويركزون على المشكل لا على الذات، فهذه الحاجة لا يمكن الوصول إليها إلا يتم إشباع الحاجات التي دونها.¹

ب. نظرية الحاجات لأردنلفر:

واستندت هذه النظرية على نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو، وقسمت الحاجات الإنسانية حسب هذه النظرية إلى ثلاث مستويات هي:

✓ **حاجات البقاء:** وهي للرغبات الفيزيولوجية والمادية، كسد الجوع، العطش والمأوى، أما في المنظمة في المنظمة فتتمثل في الأجر والظروف المادية للعمل.

¹ موفق كروم، نظرية ماسلو Maslow للحاجات في ظل الحجر الصحي، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 06، العدد 01، 2020، ص ص 207-211 (بتصرف).

- ✓ **حاجات الإنتماء:** أي انتماء الفرد لجماعة معينة، وفي المحيط التنظيمي تشمل كل الحاجات المتعلقة بالعلاقات الشخصية في مكان العمل مع الأفراد الآخرين للحصول على الرضا.
 - ✓ **حاجات التطور:** تحقيق التطور المبدع أو الذاتي في الوظيفة ويتم إشباعها بتولي شخص لمهام لا تتطلب فقط استخدامه لقدراته بالكامل، وخلصت هذه النظرية إلى أنه:
 - كلما انخفضت درجت إشباع أي حاجة زادت الرغبة فيها؛
 - كلما تم إشباع حاجة زادت الرغبة مباشرة لإشباع حاجة أخرى وأكبر منها؛
 - كلما قلت درجة الإشباع للحاجات في المستويات العليا، اتجهت الرغبة لإشباع الحاجات في المستويات الأقل منها، ما يعني أن هذه النظرية تؤكد على عدم لزوم التسلسل في إشباع الحاجات.¹
- ج. نظرية الحاجات المكتسبة لماكيلاند:**

وشملت هذه النظرية ثلاث مستويات من الحاجات الإنسانية، التي يسعى الفرد لإشباعها تحقيقاً للرضا، وتمثلت هذه المستويات فيما يلي:

- ✓ **الحاجة للقوة:** فالأفراد يحبون التمتع بالقوة، من خلال ممارستها تجاه الآخرين فيطمحون لمواقع قيادية، وعند تحقق تلك الحاجة يشعرون بالرضا.
 - ✓ **الحاجة للإنتماء:** فالأفراد الذين يحتاجون للإنتماء بدرجة عالية يشعرون بالرضا عندما يحبهم الآخرون.
 - ✓ **الحاجة للإنجاز:** فالأفراد بحاجة لبلوغ النجاح وتقادي حالات الفشل، ويبحثون عن إنجاز أعمال صعبة وتحمل المسؤولية.²
- د. نظرية العاملين لهيرزبرغ:**

ويطلق عليها أيضا النظرية ذات المتغيرين، حيث قام هيرزبرغ بدراسة على 200 مهندس ومحاسب سنة 1959، وتمكن من خلالها إلى الفصل بين العوامل المؤدية للرضا والعوامل المؤدية لعدم الرضا، وقد كانت الدراسة على مستوى بعض المؤسسات العاملة بفيلاذيلفيا بأمريكا، وباستخدام أسلوب الحوادث الحرجة، حيث وجه السؤالين التاليين لأفراد عينة الدراسة:

- متى شعرت بأعلى مستويات الرضا في عملك؟
- متى شعرت بأعلى مستويات الإستياء وعدم الرضا بعملك؟

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 112.

² محمد قاسم القريوني، السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 61.

وطلب من كل فرد وصف الظروف التي سببت هذين الشعورين لديه، حيث صنف العوامل المؤثرة على سلوك الأفراد في العمل إلى مجموعتين هما:

✓ **العوامل الوقائية (الصيانة):** ويؤدي عدم توفر أو وجود هذه العوامل في بيئة العمل إلى حالة من الإستياء وعدم الرضا لدى الفرد، ولكن توفرها لا يؤدي إلى تحفيز قوي على العمل، وأطلق على هذه العوامل، عوامل الصيانة أو الوقاية لكونهما ضرورية لضمان أدنى درجات إشباع الحاجات، حيث حددت عشر عوامل وقائية، هي: "سياسة المؤسسة وإدارتها، العلاقات مع المرؤوسين، ظروف العمل، العلاقات مع الزملاء، الحياة الشخصية، العلاقات التبادلية مع المشرف، الاستقرار في العمل، الإشراف الفني، الأجر، المركز والمكانة".¹

✓ **العوامل المحفزة:** وهي عوامل مرتبطة بمحتوى الوظيفة، لإن توفرت كان الأفراد راضين عن وظائفهم مما يؤدي لتحفيزهم في الأداء، وعدم توفرها لا يؤدي بالضرورة إلى حالة عالية من الإستياء وعدم الرضا، وتمثلت هذه العوامل في: "الإنجاز في العمل، التقدم والترقية في العمل، إمكانية النمو وتطور الشخص، الإعتراف والتقدير، طبيعة العمل ومحتواه، المسؤولية".²

هـ. نظرية التوقع لفكتور فروم Victor Vroom:

تعتبر نظرية التوقع التي وضعها فروم من أحدث نظريات الدافعية وأكثرها قبولاً من الناحية العلمية بين الباحثين، وهي أكثر النظريات وضوحاً ودقة في تفسير سلوك الفرد ودوافعه، وتقوم هذه النظرية على أن سلوك أداء الفرد تسبقه عملية مفاضلة بين بدائل قد تتمثل في بدائل أنماط الجهد المختلفة التي يمكن أن يقوم الفرد بها.

وتتم هذه المفاضلة على أساس قيمة المنافع المتوقعة من بدائل السلوك المتعلقة بالأداء، فدافعية الفرد للقيام بأداء معين في العمل تصحبه منافع العوائد التي يتوقع أن يحصل عليها من أدائه، أي أن دافعية أداء الأفراد لعمل معين هي محصلة للعوائد التي سيحصلون عليها، منافعها لديهم، وشعورهم واعتقادهم بإمكانية الوصول إلى تلك العوائد، بمعنى أن السلوك الذي يقوم به الفرد هو محصلة اختيار بين بدائل سلوكية متاحة في وقت معين³، وتتضمن هذه النظرية ثلاث متغيرات هي:

✓ **التوقع:** هو تقدير الشخص لقوة العلاقة بين المجهود الذي يبذله وبين الأداء المطلوب الوصول إليه، فإذا كان تقدير الفرد أنه كلما بذل جهداً أدى هذا إلى الأداء المطلوب، فإن العلامة هنا واضحة وقوية.

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص ص 128-129.

² خليل محمد حسن الشماخ، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2004، ص 244.

³ فوزية براح، التدريب المهني وعلاقته بالدافعية في العمل حسب نظرية التوقع لفكتور فروم Victor Vroom، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ب، العدد 41، جوان، 2014، ص ص 591-592 (بتصرف).

✓ **الوسيلة:** تشير إلى مدى اعتقاد الفرد بأنه سيحصل على عوائد معينة نتيجة هذا الأداء، أي أن الأداء هو وسيلة الحصول على العائد، ومن الأساليب التي يمكن للإدارة استخدامها لتقوية العلاقة بين مستوى الأداء المحقق وقيمة العائد هي ربط الأجر بالإنتاج.

✓ **جاذبية العوائد:** أي مدى أهمية أو منفعة هذه العوائد أو النواتج بالنسبة للفرد، وبعبارة أخرى تشير جاذبية العوائد إلى القيمة التي تعود على الفرد من عائد معين يحصل عليه، فقيم العوائد تختلف من فرد لآخر، فالشكر والتقدير قد يكون ذا قيمة لدى البعض، وقد لا يمثل أي قيمة للبعض الآخر، وعلى هذا تزيد دافعية الفرد عندما يحصل على عوائد تتناسب واحتياجاته.

وعليه فإن نموذج فروم بسيط للفهم وغني من حيث النتائج، فالتحفيز حسبه هو محصلة العوامل الثلاثة التالية: **التوقع x الوسيلة x منفعة العوائد**.¹

و. نظرية دوجلاس ماك جريجور:

قام المفكر دوغلاس ماك جريجور، سنة 1975، بإجراء دراسات علمية على سلوك العمال في مؤسسات الإنتاج، حيث تبين من خلال تلك الأبحاث أن التحفيز في المؤسسة التي أجريت فيها التجارب شبه منعدم، وأن القائمين على شؤون المؤسسة يفرضون أسلوب الإكراه، وبنى نظريته على نموذجين هما "x و y".

- ✓ **النظرية X:**² وترتكز هذه النظرية على ستة افتراضات، هي:
- الإنسان بطبيعته سلبي ولا يحب أن يعمل إذا كان ذلك ممكناً؛
 - الإنسان بطبيعته أناني ولا يبالي باحتياجات المؤسسة؛
 - العامل يفضل أن يعمل بجانب شخص يقوده ويوضحه له ما يجب القيام به؛
 - العامل بطبيعته كسول ولا يرغب في تحمل المسؤولية؛
 - الأجر والمزايا المادية هي أهم حوافز العمل؛
 - هناك مقاومة للتغيير والتحسين في المؤسسة.

وطبقاً لنتائج هذه التجارب اتجهت مختلف المؤسسات لتغيير سياساتها واعتمدت على أساليب التهديد ما دام العمال يميلون للكسل، ولا يصرفون طاقاتهم في سبيل تحقيق أهداف المؤسسات التي يشتغلون بها، وبهذا الصدد قامت المؤسسات بخلق سياسات جديدة تسعى لتحفيز العمال وكسب رضاهم عن طريق توفير ظروف عمل مناسبة.

¹ شرحبيل عجراد، مرجع سبق ذكره، ص 36.

² محمد رسلان الجبوسي، الإدارة علم وتطبيق، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2008، ص 49.

✓ **نظرية Y:** على العكس النظرية X، فالنظرية Y تفترض أن الأفراد لديهم في الواقع حاجة نفسية للعمل، وأنهم يرغبون في تحقيق الإشباع الشخصي وممارسة المسؤوليات، وبالتالي فإن هذه النظرية مبنية على الافتراضات الستة التالية:

- إن إنفاق الجهد البدني والعقلي في العمل أمر طبيعي مثل اللعب والراحة، والشخص العادي ليس لديه نفور فطري من العمل في بعض المواقف التي يمكن التحكم فيها، إذ يمكن أن يكون العمل مصدرًا للرضا (وسيتم القيام به طواعية) أو مصدرًا للعقاب (وسيتم تجنبه، إن أمكن)؛
- السيطرة الخارجية والتهديد بالعقوبة ليسا الوسيلتين الوحيدتين لتحقيق الجهد الموجه نحو الهدف، يمكن للإنسان أن يوجه نفسه ويتحكم في نفسه عندما يعمل لتحقيق أهداف يشعر بالمسؤولية عنها؛
- وجود المساءلة عن أهداف معينة على أساس المكافآت المرتبطة بتحقيقها، يمكن الحصول على أهم هذه المكافآت، أي إرضاء الذات والحاجة إلى تحقيق الذات، مباشرة من خلال الجهد الموجه نحو الأهداف؛
- يتعلم الفرد العادي، في ظل الظروف المناسبة، ليس فقط بقبول المسؤولية بل السعي وراء المسؤولية؛
- إن الموارد العالية نسبيًا من الخيال والبراعة والإبداع لحل المشكلات التنظيمية موزعة على نطاق واسع بين السكان؛
- في ظل ظروف الحياة الصناعية الحديثة، يتم استخدام الإمكانيات الفكرية للفرد العادي بشكل جزئي فقط.

يشير **ماك جريجور** إلى أن مثل هذه الافتراضات لها آثار خاصة على الإدارة، بينما قدمت النظرية X للإدارة عذرًا سهلًا للفشل، تضع النظرية Y كل هذه القضايا "في أيدي الإدارة"، فإذا كان الموظفون كسالى أو غير راغبين في إظهار المبادرة أو تحمل المسؤولية، وإذا كانوا غير مبالين أو متشددين، فإن الخطأ يكمن في أساليب الإدارة وليس في الفرد.¹

ز. **نظرية Z لوليام أوتشي:** تعتبر هذه النظرية امتدادًا لنظرية Y، حيث اقترح **وليام أوتشي** على الأمريكيين أفكارًا جديدة لزيادة الإنتاج والكفاءة في العمل، وتبرز أهمية هذه النظرية في أهمية المناخ التنظيمي والإعتماد على فرق عمل متجانسة ومتناغمة، وتوجد ثقة متبادلة بين الإدارة وعمالها، لوجود مشكل في إدارة العمال بطريقة حسنة، بحيث ينتج عن ذلك نوع من التآلف والمحبة بينهم ليتعاون الجميع لتحقيق أهداف المؤسسة.

وعليه فإن هذه النظرية تتميز عن غيرها من النظريات كونها تحقق الأمن الوظيفي للعمال، إضافة لقيام المؤسسة بدور تنمية قدراتهم، مهاراتهم وتشجيعهم على التخصص في مهن معينة، وتشجع هذه النظرية

¹ Chrystelle Gaujard, **modèles et individu de l'organisation**, Laboratoire redéploiement industrielle et innovation, université de littoral côte d'opale, Dunkerque, France, 2004, p 06.

على دعم المبادرات الغير رسمية مع التأكيد على احترام الإجراءات الرسمية، المشاركة في اتخاذ القرارات، واتباع السياسات التي يتم الاتفاق عليها من طرف الجميع، إضافة إلى اعتماد مبدأ الثقة بين العمال ورؤسائهم في العمل.

إلا أن هذه النظرية لا تخلو من الانتقادات كغيرها من النظريات الأخرى، لصعوبة تطبيق التصورات الواردة فيها لاختلاف بيئة العمل، زيادة على أنها لا تحدد تقنيات محددة في ظروف معينة، ضف إلى ذلك أن بعض المؤسسات لا يمكنها توفير الوظائف بضفة مستمرة، لأن الذي يتحكم في عمليات الإنتاج هو العرض والطلب في السوق، بالإضافة إلى العمال الذين يسعون للترقية في المناصب لا ستعاديهم هذه النظرية كونها تدعو للعمل بهدوء وعدم التسرع في تغيير أجواء العمل.¹

ح. نظرية العدالة لأدمز ستاساي Adams Stacey:

تفترض هذه النظرية أن الفرد يقوم قبل إقباله على تصرف ما استجابة لحافز معين بمقارنة العائد الذي يستلمه بالعوائد التي يستلمها أشخاص آخرون يقومون بنفس العمل ويقدمون نفس الجهد، فإذا أسفرت نتيجة المقارنة عن وجود تفاوت ما فإن الفرد يعمل على تخفيفه أو الحد منه عن طريق الشكاوى والتذمر والتقليل من المجهودات، وهذا في حالة ما إذا كان التفاوت لصالح الأشخاص الآخرين، أما إذا كان لصالح الفرد فإنه يقوم ببذل المزيد من الجهود حتى تتساوى عوائده بعوائد الآخرين.²

3. أهمية الحوافز: تتمثل أهمية نظام الحوافز في:

- تحقق نظم الحوافز زيادة في عوائد المؤسسات من خلال رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين، إذ أن الإختيار السليم للحافز يؤدي إلى دفع العاملين لزيادة الإنتاج وتحسين نوعه؛
- تساهم نظم الحوافز في تفجير قدرات العاملين، طاقاتهم واستخدامها أفضل إستخدام، ما يؤدي إلى اختزال في القوى العاملة المطلوبة وتسخير الفائض منها إلى منظمات أخرى قد تعاني من نقص منها؛
- تعمل نظم الحوافز على تحسين الوضع المادي، الاجتماعي والنفسي للفرد العامل ما إن ارتبطت مصالحه بمصالح المنظمة، كما تعمل على تحقيق الاقتصاد في الوقت والجهد؛
- تؤدي نظم الحوافز إلى تحقيق التوازن الحيوي الذي يجعل عناصر نظم العمل تتحرك بانسجام، حيوية وتطور.³

¹ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، الجزائر، 2006، ص 47.

² حدة متلف، دور الموارد البشرية في صناعة السياحة في الجزائر-دراسة ميدانية بوكالات السياحة لولاية باتنة-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2016، ص 94.

³ زاهية نوام، لطيفة كلاخي، أثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغاز تيارت-، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 01، 2021، ص 649.

- تعمل الحوافز على التقليل من مشاكل العمل، الغيابات، دوران العمل السلبي وانخفاض المعنويات، مما يؤدي إلى خلق استقرار في موارد المؤسسة البشرية، ووضوح استقرار أهدافها على المدى القصير والبعيد؛
- تساهم الحوافز في خفض التكاليف، ورفع الإنتاجية وتحسين الخدمات المقدمة من طرف الإدارات؛¹
- تقوم الحوافز بإثارة حماس المورد البشري وتشجيع المنافسة بين الأفراد؛
- تعمل الحوافز المورد البشري على تحمل المسؤولية، والتي تعتبر من العوامل البارزة ذات الأثر الكبير في إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف المرجوة.²

4. أنواع الحوافز:

توجد عدة تصنيفات للحوافز وهي متداخلة فيما بينها، حيث توصل الباحثون لوسائل وأساليب يمكن للإدارة من خلالها استخدامها للحصول على أعلى كفاءة ممكنة للأداء، حيث تصنف كما يلي:

أولاً: من حيث طبيعتها: وتنقسم إلى قسمين:

- ✓ **حوافز مادية:** وهي التي تشجع حاجات الفرد المالية، وهي ملموسة تتخذ أشكالاً متنوعة، كالأجر، العلاوات السنوية والزيادات في الأجر، لمقابلة الزيادة في نفقات المعيشة والمشاركة في الأرباح، المكافآت والأجور التشجيعية، ضمان استقرار العمل، ظروف العمل، ساعات العمل، والخدمات المختلفة التي تقدمها الإدارة لأفرادها العاملين.
- ✓ **حوافز معنوية:** هي تلك الحوافز التي ترضي الحاجات الذاتية للإنسان، إلى جانب إشباعها للحاجات الاجتماعية التي تزيد من تمسك العاملين وتحفيزهم على العمل، ومن أبرز أشكالها إتاحة مشاركة العاملين في رسم السياسات، المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالإدارة، ومنح الأوسمة والشهادات.³

ثانياً: حسب المستفيدين: وهنا نجد:

- ✓ **الحوافز الفردية:** تدفع الحوافز الفردية مقابل الأداء الفردي، ومن النماذج الشائعة لها نجد:
- **حوافز التميز:** تقدم للعامل إذا أظهر تميزاً في الأداء الوظيفي، وتختلف باختلاف مستوى أداء العالمين.

¹ هيثم العاني، الإدارة بالحوافز التحفيز والمكافآت، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 15.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، دليل الإدارة النكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، المكنية العصرية للنشر والتوزيع، 2009، ص 130.

³ السيد عليوة، تنمية مهارات مسؤولي شؤون العاملين، إيتراك للطباعة، القاهرة، مصر، 2001، ص 104.

- الإنتاج الإضافي: يحصل العامل على الأجر من خلال تحقيق رقم معين من الإنتاج بجودة محددة، أما ما يزيد عن رقم الإنتاج فيحصل العامل على حافز مقابل كل وحدة إضافية بنفس الجودة، ويعرف هذا النوع من الحوافز باسم خطة الإنتاج الإضافي.
- العمولات: من أكثر نظم العمولات تطبيقاً هي نظم عمولات رجال البيع. ونظم الحوافز الفردية تتحقق فعاليتها بتوفر شرطين أساسيين هما:
 - أن يكون هناك ربط واضح بين مستوى أداء الفرد ومستوى الحافز الفردي.
 - أن يكون الأداء الفردي غير متأثر إلى حد كبير بأداء بقية العاملين في المؤسسة.
- ✓ الحوافز الجماعية: تزداد أهميتها في الحالات التي يتأثر فيها مستوى الأداء الوظيفي بالجهد الجماعي أكثر من تأثره بمستوى الأداء الفردي، ومثال ذلك عندما يتم تكوين فريق عمل لبحث إمكانية ترويج منتج جديد، فتح أسواق جديدة أو مواجهة منافسة حادة، وتأخذ الحوافز الجماعية الشكلين التاليين:
 - حوافز المصنع: تهدف نظم حوافز المصنع إلى توجيه جهود العاملين نحو رفع فعالية المؤسسة، ومن الممكن أن يصرف هذا الحافز للعاملين في الحالات التي يتمكنون فيها من تخفيض تكاليف الإنتاج أو تحقيق معدلات مرتفعة من الجودة.
 - المشاركة في الأرباح: في هذه الحالة يتم توزيع جزء من أرباح المؤسسة على العاملين بهدف تحسيسهم على أنهم ليسوا مجرد عمال بل هم أيضاً أصحاب المؤسسة، إذ قد يؤثر هذا النوع من الحوافز بشكل مباشر على ولاء وانتماء العاملين للمؤسسة.¹

ثالثاً: الحوافز حسب تأثيرها:

وتنقسم إلى حوافز تشجع الأفراد على إحداث السلوك المرغوب فيه، حيث تحدد المؤسسة السلوك الإيجابي والحافز المستعمل لدفعهم باتجاهه، ويطلق عليها اسم الحوافز الإيجابية، والحوافز التي تستخدم على من يقع عليه نوع من الحرمان من المزايا المرتبطة بأداء العمل في حالة إهمال أو تقصير في أداء هذا العمال، وتتضمن هذه المجموعة من الحوافز العقاب أو التهديد كمدخل لتغيير سلوك العامل، وتسمى الحوافز السلبية.²

¹ أنساع رضوان، زروخي فيروز، مختار رحمانى حكيمة، دور الحوافز في تفعيل الإبداع الإداري، مجلة البديل الاقتصادي، العدد العاشر، جوان، 2020، ص 130.

² أشواق مهني، مساهمة ممارسة وظيفة الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018، ص 49.

5. المراحل الأساسية لتصميم نظام الحوافز: تشمل المراحل الأساسية لتصميم برنامج نظام تحفيزي جيد ما يلي¹:

✓ **مرحلة الدراسة والإعداد:** وهنا تقوم الإدارة بإجراء دراسة تفصيلية لمجموعة من العوامل الإنسانية والإدارية من حيث تركيب الأفراد العاملين، دوافع وحاجات الأفراد، وكذا نظم الحوافز السابقة والقوانين والتعليمات المنظمة لها.

✓ **مرحلة وضع الخطة:** وتعني تصنيف وتبويب وتحليل البيانات التي جمعت لدى الإدارات في المرحلة الأولى، قصد استيعاب دلالاتها وأبعادها، ثم البدء بوضع الخطة الخاصة بنظام الحوافز التي يجب أن تسيّر حسب الخطوات التالية:

- **تحديد هدف النظام:** تسعى المنظمات إلى أهداف عامة واستراتيجيات محددة، ويجب على من يقوم بوضع نظام الحوافز أن يدرس هذا جيداً، ويحاول بعد هذا ترجمته في شكل هدف لنظام الحوافز، وقد يكون هدف نظام الحوافز زيادة الأرباح أو رفع المبيعات والإيرادات، أو قد يكون تخفيض التكاليف أو التشجيع على الأفكار الجديدة أو تشجيع الكميات المنجزة أو تحسين الجودة، أو غيرها من الأهداف²؛

- تحديد الحد الأدنى لأجر الوظيفة في ظل سلم الرواتب والأجور المعمول به في المنظمة؛
- تحديد معدلات الأداء الوظيفي على أساس فردي أو جماعي؛
- تحديد معدلات الحوافز على ضوء طبيعة العمل في المنظمة؛
- تحديد إطار لعملية تغيير الحوافز بما يتماشى وتطورات المنظمة.

✓ **مرحلة تجريب الخطة:** قبل وضع الخطة قيد التنفيذ لابد من تهيئة المناخ المناسب لتطبيقها، كأن يتم عقد لقاءات عديدة مع العاملين، لشرح الخطة لهم ومدى أهميتها وموضوعيتها، ويفضل تجريب الخطة على مجموعة صغيرة من الموظفين، للتأكد من سلامتها ومواءمة تطبيقها بالمنظمة.

✓ **مرحلة التنفيذ والمتابعة:** على ضوء المعلومات المتحصل عليها سابقاً، يتم إجراء التعديلات اللازمة على الخطة بما يضمن نجاحها وتنفيذها بشكل سليم وشامل، ولتشجيع العاملين على رفع أدائهم وزيادة فاعليتهم وإنتاجهم وتحسين جودة أعمالهم وسلوكهم وتطوير مساهمهم المهني، ويجب على الإدارة متابعة تنفيذ الخطة للوقوف على مدى نجاحها أو فشلها، لتتمكن من تقويمها وزيادة فاعليتها³.

¹ خالد رجم، بثينة زيراري، بوجمعة عوني، تقييم أثر نظام الحوافز على أداء العاملين دراسة حالة المؤسسة الوطنية للخدمات في الآبار بحاسي مسعود، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 15، العدد 21، 2019، ص 481.

² صبرينة عمي علي، الحوافز وعلاقتها بمستوى الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمركب المكيفات الهوائية بشركة Condor برج بوعرييج، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 06، العدد 02، 2021، ص 114.

³ خالد رجم، بثينة زيراري، بوجمعة عوني، مرجع سبق ذكره، ص 482 (بتصرف).

ولكي يكون نظام الحوافز فعالاً، يجب أن يكون نظاماً عادلاً ومنوعاً، بحيث يشمل الحوافز المختلفة لتلبية كافة الاحتياجات وكذلك ربط الحوافز بالأداء بصورة واضحة لتشجيع العاملين على رفع مستوى أدائهم.

6. معايير منح الحوافز: إن منح الحوافز للأفراد في المؤسسات مبني على ثلاث معايير هي:

- **أداء الأفراد:** يعتبر التمييز في الأداء هو المعيار الأساسي، ويعني ما يزيد عن المعدل النمطي للأداء، سواء كان ذلك في الكمية أو الجودة أو في وقت العمل، ويعتبر الأداء فوق العادي أو الناتج النهائي للعمل؛

- **مهارة الأفراد:** بعض المنظمات تحفز الفرد على ما يحصل عليه من شهادات أعلى أو رخص أو براءات اختراع أو أدوات تكوينية، ويمثل استعمال هذا المعيار من أجل امتلاك المزيد من الكفاءات والمهارات الإدارية والفنية للفرد؛

- **مجهود الأفراد:** تلجأ المؤسسة لهذا الأسلوب عندما يصعب قياس ناتج العمل كما هو الحال في وظائف الخدمات والأعمال الحكومية، لذلك تأخذ المؤسسة المجهود بالحسبان؛

- **الأقدمية في العمل:** يقصد بها طول الفترة التي قضاها الفرد في العمل، وهي تشير إلى حد ما إلى الولاء والانتماء للمؤسسة، لذلك يجب مكافأته، حيث تظهر هذه المكافأة في شكل علاوات وحوافز.¹

7. شروط نجاح تطبيق نظام الحوافز: من المهم والمفيد جداً للإدارة عند تحديد نظام الحوافز الملائم أن تلتزم بشروط أساسية لوضع هذا النظام، والتي تتمثل في:

- **البساطة:** ويعني هذا أن يكون النظام مختصراً، واضحاً ومفهوماً، وذلك في بنوده وصياغته؛

- **ربط الحوافز بالأداء:** شعور الفرد بأن مجهوداته تؤدي للحصول والوصول لحافز معين؛

- **التفاوت:** معناه الاختلاف في الأداء سيؤدي حتماً إلى اختلاف الحافز الممنوح؛

- **المشاركة:** أي على الإدارة الأخذ بآراء وأفكار العمال في وضع نظام الحوافز الخاص بالمؤسسة؛

- **التنوع:** وهو أن تطبق المؤسسة أنواعاً مختلفة من الحوافز؛

- **الهدف:** أن يكون للحافز هدفاً معيناً كرفع الإنتاج مثلاً؛

- **العلانية:** وهي إعلان الجزاء علانية إيجابياً كان أم سلبياً على كل العاملين؛

- **تكوين المشرفين:** وذلك بتكوين المشرفين على نظام الحوافز بالمؤسسة؛

- **الشمولية:** بمعنى أن يشمل نظام الحوافز كل عمال المؤسسة وذلك حسب وظائفهم؛

- **أن يكون مناسباً:** بمعنى أن يكون الحافز متناسباً مع كل فئة من الأفراد.²

¹ عبد اللطيف أولاد حيمودة، محمد الطيب بن مير، مصطفى طويطي، تأثير نظام الحوافز على رضا العاملين في المؤسسات العمومية الجزائرية-دراسة اتجاهات عينة من موظفي تعاونية الحبوب والخضر الجافة بالبويرة-، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، جوان، 2017، ص 352 (بتصرف).

² براهيم بلقايد، شوقي بوري، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين-دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن لوجدة وهران-، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، السداسي الثاني، 2017، ص 258.

II. الأجر ————ور:

يمثل الأجر العنصر الأساسي في علاقة العمل وشرطا أساسيا من شروط قيامه، ذلك أن عقد العمل من العقود الملزمة للجانبين، ومن ثم ينشأ عنه التزامات متقابلة، فمثلا يلتزم العامل بأداء عمله باعتباره محل التزام، يلتزم صاحب العمل بأداء الأجر.

ويعرف الأجر على أنه: "كل ما يتقاضاه العامل مقابل عمله أيا كان نوعه وأيا كانت التسمية التي تطلق عليه".¹

ويعرف كذلك بأنه: "الأجر هو العائد الذي يحصل عليه العامل مقابل إشتراكه في العملية الإنتاجية، علما بأن العامل لا يتحمل خسارة ولا يحصل على ربح".²

كما يمكن تعريفه بأنه: "أحد العناصر الجوهرية في عقد العمل، بل هو أهم عنصر بالنسبة للعامل، باعتباره المصدر الذي يعول عليه في حياته، والأجر هو المقابل القانوني للعمل، وهما مرتبطان ارتباطا وثيقا يقوم على فطرة السبب التقليدي في العقود الملزمة لجانبين، إذ يعتبر التزام كل طرف سبب التزام الطرف الآخر، فالتزام صاحب العمل بأداء الأجر سببه التزام العامل بأداء العمل المتفق عليه والعكس صحيح".³

وتمثل كلا من الأجور والرواتب تعويضا نقديا مباشرا يحصل عليه الفرد لقاء مساهمته التي يقدمها

للمؤسسة التي يعمل بها، فهما متشابهتان من حيث المضمون ويختلفان من حيث الإستخدام، حيث أن:

أ. **الأجر**: يشمل كافة العناصر المالية النقدية والعينية التي يقدمها صاحب العمل للعامل، مقابل ما قدمه هذا الأخير من جهد ووقت، وما حققه له من نتائج وأهداف، وهو ما يتحصل عليه العامل عادة يوميا أو أسبوعيا.

ب. **الرتب**: هو ما يحصل عليه الموظف ويرصف شهريا، ويتكون نظام التعويضات من:

- **المرتب الأساسي**: هو المرتب الذي يحصل عليه الفرد في الساعة أو الأسبوع أو الشهر نتيجة قيامه للعمل.

¹ لعرج غوت، المساواة في الأجر بين العمال وفقا للمادة 84 من قانون 11-90، مجلة الدراسات الحقوقية، المجلد 08، العدد 01، ماي، 2021، ص 362.

² سوزي عدلي ناشد، الاقتصاد السياسي، النظريات الاقتصادية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2007، ص 214.

³ عبد الحفيظ بقة، إشكالية الحفاظ على استقرار علاقات العمل في مواجهة جائحة كوفيد 19- بين التزامات صاحب العمل ومسؤولية الدولة-، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 34، عدد خاص: القانون وجائحة كوفيد 19، جويلية، 2020، ص 554.

- **الحوافز المادية:** المكافآت التي تمنح للفرد إلى جانب أجره الأساسي وترتبط عادة بصورة مباشرة بالأداء، أما المزايا فهي المكافآت التي يحصل عليها الفرد كنتيجة لمركزه في المؤسسة، ومن أمثلة المزايا التأمين الصحي، الإجازات المدفوعة والمعاشات.¹

ومما سبق يمكن القول بأن الأجر والراتب هما التعويض المادي المباشر الذي يحصل عليه الفرد مقابل عمل يقوم به، إلا أن المصطلحان يختلفان عن بعضهما البعض في المضمون، فالأجر هو ما يتلقاه الفرد نظير ما قام به عادة خلال يوم أو أسبوع، والراتب هو ما يتحصل عليه الفرد شهريا نظير جهوده وعمله في المؤسسة، ويعتبر الأجر أحد العناصر الجوهرية في عقد العمل، بل هو أهم عنصر بالنسبة للعامل، باعتباره المصدر الأساسي الذي يعول عليه في حياته.

1. أهمية الأجور²: تبرز أهمية الأجور على عدة مستويات هي:

✓ **بالنسبة للأفراد:** تعتبر الأجور الدخل الرئيسي لدخل معظم الأفراد العاملين وهي المصدر الأساسي لمعيشتهم، هذا ويحدد الأجر التقدير العام لمهارات، قدرات ومؤهلات الأفراد، كما تؤثر الأجور أيضا على مكانة الفرد الاجتماعية حيث تقاس منزلة الفرد في بعض المجتمعات بما يحققه من مكاسب مالية، وتدفع الأجور الأفراد للترقي الوظيفي والعلمي عن طريق زيادة كفاءة الفرد لتحسين إنتاجيته ومؤهلاته للاستفادة من المزايا المتاحة في الأجور والمكافآت، ما يعني أن للأجور أهمية بالغة بالنسبة للأفراد نذكر منها:

- تشجيع العاملين وتحفيزهم لمزيد من الأداء والإنتاجية؛
- تساعد على تخفيف حدة الإضطراب والتوتر النفسي من خلال تعويضهم؛
- تمثل الأجور والرواتب العائد الوحيد الملموس ومن الممكن قياسه لتوظيف العاملين لكافة إمكانياتهم في العمل.

✓ **بالنسبة للمنظمة:** تتخلص هذه الأهمية في:

- تعتبر الأجور والرواتب من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة وطيدة وحسنة بين العاملين والمنظمة، فمن المعروف أن درجة رضا الفرد عن عمله تتوقف إلى حد كبير على ما يحصل عليه من أجر وراتب، لذلك فإن العناية والإهتمام بوضع خطة أجور ورواتب عادلة وسليمة أمر غاية في الأهمية؛

- تعلب الأجور دورا هاما في توزيع الموارد البشرية وفي استغلالها بأحسن شكل ممكن، فعن طريقها يمكن استقطاب العمالة في بعض الأحيان كما هو الحال في دول النفط؛

¹ سهيل زغدود، مرجع سبق ذكره، ص ص 43-44 (بتصرف).

² سالم شرماط، نظام الأجور وعلاقته بإدارة الموارد البشرية، دفاثر السياسة والقانون، المجلد 13، العدد 03، ص ص 160-161 (بتصرف).

- يعتبر الأجر واجهة المنظمة وسمعتها، وهو وسيلة استقطاب للكفاءات البشرية النادرة والحرص على الإحتفاظ بها في المنظمة؛
- تمثل الأجور جزءا من تكلفة إنتاج السلع والخدمات التي تقدمها المنظمة، والإستخدام الأمثل لهذه التكلفة وبالشكل الذي يدر أكبر ناتج هو شيء مطلوب، كما أن التوفير في ميزانية الأجور والتعويضات يسهم مباشرة في زيادة أرباح المنظمة، ولذلك يجب أنت يتوافق الأجر مع عدة عوامل مؤثرة منها:
- إنتاجية الموظف ومهاراته ومستوى المسؤولية؛
- ألا يشكل عبئا على أصحاب المصلحة مالكي المنظمة؛
- ألا يتعارض مع المنظمة والقوانين الحكومية.
- ✓ بالنسبة للدولة والمجتمع: وتبرز فيما يلي:
- تمثل الأجور المصدر الجوهرى للقوة الشرائية المحركة للإقتصاد القومي، فكلما تحسنت الأجور يميل السوق للإنتعاش؛
- تعتبر الأجور عنصرا مؤثرا على الإستهلاك في المجتمع، فارتفاع الأجور يعني ارتفاع في تكلفة إنتاج السلع، وبالتالي ارتفاع في الأسعار، الأمر الذي يؤدي إلى حالة من التضخم الاقتصادي وركود في بيع وتصريف السلع، وبالتالي انخفاض الإنتاج.
- إن لعدم العدالة في الأجور انعكاسات اقتصادية عديدة نذكر منها:
- عندما تزداد تكاليف العمالة بوتيرة سريعة مقارنة بمعدلات الإنتاجية، يتعرض البلد المعني لخطر فقدان القدرات التنافسية على الصعيد الخارجي واندثار الإستثمارات؛
- عندا تزداد مستويات الإنتاجية بوتيرة سريعة تتجاوز معدلات زيادة الأجور، قد يتسبب ذلك في زيادة القدرات التنافسية في قطاع التصدير، بالإضافة إلى جلب الإستثمارات الأجنبية، ولكن يتسبب في ركود الإستهلاك على الصعيد الداخلي؛
- كما أنه من الصعب تحفيز موظف يعتبر نفسه أنه يتقاضى راتبا غير عادل، ما ينعكس سلبا على أداء المؤسسات وبالتالي الإقتصاد الوطني للدول.¹
- 2. أنواع الأجور: للأجور عدة أنواع نذكر منها:
- أ. حسب الشكل: وتنقسم إلى:
- ✓ الأجر الإسمي: وهو الأجر الذي يتحصل عليه الفرد في صورة نقدية ويظهر على كشف الأجور، حيث يتغير بتغير المستوى العام للأسعار، وينخفض بزيادة معدل التضخم، والعكس صحيح؛

¹ صليحة بوصوردي، دراسة نقدية لمدى عدالة الأجور بالجزائر، والممارسات العلمية لإرسائها، مجلة دراسات وابحاث إقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 08، العدد 02، 2021، ص 441.

✓ **الأجر الحقيقي:** هو الأجر الإسمي مطروحا منه الأثر الذي يحدثه التضخم عليه، أي هو مقدار ما يشتريه ذلك الأجر الممنوح من سلع وخدمات في فترة معينة؛
ب. حسب السيولة: وتنقسم إلى:

✓ **الأجر النقدي:** هو ذلك الجزء الذي يتقاضاه العامل في شكل نقود سائلة؛
✓ **الأجر العيني:** هو ذلك الجزء من الأجر الذي يتلقاه العامل في شكل رعاية صحية واجتماعية ومواصلات وسكن وغيره من المزايا والمصاريف التي تحسب ضمن بند الأجور؛
3. **مكونات الأجر:** يتكون الأجر في الغالب من قسمين هما:

أ. **الأجر النقدي:** أي المقابل النقدي الذي يتحصل عليه الموظف عند تأديته للمهام الموكلة عليه، ويتكون هو الآخر من جزأين اثنين هما:

✓ **الأجر الثابت:** وهو الجزء الذي يتقاضاه العامل على أساس الساعة أو اليوم أو الشهر حسب الطريقة التي تستعملها المؤسسة، ويعتبر بمثابة الأجر الأساسي للعامل.

✓ **الأجر المتغير:** وهو عبارة عن المبالغ الإضافية التي يتحصل عليها الموظف بعد حصوله على أجره الثابت، كأجور ساعات العمل الإضافية، الأرباح التي توزع على العمال والمكافآت التشجيعية.
ب. **المزايا العينية:** مثل الخدمات الصحية والاجتماعية وكافة المكافآت المادية التي يحصل عليها العامل من صاحب العمل أو المؤسسة التي يعمل بها.¹

4. **خطوات تحديد نظام الأجور:** بالإمكان إعداد نظام الأجور والرواتب على مراحل عديدة تتمثل في:
أ. **تحليل وتوصيف الوظائف:** إن تحليل الوظائف عبارة عن الدراسة والفحص المنتظم للوظيفة وذلك من أجل تحديد أبعادها وخصائصها الأساسية، وإعدادها في شكل مكتوب يعرف باسم بطاقة توصيف الوظائف؛

ب. **تقييم الوظائف:** يتم في هذه الخطوة تحديد القيمة النسبية للوظائف المختلفة داخل التنظيم، وعلى ذلك فإن الأجور المتباينة تعكس القيم المختلفة للوظائف؛

ج. **المسح الميداني للأجور:** يجب في هذه الخطوة تحديد الأجر الفعلي الواجب دفعه لشاغل الوظيفة، وكما قلنا في الخطوة السابقة أن الأهمية النسبية للوظيفة لا تساهم وحدها في تحديد معدلات الأجور بل لا بد من دراسة العوامل والمؤثرات الأخرى، وذلك يتم من خلال المسح الميداني الذي قد يتم بواسطة المؤسسة نفسها، أو قد يتم بواسطة بعض الجهات الأخرى كالجمعيات أو الإتحادات المهنية المتخصصة في هذا الغرض، فطالما أن مستوى الأجور والمرتبات المدفوعة بواسطة المؤسسات

¹ محفوظ جبار، محاولة تقييم دور الأجور في رفع إنتاجية العمل: دراسة إحصائية لحالة المؤسسة لإنتاج اللوالب والسكاكين والصنابير، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 19، ديسمبر، 2008، ص ص 6-8 (بتصرف).

- الأخرى المماثلة له تأثير على عملية اختيار وتعيين الأفراد والقدرة على الاحتفاظ بالعاملين، لذلك يجب إعطاء الاهتمام الكافي لمستويات الأجور السائدة في هذه المؤسسة والمجتمع؛
- د. **تحديد هيكل الأجور:** بعد تحديد الأهمية النسبية للوظائف ودراسة وتحليل الأجور والمرتبات السائدة، وبعد أخذ المشاكل التنظيمية المتصلة بالأجور بعين الاعتبار، عند ذلك يجب اتخاذ مجموعة من القرارات التي تتضمن:
- تحديد مدى رغبة وقدرة المؤسسة على دفع أجور أعلى أو أقل أو مساوية لمتوسط الأجور السائد في البلد؛
 - نوعية الوظائف التي يجب أن تتضمنها كل درجات الأجر؛
 - تحديد ما إذا كان من الضروري تطبيق ما يسمى بالمعدل الواحد، أي معدل واحد لكل الوظائف داخل فئة وظيفية معينة، أو هيكل المعدل ذو الحد الأدنى والحد الأعلى لمقابلة بعض المزايا التي يحققها شاغل الوظيفة عبر الزمن؛
 - المبالغ النقدية التي تخصص لدرجات الأجر المختلفة.
- هـ. **إدارة نظام الأجور:** وهنا يتم التعرض لأسلوب دفع الأجر، الزيادة العامة للأجر بناء على استقصاء ودراسة الأجور السائدة، وتحديد العلاوات والزيادة الخاصة بالتكيف مع نفقات المعيشة وإضافة وظائف جديدة لم تكن موجودة، أو إضافة درجة جديدة تضم عدة وظائف، ومعالجة أي مشاكل تطرأ على نظام الأجور؛
- و. **إخبار الموظفين عن النظام:** إن العلانية في الأجور يؤدي إلى مزيد من الرضا بين الأفراد وتقليل حالات المغالاة، التي يطلقها بعض العاملين في تقدير ما يحصل عليه زملائهم في العمل، وكذا من أجل خلق منافسة بين العاملين.¹
5. **خصائص نظام الأجور الفعال:** للحصول على نظام فعال للأجور داخل المؤسسة يجب توفر مجموعة من الخصائص نذكر منها:
- العدالة في الاستفادة من نظام الأجور؛
 - المرونة: أي أن الأجور تتغير وفق متطلبات محيط المؤسسة، حيث يجب أن تتوافق مع نظم الأجور المعمول به في المؤسسات الناشطة في نفس القطاع؛
 - وجود نظام معلومات فعال يتعلق بكل العناصر الأساسية لحساب الأجور (عدد ساعات العمل، طبيعة العلاوات والامتيازات الممنوحة، وضعية الفرد العامل داخل المؤسسة ..)؛
 - توافقه مع احتياجات وأهداف العاملين، لاعتبار الأجر من بين العوامل الأساسية للتحفيز؛

¹ فائزة بوراس، إدارة الموارد البشرية ودورها في تخطيط المسار الوظيفي للكفاءات-دراسة حالة مجمع صيدال-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015، ص ص 42-43(بتصرف).

- إشراك العاملين في وضع إدارة النظام: أي أن النظام السليم للأجور هو نظام يساهم فيه العاملون.¹
 - مراعاة المقدرة المالية للمؤسسة وبالتالي القدرة على دفع معدل الأجور؛
 - مراعاة مستوى المعيشة ومستوى الأسعار؛
 - القدرة الشرائية للعاملين في المؤسسة.²
6. العوامل المؤثرة في سياسة الرواتب والأجور: تتأثر سياسة الأجور المطبقة في المؤسسة بمجموعة من المؤثرات أهمها:
- الظروف الاقتصادية للبلد: متمثلة في الأوضاع الاقتصادية السائدة كالكساد، البطالة، التضخم...؛
 - العوامل الاجتماعية: كالظروف المعيشية في البلد والمستوى العام للأسعار؛
 - القوانين والأنظمة التي تضعها الدولة لتنظيم الأجور: كالحدا الأدنى للأجور والإقتطاعات الضريبية؛
 - العوامل المرتبطة بالمؤسسة: كحجم المؤسسة، إنتاجية المؤسسة ووضعيتها المالية؛
 - أهمية وقيمة هذه الوظيفة داخل المؤسسة، وما تتطلبه من مؤهلات ومهارات.³

¹ خالد رجم، رشيد مناصرية، العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص ص 75-76 (بتصرف).

² عبد الحميد الخليل، إدارة الموارد البشرية، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018، ص 121.

³ امحمد جلال، مرجع سبق ذكره، ص 35.

المحور الثالث:

علاقات العمل في تسيير

الموارد البشرية

تمهيد:

يعتبر تسيير الموارد البشرية مهما للغاية، لارتباطه بتسيير أهم مورد بالمنظمات الحديثة، والركيزة الأساسية لبلوغها الريادة، لذا فإن التسيير الجيد لهذا المورد الهام يعتبر حجر الأساس لضمان الأداء الجيد، وبالتالي الوصول للأهداف المسطرة للمنظمة.

وتكتسي علاقات العمل الطابع القانوني، فهي عبارة عن مواد قانونية هدفها تسيير وتنظيم هذا المورد داخل المنظمات، من خلال تحديد حقوقه وواجباته المستنبطة من القوانين، الأحكام والمراسيم التنفيذية التي يضعها المشرع، وبحكم اختلاف أنواع المؤسسات خاصة منها العمومية، وبحكم جهل الكثير لكيفية تصنيف المؤسسات وفق نوعها، ارتأينا في هذا المحور للتطرق للمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري والمؤسسات العمومية الاقتصادية، والتي تنقسم بدورها لقسمين اثنين، هما المؤسسات العمومية الاقتصادية ذات الطابع التجاري، والمؤسسات العمومية الاقتصادية ذات الطابع الصناعي والتجاري، إضافة إلى المؤسسات الخاصة، بحكم تسيير مواردها البشرية بنفس القانون الذي ينطبق على المؤسسات العمومية الاقتصادية.

حيث تطرقنا في هذا المحور إلى ما يلي:

- مدخل إلى علاقات العمل؛
- ما جاء به الأمر 06-03 أو ما يعرف بالقانون الأساسي للوظيفة العمومية، خاصة ما تعلق بالمواد المسيرة للمسارات المهنية، من التوظيف إلى غاية انتهاء علاقة العمل؛
- ما جاء به قانون العمل 90-11، خاصة ما تعلق بالمواد المسيرة للمسارات المهنية، من التوظيف إلى غاية انتهاء علاقة العمل؛
- الإتفاقية الجماعية للمؤسسة؛
- القانون الداخلي للمؤسسة؛
- العلاقة بين الإتفاقية الجماعية للمؤسسة والقانون الداخلي لها.

1. مدخل إلى علاقات العمل:

إن خصوصية علاقة العمل التي تجمع طرفين غير متوازنين، أحدهما العامل وهو الطرف الضعيف في العلاقة، والآخر صاحب العمل وهو الطرف المهيمن في العلاقة، تطلب تدخل الدولة الحديثة بتشريعاتها الاجتماعية الآمرة، حماية للطرف الضعيف في العلاقة، حد من دائرة إرادة المتعاقدين في تنظيم الكثير من مسائل علاقة العمل، فلم تعد علاقات العمل تكيف ضمن العلاقات المدنية العادية، فتخضع للشرعية العامة، بل تكيف على أنها علاقة خاصة تخضع لقانون خاص، ألا وهو قانون علاقات العمل المتميز بطابعه الحمائي، والتنظيم الآخر لمختلف مسائله ذات الصلة بالنظام العام الاجتماعي.¹

وتنشأ علاقات العمل وتنمو بسبب الإستخدام، والتي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال بعضهم البعض، وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم، كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشآت، نقابات العمال، أصحاب العمل، والهيئات والحكومة، وعليه فإن علاقة العمل تتعدى كونها علاقة بين صاحب العمل والعامل، إلى علاقة تربط بين العمال داخل المؤسسة وبين العلاقات التي تربط تلك المؤسسة بمختلف الشركاء الاجتماعيين.²

ويمكن فهم قانون العمل في الجزائر بأنه مجموعة القواعد القانونية والتنظيمية والإتفاقية، التي تحكم وتنظم مختلف أوجه العلاقات القائمة بين العمال والمؤسسات المستخدمة، وما يترتب عنها من حقوق والتزامات ومراكز قانونية للطرفين.³

ويمكن تعريف عقد العمل بأنه: "اتفاق يتعهد بمقتضاه أحد الأطراف بإنجاز أعمال مادية ذات طبيعة حرفية على العموم لصالح الطرف الآخر"، كما يعرف بأنه: "العقد أو الاتفاق الذي يتعهد فيه أحد الأشخاص بوضع نشاطه في خدمة شخص آخر وتحت إشرافه وإدارته، مقابل أجر"، كما يمكن تعريفه بأنه: "عقد يلتزم بمقتضاه العامل بالعمل لصالح صاحب العمل أو المستخدم، تحت إشرافه وتوجيهه مقابل أجر محدد، ولمدة محددة أو غير محددة".⁴

¹ كمال بن سالم، القانون الواجب التطبيق على عقد العمل الدولي في القانون الدولي الخاص الجزائري، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 07، العدد 02، جوان، 2022، ص 23.

² ريم لونيبي، طهيرة عواج، واقع علاقات العمل في المقاولات السياحية في الجزائر: "الوكالات السياحية نموذجا"-دراسة ميدانية بمدينة باتنة-، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 05، العدد 02، جويلية، 2020، ص 476.

³ ميلود وارزقي، سياسة الأجور وفق قانون علاقات العمل في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد 02، العدد 02، 2017، ص 25.

⁴ رفيقة بوالكور، تكريس الطابع التعاقدى لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، المجلد 47، العدد 01، مارس، 2010، ص 99.

ومما سبق يمكن القول بأن علاقة العمل تتشكل من طرفين هما العامل وصاحب العمل، وتربط هذه العلاقة مجموعة من القواعد القانونية، التنظيمية والإتفاقية تسنها الدولة وتحديدًا المشرع، ينجر عنه اتفاق بين الطرفين، يتم بمقتضاه إنشاء عقد يلزم العامل بالعمل لصالح صاحب العمل أو المستخدم، مقابل أجر، ولمدة محددة أو غير محددة".

1. شروط عقد العمل: يشترط في عقد العمل الفردي اجتماع الشروط اللازمة لصحة كل تعاقد وهي:

- أهلية الطرفين ورضاؤهما بالعقد المبرم؛
- توفر المحل والسبب؛
- يجب أن يتضمن هذا العقد مجموعة من الأحكام والبنود التي يتفق عليها طرفي علاقة العمل؛
- اشتغال العقد على هوية الطرفين (الإسم الكامل، تاريخ الميلاد، العنوان)؛
- تحديد المنصب أو الوظيفة؛
- تحديد بداية سريان علاقة العمل؛
- الأجر وتوابعه¹؛
- تحديد مدة عقد العمل والمدة التي يتضمنها؛
- تحديد الفترة التجريبية في عقد العمل محدد المدة.

2. أهمية تشريعات العمل: لتشريعات العمل عدة أهداف إجتماعية واقتصادية نذكر منها:

- أ. من الناحية الاجتماعية: وتتمثل هذه الأهمية فيما يلي:
- اتصال تشريعات العمل الوثيق بالمقومات الأساسية للمجتمع سواء من الناحية الاجتماعية أو الاقتصادية؛
 - تمتد تشريعات العمل من الناحية الاجتماعية تمتد إلى فئات كبيرة من عامة الشعب، إذ تسعى إلى حماية هذه الفئات وتحسين حالهم، عن طريق ضمان المعاملة العادلة لهم من ناحية الأجور، الرعاية الطبية والإجازات اللازمة لإزالة أسباب القلق والتذمر الاجتماعي؛
 - كما أن تحديد ساعات العمل وأيام الراحة يجدد من نشاط العمال ويحفظ لهم الصحة، مما يؤثر بالتالي في حياتهم العامة والخاصة؛
 - وتكمن أهمية القوانين في الأمن الاجتماعي، غدا لا جدال في أن قانون العمل يسعى إلى إزالة الصراع الطبقي بين طبقات العمال وأصحاب الأعمال، وإشاعة التعاون والتوفيق بينهما، ولذلك فإن تنظيم روابط العمل تنظيمًا سليماً يعد عنصر من عناصر الأمن في الدولة.

¹ فروق يعلى، عبد النور لعلام، التكييف القانوني لوباء "كورونا-كوفيد-19"، في ضوء أحكام قانون العمل وتأثيره على سيرورة علاقات العمل في الجزائر، مجلة تنمية الموارد البشرية، المجلد 16، العدد 02، جوان، 2021، ص 621.

ب. من الناحية الاقتصادية: وتكمن هذه الأهمية فيما يلي:

- إن قانون العمل بتنظيمه العلاقة بين العمل ورأس المال المستثمر في الإنتاج إنما يحقق مصلحة الاقتصاد القومي؛
 - يهدف قانون العمل إلى زيادة الإنتاج وتنمية النشاط الاقتصادي في الدولة فضلا عن حماية الطبقة العاملة من البطالة؛
 - يلعب قانون العمل دورا بارزا في توجيه الحياة الاقتصادية؛
3. أهداف تشريعات العمل: تكمن هذه الأهداف فيما يلي:

- ضمان معاملة عادلة للعمال ومعيشة لائقة، عن طريق تحديد أجور عادلة أو فرض حد أدنى لها؛
- تحسين حال العمال إنما يزيد من القدرة الشرائية للمواطن؛
- زيادة حجم التداول والإستهلاك عند تحسن الحالة الاقتصادية للمواطن؛¹
- ضمان الحماية الاجتماعية للعمال وما يصاحبها من مزايا كثيرة؛
- ضمان حق التقاعد للعامل وفق السن والشروط التي يضعها المشرع.

II. تسيير علاقات العمل وفق الأمر رقم 06-03 المتضمن القانوني الأساسي العام للتوظيف العمومية:

سنتطرق فيما يلي إلى ما جاء به الأمر رقم 06-03، المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق لـ 15 يوليو سنة 2006، المتضمن القانون الأساسي العام للتوظيف العمومية، في شق تسيير الموارد البشرية:

1. مجال التطبيق:

جاء في المادة 02، الباب الأول، الفصل الأول، من الأمر 06-03، والخاصة بمجال تطبيق هذا القانون ما يلي: "يطبق هذا القانون الأساسي على الموظفين الذين يمارسون نشاطهم في المؤسسات والإدارات العمومية"، "يقصد بالمؤسسات والإدارات العمومية، المؤسسات العمومية، والإدارات المركزية في الدولة والمصالح الغير ممرضة التابعة لها والجماعات الإقليمية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني والمؤسسات العمومية ذات الطابع التكنولوجي وكل مؤسسة عمومية يمكن أن يخضع مستخدموها لأحكام هذا القانون الأساسي"، لا يخضع لأحكام هذا الأمر القضاة والمستخدمون العسكريون والمدنيون للدفاع الوطني ومستخدمو البرلمان.²

¹ ليث إبراهيم علي، القواعد الأساسية التي يقوم عليها قانون العمل العراقي رقم 37 لسنة 2015، مجلة تجسير للأبحاث والدراسات، المجلد 02، العدد 02، 2022، ص ص 138-139 (بتصرف).

² Ordonnance n° 06-03 du 19 Joumada Ethania 1427 correspondant au 15 juillet 2006 portant statut général de la fonction publique, secrétariat général du gouvernement Algérien, 45^{ème} année, n° 46, 2006, P 03.

وللوظيفة العمومية مفهومين اثنين:

✓ **المفهوم العضوي:** وهو مجموعة القواعد القانونية المنظمة للحياة الوظيفية للموظف العمومي، منذ دخوله للخدمة وحتى خروجه منها؛

✓ **المفهوم الموضوعي:** الوظيفة العمومية هي مجموعة من المهام والإختصاصات يناط القيام بها لشخص معين إذا توافرت فيه بعض الشروط الضرورية لتولي أعباء هذه الوظيفة.¹

ويقصد بالأعوان العموميون: "الأعوان الذين يتولون القيام بنشاطات المرافق العامة والتابعة للدولة، مهما كانت طبيعتها إدارية، إقتصادية أو صناعية وتجارية".²

وهنا مربط الفرس، لأن الكثير من الناس يخلط بين نوعي المؤسسات العمومية (واللتان يسيّر مواردهما البشرية قانونين مختلفين عن بعضهما البعض)، فهناك المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري وهي التي يطبق عليها هذا الأمر أو القانون، والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإقتصادي والتي سنتطرق إليها لاحقا.

2. توظيف الموارد البشرية وفقا للأمر 03-06:

جاء في الباب الأول، الفصل الثاني، المادة 04، تعريف مفهوم التوظيف وفقا لهذا القانون كما يلي: "يعتبر موظفا كل عون عين في وظيفة دائمة ورسم في رتبة في السلم الإداري"، "الترسيم هو الإجراء الذي يتم من خلاله تثبيت الموظف في رتبته".³

إن المادة أعلاه عرفت معنى التوظيف باعتبار أن الموظف هو كل عون عين في وظيفة دائمة، وأشارت هذه المادة إلى ما يسمى "الترسيم" والذي يتم من خلاله تثبيت هذا الموظف في منصبه، أما المادة 74، الباب الرابع، تنظيم المسار المهني، في فصله الأول، فنصت في هذا باب التوظيف على ما يلي:

"يخضع التوظيف لمبدأ المساواة في الإلتحاق بالوظائف العمومية"، ويعني ذلك أن التوظيف حسب الأمر 03-06 يخضع لمبدأ المساواة بين كل المترشحين، وفقا لشروط، جاءت بها المواد: 75، 76، 78، 79، الباب الرابع، الفصل الأول، والتي تمثلت في:

- أن يكون جزائري الجنسية؛
- يكون متمتعا بحقوقه المدنية؛

¹ سامي مباركي، لوبزة فرحاتي، التكوين كآلية لتنمية الكفاءات ورهان لعصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر، ملتقى وطني حول: تسيير الموارد البشرية في الهيئات العمومية في الجزائر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 24/25 فيفري، 2015، ص 02.

² نور الدين مولاي، التكييف الفقهي والقانوني للوظيفة العمومية، مجلة دراسات في الوظيفة العمومية، العدد 02، ديسمبر، 2014، ص 41.

³ Ibid, p 04.

- ألا تحمل شهادة سوابقه القضائية ملاحظات تنتافي وممارسة الوظيفة المراد الإلتحاق بها؛
- يكون في وضعية قانونية اتجاه الخدمة الوطنية؛
- أن تتوفر في المترشح شروط السن والقدرة البدنية والذهنية وكذا المؤهلات المطلوبة للإلتحاق بالوظيفة المراد الإلتحاق بها؛
- يمكن للإدارة عند الإقتضاء تنظيم الفحص الطبي في بعض أسلاك الموظفين؛
- تحدد السن الدنيا للإلتحاق بالوظيفة العمومية 18 سنة كاملة، عند إجراء المسابقة؛
- إثبات التأهيل بالشهادات أو إجازات أو مستوى تكوين.¹

ويتم هذا وفقا لما جاءت به المادة 80، الباب الرابع، الفصل الأول، والتي نصت على ما يلي:

- مسابقة على أساس الإختبار؛
- مسابقة على أساس الشهادات بالنسبة لبعض أسلاك الموظفين؛
- الفحص المهني؛
- التوظيف المباشر من بين المترشحين الذين تابعوا تكوينا متخصصا في القوانين الأساسية، لدى مؤسسات التكوين المؤهلة.

وهذه هي أول علاقة ونقطة بداية المسار المهني للموظف، والتي يتم بعدها تسيير هذا المسار وفقا لما يسمح به القانون.

وفي نقطة الترسيم بالذات، فإن الموظف بعد التحاقه بالمؤسسة، يخضع لفترة تجريبية (تربص) لمدة سنة كاملة من تاريخ توظيفه قابلة للتجديد مرة واحدة، ومن خلالها يمكن للمؤسسة المستخدمة تجريب العامل أو الموظف الجديد وتحديد ما إذا كان أهلا للمنصب أم لا، وهذا ما نصت عليه المواد 84، 85، 86، من نفس القانون، إلا في بعض الرتب التي يمكن أن يكون فيها الترسيم المباشر، كما في المادة 83، الباب الرابع، الفصل الثاني، ويمكن تعريف الفترة التجريبية كما يلي: "يقصد بالفترة التجريبية تعليق صاحب العمل إبرام العقد النهائي، على قضاء العامل فترة معينة تسمى بفترة الإختبار، حتى يستطيع التأكد من صلاحية العامل لأداء العمل المتفق عليه، ويستطيع العامل في نفس الوقت التأكد من مدى ملائمة ظروف العمل وتناسب الأجر المقدر له مع طبيعة هذا العمل، والأصل أن هذا الشرط مقرر لمصلحة الطرفين حتى يستطيع كل منهما أن يحكم على مزايا العقد".²

ومما سبق يمكن القول بأن الفترة التجريبية التي تسبق ترسيم العامل الجديد في منصب عمله مفيدة له ولصاحب العمل، فالأول يرى إن كان العمل الجديد ضمن طموحاته وما كان يصبو إليه، أما الثاني

¹ Ibid, p 08-09.

² مجدي عبد الله شرارة، علاقات العمل الفردية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2016، ص 85.

فيستطيع تقييم العامل الجديد، وإن كان ضمن الكفاءات المنتظرة أم لا، وتنطبق الفترة التجريبية على الأمر 03-06 وكذا قانون العمل 11-90 الذي سنتطرق له لاحقاً، إلا ما تعلق بمدة الفترة.

3. تسيير المسار المهني وفقاً للأمر 03-06: نص هذا الأمر في مختلف مواده على نقاط عديدة خاصة بتسيير المسارات المهنية للعمال والموظفين، أبرزها:

أ. **تقييم الموارد البشرية:** حيث نصت المادتان 97 و98 على التوالي، الباب الرابع، الفصل الرابع، على أن: "يخضع كل موظف أثناء مساره المهني، إلى تقييم مستمر ودوري يهدف إلى تقدير مؤهلاته المهنية وفقاً لمناهج ملائمة".

ويهدف تقييم الموظف إلى:

- الترقية في الدرجات؛
- الترقية في الرتبة؛
- منح امتيازات مرتبطة بالمردودية وتحسين الأداء؛
- منح الأوسمة التشريفية والمكافآت.

كما نصت المادة 100، من نفس القانون، بأن طرق التقييم الخاصة بالموظفين تحدد على مستوى المؤسسات والإدارات العمومية، بعد استشارة اللجان الإدارية المتساوية الأعضاء وموافقة الهيكل المركزي للوظيفة العمومية.

ومما سبق يمكن القول بأن الأمر 03-06، خاصة في المواد السابقة الذكر، قد أولت أهمية بالغة لعملية تقييم الموارد البشرية، لما لها من تأثير مباشر على الأداء الكلي للمؤسسات من جهة، وما لها من منح امتيازات للعامل تتجسد في الترقية، منح امتيازات مرتبطة بالمردودية وكذا منح الأوسمة والمكافآت من جهة أخرى.

ب. تكوين الموارد البشرية:

نصت المادة 104، الباب الرابع، الفصل الخامس، على ما يلي: "يتعين على الإدارة تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى بصفة دائمة، قصد ضمان تحسين تأهيل الموظف وترقيته المهنية، وتأهيله لمهام جديدة".¹

ومما سبق يمكن القول بأن المؤسسات العمومية الخاضعة لهذا القانون أو الأمر، تسعى لتكوين عمالها وموظفيها بصفة دائمة، والتي يستفيد بموجبها المتكونون من الترقية في الرتب، نظير تكوينهم، وهو

¹ Ibid, p 10.

ما ينعكس إيجاباً على أداء المورد البشري والأداء الكلي للمؤسسة، لاعتباره تحفيزاً يدفع بالعامل أو الموظف لتقديم الأفضل.

ج. الترقية في الدرجات والترقية في الرتب:

ونص القانون في هذا الباب بما تضمنته المادتين 106 و 107 على التوالي، الباب الرابع، الفصل السادس منه، بأن: "تتمثل الترقية في الدرجات في الانتقال من درجة إلى الدرجة الأعلى مباشرة وتتم بصفة مستمرة حسب الوتائر والكيفيات التي تحدد عن طريق التنظيم".

وتتمثل الترقية في الرتب في تقدم الموظف في مساره المهني وذلك بالانتقال من رتبة إلى الرتبة الأعلى مباشرة في نفس السلك في السلك الأعلى مباشرة، حسب الكيفيات الآتية:

- على أساس الشهادة من بين الموظفين الذين تحصلوا خلال مسارهم المهني على الشهادات والمؤهلات المطلوبة؛
- بعد تكوين متخصص؛
- عن طريق امتحان مهني أو فحص مهني؛
- على سبيل الاختيار عن طريق التسجيل في قائمة التأهيل، بعد أخذ رأي اللجنة المتساوية الأعضاء، من بين الموظفين الذين يثبتون الأقدمية المطلوبة؛
- لا يستفيد الموظف من الترقية عن طريق التسجيل في قائمة التأهيل مرتين متتاليتين؛
- تحدد القوانين الأساسية الخاصة بكيفيات تطبيق هذه المادة.¹

ومما سبق يمكن القول بأن التقدم في الدرجة يتم وفقاً لجدول زمني محدد وبشكل مستمر، أما التقدم في الرتب فيتم وفق شروط مسبقة.

د. الوضعيات القانونية الأساسية للموظف وحركات نقله: نصت المادة 127، الباب السادس، من

القانون على أن: يوضع الموظف في إحدى الوضعيات الآتية:

- القيام بالخدمة؛
- الإنتداب؛
- خارج الإطار؛
- الإحالة على الاستداع.

¹ Ibid, p 10-11.

حيث أن:

✓ **القيام بالخدمة:** هي وضعية الموظف الذي يمارس فعليا عمله في المؤسسة أو الإدارة التابعة لها، وهذا ما نصت عليه، **المادة 128**، من نفس الأمر.

✓ **الإن تداب:** وهي حالة الموظف الذي يوضع خارج سلوكه الأصلي أو إدارته الأصلية، مع مواصلة استفادته في هذا السلوك من الأقدمية، الترقية في الدرجات والتقاعد، وهذا ما نصت عليه **المادة 133**، من نفس الأمر.

✓ **خارج الإطار:** وهي الحالة التي يمكن أن يوضع فيها الموظف بطلب منه، بعد استفادته لحقوقه في الإنتداب، في وظيفة لا يحكمها هذا القانون الأساسي، وهذا ما جاءت به **المادة 140**، من نفس الأمر.

✓ **الإحالة على الإستيداع:** تتمثل هذه الوضعية في إيقاف مؤقت لعلاقة العمل، وتؤدي إلى توقيف راتب الموظف وحقوقه في الأقدمية وفي الترقية في الدرجات وفي التقاعد، غير أن الموظف يحتفظ فغي هذه الوضعية بالحقوق التي اكتسبها في رتبته الأصلية عند إحالته على الإستيداع، وهذا ما نصت عليه **المادة 145**، من نفس الأمر.¹

ومما سبق يمكن القول بأن الوضعيات سألغة الذكر هي الوضعيات التي قد يلاقيها الموظف طيلة مساره المهني، وإنما وضعت لتسهيل عمل الموظف وتفهّم لحالته الآنية، كإحالة الإستيداع أو وضعية خارج الإطار، وتماشيا مع متطلباته، كحالة الإنتداب، التي ربما قد تساعد الموظف على تحصيل مكانة عالية في السلم الإداري، أو الزيادة في المدخول والقدرة الشرائية، أو تحسينا للحالة المعيشية.

هـ. **حركات نقل الموظفين:** ويقصد بحركات نقل الموظفين، هو نقل الموظف للعمل في مكان آخر تابع لنفس المؤسسة وفي نفس المنصب، ونصت **المادة 156**، الباب السادس، الفصل السادس، على ما يلي: "يمكن أن تكون حركات نقل الموظفين ذات طابع عام ودوري أو ذات طابع محدود وظرفي، وتتم في حدود ضرورات المصلحة، كما تؤخذ بعين الإعتبار رغبات المعنيين ووضعيتهم العائلية، أقدميتهم وكذا كفاءتهم المهنية"، كما نصت **المادة 157**، من نفس الأمر، بأنه: "يمكن نقل الموظف بطلب منه، مع مراعاة ضرورة المصلحة"، ونصت **المادة 158**، من نفس الأمر على أنه: "يمكن نقل الموظف إجباريا عندما تستعدي ضرورة المصلحة ذلك"، وفي الأخير نصت **المادة 159**، من نفس الأمر، على أن الموظف يستفيد من استرداد نفقات التنقل أو تغيير الإقامة إذا تم نقله إجباريا".²

¹ Ibid, p 12-13

² Ibid, p 14.

ومما سبق يمكن القول بأن نقل الموظف من مكان عمل لآخر قد يكون بناء على طلب منه، وقد يكون إجباريا عندما تستدعي ضرورة المصلحة لذلك، وفي هذه الحالة، يقوم الموظف باسترداد نفقات تنقله أو تغيير إقامته، تعويضا له.

و. المدة القانونية للعمل:

- تبلغ المدة القانونية للعمل 40 ساعة عمل فعلي أسبوعيا، بمعدل 8 ساعات باليوم؛
- يمكن أن تقلص هذه المدة قانونيا بالنسبة للموظفين الذين يقومون بنشاطات متعبة جدا أو خطيرة، وهذا ما نصت عليه المادة 187، من نفس الأمر؛
- يمكن مطالبة بعض الموظفين المنتمين لبعض الأسلاك بتأدية مهامه ليلا بين الساعة التاسعة والخامسة صباحا، وهذا ما جاءت به المادة 188، من نفس الأمر؛
- يتم اللجوء للساعات الإضافية للضرورة القصوى للمصلحة وبصفة استثنائية؛
- لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تتعدى هذه الساعات نسبة 20 % من مدة العمل القانونية، وهذا ما نصت عليه المادة 189، من نفس الأمر.

ز. العطل ضمن الأمر 03-06:

للموظف وفق هذا الأمر، الحق في عطلة سنوية مدفوعة الأجر تقدر بـ 30 يوما، ويمكن للموظفين العاملين بالجنوب أو بعض المناطق الجغرافية الإستفادة من عطلة إضافية، وهذا ما نصت عليه المواد 194، 195، 196، من نفس الأمر، وتحسب العطل السنوية المدفوعة الأجر، والتي نصت عليها المواد 197، 198، 199، 200، من نفس الأمر، على هذا النحو التالي:

- 2.5 يوم عن كل شهر عمل فعلي، على ألا يتجاوز مجموعها 30 يوما سنويا؛
- كل فترة عمل فعلي تساوي 24 يوما، تعادل شهر عمل؛
- تعتبر كل فترة عمل تتعدى 15 يوما، معادلة لشهر عمل فعلي بالنسبة لحديثي التوظيف؛
- لا يجوز إنهاء علاقة العمل أو إيقافها أثناء العطلة السنوية.¹

وهنا يمكن القول بأن كل شهر عمل فعلي يقابله يومين ونصف بالنسبة للعطل المدفوعة الأجر، والتي تحتسب في حالتين، حالة إنهاء علاقة العمل عن طريق الإستقالة، الإقالة أو الوفاة، أو حالة انتهاء علاقة العمل عن طريق إحالة الموظف على التقاعد، وهذا بتعويض الموظف عن أيام العطل المتبقية التي لم يتم أخذها بعد.

¹ Ibid, p 17-18.

ح. إنهاء الخدمة: ذكر الأمر 06-03 موضوع إنهاء الخدمة أو إنهاء علاقة العمل في المادة 216 منه، والتي نصت على أن: ينتج إنهاء الخدمة التام الذي يؤدي إلى فقدان صفة الموظف عن:

- فقدان الجنسية الجزائرية أو التجريد منه؛
- فقدان الحقوق المدنية؛
- الإستقالة المقبولة بصفة قانونية؛
- العزل؛
- التسريح؛
- الإحالة على التقاعد؛
- الوفاة.¹

ومما سبق يمكن القول بأن الموظف وفق هذا القانون أو الأمر، يفقد صفته إذا فقد الجنسية الجزائرية أو جرد منها لأي سبب من الأسباب، أو فقدانه حقوقه المدنية بمعنى دخوله السجن لأي سبب من الأسباب، أو تقديمه إستقالة طوعية، أو عزله وفصله وإنهاء علاقة عمله، أو تسريحه مع عدد من الموظفين في حالات استثنائية قاهرة تمر بها المؤسسة، أو إحالته على التقاعد أو وفاته، ومنه يمكن القول أن إنهاء الخدمة له سببين: إما سبب طوعي كتقديم الإستقالة أو التنازل عن الجنسية، أو سبب قهري كالتسريح، العزل، الوفاة أو فقدان الحقوق المدنية أو التجريد من الجنسية.

وبهذا نكون قد أنهينا تسليطنا الضوء على ما جاء به الأمر 06-03 بمجمل مواد القانون المرتبطة بتسيير الموارد البشرية، طيلة المسار المهني للموظف، من التحاقه بالمؤسسة إلى غاية إنهاء الخدمة، لننتقل بعدها للحديث عما جاء به قانون العمل 11-90.

III. القانون رقم 11-90 المؤرخ في 26 رمضان عام 1410 هـ الموافق لـ 21 أفريل سنة 1990، المتضمن علاقات العمل:

حدد القانون 11-90 المتعلق بعلاقات العمل وعلى غرار العديد من التشريعات المقارنة، نطاق تطبيقه والفئات المشمولة بأحكامه من خلال تعريفه للعامل الأجير وتحديد عناصر عقد العمل ولكيفية إبرامه، تنفيذه ومختلف الآثار المترتبة عليه، كما أورد نصا صريحا ضمن المادة الثالثة منه مستبعدا الفئات التي لا تخضع لأحكامه، وفي ذات السياق ومن أجل تحديد الفئات المشمولة بأحكام قانون العمل، عمد المشرع إلى تحديد الفئات التي تخضع لأحكام قانون العمل استثنائيا والفئات التي تخضع له احتياطيا، وقد أوردت المادة الرابعة منه تحديدا لهذه الفئات.

¹ Ibid, p 19.

أما عن الفئات التي تخضع للتنظيم النوعي ويكون خضوعها استثنائيا فهي الفئات التي استند فيها المشرع على التبعية الاقتصادية دون التبعية القانونية، من أجل تكييف علاقة العمل مراعيًا لظروف عملها، ومن أهمها فئات عمال المنازل، مستخدمي البيوت والممثلين التجاريين.¹

ونجم عن تبني قانون العمل 11-90، بحث نمط جديد لعلاقات العمل الفردية يقوم على ثلاث مبادئ رئيسية هي:

- مبدأ الفصل بين الجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي للمؤسسة من خلال إعادة الاعتبار للعقلانية الاقتصادية، بما تقتضيه من رشادة في الإنفاق، واهتمام أكثر بعنصر المردودية، وهو ما يعني تلقائيا التقليل من الدور الاجتماعي للمؤسسة، بحيث تتخلى حسب هذا المنظور عن بعض الأعباء الاجتماعية التي كانت تتحملها في السابق وتعود في الوقت ذاته إلى دورها كمنتج للثروة، وليس كمرفق عمومي؛

- مبدأ تثمين عنصر العمل، ويتم ذلك بإعادة الاعتبار لعنصر العمل، كمورد نادر من موارد المؤسسة وكمصدر أساسي لإنتاج فائض القيمة، وعلى هذا الأساس نجد أن القانون الجديد لا ينص على مجموعة عاملين، بل في أغلب نصوصه مصطلح الموارد البشرية، لارتباط هذا المصطلح بالندرة وفائض القيمة ومعاني اجتماعية كمحتوى قيمى للنشاط البشري، حسب المشرع الجزائري.

- مبدأ رد الاعتبار لسلطان الإرادة، بحيث يصبح عقد العمل قائما على قاعدة العقد شريعة المتعاقدين بنص المادة 106 من القانون المدني، يتم بمقتضاها تحديد الحقوق والالتزامات لأطراف العقد.²

ونصت المادة 02، الباب الأول، على أن: "يعتبر عمالا أجراء، في مفهوم هذا القانون، كل الأشخاص الذين يؤدون عملا يدويا أو فكريا مقابل مرتب، في إطار التنظيم، ولحساب شخص آخر، طبعيا أو معنوي عمومي أو خاص، يدعى "المستخدم".³

ما معناه أن هذا القانون يمس في تطبيقه كلا من بعض المؤسسات العمومية وكذا الخواص.

¹ عبد الله قادية، النظام النوعي لعلاقات العمل المتعلقة بالصحفيين، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 04، العدد 02، ماي، 2019، ص 164.

² أحمد يوسف فلوح، إضفاء الطابع التعاقدى على علاقات العمل، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 08، العدد 01، 2022، ص ص 837-838 (بتصرف).

³ Loi n°90-11 du 21 avril 1990 relative aux relations de travail, journal officiel Algérien, 28^{ème} année, n° 17, 1990, P 562.

1. توظيف الموارد البشرية وفق قانون العمل 90-11:

نصت المادة 08، الباب الثالث، الفصل الأول، من هذا القانون، على أن: "تنشأ علاقة العمل بعقد كتابي أو غير كتابي وتقوم هذه العلاقة، على أية حال، بمجرد العمل لحساب مستخدم ما، وتنشأ عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وفق ما يحدده التشريع والتنظيم والإتفاقيات أو الإتفاقيات الجماعية وعقد العمل." ونصت المادة 11، الباب الثالث، الفصل الأول، من نفس القانون، على أن: "يعتبر العقد مبرما لمدة غير محدودة إلا إذا نص على غير ذلك كتابة، وفي حالة انعدام عقد عمل مكتوب، يفترض أن تكون علاقة العمل قائمة لمدة غير محدودة".¹

ومما سبق يتبين لنا من المادة 08، وبحسب هذا القانون، أن لكل مستخدم (مؤسسة) إتفاقية جماعية خاصة بها، تحدد المواد القانونية التي تسيير الموارد البشرية داخل تلك المؤسسة، والتي سنتطرق لها لاحقا، كما يتبين لنا من المادة 11 من نفس القانون أن عقد العمل هو في الأصل "عقد عمل لمدة غير محددة"، إلا إذا نص على غير ذلك كتابة، ما يعني أن في حالة انعدام ذلك فإن عقد عمل الموظف الجديد يعتبر عقدا لفترة غير محددة بقوة القانون.

أ. شروط التوظيف: إن شروط التوظيف وفقا لهذا القانون، جاءت ضمن المواد: 15، 16، 21، 28، 29، على التوالي، والتي تقتضي ما يلي:

- ألا يقل العمر الأدنى للتوظيف بكل حال من الأحوال 16 سنة، إلا في الحالات التي تدخل في إطار عقود التمهين؛
- لا يجوز توظيف القاصر إلا برخصة من وليه الشرعي، كما لا يجوز توظيفه في الأعمال الشاقة أو الخطيرة؛
- وجوب تخصيص مناصب عمل للأشخاص المعوقين؛
- يجوز للمستخدم تشغيل اليد العاملة الأجنبية إذا لم تتوفر الكفاءة الوطنية اللازمة؛
- لا يجوز توظيف الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 19 سنة كاملة في العمل الليلي؛
- يمنع تشغيل العاملات في الأعمال الليلية.²

ومما سبق يمكن القول بأن هناك اختلاف في شروط سن التوظيف وفقا لهذا القانون الذي ينص على أن لا يقل سن العمل عن 16 سنة، أي يمكن أن يكون هناك توظيف في سن 17 سنة، بشرط رخصة من الولي الشرعي، عكس الأمر 06-03، الذي يشترط سن 18 سنة، ضف إلى ذلك، فإن هذا القانون لا

¹ Ibid, p 563-564.

² Ibid, p 564-565.

يمنع التوظيف للأجانب في حالة وجود نقص في الكفاءة الجزائرية، وهذا راجع كونه يطبق على المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، والتي يمكن أن تحتاج للكفاءات الأجنبية، عكس المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري والتي يسيرها الأمر 06-03، ضف إلى ذلك أن هذا القانون يسير الموارد البشرية على مستوى المؤسسات الخاصة والتي تحتاج إلى كفاءات أجنبية كذلك في عدة أمور.

ب. الفترة التجريبية وفقا لقانون العمل 90-11: نصت في هذا الموضوع المواد: 18، 19، 20،
الباب الأول، الفصل الثاني، على أن:

- يمكن أن يخضع الموظف الجديد لفترة تجريبية لا تتعدى 6 أشهر، كما يمكن رفعها إلى 12 شهرا لمناصب العمل ذات التأهيل العالي؛
- **تحدد الفترة التجريبية لكل فئة من الفئات عن طريق التفاوض الجماعي؛**
- يتمتع الموظف في هذه الفترة بنفس حقوق الموظفين المرسمين، وتنطبق عليه نفس الواجبات؛
- تؤخذ الفترة التجريبية بعين الاعتبار في احتساب الأقدمية، **عندما يثبت الموظف في منصب عمله؛**
- يجوز لكلا الطرفين فسخ عقد العمل في الفترة التجريبية، دون تعويض ومن غير إشعار مسبق.¹

ومما سبق يمكن القول بأن الإتفاقيات الجماعية حسب هذا القانون تختلف من مؤسسة إلى أخرى ومن فئة عمال إلى فئة أخرى، فنجد مثلا الإطارات العليا تخضع لفترة تجريبية عموما في حدود 6 أشهر، أما الإطارات العليا ذات التأهيل العالي فتصل لسنة كاملة، أما فيما يخص الفئات الدنيا فتقل عن هذه المدة لتصل في الغالب لثلاثة أشهر قابلة للتجديد، باختلاف الإتفاقيات الجماعية، ضف إلى ذلك، أن الفترة التجريبية تؤخذ بعين الاعتبار في احتساب الأقدمية بعد تثبيت الموظف.

ج. المدة القانونية للعمل:

يشترط هذا القانون في هذا الشق أن تقدر المدة بـ 40 ساعة أسبوعيا، بمعدل 8 ساعات يوميا، وألا تتعدى 12 ساعة يوميا في كل الأحوال بما فيها الساعات الإضافية، ونصت المادة 31، الفرع الرابع، من نفس القانون على أن: "يجب أن يكون اللجوء إلى الساعات الإضافية استجابة لضرورة مطلقة في الخدمة، كما يجب أن يكتسي هذا اللجوء طابعا استثنائيا، وفي هذه الحالة يجوز للمستخدم أن يطلب من عامل أداء ساعات إضافية، زيادة على المدة القانونية للعمل، دون أن تتعدى 20% من المدة القانونية المذكورة"، كما نصت المادة 32، من نفس القانون، على أن: "يخول أداء ساعات إضافية الحق في زيادة لا تقل بأي حال من الأحوال عن 50% من الأجر العادي للساعة".²

¹ Ibid, p 565.

² Ibid, p 565.

ومما سبق يمكن القول بأن كما للموظف واجبات، له حقوق، وكما أن للمستخدم سلطة على الموظف، له قانون يوجهه ويردعه، فإن كان للمستخدم السلطة في تشغيل الموظفين لساعات إضافية، يجب ألا يتجاوز عدد هذه الساعات 12 ساعة يوميا في كل حال من الأحوال، ودون أن تتعدى 20% من المدة القانونية المذكورة.

د. العطل والراحات القانونية: وجاء في هذا الباب ما تضمنته المواد: 39، 40، 41، 42، 43، 44، من هذا القانون، والتي نصت على ما يلي:

- لكل عامل الحق في عطلة سنوية مدفوعة الأجر، يمنحها إياه المستخدم؛
 - يعتمد الحق في هذه العطلة، الفترة السنوية المرجعية التي تمتد من، 01 جويلية من السنة الماضية إلى 30 جوان من السنة الحالية؛
 - تحتسب الفترة المرجعية للموظفين الجدد من تاريخ توظيفهم؛
 - تحتسب العطلة المدفوعة الأجر على أساس 2.5 يوم من كل شهر، دون أن تتعدى المدى الإجمالي 30 يوما في السنة الواحدة؛
 - تمنح عطلة إضافية لا يمكن أن تقل عن 10 أيام بالنسبة لسكان الجنوب؛
 - كل فترة تساوي 24 يوما عمل فعلي، تعادل عمل شهر كامل؛
 - كل فترة تتعدى 15 يوما عمل فعلي تعادل شهر كامل بالنسبة للموظفين الجدد؛
- وأما بالنسبة لشروط تحديد العطلة السنوية، جاء فيما تضمنته المادة 46، من نفس القانون، والتي نصت على ما يلي:

تعتبر فترات عمل لتحديد مدة العطلة السنوية ما يأتي:

- فترات العمل المؤدى؛
- فترات العطل السنوية؛
- فترات الغيابات الخاصة المدفوعة الأجر أو التي يرخص بها المستخدم؛
- فترات الراحة القانونية المنصوص عليها في المواد المذكورة أعلاه؛
- فترات الغيابات بسبب الأمومة والمرض وحوادث العمل؛
- فترات البقاء في الجيش أو إعادة التجنيد.¹

ومما سبق يمكن القول بأن احتساب العطلة السنوية المدفوعة الأجر لا يكون إلا وفقا للشروط السابقة الذكر، والتي تنص على العموم في العمل الفعلي للموظف، إضافة إلى العطل المرضية، عطلة الأمومة، حوادث العمل، والتي تحتسب في العطل المدفوعة الأجر لكونها "تعويض من طرف مصالح

¹ Ibid, p 566

الضمان الاجتماعي"، ما يعطي الموظف صفة "الموظف الناشط"، إضافة للعطل المدفوعة الأجر أو الراحة القانونية التي يأخذ عليها الموظف أجرا دون عمله.

هـ. التكوين والترقية: وجاء في هذا الباب ما تضمنته المواد: 57، 58، 59، 60، من نفس القانون، والتي تضمنت ما يلي:

- يجب على كل مستخدم أن يباشر تكوينا لموظفيه؛
- يجب على المستخدم أن ينظم أعمالا تتعلق بالتمهين لفائدة الشباب؛
- يتعين على كل موظف متابعة دروس ومواد تكوينية للرفع من المستوى والأداء؛
- يمكن للمستخدم مطالبة الموظفين ذوي الكفاءة بالمساهمة بشكل فعال في تكوين زملائهم؛
- يمكن للموظف الذي يخضع لعملية تكوين، أن تكيف أوقات عمله وفقا لبرنامج التكوين، أو الاستفادة من عطلة خاصة؛¹

ومما سبق يمكن القول بأن هذا القانون أولى أهمية بالغة للتكوين، بما أعطاه من تسهيلات للموظف، وأن اللافت في الأمر أن هذا القانون يوجب المستخدم بأن يقوم بدورات تكوينية لفائدة موظفيه لرفع أدائهم، وكذا للشباب الممتهين، لتنويع معارفهم، الرفع من قدراتهم وتجهيزهم للعمل مستقبلا، كما يجدر الذكر أن الدولة الجزائرية قد قدمت تسهيلات بهذا الخصوص تمكن هذا النوع من المؤسسات من تكوين مستخدميها، واستقبال الشباب الممتهين.

و. تعليق علاقة العمل:

جاء في هذا الباب، ما نصت عليه المادة 64، من نفس القانون، والتي نصت على أن، تعلق علاقة العمل للأسباب التالية:

- اتفاق الطرفين المتبادل؛
- عطل مرضية أو ما يماثلها كتلك التي ينص عليها التشريع والتنظيم المتعلقين بالضمان الاجتماعي؛
- أداء التزامات الخدمة الوطنية وفترات الإبقاء ضمن قوات الإحتياط أو التدريب في إطارها؛
- ممارسة مهمة انتخابية عمومية؛
- حرمان العامل من الحرية، ما لم يصدر ضده حكم قضائي نهائي؛
- صدور قرار تأديبي يعلق ممارسة الوظيفة؛
- ممارسة حق الإضراب؛

¹ Ibid, p 567

- عطلة بدون أجر، كما نصت المادة 65، من نفس القانون، على أن: "يعاد إدراج العمال المشار إليهم في المادة 64 أعلاه، قانونا في مناصب عملهم أو في مناصب ذات أجر مماثل، بعد انقضاء الفترات التي تسببت في تعليق علاقة العمل.¹

ومما سبق يمكن القول بأن تعليق علاقة العمل تندرج ضمن مسار الموظف، وأنها عبارة عن تجميد لعلاقة العمل بصفة مؤقتة، للأسباب المذكورة أعلاه ضمن هذا القانون، وبشرط الموافقة المسبقة للمستخدم، وتعليق علاقة تأثر بشكل مباشر على التقدم في درجات الأقدمية الخاصة بالموظف، وفي حرمان هذا الموظف طيلة فترة التعليق، من احتسابها في العطل المدفوعة الأجر وكذا التقاعد.

ز. إنهاء علاقة العمل: وجاء في هذا الباب، ما نصت عليه المادة 66، من نفس القانون، والتي نصت على ما يلي:

تنتهي علاقة العمل في الحالات التالية:

- البطلان أو الإلغاء القانوني؛
 - انقضاء أجل عقد العمل ذي المدة المحدودة؛
 - الإستقالة؛
 - العزل؛
 - العجز الكامل عن العمل، كما ورد تحديده في التشريع؛
 - التسريح للتقليص من عدد العمال؛
 - إنهاء النشاط القانوني للهيئة المستخدمة؛
 - التقاعد؛
 - الوفاة.
 - كما نصت المادة 68، من نفس القانون، على أن: "الإستقالة حق معترف به للعامل، على العامل الذي يبدي رغبته في إنهاء علاقة العمل مع الهيئة المستخدمة أن يقدم استقالته كتابة، ويغادر منصب عمله بعد فترة إشعار مسبق وفقا للشروط التي تحددها الإتفاقيات أو الإتفاقات الجماعية".²
- ومما سبق يمكن القول بأن إنهاء علاقة العمل مبنية على احتمالين وجهتين اثنتين، إما أن يكون الإنهاء من طرف الهيئة المستخدمة، كالإبطال أو الإنهاء القانوني، العزل، العجز الكامل عن العمل، تسريح العمال، إنهاء النشاط القانوني للهيئة المستخدمة، وهذه الظروف لا علاقة بها للموظف أو المورد البشري، وإما أن يكون الإنهاء من طرف الموظف، كالإستقالة مثلا، أو تكون إنهاء علاقة العمل مشاركا فيها

¹ Ibid, p 568.

² Ibid, p 568.

الطرفان، كانهاء فترة عقد العمل محدد المدة، أو التقاعد عن طريق طلب من الموظف وموافقة المستخدم، وإما لا دخل للطرفين في إنهاء عقد العمل، كحالة الوفاة.

كما يتبين لنا أيضا مما سبق أن انهاء علاقة العمل عن طريق الإستقالة، لا يمكن له أن يتم في عشية أو ضحاها، بل بطلب مسبق يقدمه الموظف، وبموافقة المستخدم، مع إعطاء مهلة "قبل المغادرة"، وبعد موافقة المستخدم على الطلب، لكي يتسنى للمؤسسة إيجاد البديل، تعريف الموظف الجديد بمهام المنصب، وكذا تسليم المهام، ضف إلى ذلك، فإن فترة الإشعار المسبق تختلف من مؤسسة لأخرى باختلاف الإتفاقيات الجماعية، وتختلف في نفس المؤسسة باختلاف فئات العمال، فتجد أن فئة يشترط عليها مثلا تقديم 6 أشهر كاملة كإشعار مسبق، وفئة أخرى 3 أشهر فقط للإشعار، وهذا يعود لحساسية مهام فئة على فئة أخرى.

وبهذا نكون قد تطرقنا لمجمل المواد القانونية التي تسيير الموارد البشرية على مستوى المؤسسات العمومية باختلاف أنواعها، مروراً بالأمر 06-03، ووصولاً لقانون العمل 90-11، سعياً منا لإبراز كل المواد القانونية التي تدخل في تسيير المسار للمورد البشري على مستوى المؤسسات العمومية والخاصة على حد سواء، وتتمثل نقاط الاختلاف الموجودة بين القانونين السابقين الذكر فيما جاء به الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): نقاط الاختلاف بين ما جاء به الأمر 03-06 وقانون العمل 90-11:

المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري	المؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي والخواص
<ul style="list-style-type: none"> - يطبق هذا الأمر على المؤسسات العمومية فقط؛ - المرجع الوحيد للمواد القانونية المسيرة للموارد البشرية، هو الأمر 03-06؛ - لا تمتلك المؤسسات العمومية التي يسيروها هذا الأمر أو القانون، على إتفاقيات جماعية خاصة بها؛ - التوظيف يتم على أساس المسابقة؛ - لا يمكن تشغيل اليد العاملة الأقل من 18 سنة في كل حال من الأحوال؛ - الفترة التجريبية مقدرة بسنة كاملة قابلة للتجديد؛ - تكوين الموارد البشرية تخصص له أموال من الميزانية؛ - يستفيد الموظف وجوبا من الترقية عند تلقيه لدورة تكوينية؛ - لا يمكن تشغيل اليد العاملة الأجنبية؛ 	<ul style="list-style-type: none"> - يختلف المرجع المتضمن للمواد المسيرة للموارد البشرية من إتفاقية جماعية للمؤسسة إلى أخرى، والتي تستنبط من قانون العمل 90-11؛ - يسيّر هذا القانون الموارد البشرية على مستوى المؤسسات العمومية والخاصة؛ - التوظيف يتم على أساس المقابلة؛ - يمكن تشغيل اليد العاملة في سن 17 سنة برخصة من الولي الشرعي؛ - الفترة التجريبية تحددها الإتفاقيات الجماعية وعموما تكون لمدة 6 أشهر فقط؛ - تكوين الموارد البشرية يستطيع أن يكون وفق الإمتيازات الممنوحة من قبل الدولة، والمقدرة بـ 1% من الكتلة الأجرية؛ - لا يستفيد الموظف وجوبا من الترقية عند تلقيه لدورة تكوينية، بل عند توفر منصب عمل أعلى؛ - يمكن تشغيل اليد العاملة الأجنبية؛

المصدر: من إعداد الباحث، الأستاذ مهمل عادل أمين

ومما سبق يمكن القول بأن الأمر أو قانون العمل 03-06، وكذا قانون العمل 90-11 الخاص رغم أنها يهدفان لتسيير الموارد البشرية على مستوى المؤسسات العمومية، إلا أنهما يختلفان في مضمونهما بعض الشيء، باختلاف نوع المؤسسات التي تقع تحت طائفتها.

III. الإتفاقية الجماعية والقانون الداخلي للمؤسسات العمومية الاقتصادية ذات الطابع التجاري والصناعي التجاري، وكذا الخواص:

قبل التطرق لموضوع الإتفاقية الجماعية والقانون الداخلي على مستوى هذا النوع من المؤسسات، وجب التطرق لتعريف المؤسسات العمومية ذات الطابع التجاري، والصناعي التجاري، وهذا فيما جاء به في القانون 88-01 المؤرخ في 22 جمادى الأولى عام 1406 الموافق لـ 12 يناير سنة 1988، المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، لا سيما في المادة 44 منه، والتي تضمنت ما يلي: "عندما تتمكن هيئة عمومية من تمويل أعبائها الاستغلالية جزئيا أو كليا عن طريق عائد بيع إنتاج تجاري، ينجز طبقا لتعريفه معدة مسبقا ولدفتر الشروط العامة الذي يحدد الأعباء والتقييدات التي تعود على عاتق الهيئة والحقوق والصلاحيات المرتبطة بها وكذا عند الاقتضاء حقوق وواجبات المستعملين، فإنها تأخذ تسمية "هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري".¹

ومما سبق يمكن تعريف المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري بأنها مؤسسات اقتصادية عمومية تابعة للدولة، يتولى تسييرها مدير يعين من طرف الهيئات المخولة قانونا والتي تقع تحت وصايتها هذه المؤسسات كالوزارات مثلا، كما تتميز باستقلالية مالية عن الخزينة العمومية، كونها مؤسسات صناعية (تصنع منتجات) وكذا تجارية (تسوق منتجاتها المصنعة) مقابل عوائد مالية تعطيها صفة الاستقلالية المالية، ونفس الشيء ينطبق على المؤسسات العمومية الاقتصادية ذات الطابع التجاري. أولا: الإتفاقية الجماعية للمؤسسات العمومية الاقتصادية ذات الطابع التجاري والصناعي التجاري، وكذا الخواص:

الإتفاقية الجماعية هو اتفاق مكتوب، يتضمن المواد الأساسية التي تضمن تسيير ظروف العمل وبالتحديد تسيير الموارد البشرية داخل المؤسسة، ويضمن جانبا أو أكثر من العمل وظروفه المحددة لفئة واحدة أو أكثر من فئة، وتتضمن الإتفاقية الجماعية للمؤسسة الجانبين الاجتماعي، الإداري والمهني، ويتم إبرام هذه الإتفاقيات داخل نفس المنظمة بين المستخدم والممثلين النقابيين للعمال.²

وعليه يمكن القول بأن الإتفاقية الجماعية للمؤسسة عبارة عن اتفاق مكتوب بين صاحب العمل بالنسبة للخواص، والمستخدم بالنسبة للمؤسسات العمومية الاقتصادية، وبين ممثلي النقابات العمالية للمؤسسة، يتم من خلالها الإتفاق على المواد القانونية التي تسيير الموارد البشرية داخل هذه المنظمات، وتهتم هذه الإتفاقيات بالجانب الاجتماعي والإداري للموارد البشرية، وتقسم إلى عدة أبواب، منها ما يخص

¹ القانون 88-01، المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، الجريدة الرسمية الجزائرية، السنة الخامسة والعشرون، العدد 02، يناير، 1988، الجزائر، ص 37.

² Code du travail, 2002, consulter le :02/06/2022, sur le lien suivant: <https://www.ilo.org>.

الحقوق، والواجبات، وحتى التعويضات، ولا تصبح سارية المفعول إلا بعد موافقة مفتشية العمل وكذا المحكمة الإدارية التابعة لها المؤسسة إقليمياً، بعد مطابقة موادها مع ما جاء به قانون العمل 90-11.

1. الشروط الموضوعية لتكوين الإتفاقية الجماعية للمؤسسة: وتتضمن هذه الشروط ما يلي:

- يشترط في المفاوضين توفر الصفة الجماعية، بمعنى تمثيلهم من طرف منظماتهم النقابية لما تتمتع به من صفة الدوام والاستقرار، وكذا ما لها من سلطة على العمال المنضويين تحت عضويتها، وقدرتها على التفاوض مع المستخدم النذ للند، مما يفرض احترام مضمون الإتفاقية؛
- ويكون التفاوض بناء على طلب من أحد الطرفين، من قبل اللجان المتساوية الأعضاء للتفاوض تتكون من عدد مساو من الممثلين النقابيين للعمال، وعدد من المستخدمين ينتدبهم أولئك الذين يمثلونهم، ويختص كل واحد من الطرفين في التفاوض بتعيين من يمثلونه، أما اتفاقيات المؤسسة فيمكن أن يمثل كل واحد من الطرفين عدد يتراوح من ثلاثة إلى سبعة أعضاء، ويعين كل واحد من الطرفين في التفاوض لسير المفاوضات الجماعية، رئيساً يعبر عن رأي أغلبية أعضاء الوفد الذي يقوده ويصبح ناطقه الرسمي؛
- يجب أن يتضمن التفاوض حد أدنى من لمجال التفاوض.

2. مضمون الإتفاقية الجماعية للمؤسسة: يجب أن تتضمن الإتفاقية الجماعية للمؤسسة على الأقل ما يلي:

- التصنيف المهني؛
- مقاييس العمل؛
- بما فيها ساعات العمل وتوزيعها؛
- سلم الأجور أو الأجور الأساسية الدنيا؛
- التعويضات المرتبطة بالأقدمية؛
- الساعات الإضافية وشروطها؛
- مختلف التعويضات كتعويض المنطقة؛
- المكافآت والتحفيزات المرتبطة بالإنتاجية ونتائج العمل؛
- كفيات مكافئة فئة العمال المعنيين بالمرود؛
- فترة التجريب بعد التوظيف والإشعار المسبق؛
- مدة العمل الفعلي التي تضمن مناصب العمل ذات التبعات الصعبة أو التي تتضمن فترات التوقف عن النشاط؛
- التغيبات الخاصة؛

- إجراءات المصالحة في حال وقوع نزاع جماعي في العمل؛
- الحد الأدنى من الخدمة في حال الإضراب؛
- ممارسة الحق النقابي؛
- مدة الإتفاقية وكيفية تمديدتها أو تجديدها أو نقدها.¹

3. خصائص المفاوضة الجماعية: تتميز المفاوضة الجماعية بعدة خصائص أهمها:

- ✓ **وسيلة سلمية:** ويقصد بذلك أن المفاوضة الجماعية تتم بوسائل سلمية تسعى لتنظيم شروط العمل وتحسين ظروفه، أو العمل على حل نزاع جماعي قائم، وتتمثل الوسائل السلمية للمفاوضات في الحوار، المناقشات والإتصالات التي تحتفظ على علاقات الود والثقة بين طرفي علاقات العمل، وتجنب اللجوء للطرق الغير سلمية كالإضراب من جانب العمال أو الإغلاق من جانب صاحب العمل.
- ✓ **وسيلة جماعية من ناحية العمال:** وهذه الصفة هي التي تميز المفاوضة الجماعية عن المفاوضة الفردية، حيث يشمل نطاق المفاوضة الجماعية عددا من العمال تجمعهم مصلحة مشتركة تتفاوض بشأنها المنظمة العمالية التي تمثلهم، وتجدر الإشارة إلى أن سمة الجماعية مطلوبة في جانب العمال فقط، على أساس أنهم إذا دخلوا المفاوضات دون أن تنوب عنهم منظمة قوية قادرة على حماية مصالحهم فإن حقوقهم ستهدر، ومطالبهم ستهمل، وأصواتهم لن تسمع، ولا يشترط أن يكون العمال أعضاء في نقابة بل يكفي أن يختاروا من يتحدث باسمهم كجماعة عمالية تربطها أهداف ومصالح مهنية مشتركة وهذا هو ما يتفق مع مبدأ الحرية النقابية.
- ✓ **وسيلة اختيارية:** ويعني ذلك أن اللجوء للمفاوضة الجماعية يتوقف على الإدارة الحرة للأطراف، وأن أحد طرفي منازعة العمل الجماعية لا يمكنه إجبار الآخر على الدخول في المفاوضة بل يجب عليه إقناعه بأهميتها حتى يدخل فيها بحرية واقتناع، ويؤكد الفقه على حق كلا الطرفين في الانسحاب منها بعد بدئها وهو ما يعني اللجوء للطرق الغير سلمية كالإضراب أو الإغلاق.
- ✓ **وسيلة مباشرة:** من خصائص المفاوضة الجماعية أيضا أنها وسيلة مباشرة تسعى لتنظيم شروط العمل وظروفه، ويقصد بكونها مباشرة أنها تجري بين أطراف المنازعة الجماعية أو الإتفاق الجماعي دون الوساطة من طرف ثالث، وهي بذلك تختلف عن الوسائل السلمية الأخرى كالوساطة والتحكيم، وتبدو أهمية هذه الخاصية في أن المواجهة المباشرة بقين الأطراف تجعل اقتناع كل منهما بمطالب الآخر ووجهة نظره أمرا ميسورا، على أنه لا يشترط في كافة الأحوال أن يجلس أطراف المفاوضة

¹ رقية سكيل، البعد التعاقيدي في علاقات العمل في التشريع الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 21، جانفي، 2019، ص ص 167-168 (بتصرف).

الجماعية في مكان واحد وتقوم بينهم صلة مكانية مباشرة، إذ يمكن الإتصال بين الأطراف عن طريق وسائل الأعتصال الحديثة ما دام ذلك يكفي لتحقيق هذه المفاوضة.¹

ثانيا: القانون (النظام) الداخلي للمؤسسات العمومية الإقتصادية:

يعرف القانون أو النظام الداخلي للمؤسسات العمومية الإقتصادية بنوعيتها، بأنه: "وثيقة مكتوبة يحدد فيها المستخدم، لزوما القواعد المتعلقة بالتنظيم التقني للعمل والوقاية الصحية والأمن والإنضباط، يحدد النظام الداخلي، في المجال التأديبي، طبيعة الأخطاء المهنية ودرجة العقوبات المطابقة وإجراءات التنفيذ".² ونصت المادة 79، من قانون العمل 90-11، على أنه: "يودع النظام الداخلي، لدى مفتشية العمل المختصة إقليميا للمصادقة على مطابقته للتشريع والتنظيم المتعلقين بالعمل في أجل 08 أيام، ويسري مفعول النظام الداخلي فور إيداعه لدى كتابة الضبط للمحكمة المختصة إقليميا، ويضمن له المستخدم إشهارا واسعا في أوساط العمال المعنيين".³

ومما سبق يمكن القول بأن النظام الداخلي للمؤسسات العمومية الإقتصادية ذات الطابع التجاري والصناعي التجاري وكذا الخواص، يجب أن توافق عليها مفتشية العمل وكذا المحكمة الإدارية التابعة لهما المؤسسة إقليميا، بعد مطابقتها لما تضمنه قانون العمل 90-11.

1. أوجه التشابه والإختلاف بين الإتفاقية الجماعية للمؤسسة والقانون الداخلي على مستوى المؤسسات العمومية الإقتصادية وكذا الخواص: للإتفاقية الجماعية للمؤسسة والقانون الداخلي، أوجه تشابه وإختلاف نذكرها فيما يلي:

¹ شريفة رزيوق، دور المفاوضة والإتفاقية الجماعية في ترقية علاقات العمل وأهميتها في قانون العمل الجزائري 90-11، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 06، العدد 01، 2019، ص ص 819-820.

² Loi n°90-11 du 21 avril 1990 relative aux relations de travail, article 77, p 569.

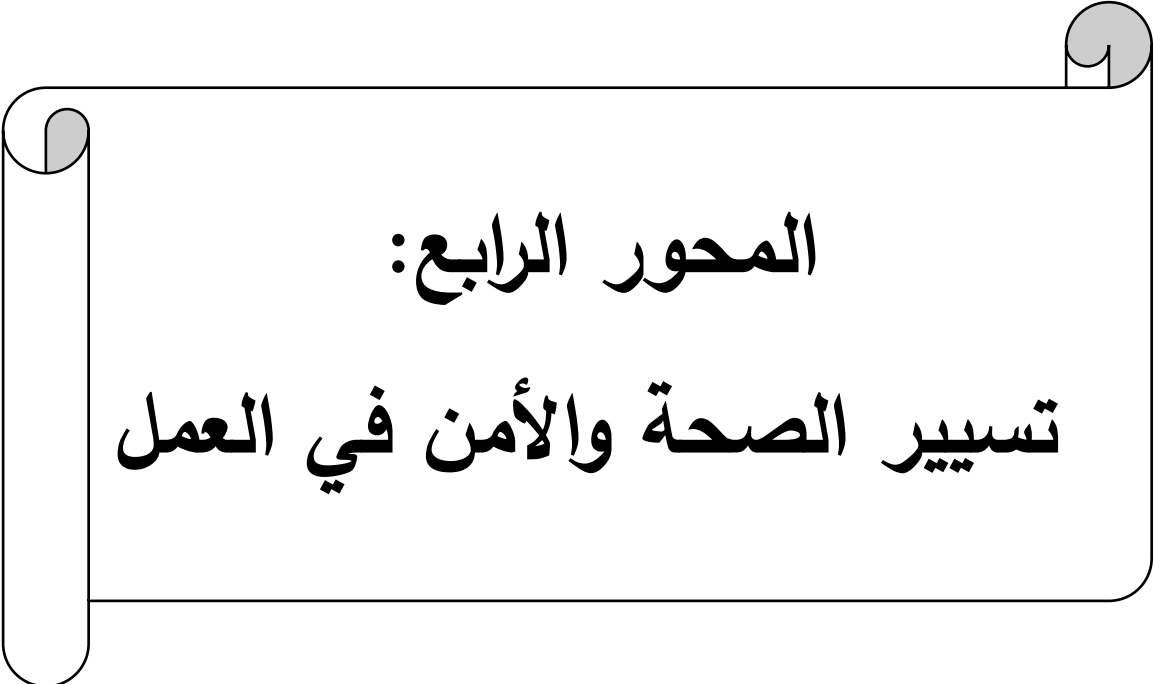
³ Ibid, p 569.

الجدول رقم (03): أوجه التشابه والاختلاف بين الإتفاقية الجماعية للمؤسسة والقانون الداخلي لها

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
<ul style="list-style-type: none"> - تركز كل من الإتفاقية الجماعية والقانون الداخلي للمؤسسة، في مضمونهما على المواد القانونية التي جاء بها قانون العمل 90-11؛ - تمر الإتفاقية الجماعية للمؤسسة وكذا القانون الداخلي لها، قبل سريان مفعولهما على مفتشية العمل والمحكمة الإدارية التابعة لها المؤسسة إقليمياً. 	<ul style="list-style-type: none"> - تقسم الإتفاقية الجماعية للمؤسسة إلى أبواب، الحقوق، الواجبات والتعويضات، بينما لا يتضمن القانون الداخلي للمؤسسة ذلك، بل يركز على الأخطاء المهنية حسب كل درجة وما يقابلها من عقوبات، بينما الإتفاقية الجماعية لا تتطرق بتاتا لها؛ - تتضمن الإتفاقية الجماعية للمؤسسة سلم الأجور الخاص بالعمال والموظفين، بينما لا يتضمن القانون الداخلي لك؛ - يعتبر القانون الداخلي مكملاً للإتفاقية الجماعية للمؤسسة، بحكم أن ما ورد بالإتفاقية لم يرد بالقانون والعكس صحيح.

المصدر: من إعداد الباحث، الأستاذ مهمل عادل أمين

ومما سبق يمكن القول بأن ما ارتكزت عليه الإتفاقية الجماعية للمؤسسة يختلف بعض الشيء عما ارتكز عليه القانون الداخلي لنفس المؤسسة، فالإتفاقية تركز على الجانب الإجتماعي والإداري لتسيير الموارد البشرية، بينما القانون الداخلي فيرتكز أساساً على الأخطاء المهنية وتصنيفها إلى درجات، مع تكيف هذه الأخطاء، ووضع ما يقابلها من عقوبات بحق المخطئين، ويمكن القول بأن القانون الداخلي يكمل ما جاءت به الإتفاقية الجماعية للمؤسسة، لاختلاف مضمون الإتفاقية والقانون الداخلي بعضهما الشيء.

A decorative scroll frame with a light gray background and a black outline. The frame has rounded corners and a vertical strip on the left side, resembling a scroll. The text is centered within the frame.

المحور الرابع:

تسيير الصحة والأمن في العمل

تمهيد:

نتيجة لتزايد المخاطر التي تواجه العامل في مكان عمله، تسعى المؤسسات باختلاف أنواعها، من خلال وظيفة إدارة الموارد البشرية إلى توفير بيئة عمل آمنة تبنى على أساس السلامة والصحة لموردها البشري، كشرط أساسي للعمل من جهة، وكركيمة أساسية تسهم في دفع هذا المورد دائما لتقديم الأفضل والأحسن للمؤسسة، وكذا تجنباً للحوادث التي قد تعطل سيرورة العمل، لذا أصبح تسيير الصحة والأمن داخل المؤسسات من أولويات بل إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية.

يحكم وينظم تسيير الصحة والأمن الخاص بالموارد البشرية مجموعة من القوانين المواصفات الدولية التي ترمي لتوفير بيئة عمل جيدة، تمكن من ضمان الأمن والسلامة داخل المؤسسات، لذا حاولنا في هذا المحور التطرق قدر الإمكان لما يشمل هذا الموضوع، لما له من أهمية بالغة بالنسبة للفرد والمؤسسة على حد سواء، فقسمنا هذا الحور إلى ثلاث نقاط تطرقنا من خلالها إلى:

- مدخل إلى موضوع الصحة والسلامة المهنية في العمل؛
- مواصفة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية **OHSAS 18001**؛
- وكل القوانين والتنظيمات التي وضعها المشرع الجزائري بخصوص الصحة والسلامة المهنية، كدراسة حالة، لحالة الجزائر.

1. مدخل إلى موضوع الصحة والسلامة المهنية في العمل:

تعد حماية بيئة العمل من التلوث عنصرا مهما في السلامة المهنية وتدابير مهمة لتجنب العديد من الأخطار المهنية، حيث يلح خبراء منظمة العمل الدولية وخبراء الصحة على وجوب اعتماد نظم مناسبة وأساليب إدارية وتنظيمية فعالة، لتقييم ومكافحة المخاطر الهندسية والملوثات الكيميائية التي تنتج عن العمل والتي يمكن أن تؤثر على صحة العمال وسلامة أدوات الإنتاج والمنتجات، كما أنه لضمان حماية جميع عناصر العمل سواء ما تعلق بالمواد الأولية، التجهيزات والمعدات أو بالقوى البشرية العاملة، لا بد من توفير بيئة عمل آمنة تعمل على الحد من حدوث إصابات عمل أو تقلل منها لضمان سلامة الجميع، فعند التخطيط لبناء المنشأة لا بد في البداية أن يؤخذ بعين الاعتبار تهيئة بيئة عمل مناسبة، لما لها من أهمية بالغة للمورد البشري، وسائل الإنتاج وللمؤسسة ككل.¹

حيث أصبحت الوقاية من الأخطار المهنية عاملا مهما في أداء المؤسسات وعنصرا مؤثرا في نجاحها، ولكن، لا يمكن تطبيق سياسة وقائية فعالة في هذه المؤسسات إلا عن طريق تقييم الأخطار فيها، والذي يعد طريقة للتحليل الشامل لوضعيات العمل التي تركز على تحديد أو تشخيص الأخطار وتصنيفها قصد ضبط نشاطات الوقاية، فالأخطار المهنية لا توجد بطريقة منعزلة ولذلك ينبغي أن تأخذ الوقاية في الاعتبار جميع العوامل التي تتدخل في النشاط التقني.²

ومن ناحية أخرى، فإن البعض يفرق بين لفظ الصحة العامة والصحة المهنية، باعتبار أن للصحة العامة وسائل عامة على مستوى المجتمع والأفراد والجماعات، أما الصحة المهنية فهي تختلف من مهنة لأخرى حسب طبيعة العمل في هذه المهنة، ولذا تهدف الصحة المهنية لتحديد المواصفات البدنية والصحية التي تلزم كل مهنة على حدة، فالعاملين في مجال البناء مثلا تختلف مواصفاتهم عن العاملين في مجال التعليم، ولذا تسعى الصحة المهنية للتأكد من توفر الاستعدادات الجسدية اللازمة لكل عمل والمحافظة على هذه الاستعدادات، أي أنها تبحث عن اللياقة الصحية للعاملين وتحافظ عليها.³

¹ محمد أمين صبحي، النظام القانوني للوقاية الصحية والأمن المهني في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة جيلالي اليابس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2018، ص 58 (بتصرف).

² Jean paul richez, gestion de la santé et de la sécurité, travail et sécurité, inrs, mars, 2002, Paris, France, p 13.

³ مجدي عبد الله شراره، مرجع سبق ذكره، ص 13.

وتعرف السلامة المهنية بأنها: "المكون الذي يعتني بممارسة عدد من الأنشطة بهدف حماية عناصر الإنتاج، وفي مقدمتها العنصر البشري في المنظمة، من التعرض للحوادث والإصابات خلال العمل، من خلال إيجاد الظروف المادية والنفسية المناسبة للعاملين، لأداء أعمالهم بإنتاجية عالية".¹

كما عرفت بأنها: "الأداء الأمني في البيئة ومكان العمل، والذي يضمن عدم وقوع الحوادث والأمراض أو التقليل منها قدر الإمكان وإلى المستوى الأدنى أثناء التعامل مع الآلات المختلفة"، كما عرفت بأنها: "مجال يهدف إلى حماية مختلف فئات العمال من التأثيرات الصحية الفورية أو البعيدة المدى من خلال معالجة المصادر الشخصية، التقنية والبيئية المؤدية إلى هذه المخاطر، يسمح للعمال بالتمتع بالصحة البدنية ونفسية واجتماعية مناسبة".²

وتعرف أيضا بأنها: "مجموعة نشاطات تستدعي العديد من التخصصات والمجالات كعلم النفس، علم الاجتماع والهندسة البشرية، لإزالة الخطر الذي قد يلحق بالعامل وبعوامل الإنتاج الأخرى، بسبب حوادث العمل والأمراض المهنية، وهو مجال يهتم بتوفير الصحة النفسية والرفاهية في العمل".³

وتعتبر منظمة الصحة العالمية مفهوم السلامة والصحة المهنية بأنه: "حالة السلامة والكفاية البدنية، العقلية، النفسية والاجتماعية وليس مجرد الخلو من الأمراض"، لذا نستطيع أن نشير هنا إلى أن مفهوم الصحة المهنية ينظر باتجاه خاص بالعمل والإنتاج وطبيعة البيئة التي يتم العمل من خلالها، أي أنها أكثر شمولية في مفهومها لغاية الإرتقاء بمستوى العمل والعمال من خلال بيئة آمنة من المخاطر والحوادث.⁴

ويعرف حادث العمل بأنه: "كل ما يقع ويحدث أثناء العمل بصدفة أو بسبب، ويؤثر بشكل سلبي على القدرة الإنتاجية وعلى عوامل الإنتاج".⁵

¹ عماد لبسيس، ربيعة خطاش، واقع تطبيق الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وعلاقته بجودة حياة العمل بالمؤسسات الجزائرية-دراسة ميدانية بشركة الكهرباء والطاقة المتجددة-تقريت-الجزائر-، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 34، جوان، 2018، ص 141.

² عمر بزيو، ليلي خنيش، سليم بزيو، أثر برامج الصحة والسلامة المهنية في التقليل من الأمراض المهنية داخل بيئة العمل-دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة-، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 11، العدد 01، 2022، ص 290.

³ عبد افتاح بوخمخ، حنان علي موسى، أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية-دراسة ميدانية بمؤسسة هنكل-الجزائر-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 06، 2011، ص 03.

⁴ عاشور علوطي، فعالية الاتصالات التنظيمية اللفظية في تحقيق الأمن والسلامة المهنية للعمال بالمنشآت الصناعية-دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك (مشروع عين صالح غاز) -، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 33، العدد 01، جوان، 2022، ص 390.

⁵ أصيلة العمري، دراسة تحليلية قياسية لمساهمة مراجعة الصحة والسلامة المهنية في تحسين إنتاجية مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة ENICAB (2007-2013)، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، المجلد 08، العدد 01، جوان، 2015، ص 160.

كما تعرف الأمراض المهنية بأنها: "هي الأمراض التي يتم التحقق من أنها مرتبطة ارتباطاً مباشراً أو غير مباشر بالعمل، أي التي يكون العمل سبباً مباشراً فيها، وقد يظهر المرض المهني بعد مدة قصيرة أو طويلة، حسب درجة حدة أو شدة التعرض اليومي لبعض الأخطار كاستنشاق الغبار، الضباب المسمم، البخار، الضجيج، أو الاهتزازات التي تؤثر على وتيرة نبض القلب مثلاً"، كما تعرف بأنها: "تلك الأمراض التي تنتج من مزاوله مهنة معينة في مدة من الزمن، قد تطول وقد تقصر، وتظهر هذه الأمراض في صورة أعراض خاصة تلازم طبيعة ذلك العمل".¹

ومما سبق يمكن القول بأن نظام الصحة والسلامة المهنية هو نظام شامل يشمل توفير الظروف المناسبة للمورد البشري في العمل، والمتعلقة أساساً بظروف الصحة والسلامة التي من شأنها أن تسهم في حماية هذا المورد الهام من الأخطار التي قد تواجهه أثناء تأديته لمهامه داخل المنظمة، وبما تتعدى ذلك، لتشمل حماية كل عناصر الإنتاج الأخرى.

1. أهمية الصحة والسلامة المهنية في العمل:

يعتبر العمل وبيئة العمل من المحددات الرئيسية للصحة، فظروف العمل غير الأمن قد تؤدي إلى الكثير من المخاطر الصحية، فهناك علاقة تبادلية ثنائية الاتجاه بين الصحة والعمل، فالعمال الأصحاء والذين يتمتعون بخدمات صحية يساهمون بشكل فعال في زيادة جودة الإنتاج وتحسينه، وظروف العمل الغير صحية تؤثر بشكل سلبي على الصحة، ولكي تبقى المؤسسات مربحة في اقتصاد عالمي أكثر تنافسية فإن معالجة قضايا السلامة والصحة والبيئة تعني لها أكثر من ممارسة أعمال تجارية بل هي الأساس لبقاء المؤسسات على قيد الحياة، ومن المؤكد أن الصحة والسلامة المهنية تمثل حماية عناصر الإنتاج والعاملين من الضرر الذي يلحق بهم جراء وقوع الحوادث وإصابات العمل، وذلك عن طريق تطبيق مجموعة من الإجراءات والإحتياجات الوقائية، بهدف تأمين بيئة عمل خالية من المخاطر والأمراض المهنية سواء للعاملين أو المجتمع الذي يحيط بالمؤسسة عن طريق خلق الوعي لدى العاملين فيما يتعلق بالأسباب والطرق الآمنة لأداء العمل، حيث يتجلى نظام الصحة والسلامة المهنية في كونه:

- يساهم في تخفيض تكاليف الإنتاج الناتجة عن تخفيض معدلات حوادث وإصابات العمل، والناتجة أيضاً عن تخفيض فترات الغياب، وتوقف العمل نتيجة لعدم توفر بيئة العمل المادية السليمة؛
- كما يساهم نظام السلامة والصحة المهنية في تخفيض تكاليف الإنتاج الناتجة عن تخفيض الفاض في المواد التالفة والناتج عن استخدام نظم آلية وميكانيكية متقدمة، كما أن وجود هذه النظم وهذه المواد يساهم في تخفيض فترات توقف الإنتاج وعدم تعطيله نظير نظم الإصلاح والصيانة المفاجئة؛
- إن وجود نظام فعال للسلامة والصحة المهنية يساهم في جذب العمالة الماهرة والكفاءات المميزة؛

¹ عمر بزيو، ليلي خنيش، سليم بزيو، مرجع سبق ذكره، ص 291.

- يساهم نظام السلامة والصحة المهنية في خلق استقرار في العمالة وزيادة درجة رضا العامل والرضا الوظيفي عن عمله وارتباطه الوثيق بالآلة والبيئة الآمنة التي يعمل فيها مما يؤدي إلى تخفيض دوران العمل؛

- تحقق السلامة والصحة المهنية المتميزة كفاءة إنتاجية عالية النظير بسبب وجود إنتاج عالي الجودة ومعتدل التكاليف، وبذلك يتم توفير الأموال التي تدفع العاملين لقاء التعويضات وتكاليف الاستبدال والصيانة للمعدات والآلات والأجهزة في المؤسسة.¹

2. أهداف الصحة والسلامة المهنية في العمل:

- يهدف نظام الصحة والسلامة المهنية لتحقيق مجموعة من الغايات أهمها:
- حماية العنصر البشري العامل من خلال حماية المهارات والخبرات والتخصصات وتمييزها؛
- تمكين العاملين من خلال تحسين تأهيلهم التقني من خلال التكوين؛
- وضع سيروية للأداء السليم للعمل تتميز بالكفاءة، الفالية والإقتصاد في الموارد؛
- الحفاظ على موارد المنظمة؛
- السيطرة على سعر التكلفة مع ضمان رفع حجم الإنتاج خاصة من خلال ضغط حجم الضائع من المواد الخام إلى أدنى مستوى.²
- وارتباطا بما سبق، فإن استراتيجية الصحة والسلامة المهنية تحقق أهدافا مباشرة للعاملين بحمايتهم من الأمراض والعاهات والحفاظ عليهم وعلى إمكانياتهم البدنية والنفسية، كما أنها تحقق لهم مكاسب مادية كبيرة ناتجة عن زيادة الإنتاج؛
- إن استراتيجية الصحة والسلامة المهنية تساهم مع باقي الإستراتيجيات التنظيمية الأخرى في زيادة القدرة التنافسية للمنظمة في البيئة المحلية والعاملين من خلال:
- سمعة متميزة؛
- إنتاج عالي الجودة؛
- استقرار ونمو في الأسواق التنافسية؛
- تكاليف وأسعار تنافسية؛
- ارتفاع الأسواق السوقية لأسهم المنظمة.³

¹ سارة بهلولي، تشخيص واقع نظام الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالة مؤسسة TRIFISOU بالعلمة، سطيف (الجزائر)، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 25، العدد 01، 2022، ص ص 236-237 (بتصرف).

² نجيب بن سليمان، ميلود بورحلة، أثر مستوى الصحة والسلامة المهنية على الحد من الحوادث المهنية-دراسة استنبائية في شركة الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تندوف 01-، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 08، العدد 01، 2022، ص 37.

³ مجدي عبد الله شراره، مرجع سبق ذكره، ص 16.

3. أبعاد إدارة الصحة والسلامة المهنية: تستند إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة من أجل تقادي إصابات العمل وحوادثه إلى عدة أبعاد وهي:

- **البعد الهندسي:** وهو ضرورة إيجاد تصميم ملائم للمباني، توفير الظروف الفيزيائية المناسبة، وتخصيص المساحات اللازمة التي تفي بأغراض التوسعات المستقبلية، كذلك توفير الآلات بالموصفات المناسبة.
- **البعد الصحي:** ضرورة إجراء الفحوصات الطبية الشاملة للمرشحين للتعيين، وكذلك إجراءات الفحوصات الطبية للعامل، واستعمال أدوات الوقاية الشخصية المناسبة للحد من تعرض العامل لأي خطر، ووضع سياسة واضحة للتأمين الصحي وذلك بتوفير وحدات الإسعاف وعيادات صحية في مواقع العمل لمعالجة الأحداث الطارئة.
- **البعد الأمني:** يتمثل في توعية العاملين بأهمية السلامة المهنية وتعليمهم أصول السلامة وقواعدها، ووضع إشارات وتعليمات للأماكن الخطرة، كإشارات ممنوع التدخين وممنوع الدخول، وكذا توفير الملابس الوقائية للعاملين، والتأكد من وجود أجهزة الإنذار المبكر للحرائق، وإصدار نشرة إعلامية وإحصائية عن الحوادث التي وقعت في المؤسسة.
- **البعد الخدمي:** توفير الخدمات الأساسية للعاملين لتخفيف معاناتهم كخدمات النقل المجاني، توفير المساكن الصحية، توفير السلع والمواد الأساسية للعاملين.
- **البعد البيئي:** يركز هذا البعد على حماية البيئة الداخلية للمؤسسة من المخاطر، الإصابات والأمراض التي تسببها العوامل الطبيعية والمناخية المحيطة بالمؤسسة.
- **البعد التنظيمي:** يهدف هذا البعد لإيجاد وحدة تنظيمية متخصصة لتقديم البرامج اللازمة للسلامة المهنية.¹

ولضمان السير الحسن والفعال لأنظمة الصحة والسلامة المهنية، لا بد من وجود نظام رقابة دائم يمنع وقوع الإختلالات والانحرافات قبل حدوثها، ويعالجها إن حدثت، ويمنع حدوثها مستقبلا كعملية استباقية.

4. **الرقابة على الصحة والسلامة المهنية وأنواعها:** للرقابة على نظام الصحة والسلامة المهنية عدة مفاهيم وأنواع نذكر منها:

أ. **مفهوم الرقابة على نظام الصحة والسلامة المهنية:** يمكن القول بأن الرقابة على نظام الصحة والسلامة المهنية هي: "نشاط منظم يهدف إلى حماية العاملين في مواقع العمل من خلال الإشراف

¹ آمال بوعامة، عبد الرحمن العايب، واقع تدقيق إدارة الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل المسؤولية الاجتماعية للشركات (مع الإشارة إلى نظام إيزو 45001) -دراسة حالة المؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة بالعلمة-، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 10، العدد 01، 2022، ص 402.

والمتابعة لمختلف العمليات التنظيمية، التي تسمح بالتحكم في مختلف الأخطار والمخاطر التي تهدد أمن وسلامة العاملين ومنه العمل على تجاوزها وتخطيها.¹

ب. أنواع الرقابة على نظام الصحة والسلامة المهنية: تنقسم الرقابة إلى عدة أنواع، وهي تصنف وفق معايير وأسس مختلفة يمكن إجمالها في:

أولاً: حسب معايير توقيت القيام بالرقابة: وتظهر وفق الأساس ثلاث أنواع لها:

- ✓ الرقابة السابقة: ووظيفة هذا النوع هو التحقق من جميع متطلبات ووسائل إنجاز العمل وتكون قبل البدء في التنفيذ، ويمكن تحقيقها من خلال:
- رسم إستراتيجية واضحة تضمن الأهداف والسياسات والخطط من خلال اعتماد مناهج وأنظمة محددة لأداء المهام والمسؤوليات، بهدف الحد من الانحرافات وكذا التنبؤ بالمشاكل المتوقعة حدوثها، والعمل على مواجهتها وإيجاد الحلول في أوانها؛
- الاعتماد على مستلزمات العمل الحديثة من الوسائل التكنولوجية وغيرها.
- ✓ الرقابة المتزامنة: وهي الرقابة التي تكون أثناء سير العمل وتكون متزامنة مع التنفيذ، ومن خلال هذه العملية يتم قياس الأداء الحالي للعاملين، تقييمه ومقارنته مع المعايير المحددة واكتشاف الخلل ساعة حدوثه، مع العمل على التحكم فيه ومعالجته في أوانه ومنع انتشاره.
- ✓ الرقابة اللاحقة: وهي العملية التي تكون بعد الإنتهاء من تنفيذ مختلف الأنشطة والعمليات، والتي من خلالها يمكن قياس مستويات الأداء الماضية ومقارنتها بالنتائج المحققة ومدى مطابقتها للأهداف المخطط لها، بهدف إجراء مختلف التعديلات ومعالجة مختلف الانحرافات الناجمة عن سوء التنفيذ والتسيير الغير سليم.

ثانياً: الرقابة على أساس مصدرها: وتنقسم إلى:

- ✓ الرقابة الداخلية: وتتم داخل المؤسسة ذاتها، حيث يسهر المدير أو المسؤول على إجراءات الصحة والسلامة المهنية وبث زرع الأمان الوظيفي في نفوس العاملين، أو يعهد بذلك إلى أجهزة رقابية متخصصة موجودة داخل المؤسسة تعمل على تعزيز مواطن القوى أو الكشف عن مكامن الضعف ومعالجتها.
- ✓ الرقابة الخارجية: وهي الرقابة المفروضة من خارج محيط المؤسسة، يعهد إليها للتأكد من الموجودات والمعدات، وتستخدم للغايات المتخصصة حيث تكون تبعيتها في الغالب للدولة وتمارسها أجهزة مستقلة كالجهاز المركزي والمحاسبات.

¹ يحي بوخوفة، الرقابة على إجراءات الصحة والسلامة المهنية ودورها في الوقاية من الأخطار المهنية، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد 02، العدد 14، 2020، ص 19.

ثالثا: الرقابة من حيث تنظيمها: وتنقسم إلى ثلاث أقسام هي:

✓ الرقابة المفاجئة: وهي تلك الرقابة التي تكون بشكل مفاجئ ودون سابق إنذار، من أجل التحكم ومراقبة العمل وضبطه دون تحذير مسبق.

✓ الرقابة الدورية: وهي التي تنفذ في فترة زمنية معينة وحسب جدول زمني، يتم تحديدها يوميا أو أسبوعيا أو شهريا، وقد يوضع لذلك جدول زمني ثلاثي أو نصف سنوي.

✓ الرقابة المستمرة: ويتم عن طريق المتابعة المستمرة، الإشراف والتقييم المستمر للأداء.¹

5. تصنيف حوادث العمل: هناك تصنيفات عديدة لحوادث العمل نذكر منها:

أ. حوادث عمل نتيجة أسباب إنسانية: وهي التي يكون فيها الإنسان السبب المباشر في وقوعها، سواء المرتبطة بأداء العامل أو الخارجة عنه، كسوء الاختيار، نقص التدريب، إهمال قواعد وتعليمات الوقاية، علاقات العمل ...

ب. حوادث عمل نتيجة أسباب تقنية: ويرتبط سببها المباشر إما بجوانب تقنية راجعة للألات والمعدات، لنوعية المواد المستعملة أو لعدم كفاءة أعمال الصيانة.

ج. حوادث العمل نتيجة أسباب بيئية: وهي المتعلقة بظروف العمل كالإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، ساعات العمل الزائدة، عبئ العمل الزائد، والتي تؤدي إلى وقع حوادث وإصابات.²

6. سبل الوقاية من حوادث العمل: هناك عدة إستراتيجيات تمكن يمكن للمؤسسة اتخاذها، قد تكمن تقادي حوادث العمل داخل المؤسسات نذكر منها:

- إستراتيجية دراسة أسباب الحوادث: وذلك باختيار التدابير الاحترازية الكفيلة بمنع وقوعها، وينصح الخبراء بدراسة أسباب الحوادث من حيث تاريخ وقوعها، والخصائص الشخصية لمرتكب الحادثة من حيث السن، الخبرة، الظروف النفسية المحيطة به وساعة وقوع الحادث ...

- إستراتيجية تصميم بيئة العمل: وذلك من خلال تهيئة بيئة عمل سليمة من حيث درجة الحرارة المعتدلة، والإضاءة الكافية وأن تكون بيئة العمل نظيفة من الأشياء التي قد تلحق أضرارا بالعامل، كما أن صيانة الآلات بصفة دورية يؤدي إلى المحافظة على كفاءتها، بالإضافة إلى توفير معدلات الوقاية كمطافئ الحريق، والتي يجب أن توضع في أماكن معروفة يسهل الوصول إليها، ذلك لأن الوقت الذي يضيع في البحث عن مدفأة الحريق قد يتسبب في كارثة.

¹ نفس المرجع السابق، ص 21.

² احمد دواره، مصطفى بورقية، الجيلالي عمارة، مدى تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية في المؤسسات الجزائرية-دراسة ميدانية بمؤسسة القلاد (SOTRIFIT) تيارت-، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، العدد 07، مارس، 2020، ص 421-422 (بتصرف).

- إستراتيجية الجو التنظيمي: إن للجو التنظيمي أثر نفسي كبير على العمال من حيث التورط في الحوادث، ويورد "شولتر"، العديد من الدراسات التي تؤكد العلاقة بين الجو النفسي للأمن في المؤسسة الصناعية وبين معدلات التورط في الحوادث.
- إستراتيجية التدريب على وسائل الأمن الصناعي: يلج العديد من الخبراء على أن تدريب العمال على وسائل وأساليب الوقاية والأمن الصناعي، هو من أهم الأساليب المساهمة في التقليل من معدلات التورط في حوادث العمل، وهذا النوع من التدريب بالغ الأهمية، لأنه يعرف العمال بالأخطار المحتملة في العمل وكيفية تجنبها قدر الإمكان، كما يعرفهم بنوعية الحوادث التي قد تقع وأسبابها، كما يشمل البرنامج كيفية استخدام الأدوات والإسعافات الأولية، وأسلوب إخلاء المصابين في حالة الحوادث، ونقلهم بسرعة إلى الأماكن العلاجية المتخصصة.
- إستراتيجية الحوافز: يشير "شولتر" إلى نظام تستخدمه أحد شركات النقل بالسيارات، والتي كانت تعاني من ارتفاع معدلات الحوادث، حيث أعدت نظام حوافز يمنح بمقتضاه السائقين الذين لا يقعون في الحوادث وتقل عندهم نسب المخالفات المرورية، وهي حوافز مالية مجزية، ما أدى إلى تقليل نسب الحوادث بـ 65%.¹

II. مواصفة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001:

تعتبر المواصفة OHSAS 18001 الخاصة بمتطلبات تسيير نظام الصحة والسلامة المهنية مرجعا دوليا بالنسبة للمؤسسات المهتمة بوضع، تنفيذ والمصادقة على هذا النظام، وذلك في ظل غياب مواصفات الإيزو الخاصة بهذا المجال.

وتتضمن المواصفة OHSAS 18001 نسختين، حيث تم إصدار النسخة الأولى منها في أبريل 1999، والتي كانت عبارة عن سلسلة لتقييم نظام الصحة والسلامة المهنية بالمؤسسات، لتمكنها من ضبط والتحكم في مخاطر الصحة والسلامة المهنية وتحسين أدائها، وفي جويلية 2007 تم تحديد المواصفة التي تغطي جميع متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، ويعتمد تطبيق هذه المواصفة بأي مؤسسة ترغب في إنشاء نظام للصحة والسلامة المهنية، لمنع أو تقليل المخاطر التي قد يتعرض لها العاملون، أو الجهات المعنية جراء أنشطة مختلفة، وتطبيق، صيانة وضمان التحسين المستمر لهذا النظام، والتأكد من مطابقتها لسياسة الصحة والسلامة المهنية التي تعلنها المؤسسة، وبيان تلك المطابقة للآخرين.

ويتم منح شهادة هذه المواصفة في كافة مواقع العمل، كما يبرهن الحصول على هذه الشهادة على أن نظام إدارة السلامة الذي تقوم به هذه المؤسسة يتوافق وأرقى المعايير الدولية المعترف بها في هذا

¹ قويدر دوباخ، مساهمة برامج الأمن الصناعي في التقليل من إصابات العمل بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، المجلد 07، العدد 01، جوان، 2016، ص 264.

المجال، كما تؤكد الشهادة كذلك على أن كافة الموظفين والعملاء على دراية تامة بأهداف الصحة والسلامة المهنية، وأنها قد تم تدريبهم عليها بهدف توفير بيئة صحية وآمنة للجميع.¹

1. أهمية نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001:

يؤدي عدم اهتمام المؤسسات بنظام نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 إلى تأثيرات سلبية على كل المستويات، نتيجة زيادة النفقات العمومية والتعويضات الناجمة عن الحوادث، الإصابات والأمراض المهنية التي قد تقع في بيئة العمل والتي يمكن أن تؤثر على العامل معنويا، إلى جانب حدوث تلف في الآلات، المباني، التأخر في عملية الإنتاج وفقدان جزء من سمعة المؤسسة، كما أن الحفاظ على سلامة المنظمة بما فيها من موارد بشرية ومادية هي مسؤولية أخلاقية تقع على عاتق المسؤولين بالمؤسسة.²

2. أهداف نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001: يهدف هذا النظام لتحقيق ما يلي:

- بيئة عمل آمنة، خالية ومحصنة من المخاطر؛
 - المحافظة على صحة وأرواح العاملين، ممتلكات المؤسسة وعلى سلامة البيئة؛
 - تطبيق نظام إدارة الجودة بالإعتماد على المعايير الدولية في الصحة والسلامة المهنية؛
 - توعية وتثقيف الفرد بمدى أهمية نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية؛
- كما أن اكتساب هذه المواصفة يساعد المؤسسة في:
- تحليل احتمالات وقوع الحوادث في المؤسسة من خلال الإدارة الأفضل لمخاطر الصحة والسلامة؛
 - الحد من عدد حالات إصابة العاملين عن طريق منع ومراقبة المخاطر في كل مكان؛
 - ضمان توفر مكان عمل مؤهل بالشكل الملائم، بالالتزام بالصحة والسلامة لكافة الأطراف المعنية بالمؤسسة؛
 - الحد من التكاليف الناجمة عن تغيب الموظفين بسبب الأخطار والحوادث المهنية؛
 - المساعدة على تحقيق نظام إداري متكامل يشمل الجودة، الصحة، السلامة والبيئة، والذي يحدد التشريعات القابلة للتطبيق بالمؤسسة.³

¹ فيصل فقاير، نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSAS 18001) بين التطبيق والمزايا-دراسة لبعض المؤشرات لشركة كوندور الكترونيكس-، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 12، العدد 01، جويلية، 2021 ص 07.

² عبد الرحيم رحمي، حنيفة بن ربيع، تقييم برامج إدارة الصحة والسلامة المهنية في المستشفيات الجزائرية على وفق المواصفة الدولية OHSAS 18001-دراسة حالة مستشفى نفيسة حمود الجامعي بالجزائر العاصمة-، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، ديسمبر، 2018، ص 46.

³ عبد الله قويدر الواحد، سلمى شايب الدور، أثر تطبيق المواصفة الدولية iso 18000 لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في أداء المورد البشري-دراسة حالة مؤسسة باتيميتال عين الدفلى-، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 29، 2022، ص 571.

3. نتائج تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001: يتجلى أثر تطبيق هذا النظام

على مستويين اثنين، المورد البشري والمؤسسة، والذي برز فيما يلي:

أ. أثر تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 على المورد البشري:

يهدف هذا النظام بالدرجة الأولى لحماية المورد البشري، أي أنه يأخذ بعين الاعتبار العامل الذي يدخل ضمن متطلبات هذا النظام، باعتباره فاعل مهم في تحقيق التنمية الاقتصادية من جهة وفي تجسيد معالم التنمية المستدامة من جهة أخرى، وبالتالي هو نظام يقوم على حماية العمال وتجنبيهم قدر المستطاع كل خطر يحق بهم في أماكن العمل، حيث أن الهدف الأولي من هذه المواصفة هو ضمان الوصول لبيئة عمل آمنة ولاتئة ترتقي العامل الاجتماعية وبالصحة النفسية، ما ينعكس بدوره على إنتاجية العامل فتجعله يحس بالراحة وتزرع فيه ما يعرف بروح العامل، فتراه يعمل بنشاط وبمعنويات مرتفعة مما يجعله يبدع في مباشرة نشاطه الإنتاجي، كما يسهم تبني هذا النظام في تقوية وتوطيد علاقة الثقة المتبادلة بين العامل والمؤسسة التي ينتمي إليها، ما سيعود على المؤسسة بفوائد عديدة كمضاعفة الإنتاج وجودته.

ب. أثر تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 على المؤسسة:

لا يقتصر أثر تطبيق هذا النظام على حمايته المورد البشري فقط بل تتعداه للمؤسسة، ولو كان يعطي الأولوية له، ونلمس هذا الحماية التي يوفرها هذا النظام للمؤسسات في نقاط شتى أولها الإدخار المادي، فتوفير الحماية للعمال من جل مخاطر بيئة العمل باختلاف أنواعها، أمر يؤدي لا محالة لخفض تكاليف التأمين وجبر الأضرار، أو حتى بتعويض أولئك العمال الذين قد يتوقفون عن العمل بسبب إصابة ومرض ما ناتج عن خطورة بيئة العمل، وعليه، وبالنتيجة العكسية وفي حالة غياب هذا النوع من الأنظمة بأي مؤسسة، خاصة المؤسسات الكبرى التي تنشط في الصناعات الثقيلة والصعبة، والتي تفرز بيئة عمل خطيرة لما قد تحمله من مفاجئات يصادفها العامل وفي كثرة الأمراض والحوادث المهنية، الأمر الذي يؤدي بالضرورة إلى انخفاض إنتاجية المؤسسة وبالتالي تدهور حالتها المادية والاجتماعية.¹

III. واقع الصحة والسلامة المهنية على مستوى المؤسسات الجزائرية:

يحدد المشرع الجزائري ما تعلق بالوقاية الصحية، الأمن وطب العمل وفق القانون رقم 88-07

المؤرخ في 07 جمادى الثانية عام 1408، الموافق لـ 26 يناير 1988، المتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل، خاصة ما تضمنته المواد 23، 24، 25، 26 و 27 منه، ما يلي:

¹ عسري بلعميري، الحبيب بوجمعي، مدى التزام المؤسسة الاقتصادية بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الإيزو OHSAS 18001، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر، 2019، ص ص 10-11 (بتصرف).

- **المادة 23:** تنص على ضرورة تأسيس لجان الأعضاء للوقاية الصحية والأمن على مستوى كل مؤسسة تشغل أكثر من 9 عمال بعلاقات عمل غير محددة؛
 - **المادة 24:** تشير إلى أن المؤسسات الناشطة ضمن نفس الفرع المهني أو لعهد فروع مهنية أنشطتها في نفس أماكن العمل لمدة محددة، وتشغل عمالا بعقود عمل لفترة محددة، تؤسس وجوبا لجان بين المؤسسات للوقاية الصحية والأمن.
 - **المادة 25:** تنص على إمكانية إنشاء مؤسسات مكلفة بأعمال مكاملة وخصوصيات في مجال الصحة والأمن، على مستوى قطاعات النشاط ذات الدرجات العالية من الأخطار، فضلا عن إنشاء أجهزة الوقاية الصحية والأمن المنصوص عليها بموجب أحكام المادتين 23 و24.
 - **المادة 26:** وتنص هذه المادة على إنشاء مصلحة الوقاية الصحية والأمن وسط العمال، كلما اقتضت ذلك أهمية المؤسسة المستخدمة أو طبيعة نشاطاتها.
 - **المادة 27:** وتنص هذه المادة على تأسيس مجلس وطني للوقاية الصحية والأمن وطب العمل، يكلف بتحديد السياسة الوطنية للوقاية من الأخطار المهنية لهذا الغرض.¹
1. اللجان المتساوية الأعضاء المكلفة بتسيير شؤون السلامة والأمن على مستوى المؤسسات:

وفق ما جاء بالقانون رقم 88-07 المؤرخ في 07 جمادى الثانية عام 1408، الموافق لـ 26 يناير 1988، المتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل، خاصة ما تعلق بالمادة 23 منه، أنه تشكل اللجان المتساوية الأعضاء للوقاية الصحية والأمن على مستوى الوحدة من عضوين يمثلان مديرية الوحدة (المستخدم)، وعضوين يمثلان عمال الوحدة (النقابة)، أما على مستوى المؤسسة فتتشكل من ثلاث أعضاء يمثلون مديرية المؤسسة (المستخدم)، وثلاث أعضاء يمثلون عمال المؤسسة (النقابة)، يعين الأعضاء الممثلون للعمل ضمن لجان المؤسسة ولجان الوحدة من قبل الهيكل النقابي الأكثر تمثيلا، وفي حالة عدم وجوده، من طرف لجنة المشاركة، وفي حالة عدم وجود الهيكل النقابي ولجنة المشاركة، يتم انتخاب الأعضاء من قبل مجموعة العمال.²

وللتوضيح هنا فإنه يقصد مديرية الوحدة، المديريات الفرعية أو الجهوية التابعة للمؤسسة، أما مديرية المؤسسة فهي المديرية العامة.

¹ Loi n° 88-07 du 26 janvier 1988 relative à l'hygiène, à la sécurité et à la médecine du travail, journal officiel Algérien, 27^{ème} année, n° 04, 1988, P 121-122.

² بن عزوز بن صابر، حق العمال في الوقاية الصحية والأمن داخل أماكن العمل في التشريع الجزائري، مجلة القانون، جانفي، 2010، ص ص 52-53 (بتصرف).

2. تطور الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية بالجزائر:

اهتمت الجزائر ومن خلالها المشرع، بموضوع الصحة والسلامة المهنية على مستوى المؤسسات، كونها حتمية تسهم في حماية المورد البشري من الأمراض وحوادث العمل، وبالتالي إشعاره بالأمان، وكذا حماية وسائل الإنتاج الموجودة على مستوى المؤسسات، وبالتالي منع حوث كوارث من شأنها الإضرار بالمؤسسة والمورد البشري على حد سواء، وتجلت معظم القوانين الخاصة بهذا الشأن في:

الجدول رقم (04): مختلف القوانين التي سنّها المشرع الجزائري بخصوص الصحة والسلامة المهنية:

القوانين المرتبطة بالصحة والسلامة المهنية (قوانين/قرارات/أنظمة ومراسيم وزارية)	تاريخ الإصدار
الأمر 183.66 المتضمن تعويض حوادث العمل والأمراض المهنية	جوان 1966
الأمر 29.72 المتضمن إحداث المعهد الوطني لحفظ الصحة والأمن	جوان 1972
الأمر 65.74 المتضمن إحداث المنظمة الوطنية لطب العمل	جوان 1974
المرسوم 255.74 المحدد لكيفيات إحداث لجنة حفظ الصحة والأمن، مهامها وتسييرها	ديسمبر 1974
الأمر 33.75 المتضمن مفتشية العمل	أفريل 1975
المرسوم 34.76 المتعلق بالمنشآت الخطيرة والضارة بصحة العمل	فيفري 1976
القانون 13.83 حول الأمراض والأحداث المهنية	جويلية 1983
المرسوم 132.86 والمتضمن حماية العمال من الأشعة الأيونية واستعمال إجراءات المواد المشعة الأيونية والإشعاعية الفاعلية	ماي 1986
القانون رقم 07.88 حول الصحة والسلامة والطب المهني	جانفي 1988
المرسوم التنفيذي رقم 05.91 المتضمن أنظمة الحماية العامة حول الصحة والسلامة في بيئة العمل	جانفي 1991
المرسوم رقم 120.93 المتضمن تنظيم الرعاية الطبية المرتبطة بالعمل	ماي 1993
المرسوم رقم 209.96 المتضمن تشكيل، تنظيم وعمل مجلس الصحة والسلامة والطب المهني	جوان 1996
المرسوم رقم 285.01 حول الأماكن العامة حيث يحظر التبغ ووسائل تنفيذ هذا الحظر	سبتمبر 2001
المرسوم رقم 341.01 حول تشكيل وصلاحيات وعمل اللجنة الوطنية لتوحيد (التصديق/أو الموافقة على) معايير فعالية منتجات، أدوات أو آلات الحماية	أكتوبر 2001
المرسوم رقم 427.02 المتضمن إرشاد العمال، إبلاغهم وتدريبهم في مجال الوقاية من المخاطر المهنية	ديسمبر 2002
المرسوم رقم 09.05 المتضمن اللجان المشتركة مع العمال حول الصحة والسلامة	جانفي 2005
المرسوم رقم 10.05 المتضمن صلاحيات، تشكيل وتنظيم إجراءات لجان الصحة والسلامة في الشركات	جانفي 2005
المرسوم رقم 11.05 المتضمن شروط إنشاء خدمات الصحة والسلامة، تنظيمها وتشغيلها	جانفي 2005

المصدر: عتيقة حرايرية، الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التثقيف، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 17، جوان، 2017، ص 07.

ومن خلال ما سبق يتبين لنا سعي المشرع الجزائري الدائم لتطوير مفهوم وآليات الصحة والسلامة المهنية، تماشيا والضرورة الملحة لذلك من جهة، وكذا أهمية هذا الموضوع من جهة أخرى، ونلاحظ مما جاء في التشريع الجزائري بخصوص هذا الموضوع ما يلي:

- يحاول المشرع الجزائري مواكبة ما جاء في التشريع الدولي، قانون العمل الدولي ومختلف الإتفاقيات المبرمة بين الجزائر والهيئات العالمية، ممثلة في منظمة العمل الدولية وغيرها، إذ قام بتعديل تشريعات وقوانين للتوافق مع المعايير الدولية؛
 - حماية وضمان صحة وسلامة العامل أثناء تأدية مهامه حق دستوري يكفله القانون؛
 - ضمان بيئة عمل صحية، نقية وآمنة واجب قانوني على صاحب العمل؛
 - يعتبر القانون رقم 88-07 المؤرخ في 26 يناير 1988 والمتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل، اللبنة الأساسية لمجال الصحة والسلامة المهنية، التي أسست لمجموعة من القوانين المعدلة والمراسيم التنفيذية التي جاءت إما لتعدل أو تفسر مضامين هذا القانون؛
 - فرق المشرع الجزائري بين القوانين والمواد المختصة بسلامة العمال كالمرسوم التنفيذي رقم 99-95 المؤرخ في 19 أبريل 1999، والذي يتعلق بالوقاية من الأمراض المتصلة بمادة الأمانات وبين المواد المتعلقة بجوانب الصحة وطب العمل، كالمرسوم التنفيذي رقم 96-209 المؤرخ في 05 جوان 1996، والذي يحدد تشكيل المجلس الوطني للوقاية الصحية، الأمن وطب العمل، تنظيمه وسيره، أي أن المشرع فصل بين مفهومي الصحة والسلامة في مختلف إصداراته؛
 - تطبيق، مراقبة ومتابعة سيرورة هذه القوانين والتي تقع على هيئات خاصة أقرها المشرع الجزائري.
- ومن المآخذ التي أخذت حول ما جاء به المشرع الجزائري فيما يخص قوانين الصحة والسلامة المهنية بالجزائر، أن هذه التشريعات لم تغطي جانب من بعض الأمراض على غرار:

- التوتر؛
 - الضغط النفسي في بيئة العمل؛
 - الأمراض المسببة للسرطان الموجودة في بيئة عمل غير صحية؛¹
3. الهيئات والمصالح المكلفة بمراقبة تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية على مستوى المؤسسات الجزائرية: خصصت الدولة الجزائرية العديد من الهيئات والمصالح المكلفة بمراقبة تطبيق قوانين الصحة والسلامة المهنية بالجزائر، وهي:

¹ نور الهدى حدادي، أمينة مخلفي، التطور التاريخي والقانوني لنظام الصحة والسلامة المهنية-دراسة تحليلية لمجموعة من القوانين الدولية والقوانين الجزائرية الخاصة بالصحة والسلامة المهنية-، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد 06، العدد 01، جانفي، 2021، ص ص 122-123.

- أ. **مفتشية العمل:** وهي هيئة وطنية تحت وصاية وزارة العمل ذات دور أساسي في مجال الوقاية، ذلك أنها تسهر على تطبيق الأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالعمل، وبحماية العامل من مختلف الأمراض والحوادث المهنية التي يمكن أن يتعرض لها في العمل، وبالتالي فهي ذات صلاحيات واسعة في ميدان السلامة والتفتيش في شروط وظروف العمل في مختلف المؤسسات.
- ب. **المعهد الوطني لحفظ الصحة والسلامة:** أنشأ هذا المعهد بتاريخ 07 جوان 1972، حيث يمثل دوره الأساسي في حفظ الصحة والسلامة والوقاية من الأخطار المهنية، من خلال أدائه لمجموعة من النشاطات التي تمس الجوانب الإعلامية، التكوينية والدراسية.
- ج. **الهيئة المهنية الجزائرية للوقاية في الأشغال العمومية والبناء:** تأسست هذه الهيئة سنة 1954 أي قبل الإستقلال، وتم إعادة تنظيمها بتاريخ 20 فيفري 1976، وهي تعمل بالموازاة مع المعهد الوطني لحفظ الصحة والسلامة، لكن نشاطات هذه الهيئة مرتكزة على قطاع الأشغال العمومية، البناء والمؤسسات الملحقة بها، نظرا لأن هذا القطاع يعرف وقوع أعلى نسبة من حوادث العمل على المستوى الوطني.
- د. **الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء:** تعتبر الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية من بين المهام التي أنيط بها هذا الصندوق، الذي كان معروفا سابقا بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية وحوادث العكل، وهو مكلف أيضا بتقديم التعويضات.¹

¹ عبد الكريم مشان، الإتفاقيات والتشريعات الخاصة بنظام الصحة والسلامة المهنية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 11، سبتمبر، 2018، ص ص 165-166.

المحور الخامس:

تقييم تسيير الموارد البشرية

تمهيد:

يعتبر المورد البشري أثمن مورد بالنسبة للمنظمات الحديثة باختلاف أنواعها، ويرتبط مردود وأداء المنظمات ارتباطاً مباشراً بأداء الموارد البشرية داخلها، فكلما كان أداء هذا المورد جيداً كان أداء المنظمة جيداً، والعكس صحيح.

ويعتبر تقييم أداء الموارد البشرية من الأمور الجد مهمة بالنسبة للفرد والمنظمة على حد سواء، فالنسبة للفرد تكمن أهمية قياس أو تقييم أدائه في كون هذا الأخير يمكنه من معرفة ما يقدمه فعلياً بالنسبة للمنظمة التي يشتغل فيها، ما يجعله يسعى لتعديله، تحسينه وتطويره إن كان أقل من المرجو، والمحافظة عليه إن كان في مستوى المرجو، وطلب تحفيزات من المنظمة إن كان أكثر من المرجو، ومن جهة أخرى يمكن للمنظمة بعد تقييم أداء مواردها البشرية تقويم هذا الأداء إن كان تحت المرجو تماشياً والأهداف المسطرة والمراد تحقيقها مستقبلاً، وهذا عن طريق عدة آليات تمكنها من الوصول لما هو منتظر، ما يبرز الأهمية البالغة لتقييم أداء الموارد البشرية، خاصة ما تعلق بوضع تشخيص حقيقي وفعلي للأداء، ووضع الآليات اللازمة لتقويمه، تنميته وتطويره.

وفي ظل ما سبق، تطرقنا في هذا المحور إلى ما يلي:

- مختلف المفاهيم والتعاريف المرتبطة بأداء وتقييم الموارد البشرية؛
- أهمية تقييم أداء الموارد البشرية؛
- أهداف تقييم أداء الموارد البشرية؛
- خطوات تقييم أداء الموارد البشرية؛
- طرق تقييم أداء الموارد البشرية؛
- معايير تقييم أداء الموارد البشرية؛
- أنظمة تقييم أداء الموارد البشرية؛
- معوقات تقييم أداء الموارد البشرية؛

يعرف مفهوم أداء الموارد البشرية بأنه: "ذلك النشاط الذي يقوم به العاملون من خلال أدائهم واجباتهم، مهامهم ومسؤولياتهم، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات، المهام والمسؤوليات على أكمل وجه".¹

ويرى الطبيب جون بيار: "بأن أداء الموارد البشرية يتمثل في الوصول إلى تحقيق الأهداف الموكلة إليها، من خلال ممارسة تسيير الموارد البشرية بطرق فعالة وفاعلة".²

ويشكل تقييم أداء الموارد البشرية خطوة هامة تساعد المؤسسة في معالجة مختلف القضايا التي تعني بالموارد البشرية أولاً، من ترقية، نقل، تحفيز، تكوين أو تدريب ... وبالمؤسسة ثانياً من خلال رفع تنافسيتها، تعزيز حصتها السوقية، تعظيم رقم أعمالها ...، لذا فقط أحيط هذا المصطلح باهتمام المؤسسات، أرباب العمل، الكتاب والباحثين.³

حيث يتفق الباحثون بأن تقييم الأداء عبارة عن عملية يتم من خلالها الحكم على أداء الموارد البشرية، فقد عرفه "سيكيو وآخرون"، بأنه: "نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية، يتمثل في إصدار نظام حكم عام وموضوعي على العامل فيما يتعلق بمهامه خلال فترة محددة، بناء على معايير واضحة ومقاييس محددة".⁴

وتعرف عملية تقييم الأداء بأنها: "عملية إدارية رسمية تتم من قبل المشرفين لمعرفة مدى تنفيذ العاملين لمهامهم في المنظمة والتزامهم بالمعايير الموضوعية بشكل مستمر".⁵

وتعرف أيضاً بأنها: "عملية قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالمعايير التي سبق تحديدها والمستمدة من الأهداف المتوقعة، وتحديد الانحرافات ووضع الخطط اللازمة لتحسين الأداء"، كما تعرف أيضاً بأنها: "الطريقة أو العملية كالتى يستخدمها أرباب الأعمال لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقاً

¹ نور الدين دودو نوري، الولاء التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال الجامعة-دراسة ميدانية بجامعة الجلفة-، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 13، العدد 01، جانفي، 2021، ص 617.

² Mohamed faridi, la performance RH: précision terminologique et problématique de mesure, revue d'études en management et finances d'organisation, n° 05, juillet, 2017, p 05.

³ سبرينة مانع، حميد بن حجوبة، الحيود الست: تقنية حديثة للتقييم الفعال للأداء البشري-دراسة حالة مؤسسة الاتصالات وكالة مستغانم-، مجلة معارف: قسم العلوم الاقتصادية، السنة 13، العدد 24، جوان، 2018.

⁴ ليندة رقام، التكامل في ممارسة نشاطي تقييم أداء الموارد البشرية والتكوين في مؤسسة تسيير شبكة نقل الكهرباء GRTE سطيف، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 2021، ص 347.

⁵ لخضر بوخاتم، القدرات الإستراتيجية الإجبارية ودورها في تحسين أداء العاملين-دراسة حالة مديرية شركة مناجم الفوسفات "Somiphos" تبسة-، مجلة الإبداع، المجلد 11، العدد 01، 2021، ص 595.

لما ينبغي له أن يؤدي، ويترب عن هذا التقييم وصف الفرد بمستوى كفاية أو جدارة واستحقاق معين، وفقا لدرجات محددة، هي: (ممتاز، جيد جدا، جيد، مقبول، ضعيف، ضعيف جدا).¹

وتعرف كذلك بأنها: "عملية التأكد من كفاءة استخدام الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المخطط لها، واتخاذ القرارات التصحيحية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بما يحقق الأهداف المرجوة منها".²

ومما سبق يمكن القول بأن تقييم أداء الموارد البشرية عملية رسمية تتم من خلال المشرفين المباشرين على المورد البشري، وهي عملية تقوم وترتكز على قياس الأداء الفعلي للمورد ومقارنته مع ما هو منظر منه ومخطط له، لتحديد الانحرافات وتقويمها، وتساعد هذه العملية إدارة الموارد البشرية في معالجة مختلف القضايا التي تعني بالموارد البشرية كالترقية، النقل، التحفيز، التدريب أو التكوين من جهة، ومن خلال رفع تنافسية المؤسسة، زيادة حصتها السوقية وتعظيم ربح أعمالها من جهة أخرى، ويتم هذا التقييم من خلال منح درجات محددة للمورد البشري عن أدائه الفعلي، وفقا لسلم يبدأ بتقييم درجة ممتاز وينتهي بتقييم المورد البشري وفقا لدرجة ضعيف جدا.

ويمكن استخدام تقييم أداء الموارد البشرية كأساس للتنمية وتطوير العديد من الأمور الإدارية الخاصة بهذا المورد الهام، نذكر منها:

- تطوير سلم الأجور؛
- تطوير خطة التدريب أو التكوين وتنمية المهارات؛
- إدارة استشرافية للوظائف والمهارات؛
- اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير بالمواد القانونية الخاصة بالمؤسسات الإقتصادية والمرتبطة بتسيير المسارات المهنية للموظفين، والعديد من الأمور الأخرى.³

¹ مريم رمضان، أثر نظام تقييم أداء العاملين على الرضا الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الإقتصادية الجزائرية-دراسة عينة من عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغز بالجلفة-، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 17، العدد 02، جوان، 2022، ص 51 (بتصرف).

² حنان زمر، محمد البشير مبيروك، محاولة تقييم أداء إدارة الموارد البشرية باستخدام بطاقة أداء الموارد البشرية-في المؤسسة المينائية جن جن-، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، المجلد 06، العدد 01، جوان، 2022، ص 110.

³ Samira naamani, Mustapha machrafi, évaluation de la performance des employés: cas des multinationales implantées au Maroc, revue algérienne des ressources humaines, vol 01, n° 01, 2016, p 111.

1. أهمية تقييم أداء الموارد البشرية:

تعتبر عملية تقييم الأداء إحدى سياسات إدارة الأفراد والتي لا غنى عنها نظرا لأهميتها، والتي تعود من وراء تطبيقها على أسس سليمة تتوفر فيها الموضوعية قدر الإمكان، وتتمثل أهميتها في:

- إشعار العاملين بمسؤولياتهم، فعندما يشعر الفرد بأن أدائه في العمل هو موضوع تقييم من قبل رؤسائه المباشرين، وأن نتائج هذا التقييم يترتب عنها اتخاذ قرارات هامة تؤثر على مستقبله في العمل، بعدها سيشعر بمسؤوليته اتجاه نفسه ومنصبه في العمل، ليبذل كل جهده وطاقاته لتأدية عمله على أحسن وجه كسبا لرضا رؤسائه، إضافة لكون عملية التقييم وسيلة لضمان عدالة المعاملة، حيث تضمن الإدارة عند استخدامها أسلوبا موضوعيا لتقييم الأداء، أي أن ينال الفرد ما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة نظير جهده المقدم وكفاءته في العمل، كما أن تقييم العاملين يقلل من الإغفال عن الكفاءات الموجودة بالمنظمة، الذين يعملون دون ضجيج؛
- يضمن تقييم الأداء تحقيق عدالة المعاملة بين جميع العاملين في المنظمة، بوجود نظام عادل وموضوعي قائم على أساس من التخطيط السليم والقواعد التنظيمية الموضوعية، حيث يضمن أن كل فرد ينال ما يستحقه من المزايا الوظيفية وفق الجهد المبذول، وهذا ما يضمن أن كل من يعمل بالمنظمة يلقي نفس معاملة الآخرين دون تمييز؛
- تكمن أهمية تقييم أداء الموارد البشرية العادل بالنسبة للمؤسسة، في كونها تحافظ على توازنها من خلال الحصول على رضا العاملين لديها ما ينعكس على ربحية المؤسسة.
- تتمثل أهمية تقييم أداء الموارد البشرية أيضا في كونها عملية تتميز بوجود التغذية العكسية، إذ يمكن عمل لقاء أو مقابلة مع المورد البشري نفسه بعد عملية التقييم، لنقل نتائجها له، وتوضيح نقاط قوته وضعفه بغرض تقويم أدائه؛
- تعتبر عملية تقييم أداء الموارد البشرية أيضا بمثابة اختيار الحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في اختيار وتدريب العاملين بما يشير إليه مستوى تقييم الأداء، فإذا دلت تقديرات الكفاءة على معدلات مرتفعة، بابتعاد العوامل المؤثرة الأخرى يعتبر دليلا على سلامة وصحة الأسلوب المتبع لاختيار العاملين، تعيينهم وكذا تقييم البرامج التدريبية لمعرفة مدى استفادة العاملين منها، عن طريق تحديد الثغرات والعمل على تقاديرها والقضاء عليها في البرامج التدريبية مستقبلا.¹

¹ محمد نوري، أنظمة تقييم الأداء كأداة لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث، المجلد 06، العدد 01، جانفي، 2014، ص ص 49-51 (بتصرف).

2. أهداف تقييم أداء الموارد البشرية: تتمثل أهداف تقييم أداء الموارد البشرية، من وجهة نظر المورد البشري كآلاتي:

- التوفيق بين الإهتمامات والواجبات: تقوم الموارد البشرية بتأدية الأعمال التي يرغبون فيها بشكل أفضل، وهناك تقديرات بأن مشاكل الأداء هي في الواقع نتيجة مباشرة لعدم التوافق بين اهتمامات الموارد البشرية وقدراتهم وبين الوظائف التي يكلفون بها، لذا تعتمد زيادة فرص الأداء على القدرة في التوفيق بين اهتمامات الموارد البشرية والعمل المطلوب.
- إرشاد الموارد البشرية: تتيح نتائج تقييم أداء الموارد البشرية التعرف على العادات والإتجاهات التي تؤثر على الأداء، وبالتالي إقناع الموارد البشرية بضرورة الإقلاع عنها وإحلال قيم مساعدة على الإنضباط مدعمة للحاجة على الإنجاز.

أما من وجهة نظر المؤسسة فإن الهدف من تقييم الموارد البشرية هو:

- بعث روح الحماس بين الموارد البشرية للحصول على تقييم أعلى من خلال تحسين الإنتاجية؛
- لإن عملية تقييم أداء الموارد البشرية تعتبر مقياسا للحكم على سياسات الإختيار وسياسة التدريب المعتمدة بالمؤسسة؛
- إعداد تقرير دوري عن مردودية الموارد البشرية في المؤسسة ومناقشة مدى تقدم كل مورد بشري بالعمل؛
- المساعدة على وضع المورد البشري المناسب في المكان المناسب؛
- إتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الموارد البشرية؛
- إتاحة الفرصة للإدارة العليا للمؤسسة لتكون أكثر قدرة على تقييم جهود المديرين والرؤساء من خلال متابعة مدى جديتهم في تقييم مرؤوسيههم، بالإضافة إلى متابعة التطور في مستوى كفاءة هؤلاء الرؤساء من فترة لأخرى؛
- ارتفاع كفاءة العمل بالمؤسسة من خلال المتابعة والتسجيل المستمر لنتائج الأعمال التي تقوم بأدائها الموارد البشرية، وذلك يتطلب تركيزا أكثر على بلورة المعايير والمعدلات، إلى جانب المواظبة على المتابعة والتسجيل.¹

¹ كوثر رامي، مراد كواشي، دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية (من منظور التعلم والنمو) -دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات-تبسة-، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، جوان، 2018، ص 521-522.

3. خطوات تقييم أداء الموارد البشرية: ويمكن إبرازها فيما يلي:

- تحديد معايير الأداء؛
 - إبلاغ العاملين بمعايير التقييم المعتمدة: إذ من حق العامل مسبقاً أن يتعرف على أي أساس سيقوم؛
 - قياس الأداء الفعلي للعامل: ويتم هذا من خلال اختبارات ومقاييس صادقة وثابتة؛
 - مقارنة الأداء الفعلي للموظف بالمعايير: وهنا نحصل على أحد النتائج التالية:
 - ✓ إما أن الأداء الفعلي أقل من المعايير، وهنا لا بد من التقييم؛
 - ✓ وأما أن الأداء الفعلي مساو للمعايير، وهنا لا يتم التدخل؛
 - ✓ وأما أن الأداء الفعلي يفوق المعايير: وهنا لا بد من إجراءات تحفيزية تجاه العامل؛
 - مناقشة النتائج مع المورد البشري؛
 - إقتراحات تحسين الأداء، والتي يقدمها الرئيس المباشر لصالح مرؤوسه.¹
4. طرق تقييم أداء الموارد البشرية: وتنقسم هذه الطرق إلى قسمين اثنين:

أولاً: الطرق التقليدية لتقييم أداء الموارد البشرية، وتتكون من:

- أ. طريقة المقارنة المزدوجة: ويتم حسب هذه الطريقة مقارنة كل موظف بالموظفين الآخرين (مقارنة ثنائية)، ليتم بعدها اختيار الأفضل.
- ب. طريقة قائمة التدقيق: وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة والتي يتم تقييم الموظف على أساسها، دون علم المقيم بوزن كل معيار أو سؤال، ويتم تجميع هذه القيم من طرف إدارة الموارد البشرية للوصول إلى التقييم النهائي.
- ج. طريقة الوقائع الحرجة: ويتم وفق هذه الطريقة ملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر ودقيق لمعرفة الحوادث التي تحصل مع الموظف أثناء عمله، وبعدها تقوم إدارة الموارد البشرية بوضع تقييم للموظف على أساس ما تم رصده.²
- د. طريقة الميزان أو الدرجات: يستعمل المقيم نموذج خصائص أو صفات معينة يريد الحكم عليها في أداء مرؤوسيه، وأمام كل صفة يضع ملاحظة تبدأ بالصفـر وتنتهي بعشرة أو عشرين كحد أقصى، كذلك من مرتفع لمنخفض، أو من كثير لقليل، من إيجابي إلى سلبي أو تقديرات ممتاز، جيد جداً، جيد، مرض لا بأس به، ثم غير مرضي.

¹ نبيلة ناني، مطبوعة في إدارة الموارد البشرية موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، جامعة البليدة 02، البليدة، الجزائر، 2017، ص 38.

² سارة بن الشيخ، دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بجاسي مسعود-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017، ص ص 28-29 (بتصرف).

هـ. **طريقة الترتيب البسيط:** يقوم كل رئيس مباشر طبقاً لهذه الطريقة بترتيب مرؤوسيه تنازلياً من الأحسن إلى الأسوأ كفاءة في قائمة، ولا يتم الإعتماد هنا على معايير أو خصائص وإنما يتم الترتيب على أساس الأداء العام، ليتم بعدها التوصل إلى قائمة ترتيب الموارد البشرية حسب أدائهم.

و. **طريقة القوائم المرجعية:** يتم وفق هذه الطريقة إعداد قوائم تشرح جوانب كثيرة من السلوك الواجب توفرها في العامل، وتقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد أهمية كل عنصر في تأثيره على أداء الوظيفة، وتوضح قيمة كل عنصر أو صفة أمامه حسب أهميته، بحيث لا يعرف هذه القيم إلا مدير الموارد البشرية، وما على الرئيس المباشر إلا أن يحدد تلك الصفات التي تتوفر لدى مرؤوسيه بوضع علامة (X) مثلاً، ثم يقوم مدير الموارد البشرية بعدها بوضع القيمة المقابلة لكل عنصر يتوفر في أداء المرؤوسين.

ز. **طريقة التوزيع الإجباري:** حسب هذه الطريقة يكون كل رئيس مجبراً على توزيع مرؤوسيه على درجات قياس الكفاءة بشكل تحدده المؤسسة (ممتاز، جيد جداً، جيد، متوسط، أقل من المتوسط)، ويأخذ هذا الشكل ما يطلق عليه بالتوزيع الطبيعي.

ح. **طريقة التقرير المكتوب:** ويتم وفق هذه الطريقة كتابة تقارير تفصيلية من قبل الرئيس أو المسؤول المباشر تصف جوانب الضعف والقوة، الأداء، مهارات الموارد البشرية، وتضع الإقتراحات التطويرية والتشجيعية.¹

ثانياً: الطرق الحديثة لتقييم أداء الموارد البشرية، وتتكون من:

أ. **طريقة التقييم الذاتي:** وتعطي هذه الطريقة فرصة للفرد لتقييم أدائه بنفسه والحكم على سلوكياته ونتائجه، فهي تسمح له بمعرفة نقاط قوته وضعفه ومن ثم تقديم مقترحاته للتحسين.

ب. **طريقة تقارير الكفاءة:** تقوم هذه الطريقة على تقسيم معايير التقييم إلى ثلاث أنواع أساسية من المعايير، تبحث في تقييم جهود ومهارات العمال وتصرفاتهم أثناء العمل وهي: معايير لتقييم الأداء الوظيفي، معايير لتقييم السلوك الوظيفي، معايير تقيس السلوك الشخصي، ثم يتم تقسيم كل معيار إلى مجموعة من البنود ويمنح لكل بند علامة معينة حسب درجة الاستحقاق والجدارة ليتم بعدها جمعها ومطابقتها مع التقديرات الموضوعة.

ج. **طريقة الإدارة بالأهداف:** تتمثل هذه الطريقة في وضع مجموعة من الأهداف القابلة للقياس لكل فرد ثم مراجعة مدى تقدمه لتحقيقها، فالتقييم يكون بالنتائج التي حققها الفرد.

د. **طريقة الجودة الشاملة لتقييم الأداء:** تعد هذه الطريقة طريقة حديثة في تقييم الأداء مقارنة بالطرق السابقة التي تركز على النواحي السلوكية والكمية وتتجاهل اعتبارات الجودة، لذا فهي تهدف إلى تحقيق

¹ ليلي بوحديد، دور لوحة القيادة الاجتماعية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية-دراسة ميدانية لشركة الإسمنت عين التوتة -باتنة-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015، ص ص 45-48 (بتصرف).

التحسين المستمر في الأداء من خلال تعاون ومشاركة الجميع في ذلك، والتقييم وفق هذه الطريقة يكون صادرا من المحيط كالزبائن، الشركاء، المسيرين....، لارتباط هذه الأطراف مباشرة بالمؤسسة.

هـ. **طريقة التقييم بـ 360°**: تعتمد المؤسسات على هذه الطريقة لتقادي النظرة الشخصية وضمان الموضوعية في التقييم، حيث يتم وفق هذه الطريقة تقييم أداء العامل من كافة المحيطين به في شكل دائرة 360° من كل من: الرئيس المباشر، الزميل، المرؤوس، المتعاملين معه من داخل المؤسسة ومن خارجها.

و. **بطاقة الأداء المتوازن**: وتحتوي بطاقة الأداء المتوازن على مقاييس مالية وغير مالية، وتغطي أربعة مجالات أو محاور بالمؤسسة، هي:

- **المحور المالي**: يهتم بتقييم الأداء المالي للمؤسسة وقضايا الإيرادات والنفقات ومدى كفاءة استثمار الأموال.

- **محور علاقات الزبائن**: وهو يهتم بتقييم نتائج الأداء من منظور العملاء ومدى رضاهم عن الطرق التي تخلق القيمة لهم.

- **محور العمليات التشغيلية الداخلية**: يبحث عن مدى كفاءة التخطيط وتنفيذ العمليات الداخلية المختلفة أي تقييمها، بمعنى أن هذا المحور يهتم بالعمليات التي تمكن المؤسسة تحقيق التفوق الذي يعكس قدرتها على تحقيق النجاح.

- **محور أنشطة التعلم والابتكار**: والذي يهتم بتطوير وتعليم العاملين بخلق مناخ يدعم النمو والابتكار والتعلم المستمر.

وتهدف بطاقة الأداء المتوازن إلى تقييم الأهداف الإستراتيجية وتحديد الأهداف العملية لكل فرد فيها، وتوجيه سلوكياته، وإن تعدد أبعاد هذه الطريقة يسمح بإيجاد ترابط بين الأهداف ومقاييس الأداء، لإعطاء رؤية شاملة للمؤسسة لقيادة نظامها نحو تحقيق الهدف.¹

ز. **طريقة التقييم على أساس النتائج**: حسب هذه الطريقة يتم أخذ النتائج أو ما أحرزه المورد البشري من نتائج كأساس لتقييم أدائه، وقد دلت التجارب العلمية على نجاح هذه الطريقة في بعض مؤسسات الدول المتقدمة.

ح. **طريقة الوقائع ذات الأهمية القصوى**: تتمثل هذه الطريقة في تقييم أداء المورد البشري على ضوء وقائع جوهرية أو أعمال هامة قام بها خلال الفترة التي يقيم أدائه خلالها، وقد تكون هذه الوقائع أو تلك الأعمال ممتازة، وقد تكون رديئة أو ضارة بالعمل وبالمؤسسة.

¹ نوال شنافي، دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية-دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل-فرع جنرال كابل-بسكرة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص ص 129-132 (بتصرف).

ط. **طريقة البحث الميداني (التقرير الحقلية):** وتطبق هذه الطريقة عن طريق قيام ممثل أو ممثلين عن إدارة الموارد البشرية، بجمع المعلومات عن المورد البشري بمساعدة رئيسه المباشر، وذلك بمقابلة كل رئيس وتوجيه بعض الأسئلة والحصول على إجابات لها بخصوص كل مورد بشري يعمل تحت إشراف هذا الرئيس، وبعد عودة ممثل الموارد البشرية لمكتبه يقوم بصياغة هذه الإجابات التي تحصل عليها بشكل وصفي مكتوب، حيث يتم إرسال نسخة منها في شكلها الأولي لتراجع من قبل الرئيس، وبعد ذلك يتم صياغتها في شكلها النهائي، وعندئذ تعطى درجة التقييم لأداء المورد البشري على أساس أحد التقديرات التالية: أداء ممتاز، أداء جيد، أداء مرض أو مقبول، أداء غير مقبول.

ي. **طريقة التقييم الجماعي:** يتم بموجب هذه الطريقة تقييم أداء المورد البشري من قبل لجنة تتكون من عدد من الأعضاء، يكون أحدهم الرئيس المباشر للمورد البشري، كما قد يكون من أعضاء اللجنة ممثل من إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.¹

5. **معايير تقييم أداء الموارد البشرية:** تعتبر عملية انتقاء معايير تقييم أداء الموارد البشرية من أهم الأمور لنجاح عملية التقييم، لأنها تحدد المؤشرات التي تقيس المستوى الذي يكون فيه الأداء مرضياً، وتتعدد هذه المعايير التي يتم الإعتماد عليها في تقييم الأداء، والتي نذكر منها:

أ. **الإنتاجية:** ويقصد بالإنتاجية العلاقة النسبية القابلة للقياس بين المخرجات والمتمثلة في المنتج وعناصره وبين المدخلات، كما يقصد بها تحقيق الهدف المتفق عليه بين المورد البشري والمؤسسة، بقياس حجم ما تم إنجازه مقارنة بما كان متوقفاً منه، وقياس نوعية العمل أو المهمة الموكلة للموظف مع النوعية المتوقعة، مع التأكيد على العلاقة بين الكمية والنوعية، كما يتم قياس الوقت المحدد المتوقع لإنجاز المهمة مع قياس التأخير وتحديد سببه دون الإخلال بقياس الأخطاء المرتكبة من طرف المورد البشري.

ب. **الالتزام:** ويقصد به قياس مدى الالتزام بسلوك النزاهة والأمانة من خلال وضع ميثاق السلوك الوظيفي والذي يحدد مبادئ ومعايير السلوك المهني، وأخلاقيات الوظيفة العامة بصورة تفصيلية لضبط حركة، أداء وأهداف المرفق العمومي، فضلاً عن قياس مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات الداخلية والخارجية والتعليمات سواء المكتوبة أو حتى الشفهية.

ج. **السمات الشخصية:** ويقصد بها قياس السمات التي يجب أن تتوفر في المورد البشري ليتمكن من أداء وظيفته بكفاءة وانضباط ويمكن تقسيمها إلى نوعان:

- **صفات ظاهرة:** وهي تلك الصفات التي يمكن قياسها بسهولة لدى الموظف كذهنية الحلول، ذهنية القيادة، الإيجابية والمواظبة على العمل، الإتقان المهني التخصصي.

¹ ليلي بوحديد، مرجع سبق ذكره، ص ص 50-51 (بتصرف).

- صفات غير ظاهرة: وهي تلك الصفات التي يصعب قياسها لدى الموظف والتي تتطلب الملاحظة المستمرة كالأمانة، التعاون وروح الفريق، ذهنية الإبداع، ذهنية الأخذ والتعامل مع المخاطر.¹
- 6. أنظمة تقييم أداء الموارد البشرية: يتم تقييم أداء الموارد البشرية وفق أنظمة معينة يتم العمل بناء عليها على النحو الآتي:
- نظام معدلات الأداء: هي وصف مكتوب وواضح للرئيس والمرؤوس لمدى الجودة التي يجب أن يؤدي فيها الموظف وظيفته بشكل كمي ونوعي وفي وقت زمني محدد، ولما تتوقعه الإدارة في أداء وظيفة معينة، أو بيان لما يجب على الموظف أن يشغل وظيفة معينة أن يقوم بعمله، وذلك في ظل ظروف العمل القائمة.
- نظام الاختبارات: وتتم عن طريق عن طريق جراء اختبارات علمية أو نظرية في صورة مقابلات شخصية للموظفين، وذلك باختبارهم في موضوعات معينة تتعلق بنوع العمل وطبيعته، ويتم تقدير مستوى أداء العامل في وظيفته، بناء على ما غ تظهروه نتائج الاختبار، ويؤخذ على هذه الطريقة اعتبار نجاح العامل في هذا الاختبار فقط دليلا على نجاحه في وظيفته.
- نظام تقارير الأداء: بموجب هذا النظام يقوم الرئيس المباشر للعامل عادة بكتابة تقارير دورية، يضمونها تقديره ورأيه في أداء مرؤوسيه خلال فترة محددة، وذلك بالإستناد إلى عناصر محددة لتقييم الأداء.²
- 7. المعوقات التي تواجه عملية تقييم أداء الموارد البشرية: تتميز عملية تقييم أداء الموارد البشرية بدرجة عالية من الحساسية مما يؤثر على طبيعة الحكم على عامل معين، ومن أهم المعوقات التي تواجه عملية التقييم، نذكر ما يلي:
- عدم وضوح الهدف من عملية تقييم أداء العاملين يؤدي إلى نوع من العشوائية؛
- عدم موضوعية المقيم وسريته؛
- تأثير إهمال العامل النفسي والاجتماعي للعامل؛
- إهدار الكثير من الوقت في عملية التقييم؛
- اعتبار أن التقييم جزء من العملية الإنضباطية؛
- عدم مشاركة العمال في وضع المعايير؛
- عدم دقة المعايير وعدم قدرتها على التعبير الحقيقي للأداء؛

¹ محمد عبد الفتاح بلهامل، إدارة الموارد البشرية في قانون الوظيف العمومي بين تقييم الأداء الوظيفي ونظام إدارة الأداء، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 04، جويلية، 2021، ص ص 5-6 (بتصرف).

² علا ميمي، شبلي سويطي، نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني، مجلة معهد العلوم الإقتصادية، المجلد 22، العدد 01، جويلية، 2019، ص 262.

- عدم وجود تعليمات سليمة وكافية في أسلوب التقييم؛
- عدم كفاية التغذية العكسية للتقييم؛
- عدم دقة درجات القياس في التمييز بين العاملين.¹

¹ خالد رجم، رشيد مناصرية، واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية بجاسي مسعود، مجلة الباحث، الملد 18، العدد 01، 2017، ص ص 4-5.

المحور السادس:

تسيير الصراعات

تمهيد:

لا تخلو أي مؤسسة كانت مهما كان نوعها، طبيعتها أو حجمها من وجود صراعات داخلية على مستواها، ويجب فقط التدبر ومحاولة إيجاد الميكانيزمات اللازمة لتسيير هذا الصراع، دون تفاقمه وتعاضمه وبالتالي خروجه عن السيطرة.

حيث توجد عدة طرق وآليات تمكن المنظمة من التسيير الجيد لهذه الصراعات، الذي سمي بالصراع التنظيمي، نسبة لارتباطه بالمنظمة، وهذا ما تطرقنا له في هذا المحور، الذي قسمناه إلى ما يلي:

- مدخل إلى مفهوم الصراع؛
- مدخل إلى مفهوم تسيير الصراع؛
- أسباب الصراع التنظيمي؛
- أهمية الصراع التنظيمي وحاوره؛
- أنواع وأشكال الصراع التنظيمي؛
- مراحل الصراع التنظيمي؛
- أساليب إدارة الصراع التنظيمي؛
- خطوات إدارة الصراع التنظيمي؛
- الآثار الإيجابية والسلبية للصراع التنظيمي.

يعد الصراع داخل المنظمات أمراً طبيعياً، باعتبار أن الإنسان هو المكون الرئيس لمواردها، وهو يسعى دائماً لتلبية رغباته وتلبية احتياجاته مما يخلق حالة اتفاق بين العاملين في جوانب معينة واختلافاً في جوانب أخرى، فالصراع بين البشر أزلي قديم، حيث أن الأفراد في المنظمة سواء كانوا إدارة أم أفراد يختلفون في توجهاتهم وأفكارهم، وظروف عملهم وطموحاتهم، وما ينتج عن ذلك من خلافات وسلوكيات متعددة، فإن الصراع التنظيمي واقع لا محالة وقد يطال كل أوجه ونشاطات المنظمة، مما قد ينعكس على حالة العاملين المعنوية ورضاهم وأدائهم الوظيفي، فضلاً عن تأثيراته السلبية على تطور المنظمة، نموها واستقرارها، وقدرتها على تحقيق أهدافها.¹

يرتبط مصطلح "الصراع" بالمصطلح اللاتيني "conflictus"، والذي يدل على الصدمة، والكفاح في المعركة، أي أن الصراع يبقى مفتوح في الجانب العسكري كالحروب العسكرية أو مواجهة شتى أنواع الهجوم.²

ويعرف الصراع بأنه: "وضع تنافسي يكون فيه أطراف الصراع مدركين للتعارض فيما بينهم، في الوقت الذي يرغب فيه كل الأطراف في الحصول على الصلاحيات أو الإمتيازات بما يتعارض مع رغبة الطرف الآخر".³

كما يعرف بأنه: "التعارض في وجهات النظر حول قضية معينة ينتج عنه تعطيل أو إرباك القرار، في اختيار البدائل"، كما يمكن تعريفه بأنه: "حالة من التعارض تحدث بين طرفين أو أكثر نتيجة للتفاعل بينهم، يؤدي إلى نشأة حالة من التوتر في العلاقات بين أطراف النزاع، ينتج عنه ضعف في الأداء وإرباك القرار، ويعتبر الصراع أحد مظاهر البيئة التنظيمية الحتمية التي لا يمكن تفاديها، وتختلف درجة حدته وتأثيره على المنظمة والفرد حسب الموضوع وأطراف النزاع".⁴

¹ خالد نظمي قرواني، درجة تأثير الصراع التنظيمي في الجامعات الفلسطينية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم، مجلة دراسات وأبحاث، العدد 25، ديسمبر، 2016، ص 07.

² بشير محمد، عبد الله ثاني محمد نذير، الوساطة في حل الصراعات-مقاربة اتصالية لتسيير الصراعات في التنظيمات-، مجلة التكوين، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر، 2009، ص 66.

³ نوال شاين، محمد خمسون، أنماط إدارة الصراع التنظيمي وانعكاسها على الأمن الوظيفي للعاملين في المنظمة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص 1389.

⁴ هبة مقرون، قراءة تحليلية في مفهوم الصراع التنظيمي وآليات تسييره في المؤسسة الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية- دراسة اقتصادية، المجلد 11، العدد 01، ديسمبر، 2018، ص 216.

ويأخذ الصراع التنظيمي عدة مظاهر، أبرزها، تشكيلات النقابات العمالية التي تسعى لتحسين الأجور وحماية العمال من القرارات التعسفية، وتحقيق الإتصال والرضا لدى العمال، إضافة إلى مظهر الإضراب أي التوقف المؤقت عن العمل، لفتح مجال المفاوضات والتخفيف من الصراع.¹

أما إدارة الصراع فتعرف بأنها: "الطريقة أو الآلية أو الاستراتيجية التي يتبعها المدير المسؤول، والتي يمكن من خلالها حل الصراع أو الخلاف، الذي ينشأ سواء بينه وبين العاملين معه، أو بين العاملين مع بعضهم، وتوجيهه نحو إحداث التغيير والتطوير المبدع للعاملين، ومن ثم زيادة كفاءة وفعالية المنظمة، لأن الصراع إذا أحسنت المنظمة إدارته تحول إلى ظاهرة تبعث على الإبداع، المنافسة الشريفة وتنوع الإجهاد، والذي يعود بالفائدة على العاملين والمنظمة".²

ومما سبق يمكن القول بأن مصطلح الصراع هو مصطلح لاتيني ويعني الكفاح في المعركة، وهو وضع تنافسي ينشب بين طرفين أو أكثر نتيجة للتفاعل بينهم ونتيجة لتعارض المصالح، مما يؤثر على الفرد والمنظمة على حد سواء، ما يجبرها على السعي لحسن تسييره تقاديا للتأثيرات الكبيرة الغير مرغوب فيها.

1. أسباب الصراع التنظيمي: من أسباب الصراع التنظيمي نجد:

- الصراع على مستوى الموارد، كالأموال والمواد الخام؛
- الصراع الناتج عن التنافس في الأداء؛
- الاختلاف بين المستويات التنظيمية؛
- الصراع بين الإدارات وظيفيا؛
- الصراع بين التنفيذيين والاستشاريين؛
- التعارض أو التغيير في الأدوار؛
- التغيير في صلاحيات الفرد بالزيادة أو النقصان؛
- التغيير في المركز الوظيفي؛
- حدوث ازدواجية أو تدخل في العمل؛
- الاختلاف في الثقافة؛³

¹ ربيع معزوز، سامية قلوثة، الإستراتيجيات الحديثة في إدارة الصراع التنظيمي في المنظمة، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، العدد 04، جوان، 2018، ص 94.

² منال ابتسام منقوري، خاتمة لواتي، خالد رجم، إدارة الصراع التنظيمي كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة حالة مؤسسة: سونغاز عين تيموشنت-، مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية، المجلد 05، العدد 02، مناي، 2022، ص 81.

³ صبرينة غربي، حمزة معمري، الصراع التنظيمي كاستجابة سلوكية تعيق الإلتزام التنظيمي في المنظمات الحديثة، الملتقى الدولي الثاني: حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي والسوسيولوجي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 15 و16 جانفي، 2013، ص 67.

2. أهمية الصراع التنظيمي ومحاورة: تبرز أهمية ومحاورة الصراع فيما يلي:

أ. أهمية الصراع التنظيمي: تكمن أهمية الصراع في أنه:

- تحفيز للعاملين والمديرين على التنافس الإيجابي؛
- اكتشاف مسببات الصراع بحيث يسهل معالجتها، وإشاعة الإيجابية والتنافس بين الأفراد وإزالة الإحتقان؛
- ظهور اكتشاف المواهب والقدرات الإبداعية وزيادة العلاقات الأفقية بين الوحدات الإدارية.

ب. محاور الصراع التنظيمي: وتكمن محاوره فيما يلي:

- محور القيم: وهو مهم لأنه يمنح المنظمة خصوصية متميزة وأن معظم حالات الصراع تعود إلى الاختلاف في القيم خاصة منها العقائدية، الإيديولوجية والإجتماعية، وكلما كان التمسك بهذه القيم قويا زاد احتمال الصراع.
- محور المصالح: باختلافها وتعدد داخل المنظمة طبقا لتعدد العاملين، فكل جماعة رسمية أو غير رسمية تختلف مصالحها باختلاف اهتماماتها وطموحاتها، ويعتبر الاختلاف سببا للصراع، ما يجعلها مهددة بالتفكك والإنهيار.
- محور المكانة والهيبة: ويتناول المستويات العليا مثل القيادات الإدارية التي تسعى للإهتمام بتعزيز حاجاتها الاجتماعية، بعد إشباعها لحاجاتها المادية، وعادة ما ترتبط المكانة والهيبة بالسلطة والقوة، لذا يشتد الصراع بين تلك القيادات للوصول لرأس السلطة والقدرة على ممارستها فعليا.
- محور النفوذ: ويأخذ نفس الخطورة التي تكون في محور المكانة والهيبة، لكنه يبدو على مستوى الإدارة الوسطى، باعتبار أن أغلب العاملين فيها يربطون مصالحهم على أساس علاقاتهم بالقيادات العليا التي تمسك إدارة الأمر، لمحاولة كسب قدر من النفوذ، على حساب مصالح واحتياجات الآخرين.¹
- الفروق في الشخصية؛
- سوء فهم الأنظمة وتفسيرها؛
- الفروق في القيم؛
- الفروق في الحاجات.²

¹ نوال شاين، نادية صالح، إستراتيجية التغير التنظيمي ودورها في تخفيف الصراع التنظيمي في المنظمة، مجلة القبس للدراسات النفسية والإجتماعية، المجلد 01، العدد 04، ديسمبر، 2019، ص ص 191-192.

² محمد رضا شنة، إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ب، العدد 42، ديسمبر، 2014، ص 549.

3. أنواع وأشكال الصراع التنظيمي: للصراع أنواع وأشكال عديدة نذكر منها:

أ. أنواع الصراع التنظيمي: على الرغم من عدم وجود اتفاق حول تصنيفات الصراع التنظيمي وأنواعه، إلا أن معظم الباحثين يتفقون على ما يلي:

- **صراع على مستوى الفرد:** هذا الصراع يقع بين الفرد وذاته وينعكس تأثيره على سلوك الفرد وعلاقاته في العمل وتحقيقه لأهداف المنظمة، وغالبا ما يحدث هذا الصراع عندما يجد الفرد نفسه محل جذب عوامل عدة تحتم عليه الاختيار بينها؛
- **صراع بين الأفراد والجماعات:** وينشأ هذا النوع عندما يتعامل الأفراد مع الضغوط المفروضة عليهم من جانب جماعات العمل الخاصة بهم؛
- **الصراع بين الجماعات داخل المنظمة:** ويتمثل في الصراع بين الإدارة والأقسام المختلفة داخل المنظمة الواحدة قد لا تتفق على أسلوب واحد لتأدية العمل،
- **الصراع بين المنظمة وغيرها من المنظمات:** وغالبا ما يتمثل في المنافسة بين المنظمة وغيرها من المنظمات، وغالبا ما ينتج عنه تطوير المنظمة لمنتجاتها وسعيها للوصل لابتكارات جديدة.¹

ب. أشكال الصراع التنظيمي: للصراع التنظيمي عدة أشكال نذكر منها:

- **الإضراب:** يمثل الإضراب الشكل السائد من طرف في عملية الصراع، ويقصد به التوقف المؤقت عن العمل المقرر من طرف مجموعة من العمال، للتعبير عن التمسك بمطالب معينة.
- **الإحتجاج والتظاهر:** تمثل هذه المرحلة نقلة نوعية في التعامل مع الطرف الثاني، حيث يصل الصراع إلى أوجه، إذ يسعى الطرف العازم على التغيير لإرغام الطرف الآخر على الإنصياع والرضوخ لمطالبه، وإجباره على حل الصراع الذي لا يكون إلا بتحقيق مطالب الجماعة التي قامت بالتظاهر والإحتجاج.²
- **صراع الدور:** ويحدث نتيجة تأدية الشخص أدوارا متعددة في مجال عمله؛³

4. مراحل الصراع التنظيمي: للصراع مراحل عديدة نذكر منها:

- أ. **مرحلة الصراع الخفي:** ويكون في هذه المرحلة سبب أو مصدر الصراع لكنه لم يحدث بعد؛
- ب. **مرحلة إدراك الصراع:** وفي هذه المرحلة يدرك أحد أطراف الصراع أهمية الخلاف بالنسبة لمصالحه الشخصية، والخلاف طبعا يؤدي للصراع؛

¹ ناجي ليتيم، فاتن سعدوني، تحليل ومناقشة أهم أساليب تسيير ظاهرة الصراعات العمالية في المؤسسة الجزائرية، مجلة آفاق للعلوم، المجلد 01، العدد 01، جانفي، 2016، ص 303.

² عمر سرار، إدارة الصراع في المنظمة، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، ديسمبر، 2019، ص ص 522-523.

³ ناجي ليتيم، فاتن سعدوني، مرجع سبق ذكره، ص 304.

ج. مرحلة الشروع بالصراع: وفي هذه المرحلة يتولد شعور شخصي وداخلي بالصراع كالقلق، التوتر، والغضب، وهذا لدى الطرفين، إذ يسعى كل طرف للفوز حتى ولو كان ذلك على حساب الأهداف العامة للمنظمة؛

د. مرحلة الصراع المكشوف أو الظاهر: هنا يظهر الصراع ويصبح مكشوفاً حيث يظهر في السلوك الوظيفي للفرد، ويسعى كل فرد لإحباط خصمه بصورة علانية، ويكون هذا الصراع مدمراً؛

هـ. مرحلة ما بعد الصراع: وهنا تبدأ عملية إدارة الصراع، وتبدأ الإدارة في البحث والكشف عن الأسباب الحقيقية المؤدية للمشكلة، ويكون هناك تعاون وظيفي بين الأفراد والجماعات.¹

5. أساليب إدارة الصراع التنظيمي: إن أساليب إدارة الصراع في المنظمة عديدة، نذكر منها:

أ. أسلوب التجنب: ويقصد به الانسحاب من إدارة الصراع، فأسلوب تجنب الصراع مع الطرف الآخر عن طريق التأجيل، التجاهل أو الفصل بين الأطراف المتنازعة، يناسب القضايا الثانوية أو حينما تكون تكلفة المواجهة تفوق العوائد في حل المشكلة.

ب. أسلوب المواجهة والمكاشفة: تقوم وفق هذا الأسلوب الأطراف المتنازعة بمواجهة بعضها البعض لتحديد المشكلة، توضيحها والتعاون فيما بينهم لإيجاد الحلول البديلة، تقويمها واختيار الأنسب منها، ويفيد هذا الأسلوب غالباً في حل النزاعات المعقدة والتي يسودها سوء الفهم والتقدير الخاطئ.

ج. أسلوب الحل الوسط: ويتصف بقدر معتدل من كل من الحزم والتعاون، ويتم اللجوء إليه إذا تساوت قوة طرفي الصراع من خلال المفاوضات.

د. أسلوب المنافسة: ويسمى أيضاً بأسلوب الإكراه أو الإكراه، حيث يلجأ المدير في استعمال هذا الأسلوب إلى قوة السلطة، والحل الذي يتوصل إليه يكون في صالح طرف واحد فقط من الطرفين.

هـ. أسلوب التعاون: وفيه يتم البحث عن نقاط الوفاق وتجنب نقاط الخلاف، ويتميز هذا الأسلوب باهتمامه ببعدي الحزم والتعاون واللجوء إلى القوة والعلاقات الإنسانية، حيث يقوم المدير بدراسة أسباب الصراع مع كافة الأطراف ذوي العلاقة وطرح بدائل الحل المتاحة.²

و. أسلوب القوة والسيطرة: ويتم ذلك من خلال تدخل السلطة، حيث يقوم صاحب السلطة باستعمال نفوذه طرف من الأطراف، ويتميز الموقف هنا بأن هناك غالب ومغلوب، حيث يكون الغالب راض عن الوضع والمغلوب غير راض ومستاء.

ز. أسلوب التسوية: ويتم استخدام هذا الأسلوب عندما يكون وضع الصراع واضحاً في الطلبات.

¹ زهية بن سلامة، إستراتيجيات إدارة الصراعات التنظيمية، مجلة مقاربات، المجلد 04، العدد 03، مارس، 2016، ص 141.

² عبد الكريم قريشي، فائزة رويم، الإستراتيجيات الخمس لإدارة الصراع التنظيمي، مجلة دراسات نفسية وتربوية، المجلد 08، العدد 01، جوان، 2015، ص 89.

ح. أسلوب التنازل: وهو ترك أحد أطراف الصراع لاهتماماته الخاصة به، مقابل تحقيق رغبات الطرف الآخر، وهذا النمط غير حازم أي أنه تعاوني بالدرجة الأولى.¹

6. خطوات إدارة الصراع التنظيمي: لقد قدم بعض الباحثين نموذجاً يتكون من أربع خطوات لعملية إدارة الصراع التنظيمي بكفاءة وفعالية نوجزها فيما يلي:

أ. التشخيص: تعد خطوة التشخيص في عملية إدارة الصراع من أهم الخطوات وأولها، لأنها تحدد مقدار الصراع الموجود ومدى شدته، وهي التي تحدد الأسباب الحقيقية للصراع لا الأعراض الناتجة عنه، وتجري غالباً عن طريق المقابلات المعمقة مع العاملين في المنظمة.

ب. التدخل: يأتي التدخل في الصراع من خلال اتباع أسلوبين هما:

- العمليات الإنسانية: حيث تشمل على التدخل السلوكي بتفعيل الإتصال واتخاذ القرارات، القيادة الفاعلة، العمل على التغيير في ثقافة المنظمة وتعلم كيفية إدارة الصراع.
- البنية التقنية: وتعود إلى إعادة ترتيب وتوصيف الوظائف وتصنيفها وتبسيط الإجراءات للأنشطة والفعاليات والتحديث في المعدات والآلات المستخدمة في العمل، للوصول إلى الكفاءة في تحقيق الأهداف المسطرة.

- مواجهة الصراع: وهنا يتم مواجهة الصراع بشكل مباشر من خلال التعرف على درجة الشدة التي وصل إليها الصراع بشقيه الوظيفي والغير الوظيفي والمتعلق أساساً بالعلاقة بين العاملين.
- التعلم والفاعلية: حيث يتم تعليم العاملين في المنظمة على كيفية إدارة الصراع والذي يتطلب وجود قائد إداري بعقلية منفتحة على إحداث التغيير في المنظمة، وفي ثقافتها، والقادر على التأثير في المرؤوسين، والمثير للإبداع.²

7. الآثار السلبية والإيجابية للصراع التنظيمي: وتتمثل فيما يلي:

أ. الآثار الإيجابية: نورد فيما يلي الآثار الإيجابية للصراع:

- ينمي الحماس والنشاط لدى الأفراد للبحث عن أساليب أفضل يمكن أن تؤدي إلى نتائج أفضل، فالنزاع يشدّ الهمم ويشدّ العزائم؛
- يعمل الصراع على إظهار المشاكل بدلاً من أن تظل مكبوتة ومدفون بحيث يتم مواجهتها ومعالجتها؛
- يؤدي إلى تعميق الفهم بين الأطراف المختلفة؛
- عند حل الصراع يصبح الأفراد أكثر التزاماً تجاه النتيجة؛
- يعزز التلاحم والوفاء بين أعضاء الفرق والجماعات؛

¹ سارة مقرب، أنماط إدارة الصراع التنظيمي وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي-دراسة تطبيقية للعاملين بمستشفى خميس مليانة بولاية عين الدفلى-، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 02، 2019، ص ص 05-06.

² أمينة قهواجي، إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في المنظمة، مجلة معارف، المجلد 08، العدد 15، ديسمبر، 2013، ص ص 83-84 (بتصرف).

- يعمل على تحسين وزيادة الخبرات لدى الأفراد؛
- يستخدم الصراع كأداة فعالة للرقابة عند تأدية الأفراد لمهامهم داخل المنظمة.
- ب. الآثار السلبية: كما يمكن أن ينتج عن الصراع آثار سلبية من بينها:
 - قد يدفع كل طرف من أطراف الصراع إلى الاهتمام بمصلحته عوض مصلحة المنظمة؛
 - يبذل الطاقات عن مصلحة المنظمة؛
 - يهدم المعنويات ويهدر الوقت، الجهد والمال مما يضعف من مستوى الكفاءة والفعالية؛
 - يهدم ولاء الأفراد والجماعات، وينجم عنه فقد الثقة بين الإدارة والعاملين، ولجوء الأفراد إلى أعمال الإنتقام تتمثل في إهمال الآلات أو إخفاء المعلومات؛
 - يعوق العمل التعاون الجماعي؛
 - تنخفض الإنتاجية ويعاني الأداء من الجمود؛
 - التوتر النفسي والقلق وفقدان احترام الذات، وضعف المقدرة على اتخاذ القرار والتي تؤدي إلى التأثير على إنتاجية المنظمة وتخفيض الروح المعنوية للعاملين.¹

¹ شرحبيل عجراد، مرجع سبق ذكره، ص 101.

المحور السابع:

الجانب القضائي في تسيير
الموارد البشرية (منازعات العمل
الفردية والجماعية)

تمهيد:

تكتسي علاقات العمل بين العمال والمستخدم أو صاحب العمل أهمية بالغة، ويعتبر الإستقرار المهني حجر الأساس في ضمان سير الحسن للعمل، فإن وجد قام العمال بتأدية أدوارهم على أكمل وجه، وإن انعدم سادت حالة التخبط والغليان وسط العمال ما ينعكس سلباً على السير الحسن للمؤسسة.

ولا يتأتى هذا الإستقرار إلا إذا تماشى والنظم والقوانين المسيرة لعلاقات العمل، فتطبيق المستخدم للمواد القانونية المسيرة لعلاقات العمل التي تربطه بمستخدميه، يمكن المؤسسة من تجنب النزاعات الفردية (عامل ومستخدم)، أو الجماعية (عمال أو من يمثلهم والمستخدم)، لذا وجب على أرباب العمل الساعين لتقادي الدخول في النزاعات مع عمالهم، تطبيق القوانين وعدم هضم حقوق العمال، لكونهم أساس نجاح أي مؤسسة كانت ومهما كان نوعها.

حيث تطرقنا في هذا المحور إلى ما نص عليه القانونين 90-04 المؤرخ في 10 رجب عام 1410 الموافق لـ 06 نوفمبر سنة 1990، المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل، مدخل إلى نزاعات العمل الفردية، وكذا القانون رقم 90-02، المؤرخ في 10 رجب عام 1410 الموافق لـ 6 فبراير سنة 1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب.

حيث قسمناه إلى ما يلي:

- منازعات العمل الفردية؛
- طرق حل وتسوية منازعات العمل الفردية؛
- منازعات العمل الجماعية؛
- طرق حل وتسوية منازعات العمل الجماعية.

1. نزاعات العمل الفردية:

قد ينشأ عن علاقات العمل الفردية عدم اتفاق أو عدم تطبيق لأحد بنود العقد، أو عدم امتثال لكل ما يخص بنود علاقة العمل وما يترتب عنها، وهنا يحدث ما يسمى النزاع الفردي في العمل، حيث يكون بين العامل والمستخدم بشأن الإخلال بأحد الشروط السابق ذكرها، وهو يختلف عن النزاع الجماعي للعمل في أفرادهم وما يترتب عنهم من العلاقات الجماعية للعمل.¹

حيث نصت المادة 02/الباب الأول من القانون 90-04، المؤرخ في 06 نوفمبر 1990، على أن: "يعد نزاعا فرديا في العمل كل خلاف في العمل بين العامل والمستخدم بشأن تنفيذ علاقة العمل التي تربط الطرفين، سواء كان هذا بعدم تنفيذ بنود العقد، أو خرق لاتفاق عمل، أو لأحكام قانون العمل"،² ويتضح لنا من المادة أعلاه أن المشرع الجزائري قد أشار إلى أن النزاع الفردي يجب أن يمر على المرحلة الأولى لتسويته على مستوى الهيئة المستخدمة بين طرفي النزاع أنفسهم، دون تدخل طرف ثالث.³

كما تختلف أسباب النزاعات الفردية من حالة إلى أخرى، إلا أنها ترتبط كلها بالإخلال بالإلتزام أو التقصير في تطبيق نص قانوني، تنظيمي أو اتفاقي، وهوما يميز هذا النوع من المنازعات عن المنازعات الجماعية، والتي تهدف في غالبها إلى تعديل أو تغيير القانون، النظام أو الاتفاق القائم وتعويضه بآخر جديد، كما يمكن للنزاعات الفردية أن تتحول لنزاعات جماعية إذا مست طلبات فئات عديدة من العمال، كالتأخر في دفع الأجور أو بعض الحقوق الأخرى، وهو الأمر الذي أدى بمختلف التشريعات العمالية الحديثة إلى وضع أنظمة تسوية مختلفة تتناسب وطبيعة كل نوع من المنازعات.

ولما يحدث هذا النوع من المنازعات فإنه يتعين المرور عبر التسوية الودية من أجل الحفاظ على الرابطة بين العامل والمستخدم، وهذا قبل اللجوء إلى الطرق والجهات الأخرى، في حال استنفاد ذلك، حيث تتم التسوية الداخلية في بداية الخلاف وصولا إلى التسوية الودية بتدخل طرف ثالث.⁴

¹ عبد الكريم بوحميدة، الطرق الودية لتسوية نزاعات العمل الفردية في ظل قانون 90-04، مجلة العلوم القانونية والإجتماعية جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد 02، العدد 04، ديسمبر، 2017، ص 174.

² القانون 90-04 المؤرخ في 10 رجب عام 1410 الموافق لـ 06 نوفمبر سنة 1990 المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل، الجريدة الرسمية الجزائرية، السنة السابعة والعشرون، العدد 06، فيفري، 1990، ص 240.

³ عواد بلعبدون، الشروط الموضوعية لعرض نزاعات العمل الفردية أمام مكاتب المصالحة في التشريع الجزائري-دراسة مقارنة-، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص 02.

⁴ عبد الكريم بوحميدة، مرجع سبق ذكره، ص 175.

1. تسوية النزاعات الفردية على المستوى الداخلي (الهيئة المستخدمة أو المؤسسة):

ويقصد بالتسوية الداخلية للنزاعات الفردية في العمل توصل كل من العامل وصاحب العمل (أي الأطراف الفاعلة في علاقة العمل)، أو ممثلي طرفي النزاع إلى حل ودي داخلي للنزاع القائم بينهما، ذلك دون أي تدخل من أي جهة خارجية عن المؤسسة، ويتم ذلك غما بسحب صاحب العمل القرار سبب النزاع أو تعديله أو تراجع عنه تصرفه استجابة لطلب العامل، وإما من خلال البحث عن الأسباب الحقيقية التي أدت إلى نشوء هذا النزاع من أجل معالجتها، ويقصد بها أيضا: "المساعي التي يقوم بها الطرفان داخل إطار المؤسسة لوضع نهاية للنزاع الثائر بينهما".¹

كما يقصد بها أيضا: "ذلك الخلاف القائم بين العامل ورب العمل بسبب تنفيذ عقد عمل أو عقد تمهين وتكوين أو قطع علاقة العمل، وقد تكون قضايا أخرى متعلقة بآثار علاقة العمل كالضمان الإجتماعي وحساب التقاعد وغيرها".²

ونصت المادة 03/الباب الثاني من القانون 90-04 على أنه: "يمكن للمعاهدات والاتفاقيات الجماعية للعمل أن تحدد الإجراءات الداخلية لمعالجة النزاعات الفردية في العمل داخل الهيئات المستخدمة".³

ما معناه أن هناك إمكانية للمعاهدات الداخلية والاتفاقيات الجماعية للمؤسسات أن تقي بالغرض، أي أن تكون أداة لحل النزاع الفردي بين العامل أو الموظف والمستخدم أو صاحب العمل، بناء على المواد القانونية التي تتضمنها، أي أن الاتفاقيات الجماعية للمؤسسة وبحكم أنها اتفاقيات تبرم بين المستخدم أو صاحب العمل وممثلي النقابة التابعة للمؤسسة، نيابة عن العمال، من المفروض أن تتضمن المواد القانونية المسيرة لهذا النوع من النزاعات، ما يسمح بفض وحل هذا النزاع وديا على مستوى الهيئة المستخدمة.

كما نصت المادة 04/الباب الثاني من القانون 90-04 على أنه: "في حالة غياب الإجراءات المنصوص عليها في المادة الثالثة من هذا القانون، يقدم العامل أمره إلى رئيسه المباشر الذي يتعين عليه تقديم جواب خلال ثمانية أيام من تاريخ الإخطار".

"في حالة عدم الرد، أو عدم رضى العامل بمضمون الرد يرفع الأمر إلى الهيئة المكلفة بتسيير المستخدمين أو المستخدم حسب الحالة".

¹ سليمان أحمية، التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري-علاقات العمل الفردية-، الجزء الثاني، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص 298.

² عبد المجيد حداد، مدى إخلال آلية المصالحة الإجبارية في منازعات العمل الفردية بحق التقاضي، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 07، العدد 02، 2020، ص 76.

³ القانون 90-04، مرجع سبق ذكره، ص 240.

"يلزم الهيئة المسيرة أو المستخدم بالرد كتابيا عن أسباب رفض كل أو جزء من الموضوع خلال 15 يوما على الأكثر من تاريخ الإخطار".¹

ومما سبق ذكره، يمكن القول بأن إجراءات فض أو حل النزاع الفردي على مستوى الهيئة المستخدمة تمر على عدة مراحل هي:

- اللجوء للمعاهدات أو الإتفاقيات الجماعية على مستوى الهيئات المستخدمة، كأول حل؛
 - إذا لم تتوفر هناك مواد قانونية خاصة بفض وحل النزاعات الفردية، يمكن للعامل تقديم طلب لرئيسه المباشر بخصوص المشكل الذي يواجهه، وعلى هذا المسؤول الرد على طلب العامل في أجل أقصاه ثمانية أيام من تاريخ الإخطار؛
 - في حالة عدم الرد أو عدم رضى العامل عن الرد، يرفع الأمر إلى الهيئة المكلفة بتسيير المستخدمين أو المستخدم باعتباره أعلى سلطة؛
 - ويلزم بعدها المستخدم بالرد كتابيا على طلب العامل في أجل أقصاه 15 يوما من تاريخ الإخطار.
2. على المستوى الخارجي (خارج الهيئة المستخدمة أو المؤسسة): وتتم إما على مستوى مفتشية العمل وتحديدًا مكتب المصالحة، أو باللجوء للنسوية عن طريق القضاء.
- أ. تسوية النزاع على مستوى مفتشية العمل (مكتب المصالحة):

بعدم استحالة إيجاد حل للنزاع الفردي على مستوى الهيئة المستخدمة (على المستوى الداخلي)، يحق للعامل اللجوء لحل النزاع على المستوى الخارجي، والإستعانة بطرف ثالث، وإخطار مفتشية العمل التابع لها إقليميا، عن طريق تقديم عريضة أو الإدلاء بأقواله، وهي من تتكفل بإخطار ما يسمى مكتب المصالحة الموجود على مستواها.

حيث يؤسس لكل دائرة اختصاص إقليمي لمكتب مفتشية العمل، مكتب واحد للمصالحة، من أجل وقاية المنازعات الفردية في العمل وتسويتها، كما مقر مكتب المصالحة يوجد في نفس مكان وجود مقر مكتب مفتشية العمل.²

وتعد مكاتب المصالحة حسب القانون 90-04 لجانا متساوية الأعضاء، مشكلة تشكيلا ثنائيا متساوي الأعضاء، أي عضوان ممثلان للعمال وعضوان ممثلان لأصحاب العمل، ويتم اختيار الجميع عن طريق الإقتراع السري لمدة 03 سنوات، من قبل عمال المؤسسات الواقعة في دائرة الاختصاص الإقليمي للجهة القضائية المختصة، كما يتم تعيين الأعضاء المنتخبين الذين يشكلون مكاتب المصالحة بصفة رسمية

¹ نفس المرجع السابق، ص ص 240-241.

² سميشة تلجون، دور مكاتب المصالحة في تسوية منازعات العمل الفردية على ضوء الجزائري المقارن، مجلة السياسات العالمية، المجلد 06، العدد 01، 2022، ص 1132.

بأمر من رئيس المجلس القضائي المختص إقليمياً، وتكون رئاسة المكتب بالتداول بين الطرفين، لمدة 06 أشهر لكل فئة.¹

كما نصت المادة 12 من نفس القانون المذكور أعلاه، والمتضمنة الشروط الواجب توافرها في أعضاء أو نواب المكتب، على ما يلي:

- الجنسية الجزائرية؛
- بلوغ سن 25 سنة على الأقل بتاريخ الانتخاب؛
- ممارسة المهنة بصفة عمال أجراء أو مستخدمين منذ 5 سنوات على الأقل؛
- التمتع بالحقوق المدنية والسياسية.²

هذا الإخطار الذي خص له المشرع فقط مادتان، يتم بصورة غير مباشرة عن طريق مفتش العمل، مروراً بمرحلتين، حيث يقوم المعني بالأمر بداية بإخطار مفتش العمل المختص إقليمياً بواسطة عريضة مكتوبة أو بالحضور الشخصي له، على أن يقوم هذا الأخير محضر بتصريحات المدعي، بعد ذلك يقوم مفتش العمل بدوره بتقديم الإخطار إلى مكتب المصالحة، على أن يتم ذلك خلال 03 أيام من تبليغه، وهذا ما نصت عليه المادة 27 من نفس القانون.³

ونصت المادة 27، من نفس القانون، على أن يقوم بعدها المفتش في ظرف 03 أيام من تبليغه بتقديم الإخطار إلى مكتب المصالحة واستدعاء الأطراف إلى الاجتماع، وتحسب مدة 08 أيام على الأقل من تاريخ الاستدعاء إلى اليوم المحدد لحضور الأطراف، وذلك بحضور المدعي (العامل) والمدعى عليه (المستخدم)، أي العامل والمستخدم شخصياً أو من يمثلهما أو ينوب عليهما، وفي حالة غياب المدعى عليه في جلسة المصالحة الأولى، يتم استدعائه مجدداً للمرة الثانية بعد 8 أيام كأقصى تقدير، وهذا ما نصت عليه المادة 29 من نفس القانون، وبحضور هذه الأطراف قد يتفق الطرفان وتتم المصالحة بكتابة وتحضير محضر صلح، حيث يتم تنفيذ إجراء الصلح في أجل لا يتعدى 30 يوماً من تاريخ توقيع المحضر، وهذا ما نصت عليه المادة 33،⁴ من نفس القانون، وإذا تغيب ثانية دون مبرر يقوم المكتب بتحضير محضر عدم صلح لعدم حضور المدعى عليه، ما يسمح للعامل بالمرور إلى الإجراءات القضائية.

¹ عبد المجيد حداد، مرجع سبق ذكره، ص 77.

² القانون 90-04، مرجع سبق ذكره، ص 241.

³ عواد بلعبدون، تطور آليات التسوية الودية لمنازعات العمل الفردية في التشريع الجزائري، مجلة قانون العمل والتشغيل، العدد 03، جانفي، 2017، ص ص 59-60.

⁴ القانون 90-04، مرجع سبق ذكره، ص 243.

ب. تسوية النزاع على مستوى القضاء :

تمثل التسوية القضائية لمنازعات العمل الفردية المرحلة الأخيرة التي يلجأ إليها بعد فشل الطرق الودية السابقة، وهو المبدأ الذي اعتمده المشرع الجزائري كغيره من التشريعات العمالية من حيث إنشاء قضاء للعمل مختص بالفصل في المنازعات التي تنشأ بين العمال وأصحاب العمل.¹

وحسب المادة 08، من القانون 90-04، أن جلسات المحكمة الاجتماعية تتعقد بحضور قاض ومساعدان من العمال وكذا مساعدان من المستخدمين، ويجوز لها الإنعقاد قانونيا بحضور مساعد عن العمال ومساعد عن المستخدمين فقط، وفي حال غياب كل الماعدين يتم استبدالهما بماعدين احتياطيين، وفي حال تعذر ذلك يتم تعويضهما بقاض أو قاضيين حسب الحالة.²

ونصت المادتان 37 و38، من نفس القانون، في مضمونها على أنه:

ترفق العريضة المقدمة من طرف العامل للمحكمة الاجتماعية بنسخة من محضر عدم المصالحة المقدم من طرف مكتب المصالحة، وتحدد الجلسة الأولى في مدة أقصاها 15 يوما التي تلي توجيه العريضة الإفتتاحية للدعوى، وعلى المحكمة أن تصدر حكما في أقرب الآجال.³

II. نزاعات العمل الجماعية:

تعتبر خلافات العمل الجماعية ظاهرة عالمية في كل دول العالم، بغض النظر عن النظام السياسي، الإقتصادي والإجتماعي السائد في كل منها، ونتيجة لذا تعتبر نزاعات العمل الجماعية أحد الإفرازات الطبيعية لعلاقة العمل الجماعية، بحكم المصالح المتناقضة والمتضاربة بين طرفي علاقة العمل من جهة، وبحكم التغيرات التي قد تعترض سريان هذه العلاقة التي من شأنها أن تعكر صفو السير الحسن لهذه العلاقة من جهة أخرى، وبالتالي إعادة النظر في الحسابات التي أعدها كل طرف.⁴

وجاء في القانون 90-02، المؤرخ في 06 فبراير 1990، المتعلق بالوقاية من المنازعات الجماعية في العمل وطرق تسويتها وممارسة حق الإضراب، خاصة ما تعلق بالمادة الأولى/الباب الأول منه، أنه: "يحدد هذا القانون كفايات الوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وشروط وكفايات ممارسة حق الإضراب الناتج عن النزاع الجماعي، بمفهوم المادة الثانية أدناه".

¹ بشير هدف، الوجيز في شرح قانون العمل-علاقات العمل الفردية والجماعية-، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 101.

² القانون 90-04، مرجع سبق ذكره، ص 241.

³ نفس القانون السابق، ص 244.

⁴ رشيد واضح، مدى فعالية طرق التسوية السلمية لمنازعات العمل الجماعية في التشريع الجزائري، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر، 2007، ص 163.

حيث نصت **المادة 02** منه، على أنه: "يعد نزاعا جماعيا في العمل خاضعا لهذا القانون كل خلاف يتعلق بالعلاقات الاجتماعية والمهنية في علاقة العمل والشروط العامة للعمل، ولم يجد تسويته بين العمال والمستخدم باعتبارهما طرفين في نطاق أحكام المادتين **4** و **5** أدناه".

ونصت **المادة 04** من نفس القانون المذكور أعلاه، على أنه: "يعقد المستخدمون وممثلو العمال اجتماعات دورية ويدرسون فيها وضعية العلاقات الاجتماعية والمهنية.

تدل عبارة ممثلي العمال، في مفهوم هذا القانون على الممثلين النقابيين للعمال أو الممثلين الذين ينتخبهم العمال، في حالة عدم وجود ممثلين نقابيين.

تحدد كليات تطبيق هذه المادة، لا سيما دورية الاجتماعات، في الإتفاقيات أو العقود التي تبرم بين المستخدمين وممثلي العمال".

بينما نصت **المادة 05** من نفس القانون، على أنه: "إذا اختلف الطرفان في كل المسائل المدروسة أو في بعضها، يباشر المستخدم وممثلو العمال إجراءات المصالحة المنصوص عليها في الإتفاقيات أو العقود التي يكون فيها كلا من الجانبين طرفا فيها.

وإذا لم تكن هناك إجراءات اتفاقية للمصالحة أو في حالة فشلها، يرفع المستخدم أو ممثلو العمال الخلاف الجماعي في العمل إلى مفتشية العمل المختصة إقليميا".¹

ومما سبق ووفقا لهذا القانون يمكن القول بأن النزاع الجماعي له طرفان، العمال أو ممثليهم (النقابات) من جهة، والمستخدم أو صاحب العمل من جهة أخرى، ويشترط هذا القانون أن يعقد المستخدمون ونقابات العمال لقاءات واجتماعات دورية يدرسون فيها وضعية علاقات العمل الاجتماعية والمهنية، وهذا ما قد يجنب الطرفين أصلا الدخول في نزاع، وإن لم يتم التوافق بين الطرفين فيلجأ بعدها إلى ما نصت عليه الإتفاقيات أو العقود المبرمة، والتي يفترض أن تشمل على المواد القانونية التي تسيير هذا النوع من النزاعات بطرق ودية، وإذا انعدمت هذه الإتفاقيات والعقود أو في حالة فشل هذه الاجتماعات يرفع بعدها أحد الطرفين الخلاف إلى مفتشية العمل المختصة إقليميا.

وعلى هذا الأساس فإن المنازعات الجماعية للعمل، تمثل كل خلاف يتعلق بالعلاقات الاجتماعية والمهنية في علاقة العمل والشروط العامة للعمل، يقع بين العمال أو بعضهم وبين صاحب العمل، أو بين عمال عدة مؤسسات ومجموعة أصحاب عمل.

¹ القانون رقم 90-02، المؤرخ في 10 رجب عام 1410 الموافق لـ 6 فبراير سنة 1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 06، السنة السابعة والعشرون، 1990، ص ص 231-232.

1. الشروط الواجب توفرها لكي تكون المنازعات جماعية: يجب توفر الشرطين التاليين لتكون المنازعة جماعية:

- ✓ أن يكون النزاع جماعي في أطرافه: حيث يشمل الخلاف جميع عمال المؤسسة أو مجموعة منهم، سواء كانت هذه المجموعة منتسبة إلى نقابة أو عدة نقابات أو غير منتسبة، وقد يكون الطرف الثاني في النزاع صاحب عمل واحد أو العديد من أصحاب العمل؛
- ✓ يكون موضوع المنازعة جماعي: حيث يتعلق سبب النزاع بمصلحة مشتركة بين العمال، وتشمل على العموم، المطالبة بتطبيق نص قانوني في صالح العمال، تحسين شروط العمل، الزيادة في الأجور وغيرها من مواضيع النزاع العمالي المتعددة، والتي يرتبط أهمها بالظروف الاجتماعية، المادية والتقنية للعمل.¹

2. آليات وطرق تسوية النزاعات الجماعية في إطار الإدارات والمؤسسات العمومية: تتمثل هذا الآليات والطرق في²:

- أ. التنظيم الإداري: وهو إجراء نصت عليه المادة 16 من القانون 90-02، يقوم بموجبه ممثلو فئة الموظفين برفع مسألة خلافهم الجماعي إلى السلطة الإدارية الوصية على الهيئة المستخدمة سواء تعلق الأمر بالبلديات، الولايات أو الوزارات وكذلك المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، وعليه تتدخل السلطة الوصية لتسوية النزاع الجماعي بين فئة المستخدمين والهيئة المستخدمة التي تشرف عليها.
- ب. المصالحة الإدارية: في حالة عدم تسوية النزاع الجماعي على مستوى السلطة الإدارية الوصية، تقوم هذه الأخيرة بعرض محاولة الصلح على طرفي النزاع مثلما نصت عليه المادة 17 من القانون 90-02، عن طريق استدعائهما رفقة ممثلي الوظيف العمومي ومفتشية العمل المختصة إقليمياً، وهذا إذا تعلق النزاع بعدم تطبيق إلزام قانوني أو تنظيمي، أما إذا تعلق النزاع في تفسير نص قانوني أو تنظيمي أو مسائل أخرى تخرج عن الإطار التنظيمي والقانوني للهيئة المستخدمة، تقوم السلطة الإدارية الوصية بإخطار السلطة المكلفة بالوظيف العمومي التي تعرض النزاع بدورها على مجلس الوظيف العمومي المتساوي الأعضاء، لإعطاء التفسير القانوني موضوع النزاع، وهذا ما نصت عليه المادة 22 من القانون 90-02.

- ج. الوساطة الإدارية: يتم اللجوء إلى إجراءات الوساطة الإدارية في حال تم فشل المصالحة الإدارية، وفي هذا الإطار تقوم السلطة الإدارية الوصية حسب الحالة بإحالة النزاع لطرف محايد كوسيط بين طرفي النزاع، ضمن مدة زمنية معينة مثلما نصت على ذلك المادة 46 من القانون 90-02، على أن يرفع تقريره للجهة التي عينته مع إمكانية نشره في حالة الإضراب لتمكين فئة الموظفين من الإطلاع على

¹ بشير هدي، مرجع سبق ذكره، ص 195.

² سامي بن حمة، دور الطرق البديلة في تسوية نزاعات العمل الجماعية، مجلة حوليات، المجلد 25، العدد 01، ماي، 2014، ص ص 276-278.

التسوية، كما تجدر الإشارة إلى أن إجراء الوساطة في هذه الحالة يقتصر فقط على حالات الإضراب دون باقي النزاعات الأخرى التي لا ينشأ عنها الإضراب.

د. التحكيم أمام اللجنة الوطنية: إذا تعلق الأمر بالنزاعات الجماعية التي تنتج عنها حالات الإضراب بعد فشل إجراءات الوساطة أو تعلق الأمر بفئة الموظفين ممنوعين من الإضراب، مثلما نصت على ذلك المادة 49 من القانون 90-02، فضلا عن مقتضيات والمتطلبات القاهرة التي تفرضها الظروف الاقتصادية والاجتماعية مثلما أشارت إلى ذلك المادة 48 من القانون 90-02، يتم عرض النزاع أمام اللجنة الوطنية للتحكيم من قبل السلطة الإدارية الوصية (الوزير-الوالي-رئيس المجلس الشعبي البلدي) للفصل في النزاع الجماعي بصفة نهائية.

3. آليات وطرق تسوية النزاعات الجماعية دون تدخل المؤسسات والإدارات العمومية: تتمثل الطرق والآليات الخاصة بتسوية النزاعات الجماعية في:

أ. التفاوض:

تسمى هذه الطريقة أو الآلية بالتفاوض الجماعي، أو الثنائي الأطراف (العمال أو ممثليهم، ومستخدم)، ويعتبر هذا النوع من التفاوض الثنائي الأطراف الأكثر إنتشارا عبر العالم، ومن أقدم آليات التفاوض على مستوى المؤسسة التي عرفها قانون العمل ومازالت تحظى باهتمام تشريعات العمل الحديثة، نظرا لبساطة التفاوض على مستوى المؤسسة ولسهولة تحديد أطراف التفاوض من جهة ومعرفة كل طرف للآخر وللمواضيع المطروحة للتفاوض والتشاور من جهة أخرى.¹

وتنص المادة 04 من القانون المتعلق بتسوية النزاعات الجماعية وحق الإضراب، بأن "يعقد المستخدمون وممثلو العمال، اجتماعات دورية ويدرسون فيها وضعية العلاقات الاجتماعية والمهنية، على أن "تحدد دورية الاجتماعات، في الإتفاقيات أو العقود التي تبرم بين المستخدمين وممثلي العمال"، هذه القاعدة التي عملت على تجسيدها العديد من الإتفاقيات الجماعية المبرمة في المؤسسة الوطنية، تطبيقا لهذا القانون، حيث نجد أن هناك عناية بارزة بهذا الموضوع.

وتتمثل أهمية هذه اللقاءات الدورية في كونها تبقى الإتصال المباشر والدائم بين الطرفين، وتوفر فرص التشاور والتعاون الفعال بين الأطراف، من أجل إحباط أي إشكال أو خلاف قد يلوح في أفق العلاقات المهنية والاجتماعية بينهما.²

¹ عواد بلعبدون، التفاوض الجماعي ثنائي الأطراف ومستوياته، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 04، العدد 01، جوان، 2019، ص 78.

² سليمان أحمية، الآليات المهنية الإتفاقية لتسوية نزاعات العمل الجماعية بين الإطار القانوني والواقع العملي، مجلة حوليات جامعة الجزائر، المجلد 25، العدد 01، ماي، 2014، ص 162.

ب. المصالحة:

المصالحة تعني تدخل طرف آخر من أجل إيجاد حلول لتسوية النزاع الجماعي بين صاحب العمل والعمال، وتستهدف المصالحة التقريب والتوفيق بين وجهات نظر أطراف النزاع قصد الوصول إلى تسوية مرضي الطرفين، وبالتالي اختصار الطريق، ربح الوقت، تقليل المخاطر والمحافظة على العلاقات الودية بين صاحب العمل والعمال.

كما نص المشرع الجزائري على إجراءات المصالحة في المادة 05 من القانون 90-02، السالف الذكر وذلك بقوله: "إذا اختلف الطرفان في كل المسائل المدروسة أو في بعضها، يباشر المستخدم وممثلو العمال إجراءات المصالحة المنصوص عليها في الإتفاقيات أو العقود التي يكون كل من الجانبين طرفا فيها"، ومن خلال هذه المادة يتضح لنا أن إجراء المصالحة لا يتم إلا بعد فشل التفاوض بين طرفي النزاع، الأمر الذي يحتم عليهما اللجوء إلى المصالحة وفقا للإتفاقيات المبرمة بينهما، وفي حالة عدم وجود إتفاقية بينهما أو عند فشلها، يرفع أحد أو كلا أطراف النزاع الخلاف الجماعي إلى مفتشية العمل المختصة إقليميا. أما على مستوى الإدارات العمومية فإن هذا الطرف المتدخل حسب التشريع الجزائري هو عبارة عن أجهزة رسمية تتكفل بإيجاد حلول مناسبة لتسوية النزاع الجماعي، وفق ما تفرضه طبيعة العلاقة المهنية الجماعية للعمال وصاحب العمل.¹

ج. الوساطة:

تتطلب الوساطة تدخل شخص يسمى "الوسيط"، بعد أن يتفقا أطراف النزاع الجماعي على تعيينه²، تعد الوساطة من الطرق المرنة والسريعة لتسوية نزاعات العمل الجماعية وديا، وتجدر الإشارة إلى أن القانون 90-02، قد أقر نظامين للوساطة، وساطة لتسوية نزاعات العمل الجماعية يلجأ إليها قبل استخدام الإضراب وتطبق في القطاع الاقتصادي العام والخاص، تمثل أحكامها المواد من 09 إلى 12 من نفس القانون المذكور أعلاه، ووساطة أخرى خاصة بتسوية الإضرابات يمتد مجالها إلى كل القطاعات سواء كانت عامة أو خاصة، إدارية أو إقتصادية، تستخدم عند الإشعار المسبق بالإضراب واثناء ممارسته، وتمتلك السلطات العمومية، وزير العمل ورئيس المجلس الشعبي البلدي، سلطة واختصاص تحريكها وتعيين الشخص الوسيط، تنظم أحكامها المواد من 46 إلى 48 من نفس القانون المذكور أعلاه.

¹ عمار زعبي، الطرق الودية لتسوية منازعات العمل الجماعية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 10، جانفي، 2015، ص 29-30.

² عواد بلعبدون، شروط وخصائص التفاوض الجماعي، مجلة قانون العمل والتشغيل، العدد 06، جوان، 2018، ص 151.

ومنه فإن الوساطة وسيلة تساعد الطرفين المتنازعين للوصول إلى تسوية سلمية ومقبولة لنزاعهما الجماعي، عن طريق الإحتكام لطرف ثالث يتسم بالكفاءة، الحيادة والإستقلال، تكون مهمته اقتراح هذه التسوية.¹

د. الإضراب:

"إذا استمر الخلاف بعد استنفاد إجراءات المصالحة والوساطة المنصوص عليها أعلاه، وفي غياب طرق أخرى للتسوية قد ترد في عقد أو اتفاقية بين الطرفين، يمارس حق العمال في اللجوء إلى الإضراب وفقا للشروط والكيفيات المحددة في أحكام هذا القانون"، وهذا ما نصت عليه المادة 24/الباب الثالث/الفصل الأول، من القانون 90-02.²

ومما سبق يمكن القول بأن آلية أو طريقة الإضراب تأتي بعد استنفاد الحلول في الطرق السابقة الذكر، بدءا بالتفاوض، المصالحة والوساطة، وهذا لما له من تأثيرات وخيمة على كلا الطرفين، سواء العمال في عدم تقاضيتهم للأجور ما يؤثر على الجانب الاجتماعي الخاص بهم، وكذا المستخدم أو صاحب العمل بتوقيف العمل على مستوى المؤسسة وما له من تبعات إقتصادية ومالية بعدها.

هـ. التحكيم:

يتم اللجوء إلى التحكيم بعد استنفاد كل الطرق الودية السابقة، باعتباره المرحلة الأخيرة في تسوية النزاع بالطرق الودية، حيث يقوم الحكم وحده بالفصل في النزاع المعروض عليه، وهو ما يكسب التحكيم الصفة القضائية، وقد يكون اللجوء إلى التحكيم إختياريا باتفاق الطرفين المتنازعين، أو إجباريا عن طريق الإحالة بنص قانوني أو بقرار من السلطة الوصية، كما قد تكون نتيجة التحكيم ملزمة للطرفين أو غير ملزمة، وتختلف الدول في تحديد الجهة التي تتولى التحكيم، إلا أنه غالبا ما يتم اختياره من بين القضاة، ويتولى أطراف المنازعة إختيار المساعدين في هيئة التحكيم.

أما بالنسبة للتشريع الجزائري، فقد أحال بنص المادة 13، من القانون المتعلق بالوقاية من منازعات العمل الجماعية وتسويتها إلى قانون الإجراءات المدنية لتنظيم إجراءات التحكيم وكيفياته، وبالتالي يتوجب على الطرفين المتنازعين أن يختارا كل منهما حكما عنه، على أن يتفق المحكمان المعنيان على اختيار وتعيين حكم مرجح من بينهما، ويتم الإتفاق على التحكيم بحضور المحكمين المختارين، ويثبت الإتفاق إما في محضر أو في عقد رسمي أو عرفي، كما يجب أن يحدد الاتفاق موضوعات النزاع وأسماء المحكمين، وإلا كان باطلا.

¹ الصديق ريكلي، الوساطة كطريقة مستحدثة لتسوية نزاعات العمل الجماعية وديا طبقا لأحكام القانون 90-02 المؤرخ في 06 فيفري 1990، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 44، ديسمبر، 2015، ص ص 272-273 (بتصرف).

² القانون 90-02، مرجع سبق ذكره، ص 233.

ويمكن للمتنازعين أن يتفقا مسبقا أثناء إبرام العقد على اللجوء إلى التحكيم في حالة وقوع أي نزاع بينها، وهو ما يرد نص عليه عادة في الإتفاقيات الجماعية.

أما في حالة على الاتفاق على تعيين المحكم أو المحكمين من طرف أحد المتنازعين أو كلاهما، يرجع الأمر إلى رئيس الجهة القضائية الواقع في دائرتها محل العقد لتعيين المحكم أو المحكمين بناء على عريضة ترفع إليه، على أن ينتهي المحكمون من مهمتهم ويصدرون قراراتهم خلال 30 يوما من تاريخ تعيينهم.

وعليه، فإن القانون الجزائري أخذ بنظام التحكيم الإختياري، كما هو الشأن بالنسبة للقانون الفرنسي والتونسي، إلا أنه أخذ بمبدأ التحكيم الإجباري في حالة القيام بتسوية النزاع خلال فترة الإشعار المسبق للإضراب وبعد الشروع فيه، خاصة بالنسبة لبعض فئات العمال والذين يعملون في القطاعات الإستراتيجية للدولة والممنوعة من ممارسة حق الإضراب، وهذا بعد ممارسة الوسائل الأخرى للتسوية كالوساطة والمصالحة.¹

¹ بشير هدي، مرجع سبق ذكره، ص ص 216-217.



خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه المطبوعة، إبراز أهمية العنصر البشري، ومختلف المهام التي تشملها إدارة الموارد البشرية كعلم وآلية، مهمتها تسيير مصالح المورد البشري، تسهيل وتذليل كل العقبات التي تحول دون تقديمه لأداء ممتاز ينعكس حتما بصورة مباشرة على الأداء الكلي للمنظمة، مهما كان نوعها ومهما كان حجمها.

وحاولنا أيضا من خلال هذه المطبوعة، الدمج بين الجانب النظري لإدارة الموارد البشرية وجانبها التطبيقي، بحكم أن النظرة السائدة لإدارة الموارد البشرية في مجتمعنا بصفة عامة، وبين الطلبة بصفة خاصة، أن هذا الموضوع هو موضوع نظري بحت، بعيد كل البعد عن الجانب التطبيقي، وهذا هو أكبر خطأ شائع يخص إدارة الموارد البشرية، فبحكم تجربتنا لتسيير الموارد البشرية عمليا على مستوى مختلف الإدارات التابعة لمختلف المؤسسات بكل أنواعها، وكذا نظريا من خلال تدريبنا للمقياس، تبين لنا أن موضوع إدارة البشرية يجمع بين الجانب النظري من خلال شقه القانوني المتضمن عقود العمل، المقررات الرسمية المختلفة، ووضع الإتفاقيات الجماعية والقوانين الداخلية المتضمنة المواد القانونية التي أتى بها المشرع بهذا الخصوص، وكذا الجانب المالي الخاص بتسيير الأجور، الحوافز المادية وكذا مختلف التعويضات المالية، التي تعتبر ركيزة أساسية لكسب رضا المورد البشري داخل المنظمة، إضافة إلى الشق التسييري الذي يمتاز به مسؤول الموارد البشرية على مستوى المنظمة.

كما حاولنا من خلال هذه المطبوعة، إسقاط الجانب النظري لموضوع إدارة الموارد البشرية على حالة الجزائر، خاصة ما تعلق بمختلف القوانين المسيرة لهذا الشأن، بدءا من قانوني العمل الخاصين بالمؤسسات العمومية الاقتصادية والخواص، وكذا للمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، وصولا للقوانين المنظمة للصراعات الفردية والجماعية داخل المنظمة، وهذا كله تماشيا والمحاور التي أتت في برنامج هذا المقياس، خاصة وأنه موجه لطلبة السنة الثالثة إدارة الأعمال، الذين هم معنيون بصفة كبيرة أن يكونوا المسيرين المستقبليين لمصالح إدارة الموارد البشرية، على مستوى مختلف المؤسسات، لذا وجب علينا منحهم الجانب النظري بالموضوع إضافة إلى الجانب العملي، تهيئة منا لهم ليكونوا على قدر المسؤولية المستقبلية.



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
2. بشير هدفي، الوجيز في شرح قانون العمل-علاقات العمل الفردية والجماعية-، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
3. جمال الدين محمد مرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2002.
4. حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
5. حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
6. خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2004، ص 244.
7. رقية سكيل، البعد التعاقدى في علاقات العمل في التشريع الجزائري، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، العدد 21، جانفي، 2019.
8. سليمان أحمية، التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري-علاقات العمل الفردية-، الجزء الثاني، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
9. سمير محمد الوهاب، ليلي مصطفى البرادعي، إدارة الموارد البشرية، جامعة القاهرة، مصر، 2008.
10. السيد عليوة، تنمية مهارات مسؤولي شؤون العاملين، إيتراك للطباعة، القاهرة، مصر، 2001.
11. صالح إبراهيم العواسا، وآخرون، إدارة الموارد البشرية في ظل الاتجاهات العالمية المعاصرة، الأردن، دار البازوري العلمية، 2019.
12. صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، مدخل تطبيقي معاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
13. صلاح الدين محمد عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002.
14. صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
15. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، المكنية العصرية للنشر والتوزيع، 2009.
16. عبد العزيز علي حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتبة العصرية، ط1، 2017.

17. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، الجزائر، 2006.
18. كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، لبنان، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، 2000.
19. مجدي عبد الله شرارة، علاقات العمل الفردية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2016.
20. محمد حسن راوية، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004.
21. محمد رسلان الجبوسي، الإدارة علم وتطبيق، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2008.
22. محمد قاسم القريوني، السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
23. منير بن احمد بن دريدي، إستراتيجية الموارد البشرية، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
24. نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، دار الائمة للطباعة والشر والتوزيع، ط2، 2011.
25. هيثم العاني، الإدارة بالحوافز التحفيز والمكافآت، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

ب/ المقالات العلمية:

1. أحمد دواره، مصطفى بورقبة، الجيلالي عمارة، مدى تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية في المؤسسات الجزائرية-دراسة ميدانية بمؤسسة القلد (SOTRIFIT) تيارت-، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، العدد 07، مارس، 2020.
2. أحمد يوسف فلوح، إضفاء الطابع التعاقدى على علاقات العمل، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، المجلد 08، العدد 01، 2022.
3. آسيا بعضي، مفيدة يحيوي، دور تحليل الوظائف في تحسين قيمة المنتج - دراسة حالة: مؤسسة رغبة الجنوب -، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، المجلد 11، العدد 02، 2018.
4. أشواق مهني، سهام موسي، أثر الحوافز على إدارة الأزمة في ظل جائحة كورونا-دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية طولقة-، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16، العدد 03 الخاص (الجزء الثاني)، نوفمبر، 2021.

5. أصيلة العمري، دراسة تحليلية قياسية لمساهمة مراجعة الصحة والسلامة المهنية في تحسين إنتاجية مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة ENICAB (2007-2013)، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، المجلد 08، العدد 01، جوان، 2015.
6. آمال بوعامة، عبد الرحمان العايب، واقع تدقيق إدارة الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل المسؤولية الاجتماعية للشركات (مع الإشارة إلى نظام إيزو 45001) -دراسة حالة المؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة بالعلمة-، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 10، العدد 01، 2022.
7. أمينة قهواجي، إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في المنظمة، مجلة معارف، المجلد 08، العدد 15، ديسمبر، 2013.
8. أنساع رضوان، زروخي فيروز، مختار رحمانى حكيمة، دور الحوافز في تفعيل الإبداع الإداري، مجلة البديل الاقتصادي، العدد العاشر، جوان، 2020.
9. أيوب الشيكور، مسراتي خولة، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على وظائف إدارة الموارد البشرية للإدارة العمومية "دراسة حالة وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات"، مجلة بحوث متقدمة في الاقتصاد واستراتيجيات الأعمال، المجلد 02، العدد 02، 2021.
10. براهيم بلقايد، شوقي بوري، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين-دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن لوحدية وهران-، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 17، السداسي الثاني، 2017.
11. بركة بلاغماس، نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بوظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 03، العدد 09، الجزء الأول، جوان، 2017.
12. بشير محمد، عبد الله ثاني محمد نذير، الوساطة في حل الصراعات-مقاربة اتصالية لتسيير الصراعات في التنظيمات-، مجلة التدوين، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر، 2009.
13. بن عزوز بن صابر، حق العمال في الوقاية الصحية والأمن داخل أماكن العمل في التشريع الجزائري، مجلة القانون، جانفي، 2010.
14. تمارا فرحان أبورما، منار إبراهيم القطاونة، أثر الإدارة الإلكترونية على تخطيط الموارد البشرية في الشركات الصناعية في محافظة البلقاء في الأردن، مجلة معارف، السنة التاسعة، العدد 17، ديسمبر، 2014.
15. حسين بوتلجة، محمد الأمين مشرور، إسحاق حسيني، تحليل وتوصيف الوظائف كأحد آليات الهندسة الوظيفية - محاولة تطبيق لطريقة التحليل الذاتي بالمراقبة-، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 06، العدد 02، 2017.

16. حنان زمر، محمد البشير مبيروك، محاولة تقييم أداء إدارة الموارد البشرية باستخدام بطاقة أداء الموارد البشرية-في المؤسسة المينائية جن جن-، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، المجلد 06، العدد 01، جوان، 2022.
17. خالد رجم، بثينة زيراري، بوجمعة عوني، تقييم أثر نظام الحوافز على أداء العاملين دراسة حالة المؤسسة الوطنية للخدمات في الآبار بحاسي مسعود، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 15، العدد 21، 2019.
18. خالد رجم، رشيد مناصرية، واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود، مجلة الباحث، المجلد 18، العدد 01، 2018.
19. خالد نظمي قرواني، درجة تأثير الصراع التنظيمي في الجامعات الفلسطينية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم، مجلة دراسات وأبحاث، العدد 25، ديسمبر، 2016.
20. خديجة عرقوب، أهمية ممارسة تسويق الموارد البشرية للمؤسسة-دراسة حالة مؤسسة Groupama-، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 04، العدد 01، مارس، 2019.
21. ربيع معزوز، سامية قلوقة، الإستراتيجيات الحديثة في إدارة الصراع التنظيمي في المنظمة، مجلة معالم للدارسات القانونية والسياسية، العدد 04، جوان، 2018.
22. رشيد واضح، مدى فعالية طرق التسوية السلمية لمنازعات العمل الجماعية في التشريع الجزائري، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر، 2007.
23. رفيقة بوالكور، تكريس الطابع التعاقدى لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، المجلد 47، العدد 01، مارس، 2010.
24. ريم لونيسي، طهيرة عواج، واقع علاقات العمل في المقاولات السياحية في الجزائر: "الوكالات السياحية نموذجا"-دراسة ميدانية بمدينة باتنة-، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 05، العدد 02، جويلية، 2020.
25. زاهية توام، لطيفة كلاخي، أثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغاز تيارت-، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 01، 2021.
26. زاهية بن سلال، إستراتيجيات إدارة الصراعات التنظيمية، مجلة مقاربات، المجلد 04، العدد 03، مارس، 2016.
27. زهير بغول، الدافعية والسلوك بين نظرية التدرج الهرمي لأبراهام ماسلو ونظرية العقل الثلاثي لبول مكليين، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، العدد 10، جوان، 2017.

28. سارة بهلولي، تشخيص واقع نظام الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالة مؤسسة TRIFISOU بالعلمة، سطيف (الجزائر)، مجلة معهد العلوم الإقتصادية، المجلد 25، العدد 01، 2022.
29. سارة مقرب، أنماط إدارة الصراع التنظيمي وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي-دراسة تطبيقية للعاملين بمستشفى خميس مليانة بولاية عين الدفلى-، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 02، 2019.
30. سالم شرماط، نظام الأجور وعلاقته بإدارة الموارد البشرية، دفا تر السياسة والقانون، المجلد 13، العدد 03، 2021.
31. سامي بن حمة، دور الطرق البديلة في تسوية نزاعات العمل الجماعية، مجلة حوليات، المجلد 25، العدد 01، ماي، 2014.
32. سامي عمري، علي عبد الله، دور ومكانة التحليل الوظيفي ضمن استراتيجيات إدارة الموارد البشرية دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات-تبسة-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11، العدد 02، 2018.
33. سامية عزيز، جميلة بن زاف، استراتيجية تخطيط الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال البترولية الكبرى بمدينة حاسي مسعود ولاية ورقلة، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 08، العدد 04، 2021.
34. سبرينة مانع، حميد بن حوجة، الحيود الست: تقنية حديثة للتقييم الفعال للأداء البشري-دراسة حالة مؤسسة الاتصالات وكالة مستغانم-، مجلة معارف: قسم العلوم الاقتصادية، السنة 13، العدد 24، جوان، 2018.
35. سليمان أحمية، الآليات المهنية الإتفاقية لتسوية نزاعات العمل الجماعية بين الإطار القانوني والواقع العملي، مجلة حوليات جامعة الجزائر، المجلد 25، العدد 01، ماي، 2014.
36. سليمة بوزيد، تحليل وتوصيف الوظائف مقوم أساسي يهدف لوضع الموظف المناسب في الإختصاص المناسب، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي-، العدد 28، ديسمبر، 2018.
37. سميثة ثلجون، دور مكاتب المصالحة في تسوية منازعات العمل الفردية على ضوء الجزائري المقارن، مجلة السياسات العالمية، المجلد 06، العدد 01، 2022.
38. شريفة رزيوق، دور المفاوضة والإتفاقية الجماعية في ترقية علاقات العمل وأهميتها في قانون العمل الجزائري 90-11، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 06، العدد 01، 2019.

39. الصديق ريكلي، الوساطة كطريقة مستحدثة لتسوية نزاعات العمل الجماعية وديا طبقا لأحكام القانون 90-02 المؤرخ في 06 فيفري 1990، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 44، ديسمبر، 2015.
40. صباح غربي، تحليل العمل وتوصيف الوظائف أية علاقة، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الوادي، العدد السابع، جويلية، 2014.
41. صبرينة عمي علي، الحوافز وعلاقتها بمستوى الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمركب المكيفات الهوائية بشركة Condor برج بوعريرج، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 06، العدد 02، 2021.
42. صليحة بوصوردي، دراسة نقدية لمدى عدالة الأجور بالجزائر، والممارسات العلمية لإرسائها، مجلة دراسات وابحات إقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 08، العدد 02، 2021.
43. صورية زاوي، سهام موسي، فراح خالدي، استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية-عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية بسكرة-، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 04، ديسمبر، 2020.
44. عاشور علوطي، فعالية الإتصالات التنظيمية اللفظية في تحقيق الأمن والسلامة المهنية للعمال بالمنشآت الصناعية-دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك (مشروع عين صالح غاز) -، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 33، العدد 01، جوان، 2022.
45. عبد افتاح بوخمخ، حنان علي موسى، أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية-دراسة ميدانية بمؤسسة هنكل-الجزائر-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 06، 2011.
46. عبد الحفيظ بقة، إشكالية الحفاظ على استقرار علاقات العمل في مواجهة جائحة كوفيد 19- بين التزامات صاحب العمل ومسؤولية الدولة-، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 34، عدد خاص: القانون وجائحة كوفيد 19، جويلية، 2020.
47. عبد الرحيم رحمي، حنيفة بن ربيع، تقييم برامج إدارة الصحة والسلامة المهنية في المستشفيات الجزائرية على وفق المواصفة الدولية OHSAS 18001-دراسة حالة مستشفى نفيسة حمود الجامعي بالجزائر العاصمة-، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، ديسمبر، 2018.
48. عبد الكريم بوحميده، الطرق الودية لتسوية نزاعات العمل الفردية في ظل قانون 90-04، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد 02، العدد 04، ديسمبر، 2017.
49. عبد الكريم قريشي، فائزة رويم، الإستراتيجيات الخمس لإدارة الصراع التنظيمي، مجلة دراسات نفسية وتربوية، المجلد 08، العدد 01، جوان، 2015.

50. عبد الكريم مشان، الإتفاقيات والتشريعات الخاصة بنظام الصحة والسلامة المهنية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 11، سبتمبر، 2018.
51. عبد اللطيف أولاد حيمودة، محمد الطيب بن مير، مصطفى طويطي، تأثير نظام الحوافز على رضا العاملين في المؤسسات العمومية الجزائرية-دراسة اتجاهات عينة من موظفي تعاونية الحبوب والخضر الجافة بالبويرة-، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، جوان، 2017.
52. عبد الله قادية، النظام النوعي لعلاقات العمل المتعلقة بالصحفيين، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 04، العدد 02، ماي، 2019.
53. عبد الله قويدر الواحد، سلمى شايب الدور، أثر تطبيق المواصفة الدولية iso 18000 لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في أداء المورد البشري-دراسة حالة مؤسسة باتيميتال عين الدفلى-، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 29، 2022.
54. عبد المجيد حداد، مدى إخلال آلية المصالحة الإجبارية في منازعات العمل الفردية بحق التقاضي، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 07، العدد 02، 2020.
55. عتيقة حرايرية، الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التنفيذ، مجلة الآداب والعلوم الإجتماعية، العدد 17، جوان، 2017، ص 07.
56. عسري بلعميري، الحبيب بوجمعي، مدى التزام المؤسسة الاقتصادية بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الإيزو OHSAS 18001، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر، 2019.
57. علا ميمي، شبلي سويطي، نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 22، العدد 01، جويلية، 2019.
58. عماد لبسيس، ربيعة خطاش، واقع تطبيق الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وعلاقته بجودة حياة العمل بالمؤسسات الجزائرية-دراسة ميدانية بشركة الكهرباء والطاقة المتجددة-تقرت-الجزائر-، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 34، جوان، 2018.
59. عمار زعبي، الطرق الودية لتسوية منازعات العمل الجماعية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 10، جانفي، 2015.
60. عمر بزيو، ليلي خنيش، سليم بزيو، أثر برامج الصحة والسلامة المهنية في التقليل من الأمراض المهنية داخل بيئة العمل-دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة-، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 11، العدد 01، 2022.

61. عمر سرار، إدارة الصراع في المنظمة، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، ديسمبر، 2019.
62. عواد بلعبدون، التفاوض الجماعي ثنائي الأطراف ومستوياته، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 04، العدد 01، جوان، 2019.
63. عواد بلعبدون، الشروط الموضوعية لعرض نزاعات العمل الفردية أمام مكاتب المصالحة في التشريع الجزائري-دراسة مقارنة-، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 06، العدد 01، 2021.
64. عواد بلعبدون، تطور آليات التسوية الودية لمنازعات العمل الفردية في التشريع الجزائري، مجلة قانون العمل والتشغيل، العدد 03، جانفي، 2017.
65. عواد بلعبدون، شروط وخصائص التفاوض الجماعي، مجلة قانون العمل والتشغيل، العدد 06، جوان، 2018.
66. فاطمة الزهراء لعربي، عبد القادر بن شني، كفاءة تحليل الوظائف في انتقاء وتعيين المورد البشري في الموقع المؤسسي، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 07، العدد 01، أفريل، 2021.
67. فتاح شباح، صليحة بوصوردي، آليات تحليل الوظائف: دراسة تحليلية لأساليب التحليل الحديثة ومعايير نجاحها، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 11، العدد 01، جانفي، 2022.
68. فرج علي عمار نصر، البهلول ناصر المقدولي، إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الخدمات الفندقية على فنادق شركة الضمان للاستثمارات بمدينة طرابلس -ليبيا-دراسة حالة، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 04، العدد 01، 2021، ص 06.
69. فروق يعلی، عبد النور لعلام، التكيف القانوني لوباء "كورونا-كوفيد-19"، في ضوء أحكام قانون العمل وتأثيره على سيروية علاقات العمل في الجزائر، مجلة تنمية الموارد البشرية، المجلد 16، العدد 02، جوان، 2021.
70. فوزية براح، التدريب المهني وعلاقته بالدافعية في العمل حسب نظرية التوقع ليفيكتور فروم Victor Vroom، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ب، العدد 41، جوان، 2014.
71. فيروز بوزورين، المفهوم والنظريات المفسرة للحوافز في المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية-بحوث ودراسات-، المجلد 05، العدد 14، 2019.
72. فيصل فقير، نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSAS 18001) بين التطبيق والمزايا-دراسة لبعض المؤشرات لشركة كوندور الكترونيكس-، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 12، العدد 01، جويلية، 2021.
73. قويدر دوباخ، مساهمة برامج الأمن الصناعي في التقليل من إصابات العمل بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، المجلد 07، العدد 01، جوان، 2016.

74. كمال بن سالم، القانون الواجب التطبيق على عقد العمل الدولي في القانون الدولي الخاص الجزائري، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 07، العدد 02، جوان، 2022.
75. كوثر رامي، مراد كواشي، دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية (من منظور التعلم والنمو) -دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات-تبسة-، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، جوان، 2018.
76. لخضر بوخاتم، القدرات الإستراتيجية الإجبارية ودورها في تحسين أداء العاملين-دراسة حالة مديرية شركة مناجم الفوسفات "Somiphos" تبسة-، مجلة الإبداع، المجلد 11، العدد 01، 2021.
77. لخرج غوت، المساواة في الأجر بين العمال وفقا للمادة 84 من قانون 11-90، مجلة الدراسات الحقوقية، المجلد 08، العدد 01، ماي، 2021.
78. ليث إبراهيم علي، القواعد الأساسية التي يقوم عليها قانون العمل العراقي رقم 37 لسنة 2015، مجلة تجسير للأبحاث والدراسات، المجلد 02، العدد 02، 2022.
79. ليندة رقام، التكامل في ممارسة نشاطي تقييم أداء الموارد البشرية والتكوين في مؤسسة تسيير شبكة نقل الكهرباء GRTE سطيف، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 2021.
80. المختار إسماعيل عبد الله العروسي، دور الحوافز في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مستشفى الزاوية التعليمي، مجلة كلية الإقتصاد للبحوث العلمية، المستودع الرقمي لجامعة الزاوية، ليبيا، ديسمبر، 2019.
81. محفوظ جبار، محاولة تقييم دور الأجور في رفع إنتاجية العمل: دراسة إحصائية لحالة المؤسسة لإنتاج اللوالب والسكاكين والصنابير، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 19، ديسمبر، 2008.
82. محمد بن سعد أبو حميد، أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 21، جويلية، 2020.
83. محمد رضا شنة، إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ب، العدد 42، ديسمبر، 2014.
84. محمد طرفة، تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على وظائف الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 06، العدد 03، جانفي، 2020.
85. محمد عبد الفتاح بلهامل، إدارة الموارد البشرية في قانون الوظيف العمومي بين تقييم الأداء الوظيفي ونظام إدارة الأداء، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 13، العدد 04، جويلية، 2021.

86. محمد محمد المغير، حسام محمد النجار، توفير نمر مهاني، دور التخطيط لإدارة الموارد البشرية في تحسين خدمات جودة الإسعاف والطوارئ في القطاع الحكومي بغزة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 06، العدد 02، جانفي، 2020.
87. محمد نوري، أنظمة تقييم الأداء كأداة لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث، المجلد 06، العدد 01، جانفي، 2014.
88. مراد بلخيري، وظائف وأهداف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية العمومية الجزائرية الممارسة التقليدية والضرورة الإستراتيجية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 04، العدد 08، 2018.
89. مريم رمضان، أثر نظام تقييم أداء العاملين على الرضا الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية-دراسة عينة من عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغز بالجلفة-، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 17، العدد 02، جوان، 2022.
90. منال ابتسام منقوري، خاتمة لواتي، خالد رجم، إدارة الصراع التنظيمي كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين-دراسة حالة مؤسسة: سونلغاز عين تيموشنت-، مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية، المجلد 05، العدد 02، مناي، 2022.
91. مهند أحمد عثمان، آدم عبد الله سليمان، تخطيط الموارد البشرية وأثره على تطوير القوى العاملة، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، العدد 06، جوان، 2017.
92. موفق كروم، نظرية ما سلو Maslow للحاجات في ظل الحجر الصحي، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 06، العدد 01، 2020.
93. ميلود وارزقي، سياسة الأجور وفق قانون علاقات العمل في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد 02، العدد 02، 2017.
94. ناجي ليتيم، فاتن سعدوني، تحليل ومناقشة أهم أساليب تسيير ظاهرة الصراعات العمالية في المؤسسة الجزائرية، مجلة آفاق للعلوم، المجلد 01، العدد 01، جانفي، 2016.
95. نجيب بن سليمان، ميلود بورحلة، أثر مستوى الصحة والسلامة المهنية على الحد من الحوادث المهنية-دراسة استبائية في شركة الكهرباء والطاقة المتجددة وحدة تندوف 01-، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 08، العدد 01، 2022.
96. نذير سي احمد، بشير عامر، عادل مزوغ، دراسة تطبيقية لأدوات تخطيط الموارد البشرية حالة مؤسسة سيفيتال، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، المجلد 16، العدد 01، جوان، 2019.
97. نوال شاين، محمد خمسون، أنماط إدارة الصراع التنظيمي وانعكاسها على الأمن الوظيفي للعاملين في المنظمة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 01، 2021.

98. نوال شاين، نادية صالح، إستراتيجية التغير التنظيمي ودورها في تخفيف الصراع التنظيمي في المنظمة، مجلة القبس للدراسات النفسية والإجتماعية، المجلد 01، العدد 04، ديسمبر، 2019.
99. نور الدين دودو نوري، الولاء التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال الجامعة-دراسة ميدانية بجامعة الجلفة-، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 13، العدد 01، جانفي، 2021.
100. نور الدين مولاي، التكيف الفقهي والقانوني للوظيفة العمومية، مجلة دراسات في الوظيفة العمومية، العدد 02، ديسمبر، 2014.
101. نور الهدى حدادي، أمينة مخلفي، التطور التاريخي والقانوني لنظام الصحة والسلامة المهنية-دراسة تحليلية لمجموعة من القوانين الدولية والقوانين الجزائرية الخاصة بالصحة والسلامة المهنية-، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد 06، العدد 01، جانفي، 2021.
102. هبة مقرون، قراءة تحليلية في مفهوم الصراع التنظيمي وآليات تسييره في المؤسسة الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسة اقتصادية، المجلد 11، العدد 01، ديسمبر، 2018.
103. يحي بوخنوفة، الرقابة على إجراءات الصحة والسلامة المهنية ودورها في الوقاية من الأخطار المهنية، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد 02، العدد 14، 2020.

ج/ الملتقيات العلمية:

1. سامية لحول، فطيمة زعزع، أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية -دراسة حالة البريد والمواصلات بباتنة-الجزائر، ملتقى حول: تسيير الموارد البشرية في الهيئات العمومية في الجزائر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 25/24 فيفري، 2015.
2. سامي مبارك، لويذة فرحاتي، التكوين كآلية لتنمية الكفاءات ورهان لعصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر، ملتقى وطني حول: تسيير الموارد البشرية في الهيئات العمومية في الجزائر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 25/24 فيفري، 2015.
3. صبرينة غربي، حمزة معمري، الصراع التنظيمي كاستجابة سلوكية تعيق الإلتزام التنظيمي في المنظمات الحديثة، الملتقى الدولي الثاني: حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكلوجي والسوسيولوجي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 15 و 16 جانفي، 2013.
4. نجاح باشا، فاتح لقوقي، واقع تدريب وتحفيز الموارد البشرية في الهيئات العمومية-دراسة ميدانية للصندوق الوطني للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (مركز رقم 01 تقرت) -، ملتقى حول: تسيير الموارد البشرية في الهيئات العمومية في الجزائر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 25/24 فيفري، 2015.

د / الأطروحات:

1. أشواق مهني، مساهمة ممارسة وظيفة الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018.
2. حدة متلف، دور الموارد البشرية في صناعة السياحة في الجزائر-دراسة ميدانية بوكالات السياحة لولاية باتنة-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2016.
3. سارة بن الشيخ، دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017.
4. سهيل زغود، أثر التوظيف والتدريب على أداء العمال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015.
5. فايزة بوراس، إدارة الموارد البشرية ودورها في تخطيط المسار الوظيفي للكفاءات-دراسة حالة مجمع صيدال-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015.
6. ليلي بوحديد، دور لوحة القيادة الاجتماعية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية-دراسة ميدانية لشركة الإسمنت عين التوتة -باتنة-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015.
7. محمد أمين صبحي، النظام القانوني للوقاية الصحية والأمن المهني في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة جيلالي اليابس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2018.
8. نجاة بزايد، التكوين واستراتيجية المهارات التسييرية لدى إدارات شركة "سوناطراك"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران السانبا، وهران، الجزائر، 2011.
9. نوال شنافي، دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية-دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل-فرع جنرال كابل-بسكرة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015.

هـ / المحاضرات (المطبوعات):

1. امحمد جلال، مطبوعة بعنوان تسيير الموارد البشرية-محاضرات ومواضيع امتحانات-، جامعة آكلي محند أو الحاج، البويرة، الجزائر، 2018.
2. خالد رجم، رشيد مناصرية، العربي عطية، مطبوعة بعنوان "إدارة الموارد البشرية"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017.

3. سميرة قوسي، محاضرات مقياس إدارة الموارد البشرية، جامعة باجي مختار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2021،
4. عجراد شرحبيل، مطبوعة في مقياس إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022.

ز/ القوانين التشريعية:

5. القانون 88-01، المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، الجريدة الرسمية الجزائرية، السنة الخامسة والعشرون، العدد 02، الجزائر، يناير، 1988.
6. القانون 90-04 المؤرخ في 10 رجب عام 1410 الموافق لـ 06 نوفمبر سنة 1990 المتعلق بتسوية النزاعات الفردية في العمل، الجريدة الرسمية الجزائرية، السنة السابعة والعشرون، العدد 06، الجزائر، فيفري، 1990.
7. القانون رقم 90-02، المؤرخ في 10 رجب عام 1410 الموافق لـ 6 فبراير سنة 1990 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 06، الجزائر، السنة السابعة والعشرون، 1990.

📖 المراجع باللغة الأجنبية

📖 Livres:

1. **Code du travail**, 2002, consulter le : 02/06/2022, sur le lien suivant: <https://www.ilo.org>.
2. Jean paul richez, **gestion de la santé et de la sécurité**, travail et sécurité, inrs, mars, Paris, France, 2002.

📖 Articles scientifiques:

1. Chrystelle Gaujard, **modèles et individu de l'organisation**, Laboratoire redéploiement industrielle et innovation, université de littorale côte d'opale, Dunkerque, France, 2004,
2. Mohamed faridi, **la performance RH: précision terminologique et problématique de mesure**, revue d'études en management et finances d'organisation, n° 05, juillet, 2017,
3. Pierre Louart, **Maslow Herzberg et les théories du contenu motivationnel**, Les cahiers de la recherche, Claree- Centre Lillois d'analyse et de recherche sur l'évolution de l'entreprise, Lille, France, 2002,
4. Samira naamani, Mustapha machrafi, **évaluation de la performance des employés: cas des multinationales implantées au Maroc**, revue algérienne des ressources humaines, vol 01, n° 01, 2016.

Lois juridique:

1. **Loi n° 88-07 du 26 janvier 1988 relative à l'hygiène, à la sécurité et à la médecine du travail**, journal officiel Algérien, Algérie, 27^{Emme} année, n° 04, 1988.
2. **Loi n°90-11 du 21 avril 1990 relative aux relations de travail**, journal officiel Algérien, Algérie, 28^{Emme} année, n° 17, 1990.
3. **Ordonnance n° 06-03 du 19 Jomada Ethania 1427 correspondant au 15 juillet 2006 portant statut général de la fonction publique**, secrétariat général du gouvernement Algérien, 45^{Emme} année, n° 46, 2006.