

المحور الأول: تقديم عام لمؤسسة نפטال: في هذا الجانب سنتطرق إلى تقديم تقديم شامل لمؤسسة نפטال وهو كالتالي (السياسة العامة للشركة الملحق 32/14 OMM BC MAV 1-1umD التطور التاريخي لنפטال: عرفت المؤسسة الاقتصادية نפטال عدت تغيرات لذلك سنحاول ذكر أهمها فيما يلي: 1963: تأسيس مؤسسة نפטال وفقا للمرسوم 91-163 المؤرخ في 13/31/3691 والتي تمثلت مهمتها الأساسية في نقل وتسويق المحروقات، وتحويل المحروقات. R.D. P بمقتضى مرسوم 80-101 المؤرخ في 06-04-1980. B.R لشركة سوناطراك في المؤسسة 1984 R.D.: إنشاء 48 وحدة توزيع المنتجات 17 U. مقاطعة للوقود وزيت التشحيم والمطاط G. إنشاء 4 مقاطعات للصيانة U. جمع وتنظم نشاطات العبور في أربع وحدات في الموانئ U, R.D. 1987: انجلال المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية وإنشاء بمقتضى المرسوم رقم 87-189 شركتان وطنيتان هما: أ- نفتاك: المكلفة بتكرير البترول الخام. ب- نפטال: المكلفة بتسويق وتوزيع المواد البترولية. ويرجع أصل كلمة NAFTAL إلى: AL : الحرفين الأوليين لكلمة الجزائر ALGERIE أهمها2: • المذيبات SOLVANT الشمع PARAFFINE. ومهام أخرى منها3: • تنظيم وتطوير وظيفة التسويق للمنتجات البترولية ومشتقاته. • تخزين ونقل المنتجات البترولية وتوزيعها في كامل التراب الوطني. • الحرص على الاستعمال العقلاني للموارد الطاقوية. • تطوير هياكل التخزين والتوزيع لضمان تغطية التراب الوطني. • ضمان صيانة كل التجهيزات التي في حوزتها. • متابعة ومراقبة تطبيق المخططات السنوية وكذلك المخططات التي تتجاوز السنة والتي تهدف إلى تغطية حاجيات السوق بما فيها استعمال واستهلاك المنتجات البترولية مباشرة كل دراسات السوق بما فيها استعمال واستهلاك المنتجات البترولية. • تطوير قدرات العمال عن طريق التربصات والتكوين المستمر. • الحرص على تحسين ومراقبة الكميات المنتجة. كما إنها تسعى إلى تحقيق (المرجع رقم 1 المذكور سابقا): • الاستمرار في مهمة توزيع المواد البترولية. • تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة. • تطوير وإعادة تأهيل هياكلها الداخلية الخاصة للتخزين. • جعل الهياكل في مستوى مقياس حماية البيئة والأمن الصناعي. • تطوير وإعادة تأهيل محطات الوقود. • الرفع من قدرة النقل عبر الأنابيب. 3-1-1 امكانيات مؤسسة نפטال(المرجع رقم 1 المذكور سابقا): الإتمام المهام التي تقوم بها مؤسسة نפטال، وتزخر بعدة إمكانيات وهياكل أهمها: • 09 مراكز تخزين 30 • GPL vrac مركز تخزين وقود الطائرات. • شبكة لنقل الوقود عبر القنوات بطول 700 كم. • 674 محطة خدمات ذات التسيير المباشر. تتفرع مؤسسة نפטال إلى ثلاث فروع هي: الزيوت، العجلات والزفت. • ضمان تمويل وتسويق الوقود عبر كافة التراب الوطني. والتمويل في كل أنحاء الوطن. 4-1-2 فرع الغاز المميع: GPL التخزين، التوزيع وبيع هذه المنتجات. الصيانة، التمويل في كل أنحاء الوطن. الشكل الموالي يمثل الهيكل التنظيمي للشركة: (شكل مقدم من طرف شركة نפטال الجزائرية قسم إدارة الموارد البشرية) هناك العديد من المنتجات وتتمثل فيما يلي : (معلومات من طرف المؤسسة) • ESSENCE SUPER بنزين ممتاز google/image. essencevoiture. com -- غاز البترول المميع GPL: • غاز البوتان • غاز البروبان • الزيوت الخاصة بالسيارات lubricants. com Les huiles spécialité automobile المصدر: www. co • عجلات السيارات السياحية. • عجلات الشاحنات. • عجلات عربات الوزن الثقيل. • عجلات الآلات الصناعية. • عجلات عربات الزراعة. تمتلك نפטال شبكة كبيرة من محطات الخدمات بمختلف أنواعها - محطات خدمات ذات - المباشر، محطات خدمات ذات التسيير الحر، نقاط بيع معتمدة، البائعون العاديون - تبلغ حوالي 2076 محطة منتشرة عبر كامل التراب الوطني و التي بدورها توفر المنتجات البترولية والخدمات المصدر: www. google/image. يعتبر التكوين عملية مستمرة ومن أهم عناصر تنمية وتطوير الموارد البشرية سواء لما تتطلبه التطورات العلمية أو العملية أو لما يرتبط بإستراتيجية المؤسسة، وخاصة عند عدم توفر الموارد داخليا بالكمية والنوعية الكافية لتنفيذ هذه الإستراتيجية وبالتالي التكوين يعتبر من الحلول والإجراءات التي تتم في المدى المتوسط والطويل مقابل هذا النقص وسنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى عملية تكوين الموارد البشرية من مختلف جوانبها. أولا: تعريف تكوين الموارد البشرية مفهوم تكوين الموارد البشرية: لمعرفة مفهوم تكوين الموارد البشرية لابد من التطرق لتحديد مصطلح المورد البشري أولا: تعريف الموارد البشرية: لقد اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم موحد لإدارة الموارد البشرية ولكن سوف نستعرض بعض التعريفات لإدارة الموارد البشرية بهدف الوصول إلى مفهوم موحدة وواضحة لها: إدارة الموارد البشرية ما هي إلا نشاطات أو وظائف تبدأ مع الأفراد منذ دخولهم المؤسسة كما أن هذه الوظائف تكون لتنظيم عمل هذه الأفراد أكثر من ك وإنها استثمار للجوانب الإنسانية لهذا العصر. ثانيا: تعريف التكوين يعد التكوين بأنواعه المختلفة من مقومات التنمية الاجتماعية التي أصبحت مطلبا حضاريا في عصرنا الحالي، - هو حق لكل العمال ويخص أكثر تطوره وترقيتهم الاجتماعية والتكوين قبل كل شيء كما يعرفه LANFER هو وسيلة للمؤسسة من أجل تكييف

الموارد البشرية مع التطور التقني والمهني. 255, 1990, p108 Wearth J. R-human resources management, (canada). -أما سيكيولي Sekioli فيعرف التكوين بأنه مجموع العمليات والوسائل والطرق التي يستند عليها العمال لتحسين معارفهم وسلوكهم وموافقهم وكذا قدراتهم الذهنية الضرورية للوصول إلى أهداف المؤسسة. (عبد الباري إبراهيم درية إدارة الموارد البشرية، 2008 من 308) انطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للتكوين: - فهو عملية منظمة ومستمرة محورها للفرد في مجمله، تهدف إلى إحداث تغيرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمؤسسة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير المطلب الثاني: أهمية التكوين تبرز أهمية التكوين للفرد في المؤسسة في العديد من العناصر أهمها: - يعمل التكوين على تنمية مهارات الأفراد وقدراتهم ويساهم في بناء الكفاءات. - يساعد على تكيف الأفراد العاملين مع متغيرات العمل. - تحسين الكفاءات الإنتاجية للأفراد. - توفير العناصر المكونة لأداء الوظائف المطلوبة وفي التخصص الذي تشترطه مواصفات الأداء. - يساعد في تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات البيئية المختلفة. - رفع الروح المعنوية للعناصر البشرية، وهذا من خلال شعورهم بتقدير أهميتهم من طرف إدارة مؤسساتهم عندما يكونون محور البرامج التكوينية، مما يدفعهم إلى العمل بكامل قدراتهم. (شيخ الداوي - تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، جامعة الجزائر 2008 من 13-12). - ضمان سلامة العمال من خلال تدنيه حوادث العمل، وهذا بفعل تأثير التكوين على استخدام الآلات والتحكم في استعمالها من طرف العمال المتكويين. - تهدف البرامج التكوينية أيضاً إلى تحقيق وضمان استقرار ومرونة المؤسسات الاقتصادية، وهذا باعتبار أن العناصر البشرية هي بمثابة أصل هام من أصول المؤسسة، فالتكوين يقود إلى قدرة المؤسسات على الاستمرار والبقاء. المطلب الرابع: أنواع التكوين هناك العديد من أنواع التكوين الموجهة للموظفين في المؤسسة وما عليها سوى تحديد واختيار النوع المناسب حسب طبيعة نشاطها وفئة الموظفين المستهدفين (موظفين جدد، موظفين قدامى، عمال تنفيذيين، عمال تحكم، إطارات تقنيين إداريين.... دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2014 ص 35). مراحل التوظيف نوع التوظيف المكان - توجيه الموظف الجديد - التكوين أثناء الخدمة - تكوين لتجديد المعارف والمهارات - تكوين بغرض الترقية والنقل - تكوين تخصصي - تكوين اداري - تكوين داخل المؤسسة - تكوين خارج المؤسسة المطلب الأول: تعريف التحفيز تعرف بأنها المقابل المادي والمعنوي الذي يقدم للأفراد كتعويض عن أدائهم المتميز، وبالتالي فإن التعويض الذي يحصل عليه الفرد كمقابل لأدائه المتميز يسمى حافز أو مكافئة، ويحتاج الأمر أن تكون إدارة المؤسسة (من خلال مدير الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين) قادة على قياس أداء العاملين لديهم بحيث يكون الحافز على قدرة كفاءة في الأداء. أحمد ماهر إدارة الموارد البشرية الدار العربية. ط الإسكندرية 2009 ص 248). - يمكن اعتباره وسيلة لتحريك دوافع الأفراد ليسلك سلوكاً ما من أجل إشباع الحاجة المثارة. وهذا ما نجده في الشكل التالي: شكل رقم حلقة السلوك الإنسانية المصدر: عبد الرحمان توفيق، تقييم أداء المرؤوسين وتحفيزهم منهج تنمية الموارد البشرية والأفراد. مركز الخبرات المهنية للإدارة مصر 20042 ص 64. المطلب الثاني: عناصر التحفيز: هنالك ثلاثة عناصر أساسية في عملية التحفيز وتعتبر بمثابة المتغيرات التي تحدد قيمة دالة التحفيز وهي: أ - القدرة: فالشخص المؤهل والقادر على القيام بعمل معين يمكن تحيين أدائه عن طريق التحفيز بخلاف الشخص العاجز غير المدرب أو غير المؤهل أصلاً. (11 الطيب محمد رفيق وظائف التسيير التقنية. ثالثاً: أنواع الحوافز أ - الحافز المادي: هو الحافز ذو الطابع المالي أو النقدي أو الاقتصادي. (فهني منصور إدارة القوى البشرية دار النهضة العربية القاهرة 1982، ص 335). 2- حوافز معنوية: - ويقصد بالحوافز المعنوية: هي تلك الحوافز التي لا تعتمد على المال في إثارة العاملين على العمل بل تعتمد على وسائل معنوية أساسها احترام العنصر البشري الذي هو كائن حي له أحاسيس ومشاعر وتطلعات اجتماعية يسعى إلى تحقيقها من خلال عمله في المؤسسة. (18 شاويش مصطفى نجيب إدارة الموارد البشرية. دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن 1996 ص). قسمت الحوافز من حيث الهدف إلى: أ - حوافز ايجابية: هي ذلك المقابل المادي والمعنوي الذي يتلقاه العاملون لامتيازاتهم وكفاءتهم في العمل، كاستقرار الفرد في عمله (ترسيم) ومنحه شهادات الاعتراف والتقدير. ب- حوافز سلبية: تمثل الجانب الردي والتأديبي التي يتخذها مع الأفراد والعاملين المقصرين في واجباتهم كالحرامان من التعويضات والتخفيض في الأجر أو التنزيل في الرتبة. (حضير كاضم حمود ياسين كاسب إدارة الموارد البشرية دار الميسرة عمان 1 2007 ص 45). قسمت الحوافز من حيث عدد الشموليين إلى: - إن تصنيف الحوافز وفق وجهات النظر هذه لا يعني حصره في تلك النماذج. وبالتالي على كل مؤسسة اختيار أسلوب التحفيز الذي يتلاءم مع طبيعة وظروف نشاطها. س.ن). ص 214. . المبحث الرابع: أهمية التحفيز: يمكن تحديد

أهمية الحوافز في النقاط التالية: (هادي مشعان ربيع علم النفس الإداري مكتب المجتمع العربي عمان، ط1، 2008 ص 201). • تساهم الحوافز في تفجير طاقات وقدرات العاملين واستخدامها أفضل استخدام إلى تقليص أعداد أفراد العاملين وتسخير الفائض منها لسد النقص في هذا يؤدي مجالات أخرى. • تحسين الوضع المادي والنفسي والاجتماعي للأفراد وربط مصالح الفرد بمصالح المنظمة • تعمل الحوافز على تقليص تكاليف الإنتاج من خلال ابتكار وتطوير أساليب. • العمل واعتماد أساليب ووسائل حديثة من شأنها تقليص الهدر في الوقت ووقت الإنتاج والمواد الأولية والمصاريف الأخرى. • تساهم في خلف رضا العاملين عن عملهم مما يساعد في حل الكثير من المشاكل التي تعاني منها الإدارات مثل: انخفاض قدرات الإنتاج وارتفاع معدلات التكاليف وكذلك معدلات الغياب والمنازعات والشكاوى ودوران العمالة. • تحقيق نظم الحوافز زيادة في أرباح المنظمة من خلال رفع الكفاءة والإنتاجية للعاملين. المحور الثالث: معاينة الواقع الميداني بالمؤسسة 1- معاينة الواقع الميداني: 1- التكوين داخل مؤسسة نفعال: التكوين داخل المؤسسة: للتكوين أهمية بالغة في المؤسسة وهو وسيلة لتنمية الكفاءات في مناصب العمل، حيث يشترط اقدمية للعاملين الدائمين، وتعتمد مؤسسة نفال GPL على التكوين بصفة دورية من اجل تحسين أداء موظفيها ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال الاعمال، وهذا ما يسمح لها بالحفاظ على الميزة التنافسية. (تقرير تربص لنيل شهادة ليسانس تحت عنوان دور التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسة نفعال) تصنيف التكوين: هناك نوعين من التكوين: • التكوين الداخلي: يكون داخل المؤسسة يجب ان تتوفر لدى المؤسسة المنشآت التي تسمح بجمع المتربصين من جميع التراب الوطني لمدة قصيرة تكون حوالي أسبوع، من بين هذه المراكز (مركز الخروب بقسنطينة، ومركز بومرداس). (نفس المرجع السابق) • التكوين الخارجي (المتخصص): يكون خارج المؤسسة وهو عبارة عن اتفاقيات مبرمة مع مدارس ومعاهد التكوين. (نفس المرجع السابق) • المصالح المكلفة بعملية التكوين: المسؤول الأول عن عملية التكوين هي إدارة الموارد البشرية حيث تقوم بالتنسيق مع جميع مصالح الموارد البشرية للفروع الموجودة على المستوى الوطني. (نفس المرجع السابق) تقوم مؤسسة نفعال باتباع خطوات معينة في عملية التكوين وهي كالتالي: 1.2- تحديد الاحتياجات: في هذه المرحلة تقوم المديرية العامة لمؤسسة نفعال بإرسال رسالة لجميع فروعها، تحدد هذه الرسالة المجالات التي يجب على المؤسسة التكوين فيها، من خلا ابراز احتياجاتها من الموارد البشرية. (وثيقة مقدمة من قبل الشركة) تكون هذه الرسالة مرفقة ببطاقة تحتوي على جزئين: - الجزء الأول: يكون هذا الجزء خاص بالتكوين الخارجي ويحتوي على معلومات تخص العامل (المتدرب)، من خلال هذه المعلومات تتمكن المؤسسة من تحديد التكوين المناسب لهذا العامل. (وثيقة مقدمة من قبل شركة نفعال تحت عنوان *fiche de recueil des besoins en formation*) - الجزء الثاني: يخص هذا الجزء للموظفين القدامى للمؤسسة (التكوين الداخلي) حيث تقوم به المؤسسة لتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم. (وثيقة مقدمة من قبل شركة نفعال تحت عنوان *fiche de recueil des besoins en formation*) 2.2 (*colletifs de formation*) -إصدار قرار التكوين: بعد تلقي الرسالة من طرف جميع فروع المؤسسة تقوم الإدارة العامة لإدارة الموارد البشرية بإصدار قرار الشروع في عملية التكوين، وإبلاغ مصلحة الدراسات لبدأ الإجراءات المناسبة. 3.2-التخطيط لعملية التكوين: في هذه المرحلة تقوم مصلحة الدراسات بمؤسسة نفعال بإعداد مخطط يحدد الإجراءات التدريبية التي ستتبعها المؤسسة خلال عملية التكوين وتقوم بعرضه على المدير العام للموافقة عليه. 4.2-إعداد برنامج التكوين: هنا تقوم مصلحة الدراسات بإعداد برنامج للتكوين من خلاله تحدد الأوقات التدريبية المتاحة و مدة التكوين الخاصة بكل تخصص و نوع التكوين. (وثيقة مقدمة من قبل شركة نفعال تحت عنوان 5.2 (*plan de formation*) -إعداد قائمة بأسماء المتدربين: بعد الموافقة على برنامج التكوين من قبل المدير العام لإدارة الموارد البشرية تقوم المؤسسة بإعداد قائمة بأسماء الأشخاص الذين ستقوم بتكوينهم ومن ثم اعلامهم لبدأ التكوين. (ا وثيقة مقدمة من قبل شركة نفعال تحت عنوان 6.2 (*programme de formation*) -مرحلة التنفيذ: في هذه المرحلة تكون المؤسسة قد انتهت جميع الإجراءات اللازمة، وحضور المتدربين لبدأ عملية التكوين. تسلم الشهادات بعد انتهاء هذه المرحلة. 1-المتدربين: يكون هذا الاستبيان يحتوي على أسئلة حول التكوين الذي تلقوه، تستطيع المؤسسة من خلاله معرفة اراء العمال حوله، (وثيقة مقدمة من قبل شركة نفعال تحت عنوان *fiche d'évaluation a chaud de la formation*) ب-المشرف على المتدرب: هنا يكون المتدرب قد شرع بالعمل فتقوم المؤسسة بإرسال الاستبيان الى المشرف عليه لتقييمه ومعرفة ما إذا كان التكوين قد ادلى بنتائج فعالة. تكون هذه العملية بعد التكوين وتختلف المدة حسب منصب العمل فتكون بين 3 الى 6 أشهر. (وثيقة مقدمة من قبل شركة نفعال تحت عنوان 3 (*Questionnaire d'évaluation a froid*) -دراسة حالة مؤسسة نفعال فرع GPL سنة 2022: الجدول 02: نتائج الدراسة التدريب تدريب غير حاسم التدريب النهائي 718 135 28 عدد المتدربين 3% 15% 82%

