

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

المدة: ساعة ونصف
التوقيت: 8:30 - 10:00

السنة: الأولى ماستر
التخصص: إدارة الموارد البشرية

امتحان السداسي الثاني في مادة منهجية إعداد مذكرة ماستر (2024/05/21)

السؤال الأول: (12 نقاط) أجب عن ستة (06) فقط من هذه الأسئلة باختصار:

- 1- عرفت أوما سيكارن الإشكالية على أنها " أي وضع توجد فيه فجوة بين الحالة الحاضرة (الموجود) وبين الحالة المرغوب فيها " ، فيما تتمثل الفجوة البحثية ؟
- 2- يتم الاستفادة من أدبيات الدراسة (الدراسات السابقة) بعد نقدها من طرف الباحث، ما هي أهم الجوانب التي يركز عليها في ذلك؟
- 3- تنقسم الفرضيات إلى أربعة أنواع أساسية ، أذكرها؟
- 4- للملاحظة العلمية شروط يجب توفرها، أذكر شرطين أساسيين؟
- 5- من مواصفات المشكلة الجيدة أن تكون سارية المفعول وواقعية، اشرحها باختصار؟
- 6- مجتمع البحث والعينة والمعينة ووحدة المعينة ، اشرح كل مصطلح باختصار؟
- 7- فيما تختلف العينة الحصصية عن العينة العشوائية الطبقية؟
- 8- يوجد نوعين أساسيين من تحليل البيانات أذكرهما، مع تعريف موجز لكل نوع؟
- 9- كل باحث يعتمد على مراجع ومصادر تخدم بحثه العلمي وهو ما يعرف بالإقتباس، أذكر أنواعه وعرّفها بشكل موجز؟
- 10- لتحديد حجم العينة هناك عدة عوامل تتحكم في ذلك ، أذكر ثلاثة منها؟

السؤال الثاني : (8 نقاط)

- من خلال دراسة تحت عنوان " الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية - دراسة مقارنة بني المؤسسات الصحية العمومية والخاصة في الجزائر- " استخرج ما يلي:
- 1- إشكالية الدراسة (التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية).
 - 2- فرضيات الدراسة.
 - 3- أهداف الدراسة.
 - 4- المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة.

بالتوفيق

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني في مادة منهجية إعداد مذكرة ماستر

السؤال الأول: (12 نقاط): أجب عن ستة (06) فقط من هذه الأسئلة باختصار:

1- تتمثل الفجوة البحثية في : أنها تشكل إما نقصا في مجال ما ، أو يكمل بها الباحث ما توقف عنده الباحثون السابقون من زاوية بحثية جديدة.

2- أهم الجوانب التي يركز عليها الباحث في الدراسات السابقة هي : النقد المتعلق بالمحتوى، النقد المتعلق بالمنهجية، النقد المتعلق بعينة الدراسة، النقد المتعلق بالمصادقية، النقد المتعلق بالنتائج.

3- تنقسم الفرضيات إلى أربعة أنواع أساسية هي : الفرضية الموجهة ، الفرضية الغير الموجهة، الفرضية البديلة ، الفرضية الصفرية.

4- للملاحظة العلمية شروط يجب توفرها هي :

- أن تكون منظمة ومضبوطة ومخطط لها ولها أساس علمي تنطلق من مشكلة محددة وفرضية موجهة.

- أن تكون موضوعية بعيدة عن التحيز يجمع الملاحظ فيها ما يؤيد فرضيته وما يعارضها ويكون مستعدا لتعديلها.

- أن تكون دقيقة كما وكيفا.

- أن يكون القائم عليها مؤهلا علميا ومستعدا وقادرا ماديا وجسديا.

- أن يتم تسجيل المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب ويفضل استخدام التقنيات ولا يتم إغفال الجزئيات والجوانب المهمة.

5- من مواصفات المشكلة الجيدة أن تكون سارية المفعول (أثرها مستمر ، قابلة للعودة مجددا) وواقعية (غير افتراضية).

6- مجتمع البحث : كافة مفردات مجتمع الدراسة المعروفة أن لها خصائص متماثلة.

- العينة: عبارة عن جزء أو مجموعة فرعية من المجتمع يتم اختيارها منه بطريقة مناسبة .

- المعاينة: وهي عملية اختيار العينة.

- وحدة المعاينة: اصغر مفردة في مجتمع البحث.

7- تختلف العينة الحصصية عن العينة العشوائية الطبقية في أسلوب اختيار كل عينة.

8- يوجد نوعين أساسيين من تحليل البيانات :

- تحليل البيانات الكمية: ويعرف على أنه الطريقة المستخدمة لتقييم الوضع وفهم السلوك الذي يحدث في موقع معين باستخدام المعلومات الإحصائية ، ويلجأ إليه الباحثون إذا كانت البيانات التي يريدون الحصول عليها ملموسة وجوهرية.

- تحليل البيانات النوعية: يتم من خلاله فهم الدوافع والسلوكيات من خلال تحليل وفهم المشاعر والأفكار والتصورات وتفسير التجارب الذاتية لمجموعة ما فهو يتضمن أوصافا وليس معلومات رقمية.

9- أنواع الإقتباس هي :

- الإقتباس المباشر: استعانة الباحث بفكرة الآخرين ويثبتها بشكل حرفي كما وردت من المصدر الأصلي.

- الإقتباس الغير مباشر: ويكون عند تناول فكرة الكاتب دون أخذ النص نفسه، أي صياغتها بأسلوبه الخاص.

10- لتحديد حجم العينة هناك عدة عوامل تتحكم في ذلك منها :

- درجة التجانس .
- طبيعة الدراسة (المنهج المستخدم) .
- درجة الدقة المطلوبة.
- حجم مجتمع الدراسة.
- قدرات وإمكانيات الباحث.

السؤال الثاني : (8 نقاط)

من خلال دراسة تحت عنوان " الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية - دراسة مقارنة بني المؤسسات الصحية العمومية والخاصة في الجزائر- " استخرج ما يلي:

1- إشكالية الدراسة: هل يوجد أثر للرضا الوظيفي على جودة ا لخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية العمومية والخاصة في الجزائر؟
*الأسئلة الفرعية:

- هل يوجد اختلاف في مستوى جودة الخدمات الصحية بدلالة أبعادها من وجهة نظر مقدميها و الزبائن (المرضى) المستفيدين منها في المؤسسات الصحية العمومية والخاصة؟
- هل توجد فروق بين تقييم الزبائن (المرضى) وتقييم مقدمي الخدمة لمستوى نجاح لقاءات الخدمة الصحية؟
- هل يوجد اختلاف في مستوى القيمة المدركة للزبون (المريض) بين المؤسسات الصحية العمومية غير الربحية والمؤسسات الصحية الهادفة للربح؟
- كيف يمكن أن يحقق الرضا الوظيفي لمقدمي الخدمات مستويات مرتفعة من الرضا عن مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة؟

2- فرضيات الدراسة.

- يوجد اختلاف في مستوى جودة الخدمات الصحية بدلالة أبعادها من وجهة نظر مقدميها والزبائن(المرضى) المستفيدين منها في المؤسسات الصحية العمومية والخاصة محل الدراسة.
- توجد فروق بين الزبائن (المرضى) ومقدمي الخدمة في مستوى تقييمهم للقاءات الخدمة الصحية في المؤسسات الصحية العمومية والخاصة محل الدراسة.
- يوجد تباين في مستوى القيمة المدركة بالنسبة للزبون (المريض) لعزى لنوع المؤسسة الصحية(عمومية أو خاصة) .
- يؤثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية المقدمة من وجهة نظر مقدميها في كل من المؤسسة الصحية العمومية والمؤسسات الصحية الخاصة محل الدراسة.

3- أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية العمومية والخاصة من وجهة نظر مقدميها ومن وجهة نظر الزبائن (المرضى).
 - محاولة إبراز أوجه الاختلاف بين المؤسسات العمومية والخاصة في حالة وجوده.
 - تقييم لقاءات الخدمة الصحية بدلالة أبعادها المتمثلة في سلوك مقدم الخدمة ومشاركة الزبون (المريض) في ظل البيئة المادية للمؤسسة الصحية.
 - معرفة مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسات الصحية الجزائرية محل الدراسة، في ظل سلسلة الاحتجاجات التي تقوم بها نقابات موظفو الصحة من حين إلى آخر في القطاع العمومي.
- ## 4- المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة.
- المنهج : منهج دراسة حالة والمنهج المقارن.
 - أدوات جمع البيانات : الإستبيان (استبيان لمقدمي الخدمات واستبيان للزبائن) والمقابلة.

أستاذ المادة

بالتوفيق للجميع