



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة خرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم علوم التجارة

تقرير تربص لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس LMD شعبة علوم

التجارية تخصص تسويق

تحت عنوان:

**معالجة شكاوي العملاء**

**في مؤسسة سونغاز - خرداية -**

فترة التربص: من 2024\02\25 إلى 2024\03\13

تحية تأطير:

شهاد بومسنه

تحية اشرافه الأمتاد:

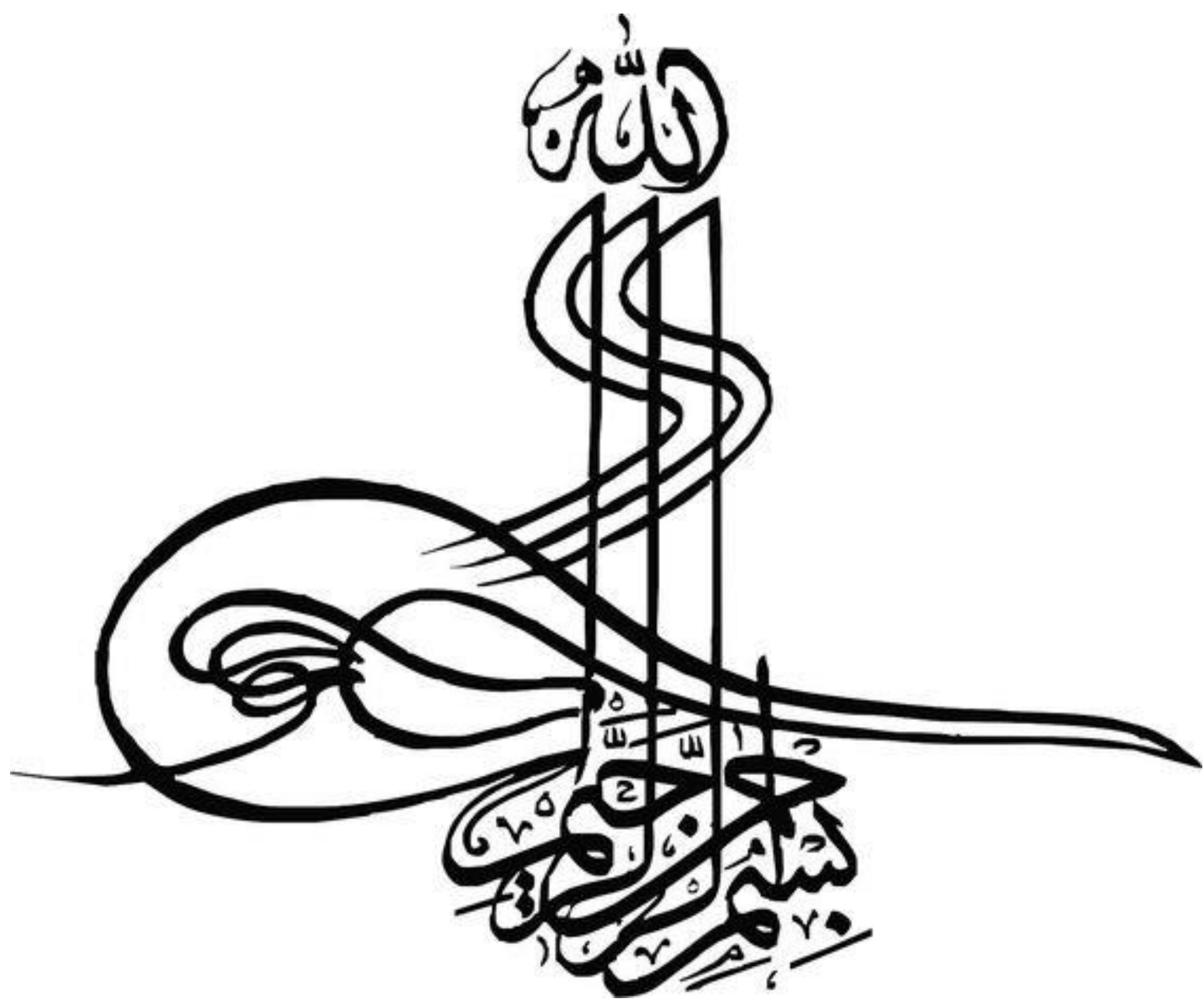
بهاز لويذة

من اعداد الطلبة:

خروبي ونام

شهاد رحاب سارة

الموسم الجامعي : 2024/2023



# إهداء

قال تعالى: (قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)  
إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ..  
ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ..  
ولا تطيب الجنة إلا برويتك

## الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

## سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من  
أحمل اسمه بكل افتخار .. أرجو من الله يرحمك ويتقبلك من الشهداء وستبقى  
كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد

## والدي العزيز - رحمه الله

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة  
الحياة وسر الوجود  
إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب

## أمي الحبيبة

إلى منارة العلم والعطاء إلى الصرح الشامخ... الجامعة الإسلامية

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا لنا

طريق العلم والمعرفة .. أساتذتنا الأفاضل

# التشكرات

أول من يشكر ويحمد إناء الليل وأطراف النهار هو العلي القهار  
الأول الآخر الظاهر والباطن، الذي أغرقنا بنعمة لا تحصى  
وأنا دروبنا فله جزيل الحمد والثناء العظيم  
إذ أرسل فينا عبده ورسوله "محمد بن عبد الله" عليه أزكى الصلوات  
أرسله بقرآنه المبين فعلمنا ما لم نعلم وحثنا على طلب العلم  
أينما وجد

لله الحمد كله والشكر كله إن وفقنا وألهمنا الصبر على  
المشاققة التي واجهتنا

لانجاز هذا العمل المتواضع

والشكر الموصول إلى كل معلم أفادنا بعلمه من أولى  
المراحل الدراسية إلى هذه اللحظة

كما نرفع كلمة شكر إلى الأستاذ المشرف.....

كما نشكر كل من مد لنا يد العون لنا من بعيد أو قريب  
ونشكر كل أساتذة التكوين

وفي الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله عزوجل أن يرزقنا السداد  
والرشاد والعفاف والغنى وأن يجعلنا هداة مهتدين

## الفهرس

9	مقدمة
12	الفصل الاول
12	التطبيقي في المؤسسة المعنية
13	المبحث الأول: معالجة شكاوي العملاء في مؤسسة سونلغاز
13	المطلب الأول: أهمية معالجة شكاوي العملاء
14	المطلب الثاني: حلول معالجة شكاوي العملاء في سونلغاز
17	الفصل الثاني
17	مؤسسة سونلغاز
18	مبحث اول: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز
18	المطلب الأول: تاريخ المؤسسة ومراحل تطورها
21	المطلب الثاني: إدارة الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز
29	الخاتمة
30	مراجع
30	
31	قائمة المراجع والمصادر

## فهرس الاشكال

23.....رسم توضحي لهيكل تنظيمي لمديرية الكهرباء والغاز:

## فهرس الملحقات

25.....صورة 1 واجهة سونلغاز بوهراوة – غرداية-

26.....صورة 2 تعالين الشبكات الداخلية للمنازل

27.....صورة 3 شكاوي بعض العملاء

مقدمة





### مقدمة

بعد معالجة شكاوى العملاء أحد أهم ركائز خدمة العملاء المتميزة .خاصة في مؤسسة سونلغاز التي تقدم خدمات أساسية تلامس حياة كل مواطن - تهدف هذه الخطة البحثية المتقدمة إلى دراسة آليات معالجة شكاوى العملاء في سونلغاز بشكل معمق وتحليل فعالية هذه الآليات.

وتقديم توصيات مفصلة لتحسينها بما يساهم في تعزيز رضا العملاء وتحسين صورة المؤسسة

تكتسي هذه الدراسة أهمية استثنائية لأسباب جوهرية منها:

فهم آليات معالجة شكاوى العملاء في سونلغاز :ستتيح هذه الدراسة فهما دقيقا لآليات معالجة الشكاوي .  
بدءا من تلقيها مرورا بتحليلها وصولا إلى ملها مع تحديد نقاط القوة والضعف في كل مرحلة:

تحليل فعالية هذه الآليات في تحقيق رضا العملاء: ستقيم هذه الدراسة فعالية الآليات المستخدمة في معالجة الشكاوى في تحقيق رضا العملاء وذلك من خلال تحليل استبياناتهم وتقييم تجاربهم؛

تحديد نقاط القوة والضعف في نظام معالجة شكاوى العملاء في سونلغاز .ستحدد هذه الدراسة نقاط القوة التي يجب تعزيزها ونقاط الضعف التي تتطلب تحسينا في نظام معالجة الشكاوى .مما يساعد على وضع خطة متكاملة للتطوير؛

تقديم توصيات لتحسين نظام معالجة شكاوي العملاء في سونلغاز : ستقدم هذه الدراسة توصيات مفصلة ومقترحات عملية لتحسين نظام معالجة الشكاوي -بما يساهم في رفع مستوى خدمة العملاء وزيادة رضاهم؛

### الفرضية الرئيسية:

تؤدي معالجة شكاوي العملاء بشكل فعال في مؤسسة سونلغاز إلى تحسين رضا العملاء بشكل ملحوظ.

### الفرضيات الثانوية:

- تؤدي سرعة الاستجابة لشكاوي العملاء إلى تحسين رضا هم بشكل ملحوظ؛
- تؤدي دقة المعلومات المقدمة للعملاء حول شكاويهم إلى تحسين رضاهم بشكل ملحوظ؛

- تؤدي فعالية الحلول المقدمة للعملاء لحل شكاوهم الى تحسين رضاهم بشكل ملحوظ ؛
- تؤدي سهولة التواصل مع خدمة العملاء لتقديم الشكاوى الى تحسين رضا هم بشكل ملحوظ؛
- تؤدي مهارات موظفي خدمة العملاء في التعامل مع الشكاوى الى تحسين رضا العملاء بشكل ملحوظ.

### أهداف البحث:

- فهم الليات معالجة شكاوي العملاء في سونلغاز بشكل معمق؛
- تحليل فعالية هذه الليات في تحقيق رضا العملاء؛
- تحديد نقاط القوة والخلاف في نظام معالجة شكاوي العملاء في سونلغاز؛
- تقديم توصيات مفصلة ومقترحات عملية لتحسين نظام معالجة شكاوي.

### منهجية البحث:

تعتمد هذه الدراسة على منهجية بحثية متعددة الأدوات تضمن دقة النتائج وشموليتها وتتضمن الخطوات التالية:

#### 1. جمع البيانات:

مراجعة الوثائق الرسمية لمؤسسة سونلغاز: تشمل دليل معالجة شكاوي العملاء التقارير السنوية، المواقع الالكترونية الرسمية , وغيرها من الوثائق ذات الصلة؛

اجراء مقابلات متعمقة مع موظفي سونلغاز : تشمل موظفي خدمة العملاء، المبيعات، الفوترة، الصياغة، وغيرهم من المختصين بمعالجة الشكاوي؛

جراء استبيان مصمم بعناية لقياس رضا عملاء سونلغاز عن نظام معالجة الشكاوي.

#### 2. تحليل البيانات:

تحليل الوثائق الرسمية للمؤسسة محل الدراسة لفهم آليات معالجة الشكاوى المتعمدة في المؤسسة.

تحليل مقابلات موظفي سونلغاز : لتحديد التحديات التي يواجهونها في معالجة الشكاوى، ولتقييم فعالية الآليات المستخدمة.

تحليل استبيان عملاء سونلغاز: لتحديد نقاط الرضا ونقاط عدم الرضا عن نظام معالجة الشكاوى، وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.

### 3. تقديم التوصيات:

بناء على نتائج تحليل البيانات ، سيتم تقديم توصيات مفصلة ومقترحات ملية لتحسين نظام معالجة شكاوي العملاء في سونلغاز؛

تشمل التوصيات جوانب متعددة مثل:

- تحسين آليات استقبال الشكاوى وتسجيلها؛
- تعزيز مهارات موظفي خدمة العملاء في التعامل مع الشكاوى ؛
- تطوير نظام متقدم التحليل الشكاوى وتحديد أسبابها؛
- تفعيل قنوات التواصل الالكترونية لتقديم الشكاوى؛
- زيادة عدد موظفي خدمة العملاء ؛
- نشر ثقافة معالجة الشكاوى كأحد أهم ركائز خدمة العملاء المتميزة ؛
- وضع آلية منظمة لمتابعة حل الشكاوى المقدمة؛
- تدريب الموظفين على مهارات التعامل مع الشكاوي.

# الفصل الاول

التطبيقي في المؤسسة المعنية

المبحث الأول: معالجة شكاوي العملاء في مؤسسة سونلغاز

المطلب الأول: أهمية معالجة شكاوي العملاء

- تعزيز رضا العملاء : تساهم معالجة الشكاوى بشكل فعال في تحسين رضا العملاء مما يؤدي الى زيادة ولائهم للمؤسسة .وتروجهم لخدماتهم، وزيادة احتمالية شرائهم لمنتجاتها أو خدماتها مرة أخرى.
- تحسين صورة المؤسسة : تساهم معالجة الشكاوى بشكل فعال في تحسين صورة المؤسسة لدى العملاء ، مما يؤدي الى تعزيز ثقة العملاء بالمؤسسة، وجعلها وجهتهم المفضلة للحصول على الخدمات .
- خفض تكاليف الخدمة : تساعد معالجة الشكاوى بشكل فعال على تحديد اخطاء الخدمة ومعالجتها، مما يؤدي إلى خفض تكاليف تصحيح الأخطاء وتقديم الخدمات بشكل أفضل.
- تحديد احتياجات العملاء :تساعد معالجة الشكاوى على فهم احتياجات العملاء بشكل افضل مما يمكن المؤسسة من تطوير منتجاتها وخدماتها لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل .
- تحسين كفاءة الخدمة : تساهم معالجة الشكاوى بشكل فعال في تحسين كفاءة الخدمة، مما يؤدي الى تقليل وقت انتظار العملاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.<sup>1</sup>

أسباب شيوع الشكاوي في سونلغاز:

- انقطاع التيار الكهربائي :يعتبر انقطاع التيار الكهربائي من أكثر الشكاوي شيوعاً في سونلغاز، ويسبب ازعاجاً كبيراً للعملاء، خاصة في فصل الصيف، مما يؤثر على راحتهم وأنشطتهم اليومية.
- ارتفاع فواتير الكهرباء :يعد ارتفاع فواتير الكهرباء من الشكاوي الشائعة أيضاً، حيث يشعر بعض العملاء أن الفواتير غير عادلة أو مبالغ فيها، مما يؤدي إلى عدم رضاهم عن الخدمة المقدمة.
- صعوبة التواصل مع خدمة العملاء :يواجه بعض العملاء صعوبة في التواصل مع خدمة العملاء، سواء عبر الهاتف أو من خلال زيارة مراكز الخدمة، مما يؤدي إلى عدم تلبية احتياجاتهم وحل مشاكلهم بشكل فعال.
- تأخر اصلاح الأعطال :يشكو بعض العملاء من تأخر اصلاح الأعطال، خاصة في المناطق النائية، مما يتسبب في تأثير سلبي على جودة الخدمة المقدمة ورضا العملاء.

<sup>1</sup>صخري، سعيد. "اقتصاد المؤسسة". الطبعة الثانية، دار المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993.

## الفصل الاول: التطبيق في المؤسسة المعنية

- سوء معاملة العملاء: يواجه بعض العملاء سوء معاملة من قبل موظفي خدمة العملاء، سواء بسبب عدم الاحترافية في التعامل أو عدم الاهتمام بمشاكلهم، مما يؤدي إلى الشعور بالغضب والاحباط وتدهور العلاقة بين الشركة والعملاء<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني: حلول معالجة شكاوي العملاء في سونلغاز

- ✚ تحسين البنية التحتية: ينبغي على سونلغاز الاستثمار في تحسين البنية التحتية لتقليل انقطاع التيار الكهربائي. ذلك يشمل تحديث الشبكات الكهربائية وتعزيز القدرة التشغيلية للمحطات الكهربائية لضمان توفير خدمة مستقرة وموثوقة للعملاء.
- ✚ مراجعة نظام الفواتير: يجب على سونلغاز مراجعة نظام الفواتير بشكل دوري لضمان عدالة الأسعار ودقة الفواتير. يمكن تطوير آليات التحقق والمراجعة لتجنب الأخطاء في الفواتير وتحسين تجربة العملاء.
- ✚ تعزيز خدمة العملاء: ينبغي على سونلغاز تعزيز خدمة العملاء من خلال تدريب الموظفين على مهارات التعامل مع الشكاوى وتوفير قنوات اتصال سهلة الوصول واستجابة سريعة للشكاوى. يمكن تطوير أنظمة الدعم الفني وتقديم الاستشارات للعملاء لحل مشاكلهم بفعالية.
- ✚ تحسين سرعة إصلاح الأعطال: يجب على سونلغاز تحسين سرعة إصلاح الأعطال من خلال الاستثمار في المزيد من فرق الصيانة وتوفير سيارات الصيانة الحديثة. يمكن تنظيم العمليات الصيانة بشكل أكثر فعالية لتقليل وقت الانتظار للعملاء وتحسين تجربتهم.
- ✚ تطوير نظام متقدم لإدارة الشكاوى: يجب على سونلغاز تطوير نظام متقدم لإدارة الشكاوى يسمح بمتابعة سير عملية معالجة الشكاوى وتحديد نقاط التحسين. يمكن استخدام التحليلات والبيانات لتحليل أسباب الشكاوى المتكررة واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها بشكل فعال.
- ✚ تقديم خدمات متنوعة: يمكن لسونلغاز تقديم خدمات متنوعة تناسب احتياجات العملاء المختلفة، مثل خدمات الصيانة الوقائية والتحسينات في كفاءة استهلاك الطاقة.

<sup>2</sup> بن حبيب، عبد الرزاق. "اقتصاد وتسيير مؤسسة ديوان المطبوعات الجامعية". بن عكنون، الجزائر، 2000.

## الفصل الاول: التطبيقات في المؤسسة المعنية

تعزيز التوعية: يمكن تعزيز التوعية بين العملاء حول أهمية استخدام الطاقة بشكل مستدام وتقليل استهلاك الطاقة الزائد، مما يقلل من الضغط على الشبكة ويقلل من احتمالية حدوث انقطاعات في التيار الكهربائي.

تطبيق التكنولوجيا: يمكن استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل نظم الذكاء الصناعي والإنترنت من الأشياء (IoT) لرصد حالة الشبكة وتحديد الأعطال بشكل أكثر دقة وسرعة، مما يساعد في تقليل وقت الاستجابة للمشاكل.

تحسين سياسات التعويض: يمكن تحسين سياسات التعويض للعملاء المتضررين من انقطاع التيار الكهربائي أو الأعطال الأخرى، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز الثقة في الشركة.

توسيع نطاق الاتصال: يمكن توسيع نطاق قنوات الاتصال مع العملاء، مثل التواجد على وسائل التواصل الاجتماعي وتوفير خدمات الدردشة عبر الإنترنت، لتقديم دعم سريع وفعال لحل مشاكلهم.

تعزيز الشفافية: يمكن لسونلغاز تعزيز الشفافية في عملياتها وسياساتها، بما في ذلك تقديم معلومات واضحة حول الأسعار والخدمات المقدمة، وذلك لتعزيز ثقة العملاء وفهمهم للعمليات.

تشجيع التغذية الراجعة: يمكن لسونلغاز تشجيع التغذية الراجعة من العملاء بشأن الخدمات والمنتجات المقدمة، والاستفادة من هذه التغذية لتحسين العمليات وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

تعزيز الاستدامة: يمكن لسونلغاز الاستثمار في التقنيات البيئية والمستدامة لتقليل الانبعاثات وتحسين كفاءة استخدام الطاقة، مما يحسن البيئة ويقلل من التأثير السلبي على العملاء والمجتمع.

توسيع خدمات الدعم: يمكن توسيع خدمات الدعم المقدمة للعملاء، مثل تقديم خدمات الاستشارة والتوجيه للعملاء حول كيفية تحسين كفاءة استخدام الطاقة وتقليل استهلاكها.

التركيز على التنوع الطاقوي: يمكن لسونلغاز التركيز على تنوع مصادر الطاقة وزيادة استخدام الطاقة المتجددة، مما يقلل من الاعتماد على مصادر الطاقة التقليدية ويحسن استدامة النظام الطاقوي.

## الفصل الاول: التطبيق في المؤسسة المعنية

تطبيق هذه الحلول بشكل فعال سيكون ذا أثر كبير على سمعة سونلغاز ورضا العملاء، مما يعزز مكانتها كمزود رائد للخدمات في مجال الطاقة. إليك بعض الأسباب التي تبرز أهمية تطبيق هذه الحلول<sup>3</sup>:

1. **بناء الثقة والولاء**: من خلال تحسين البنية التحتية، ومراجعة نظام الفواتير، وتعزيز خدمة العملاء، سيشعر العملاء بأن سونلغاز تهتم بمصلحتهم وتسعى جاهدة لتلبية احتياجاتهم، مما يعزز الثقة ويزيد من مستويات الولاء للشركة.
2. **تحسين تجربة العملاء**: عن طريق تحسين سرعة إصلاح الأعطال وتطوير نظام متقدم لإدارة الشكاوى، سيكون للعملاء تجربة أفضل مع سونلغاز، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم واستمراريتهم في التعامل مع الشركة.
3. **تقليل التكاليف الإضافية**: بفضل تحسين البنية التحتية والتركيز على الاستدامة، يمكن لسونلغاز تقليل التكاليف الناتجة عن الاعتراضات والشكاوى المتكررة، بالإضافة إلى توفير فوائد اقتصادية وبيئية طويلة الأمد.
4. **تعزيز التنافسية**: بتحسين خدماتها والاستجابة بشكل فعال لاحتياجات العملاء، ستحافظ سونلغاز على مكانتها كمزود رائد للخدمات في قطاع الطاقة، مما يعزز من تنافسيتها في السوق. باختصار، يمكن أن تؤدي تلك الحلول إلى تعزيز سمعة سونلغاز وتحقيق رضا العملاء بشكل أفضل، مما يعزز موقعها كمزود رائد للخدمات في مجال الطاقة ويساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية بنجاح

<sup>3</sup>خير الدين، عمرو. "تقسيم الخدمات". ص. 272.



# الفصل الثاني

مؤسسة سونغاز

### مبحث اول: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز

#### تعريف المؤسسة:

تعتبر مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز من المؤسسات التي تقوم و بتوزيع الكهرباء والغاز في منطقة الوسط والفاعلة في الاقتصاد الوطني لها هدف رئيسي تسعى لتحقيقه و هو تغطية التراب بالغاز و الكهرباء. وبما ان مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز مؤسسة استثمارية فهي تسعى دائما إلى انجاز عدة مشاريع لتوسع نشاطها ولهذا نجدها تتعامل كثيرا مع الموردين والمؤسسات الأخرى لإنشاء تلك المشاريع.<sup>4</sup>

#### المطلب الأول: تاريخ المؤسسة ومراحل تطورها

##### تقديم عام لمؤسسة سونلغاز:

مؤسسة سونلغاز هي مؤسسة وطنية تعمل في مجال توزيع الكهرباء والغاز في الجزائر. تأسست في عام 1947 وتعتبر أحد الجهات الرئيسية في الاقتصاد الوطني. تهدف المؤسسة إلى تلبية احتياجات المجتمع في الطاقة الكهربائية والغاز، وتعمل على توسيع نطاق توزيعها وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

#### تعريف المؤسسة:

مؤسسة سونلغاز هي مؤسسة عمومية تقدم خدمات في مجالات الكهرباء والغاز. تأسست بهدف تحقيق التنمية المستدامة وتلبية احتياجات السكان في الطاقة الأساسية. يعكس تاريخ المؤسسة تطورها منذ فترة الاستعمار الفرنسي إلى تحولاتها الهيكلية والتنظيمية التي شهدتها بعد استقلال الجزائر.

#### نشأة المؤسسة:

- في عام 1944، بدأت المؤسسة كمبادرة من الاستعمار الفرنسي، حيث كان العمال الجزائريون يعملون تحت ظروف صعبة مقابل أجور زهيدة.
- في عام 1946، خضعت المؤسسة لقانون التأمين الذي أصدرته الحكومة الفرنسية.
- في عام 1947، تأسست المؤسسة العمومية "كهرباء وغاز الجزائر"، وهي المؤسسة السابقة لإنتاج وتوزيع الطاقة.
- في عام 1962، تم تكليف الدولة الجزائرية المستقلة بإدارة المؤسسة.

<sup>4</sup>مخنت، ياسين. "أثر التكنولوجيا المتقدمة على إدارة الموارد البشرية". مذكرة تخرج لنيل الدرجة السامية في الموارد البشرية، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني المجاهد أحمد ابن الزبير، الأغواط، 2014/2011، ص. 57.

## الفصل الثاني مؤسسة سونلغاز

- في عام 1969، تحولت المؤسسة إلى سونلغاز، وأصبحت مؤسسة ذات حجم كبير تلي احتياجات آلاف الزبائن.
- في عام 1991، تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري.
- في عام 2002، أصبحت المؤسسة شركة مساهمة، مما منحها قدرة على التدخل في الأسواق الخارجية.
- في عام 2004، تم تطوير سونلغاز لتصبح شركة قابضة، مع هيكل شركات فرعية متعددة الأنشطة.

### نشاطات المؤسسة:

- تعمل مؤسسة سونلغاز على السيطرة والتحكم في إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز. تقوم المؤسسة بتوفير الطاقة للزبائن<sup>5</sup> عبر شبكة متكاملة من مراكز الإنتاج والتوزيع.
- بالنسبة للكهرباء، تنتج المؤسسة الطاقة الكهربائية من مراكز كهربائية متعددة على الصعيد الوطني، وتقوم بتوزيعها للزبائن عبر شبكة كهربائية متطورة.
  - بالنسبة للغاز، تقوم المؤسسة بشراء الغاز من شركة سوناطراك وتوزيعه للمستهلكين عبر شبكة توزيع الغاز.

### الأهداف:

تهدف مؤسسة سونلغاز إلى تلبية الحاجات الأساسية للمجتمع الجزائري في مجالات الطاقة الكهربائية والغاز، وتحقيق التنمية المستدامة من خلال تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاق التوزيع، مع الحرص على الاستدامة البيئية والاقتصادية.

### الأهداف والتطلعات:

مؤسسة سونلغاز تعمل بجد لتحقيق العديد من الأهداف، وتمتلك قدرات ومؤهلات كبيرة تمكنها من المنافسة والتميز في سوق الطاقة. إليك بعض أهم هذه الأهداف:

### دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

<sup>5</sup>مخنث ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 59

## الفصل الثاني مؤسسة سونلغاز

- تستهدف المؤسسة جذب الاستثمارات لتنفيذ برامجها الاستثمارية.
- تعمل على تطوير المنشآت الأساسية للكهرباء والغاز لتلبية احتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

### التوسع والتنوع:

- تهدف مؤسسة سونلغاز إلى تحقيق استراتيجيتها التوسعية داخل وخارج الجزائر.
- تسعى لتنوع منتجاتها ونطاق عملها، سواء في القطاع الصناعي أو التجاري.
- تتمثل الاستراتيجية التوسعية في إعادة هيكلة المؤسسة وتقسيمها إلى شركات متفرعة تتولى النشاطات الأساسية.

### الطموحات المستقبلية:

- يهدف سونلغاز إلى أن تكون منافسًا قويًا في سوق الطاقة، وأن تصبح واحدة من أفضل خمس شركات في حوض البحر المتوسط.
- يتطلع الفريق إلى تحقيق هذا الهدف من خلال الاعتماد على مهاراتهم وقدراتهم واستغلال الفرص المتاحة في السوق.

### مديرية التوزيع بغرداية<sup>6</sup>:

- تستهدف مديرية التوزيع بغرداية توفير الطاقة الكهربائية والغاز لتراب الولاية، وتتبع الأدوار التالية:
- تأسست المديرية في عام 2007 كجزء من تنظيم فروع التوزيع.
  - تقوم المديرية بتوفير الطاقة لمحافظه غرداية ومناطقها المحيطة.
  - تعمل على تطوير البنية التحتية وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمستهلكين.
  - يتمثل هدفها الرئيسي في تلبية احتياجات التنمية والتطور في الولاية.

### الإحصائيات:

- في عام 2014، كانت المديرية تضم 99 إطاراً، و229 عون تحكم، و109 عمال تنفيذ.

<sup>6</sup> بوسماحة نذير، رئيس إدارة الموارد البشرية تعريف مصلحة الموارد البشرية شركة سونلغاز بوهران، 22 مارس 2015.

- تمتلك المديرية رأس مال يبلغ 15 مليار دينار جزائري.
- يتم توزيع الكهرباء لأكثر من 105,000 عميل، والغاز لأكثر من 57,000 عميل.

المطلب الثاني: إدارة الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز:

### 1. دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسة:

تعد إدارة الموارد البشرية من العوامل الحيوية في نجاح أي مؤسسة، حيث تلعب دورًا أساسيًا في تطوير المهارات وتنمية القدرات لدى الموظفين<sup>7</sup>.

تهدف سياسات وإجراءات إدارة الموارد البشرية في سونلغاز إلى جذب واستقطاب الكفاءات والمواهب، وتحفيزهم على تحقيق أقصى إمكاناتهم لصالح المؤسسة.

### 2. برامج تطوير الموارد البشرية:

تقوم مؤسسة سونلغاز بتنفيذ برامج متعددة لتطوير الموارد البشرية، تشمل التدريب المستمر وورش العمل والبرامج التعليمية.

تهدف هذه البرامج إلى تعزيز مهارات ومعارف الموظفين في مختلف المجالات المتعلقة بصناعة الطاقة والغاز، وتطوير قدراتهم الإدارية والتقنية.

### 3. سياسات التوظيف والترقيات:

تعتمد سونلغاز على سياسات متقدمة في التوظيف والترقيات، تهدف إلى اختيار الأفراد الأكفاء وترقيتهم وفقًا لمعايير الكفاءة والأداء.

تسعى المؤسسة إلى توظيف الشباب الموهوب وتطويرهم، وتوفير بيئة عمل تشجع على التفوق والابتكار.

### 4. تحفيز وتنمية الكفاءات:

<sup>7</sup> مجمع سونلغاز مخطط التنمية 2014-2024 لمنشآت شركات مجمع سونلغاز، غرداية، جويلية 2014.

## الفصل الثاني مؤسسة سونلغاز

---

تولي سونلغاز اهتمامًا كبيرًا لتحفيز موظفيها وتطويرهم، من خلال تقديم مزايا وحوافز مثل البيئة العمل المحفزة والتدريب المستمر وفرص الترقّيات.

تعمل المؤسسة على بناء ثقافة تنمية الكفاءات والتفوق، وتشجيع الموظفين على تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية<sup>8</sup>.

### 5. تحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية:

تتم سونلغاز بتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية لموظفيها، من خلال توفير برامج داعمة للصحة والرفاهية والتوازن بين العمل والحياة الشخصية.

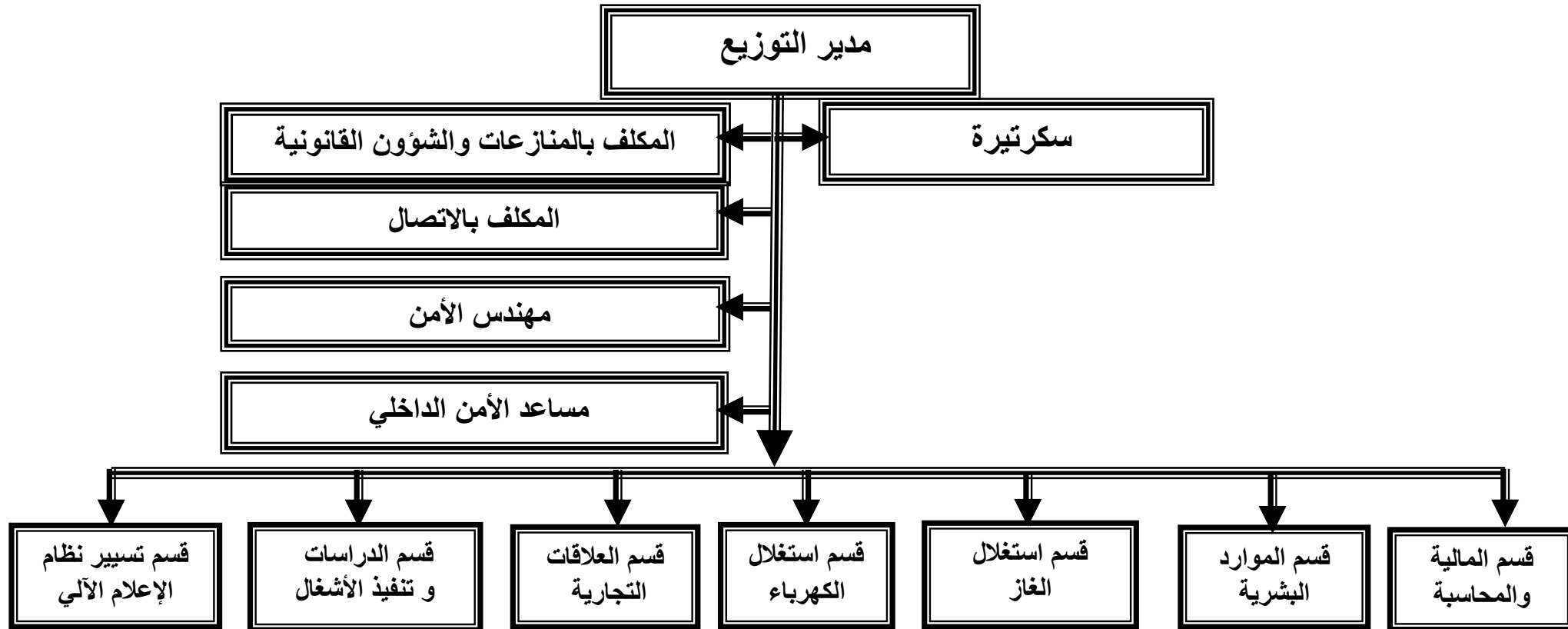
تسعى المؤسسة إلى خلق بيئة عمل إيجابية ومرنة تساهم في تعزيز رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

---

<sup>8</sup>أوكل، سعيد. "وظائف المؤسسة الخدماتية". ديوان المطوعات الجامعية، الجزائر، 1992.

الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم (1): الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز غرداية .



المصدر: رئيس قسم تسيير الموارد البشرية 2016.

إطار التسيير في الوكالة يقوم بعدة مهام ووظائف أساسية، منها:

- الاستماع إلى مختلف انشغالات الزبائن وحلها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- تحديد قائمة العمال أو الأعوان المكلفين بالحفارة وإصلاح الأعطال في أي وقت، بما يشمل العمال المداومين على مدار الساعة.
- تقسيم المهام على الأعوان والمقاولين المتعاقدين مع المؤسسة، مثل تغيير العدادات وإصلاح الأعطال وضمان توفير الخدمة بشكل مستمر.
- التنسيق مع مختلف كوادر المؤسسة لتحقيق الأهداف المسطرة، مما يضمن التنسيق الفعال بين مختلف الأقسام والفروع.
- تقسيم أو تأجيل الفواتير للزبائن الذين تعذر عليهم تسديدها، بما يراعي ظروفهم ويسهم في تسهيل عملية السداد.
- تحرير جداول ومقررات يومية وأسبوعية وشهرية وسنوية للمديرية حول مختلف النتائج المحققة، مما يسهم في تقييم أداء المؤسسة وتحديد المسارات اللازمة لتحسينها.
- الحضور في مختلف الاجتماعات الدورية لإبداء الرأي والمساهمة في الحلول، وذلك لتبادل الخبرات وتحسين سير العمل داخل المؤسسة.



صورة 1 لواجهة سونلغاز بوهران غرداية :



الصورة 2 تعين الشبكات الداخلية للمنازل



صورة 3 لشكاوي بعض العملاء



خاتمة

### الخاتمة

مؤسسة سونلغاز تلعب دورًا بارزًا كمزود للطاقة في الجزائر، وتعتبر أحد أعمدة الاقتصاد الوطني. توفير الكهرباء والغاز للمواطنين والشركات يعد أمرًا حيويًا للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد، حيث تمتد تأثيراتها إلى مختلف القطاعات والمجتمعات.

أولاً، يؤثر دور سونلغاز بشكل كبير على الاقتصاد الجزائري. فتوفير الطاقة بشكل موثوق به وبأسعار معقولة يعزز الإنتاجية في الصناعات والشركات، مما يعزز التنافسية ويسهم في جذب الاستثمارات الوطنية والأجنبية. بالإضافة إلى ذلك، يوفر استقرار الطاقة بيئة مناسبة لنمو الأعمال وتطوير البنية التحتية، مما يدعم نمو الاقتصاد ويخلق فرص عمل جديدة<sup>9</sup>.

ثانياً، يمتد تأثير سونلغاز إلى المجتمع المحلي بشكل كبير. فتوفير الطاقة بشكل موثوق به يعزز جودة الحياة والرفاهية للمواطنين، ويسهم في تحسين الظروف المعيشية. كما أن توفير الكهرباء والغاز يسهم في تحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية مثل التعليم والصحة، ويعزز التنمية المجتمعية والشاملة.

ثالثاً، يُظهر التركيز على تحسين الخدمات وتطويرها من خلال تبني أفضل الممارسات والسياسات التزامًا بالجودة والكفاءة. من خلال تحديث البنية التحتية وتطوير عمليات الإنتاج والتوزيع، تسعى سونلغاز إلى تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وتحسين تجربتهم. هذا يعكس الالتزام بالتطور المستمر والتحسين المستمر، ويعزز سمعة المؤسسة كمزود رائد للخدمات في مجال الطاقة في الجزائر وخارجها.

باختصار، يظهر الفصلين المتكاملين أهمية دور مؤسسة سونلغاز كمزود للطاقة في الجزائر، وكيف أن تأثيرها يمتد إلى الاقتصاد والمجتمع المحلي، مع التركيز على الجهود المبذولة لتحسين خدماتها وتطويرها.

<sup>9</sup> فرحات، غول. "الوجيز في اقتصاد المؤسسة". دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.

مراجع

### قائمة المراجع و المصادر:

- مخنث، ياسين. "أثر التكنولوجيا المتقدمة على إدارة الموارد البشرية". مذكرة تخرج لنيل الدرجة السامية في الموارد البشرية، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني المجاهد أحمد ابن الزبير، الأغواط، 2014/2011، ص. 57.
- مخنث ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 59
- بوسماحة نذير، رئيس إدارة الموارد البشرية تعريف مصلحة الموارد البشرية شركة سونلغاز بوهران، 22 مارس 2015.
- مجمع سونلغاز مخطط التنمية 2014-2024 لمنشآت شركات مجمع سونلغاز، غرداية، جويلية 2014.
- أوكل، سعيد. "وظائف المؤسسة الخدمية". ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
- صخري، سعيد. "اقتصاد المؤسسة". الطبعة الثانية، دار المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993.
- بن حبيب، عبد الرزاق. "اقتصاد وتسيير مؤسسة ديوان المطبوعات الجامعية". بن عكنون، الجزائر، 2000.
- خير الدين، عمرو. "تقسيم الخدمات". ص. 272.
- فرحات، غول. "الوجيز في اقتصاد المؤسسة". دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
- المحياوي، قاسم نايف علوان. "إدارة جودة الخدمات: مفاهيم، عمليات، وتطبيقات". الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

ملاحق



الصورة 2 تعين الشبكات الداخلية للمنازل :



## صورة 3 لشكاوي بعض العملاء

16:19 58%

publication de Ghardaia News  
أخبار غرداية

163

163 21 12

Plus pertinents ▾

**داود ريكي**  
نشالله متفتحش السرقين منخلصوش مكانش الدراهم  
4 ans J'aime Répondre

**Noredine Khebiti**  
ماهش غي لحمام بلاك لحنوشة لقربها من الجبل  
4 ans J'aime Répondre

**Moh Ourrou**  
اسراع في مراسلة الوزارة بي واسطة الجمعيات الاحياء والمقطعات  
4 ans J'aime Répondre

**Brahim Koulla**  
علما ان جل المسؤولين يمرون يوميا جوار هذه الوكالة و لا احد ياكلوا قلبو و يستفسر عن اسباب عدم افتتاحها للزبائن كأن هذا الامر لا يعينهم.

Écrivez un commentaire...

16:19 58%

publication de Ghardaia News  
أخبار غرداية

Ghardaia News أخبار غرداية  
18 juin 2020

#رسائلكم

يشتهي سكان مناطق الجهة الشمالية من غرداية من كل أحياء التوزوز ، الغابة ، بلغنم ، إيغوزة ، شواهين ، القرطي ، ... المتميزة بالكثافة السكانية عن سر تأخر فتح فرع الوكالة التجارية بلغنم - سونلغاز الواقعة بمدخل طريق شواهين حيث كان فيه سؤال من أحد المواطنين وجه للمدير العام لسونلغاز الوسط السنة الماضية في حصة على المباشر جانفي 2019 ... وعد فيه المدير بفتح الوكالة عما قريب .. ولحد الآن لاشيء يذكر وزيد على ذلك مما ايستلزم في الإسراع لفتح هذا الفرع وخاصة في الوقت الحالي وهي قضية التباعد الذي فرض على المواطنين فلما لا تفتح الوكالة الجديدة لتفي بالغرض..  
والآن خاصة مع فصل الصيف وعدم توفر النقل يلجأ الزبون من هذه. المناطق الى الوكالة المركزية .

**سونلغاز غرداية**

Écrivez un commentaire...

