

ردمد 2253-0142
ردمد (إلكتروني) 2602-5604

ISSN 2253-0142
E-ISSN 2602-5604

مجلة التنظيم و العمل

مجلة أكاديمية محكمة تصدر عن مخبر تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات
جامعة معسكر - الجزائر

السنة 2021

المجلد التاسع / العدد الثاني (25)

مجلة التنظيم و العمل

المجلد 09 / العدد 02 السنة 2021

REVUE ORGANISATION ET TRAVAIL

Revue académique avec comité de lecture
Editée par le Laboratoire d'Analyse, de Prospective et
de Développement des Emplois et des Compétences
(LAPDEC) Université de Mascara - ALGERIE

Vol. 9 / N° 2 (25)

Année 2021



مجلة

التنظيم و العمل

Organizing & Work Journal

Revue Organisation & Travail

مجلة علمية محكمة تصدر كل ثلاثة أشهر

عن مخبر تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات

Laboratoire d'Analyse, de Prospective et de Développement
des Emplois et des Compétences (LAPDEC)

جامعة معسكر (الجزائر) - ALGERIE Université de Mascara

ASJP
Algerian Scientific Journal Platform

المنهل
ALMANHAL

RB Academic
Resource
Index
ResearchBil

السنة 2021

المجلد التاسع / العدد الثاني

المدير الشرفي
أ.د. بن طاطة سمير

رئيس التحرير
أ.د. ثابتي الحبيب

رئيس التحرير المساعد
د. بوحزام سيد أحمد

اللجنة العلمية

أ.د. بندي عبدالله عبدالسلام (جامعة تلمسان، الجزائر)	د. ستربيا لطيفة (المدرسة الوطنية للتجارة، المغرب)
أ.د. تشيكو فوزي (جامعة معسكر، الجزائر)	د. أنجاد خديجة (جامعة ابن زهر، المغرب)
أ.د. بومنجل سعيد (جامعة عنابة، الجزائر)	د. دحو خضرة (جامعة معسكر، الجزائر)
أ.د. ثابتي الحبيب (جامعة معسكر، الجزائر)	د. براضية حكيم (جامعة الجوف، السعودية)
أ.د. بن عبو الجليلي (جامعة معسكر، الجزائر)	د. محياوي صباح (الجامعة التقنية، العراق)
أ.د. صوار يوسف (جامعة سعيدة، الجزائر)	د. المصباح عماد الدين (كليات الشرق العربي، السعودية)
أ.د. جميل أحمد (جامعة البويرة، الجزائر)	د. جعارات خالد جمل (جامعة الشرق الأوسط، الأردن)
أ.د. مختاري فيصل (جامعة معسكر، الجزائر)	د. بن ضب علي (جامعة عين تموشنت، الجزائر)
أ.د. فارس فضيل (جامعة الجزائر 3، الجزائر)	د. حريزي دريس (جامعة الحسن الأول، المغرب)
أ.د. مليكي سمير (جامعة تلمسان، الجزائر)	د. برتراند ليسو (جامعة أورليون، فرنسا)
د. حسيبي إسحاق (جامعة معسكر، الجزائر)	د. صدرأوي طارق (جامعة مهدية، تونس)

السكرتارية

سماش آمنة / مشرور محمد الأمين / شيخي مليكة

للإتصال بالمجلة

العنوان البريدي: مخبر تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير - جامعة معسكر

القطب الجامعي سيدي سعيد، 29000 معسكر

البريد الإلكتروني: lapdec @univ-mascara.dz

العنوان على الأرضية الوطنية

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/147>

الهاتف: 0770669171

الفاكس: 045707168

مجلة التنظيم والعمل

المجلد التاسع، العدد الثاني / 2021

محتويات العدد

- 21-06 • أثر التسويق بالعلاقات على ولاء العملاء بوجود الرضا كمتغير وسيط : دراسة حالة مؤسسة جازي للاتصالات بوكالة سعيدة شريفي جلول وإدرسي مختار
- 39-22 • دراسة قياسية لأثر الحوكمة على حجم تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في الجزائر للفترة (1996-2016) باستخدام منهجية ARDL
نصاح سليمان و خثير محمد
- 54-40 • الاستثمار الأجنبي المباشر و نمو القطاع الصناعي بالجزائر خلال الفترة 1999-2018
عمارو يمينة
- 70-55 • مهارات الاتصال وعلاقتها بأساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين : دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر - بسكرة
بن عبد الله بئينة و قشي الهام
- 90-71 • واقع دافعية الإنجاز للعمل لدى العاملين بالمؤسسات الوطنية تبعا لمجموعة من العوامل الشخصية والمتغيرات الديموغرافية : دراسة حالة شركة سونلغاز - فرع سطيف-
هاجر بوتيقار
- 107-91 • تكنولوجيا معلومات الأعمال كأداة لتكيف إدارة الموارد البشرية مع التغيرات العالمية
كهينة رشام، فطيمة الزهرة عيسات و أحمد جميل
- 135-108 • تقييم فعالية استخدام البرمجة الديناميكية في تسيير المخزون بمنظمات الأعمال البترولية، دراسة حالة مؤسسة تكرير النفط المكثف بسكيكدة الجزائر
صبري مقيح
- 151-136 • L'état de la capacité à innover de la PME algérienne :
quelles solutions pour son développement ?
Sarah Feriel DIAFI & Nadjet MEDLES
- 167-152 • Le traitement des réclamations : le levier prioritaire de
la satisfaction du client
HAMMOUCHE Jamila, ELHOVARI Djamel & EZZINE
Abdelmadjid

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

افتتاحية العدد

تواصل مجلة التنظيم و العمل مسيرتها المباركة بفضل الجهود الثمينة التي يبذلها الإخوة المراجعون و فريق هيئة التحرير، و لاسيما جهود أمانة المجلة و على رأسهم د. مُجَّد الأمين مشرور، و عليه لا يسعني إلا أن أتقدم للجميع بجزيل الشكر و العرفان على تفانيهم و إخلاصهم لمجلتهم.

بفضل هذه الجهود استطاعت المجلة أن تكسب ثقة الشركاء (الأساتذة و الباحثين) و أن تحظى بالتالي بالمصداقية و السمعة الطيبة في الأوساط الجامعية، و قد تجسد ذلك في عدد المقالات المتزايد باستمرار التي تصلنا يوميا، مما اضطرنا إلى تغيير نمط التسيير عبر إشراك عدد من المحررين المشاركين، لتخفيف العبء على رئاسة التحرير، و سوف يسمح لنا ذلك بالتكفل الجيد بالمقالات و سرعة توجيهها للمراجعين إن شاء الله تعالى.

إن الغاية التي نصبو دوما إلى تحقيقها هي توفير خدمة ذات جودة للمؤلفين و القراء، عبر انتقاء أحسن المقالات وفق معايير صارمة، و لعل ذلك ما يفسر العدد المحدود جدا من المقالات التي نصدرها في كل عدد.

و سياسة المجلة الجديدة تنحو باتجاه تخصيص طبعات باللغات الأجنبية (لاسيما الانجليزية) تصدر بالموازاة مع الطبعة العربية، بغرض تحقيق مقروئية و مشاركة دولية.

و في الختام يبقى أملنا في الله عز و جل كبيرا أن يتقبل منا هذا الجهد المتواضع و أن يدخر لنا أجره ليوم لا ينفع مال و لا بنون و لا مناصب.

و الحمد لله أولا و أخيرا.

رئيس التحرير

أ.د. الحبيب ثابتي