

الوظيفة	الأستاذ	الرقم
أستاذ محاضر أ بقسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة مُجَّد خيضر بسكرة.	أ.شنشونة مُجَّد	01
أستاذ محاضر أ بقسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة مُجَّد خيضر بسكرة.	أ.جبيرات سناء	02
أستاذ محاضر أ بقسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة مُجَّد خيضر بسكرة.	أ.خان أحلام	03



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة مُجَّد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

السنة الثانية ماستر: إدارة موارد البشرية

قسم علوم التسيير

إستبانة الدراسة حول :

أثر التسويق الداخلي في تعزيز التعلم التنظيمي

أخي الموظف...أختي الموظفة...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها  
استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير "تخصص تسيير موارد البشرية"، بعنوان "أثر التسويق الداخلي في  
تعزيز التعلم التنظيمي في مديرية الصيانة لشركة سونطراك بسكرة"

ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج  
تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نھيب بكم أن تولوا هذه الإستبانة اهتمامكم، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم  
عامل أساسي من عوامل نجاحها.

و نھيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الأستاذة المشرفة:

الطالبة :

جبيرات سناء

حسني هرشة حفيظة

الموسم الجامعي: 2018/2019

## القسم الأول : البيانات الشخصية و الوظيفية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على البيانات الشخصية و الوظيفية لموظفين مديرية الصيانة لشركة سونطراك بيسكرة، بغرض تحليل النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على التساؤلات التالية و ذلك بوضع إشارة x في المرجع المناسب لاختيارك.

■ الجنس: ذكر  أنثى

■ العمر: أقل من 30 سنة  من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 49 سنة  من 50 سنة فأكثر

■ المؤهل العلمي: ثانوي فأقل  ليسانس  مهندس

ماجستير (ماجستير)  آخر

■ الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 9 سنوات  من 10 إلى 14 سنة

من 15 إلى 19 سنة  من 20 سنة فأكثر

## القسم الثاني : محاور الدراسة

### المحور الأول : التسويق الداخلي

التسويق الداخلي : "هو معاملة الموظفين على أنهم زبائن و أن المؤسسة سوقا داخلية ، و انتهاج المنهج التسويقي في تسيير الموظفين و تسيير العلاقة بين الادارة و الموظفين من أجل تحقيق رضا المستهلك من خلال خلق موظفين متحمسين و مهتمين به ."

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى التسويق الداخلي في مديرية الصيانة لشركة سونطراك بسكرة، و المرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

التقييم					المزيج التسويقي الداخلي	الرقم
تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	تماما		
<b>أ - المنتج الداخلي (الوظيفة)</b>						
					تمثل الوظيفة تأشيرة و بطاقة الانتماء إلى المنظمة .	1
					الوظيفة التي أشغلها تشبع رغباتي و حاجاتي المادية و المعنوية .	2
					المهام و الواجبات التي أقوم بها تساهم في تنفيذ برامج المؤسسة و تحقيق أهدافها .	3
					تبذل إدارة المؤسسة الجهود الكافية في جعل الوظيفة تلي الرغبات و الحاجات المادية و المعنوية لشاغلها .	4
<b>ب - السعر الداخلي (الالتزام)</b>						
					أشعر بالتوافق و انسجام بين الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة و الأهداف التي أسعى إليها .	5
					يمكن الالتزام بأداء المهام و الواجبات المطلوبة بالحصول على منافع الضرورية.	6
					لا أفكر في ترك وظيفتي في المؤسسة أو البحث عن فرصة عمل أخرى .	7
					تبذل إدارة المؤسسة الجهود الكافية من أجل أن أبقى في المؤسسة (عدم الاستقالة ، و المغادرة إلى جهة أخرى).	8

## ج - التوزيع الداخلي

					9	أعرف مهام وظيفتي جيدا و أحرص على تقديم عمل جيد لزميلي الذي يعتمد عليه لأداء عمله .
					10	أشعر أن الوظيفة التي أشغلها توافق قدراتي و مستوى تأهيلي العلمي .
					11	يوفر المحيط المادي للعمل الجو الملائم لأداء مهام وظيفتي كما يجب .
					12	أخضع إلى دورات تدريبية خارج المؤسسة أو بإشراف مؤطرين من خارج المؤسسة .
					13	تبذل إدارة المؤسسة الجهود الكافية في وضع الشخص المناسب في المكان المناسب .

## د- الترويج الداخلي

					14	أعرف جيدا أهداف و استراتيجيات المؤسسة .
					15	تستعمل إدارة المؤسسة الأدوات اللازمة لتوصيل المعلومات الضرورية للموظفين حتى يتمكنوا من الأداء الجيد لمهامهم ( كالمراسلات ) .
					16	لا أجد صعوبة في تبادل المعلومات الضرورية مع الزملاء من أجل تقديم خدمة الجيدة للزبائن .
					17	تحرص إدارة المؤسسة على تحفيزنا من أجل تقديم الخدمة الجيدة للزبائن .
					18	نظام المكافآت و الحوافز فعال يشجعني على تقديم أفضل أداء أستطيع القيام به .
					19	لدي بعض الصلاحيات في التصرف و اتخاذ القرارات لحل مشاكل .

## المحور الثاني: التعلم التنظيمي

التعلم التنظيمي : العملية التي يتم من خلالها إحداث التغييرات المخططة بالمنظمة و إعدادها لتكون قابلة للتكيف مع التغييرات البيئية المحيطة بها بالسرعة المناسبة.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى ممارسة عملية التعلم التنظيمي في مديرية الصيانة لشركة سونطراك بسكرة، و المرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها ، وذلك بوضع علامة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	أبعاد التعلم التنظيمي حسب نموذج "Huber"	التقييم				
		تماما	لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق تماما
<b>أ - اكتساب المعلومات</b>						
20	تسعى المؤسسة الى التعلم من ممارسات المؤسسة المنافسة					
21	تسعى المؤسسة الى استقطاب الكوادر البشرية من ذوي المهارات والخبرات العالية					
22	تعتمد المؤسسة على التجارب و الخبرات السابقة كأساس للعمل في المستقبل					
23	تشجع المؤسسة العاملين على البحث عن كل ما هو جديد في مجال عملهم.					
<b>ب - نشر المعلومات</b>						
24	يتشارك الموظفون المعرفة و الخبرة من خلال الحوار مع بعضهم البعض.					
25	تطور المؤسسة برامج تدوير داخلية للموظفين لتسهيل انتقال الموظفين من قسم إلى آخر.					
26	تتم المؤسسة بتوفير ادوات تكنولوجيا المعلومات اللازمة لنشر المعلومات بين الافراد من جهة و الوحدات التنظيمية من جهة اخرى.					
27	تتبنى المؤسسة مبدأ العمل الفرقي كآلية لنشر المعلومات و تعزيز عملية التعلم					

## ج - توزيع المعلومات

					28	تعتمد المؤسسة على التقارير و النشرات الداخلية في توزيع المعلومات.
					29	تمتلك المؤسسة آليات رسمية لضمان مشاركة أفضل الممارسات بين أقسام المؤسسة.
					30	يتم ابلاغ جميع الموظفين بأهداف المؤسسة.
					31	تعقد المؤسسة اجتماعات دورية لإبلاغ العاملين على أحدث الإبداعات.

## د - الذاكرة التنظيمية

					32	تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر على وسائل خزن المعلومات وفقا للتطورات الحاصلة في هذا المجال.
					33	للمؤسسة قواعد بيانات لتخزين خبراتها ومعارفها لكي تتمكن من استخدامها لاحقا.
					34	يملك جميع الموظفين وسائل تمكنهم من الوصول إلى قواعد البيانات الخاصة بالمؤسسة.
					35	يسهل نظام الترميز و إدارة المعرفة في المؤسسة عمل الموظفين.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

