

دور الأخصائي علم النفس العمل والتنظيم في إدارة الجمارك

The role of the work and organization psychologist in the customs administration

ط. د. عميري رشيد*

جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان / الجزائر، مخبر البحوث في القياس النفسي
وتطبيقاته "مبقت"

أ. د. مارييف منور**

جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان / الجزائر، مخبر البحوث في القياس النفسي
وتطبيقاته "مبقت"

تاريخ الإرسال: 2022/11/14 تاريخ القبول: 2023/02/28

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور المختص في علم النفس العمل والتنظيم في المؤسسات بصفة عامة وفي إدارة الجمارك بصفة خاصة. كما تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أهمية علم النفس العمل والتنظيم في هذه المنظمة حيث تلعب دور جد فعال في تنظيم الفرد والجماعة في الوسط المهني. ومن خلال بحثنا وعن طريق الملاحظة التي تتبع من خبرة طويلة في الميدان. استخلصنا إلى أن إدارة الجمارك لا يمكنها المضي قدما دون الاعتماد على وظيفة

* المؤلف المرسل: ط. د. عميري رشيد

** البريد الإلكتروني للمؤلف الثاني: maarifmenaouer@gmail.com

المختص النفسي في علم النفس العمل والتنظيم شأنها شأن المؤسسات والمنظمات الأخرى
عمومية كانت أو خاصة.

الكلمات المفتاحية: الأخصائي النفسي، علم النفس العمل والتنظيم، إدارة الجمارك.

Abstract:

This study aims to highlight the role of the specialist in the psychology of work and organization in institutions in general and in customs administration in particular. This study also aims to clarify the importance of work and organization psychology in this organization. It plays a very effective role in organizing the individual and the group in the professional environment. Through our research and through observation that stems from long experience in the field. We concluded that the customs administration cannot move forward without relying on the job of a psychologist in work and organizational psychology, like other institutions and organizations, whether public or private.

Keywords: Psychologist, psychology of work and organization, customs administration.

المقدمة:

إن أهم عنصر في العملية الإنتاجية هو المورد البشري ونعني به كل فرد داخل المنظمة وباعتباره كذلك فهو يحتل المراتب الأولى من حيث الاهتمام وذلك على المستوى العالمي حيث تركز عليه المنظمات في إعداد البرامج الشاملة. هذا الاهتمام المتزايد بالعنصر البشري بالإضافة إلى التطور الحامل في مجالات التصنيع وظهور تغيرات في الميدان الصناعي أدى إلى ظهور علم النفس العمل والتنظيم الذي له عدة مُسميات منها علم النفس الصناعي وعلم النفس التجاري وعلم

النفس التنظيمي والاقتصادي. والأرغونوميا أيضا فهو أحد فروع علم النفس العام الذي يهتم بدراسة السلوك والنشاط العقلي.

أما علم النفس العمل والتنظيم هو ذلك المجال الذي يهتم بدراسة السلوك الإنساني في بيئة العمل فهو يدرس كل ما يصدر عن الإنسان من سلوك أو تفكير أو عمليات عقلية أخرى أثناء وجوده في ميدان العمل ومن هذا تتجلى أهمية هذا العلم الذي ساعدنا على الوصول إلى فهم أفضل لسلوك العمل وأدى إلى إدخال تحسينات كبيرة جدا على طرق أداء الأعمال وعلى تصميم الأدوات والآلات وتوجيه الجهد الإنساني ليحقق الرفاهية في العمل وتحقيق الأهداف المسطرة للمنظمة بأداء أفضل ومتميز.

ولهذا نحاول في هذه المداخلة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

«ما هو دور الأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم في إدارة الجمارك؟»

ونحاول الإجابة على تساؤلات ثانوية أخرى مثل:

(1) ما هو دور الأخصائي علم النفس العمل والتنظيم في المؤسسات ؟

(2) ما هي المهام الموكلة للمختص في علم النفس العمل والتنظيم في المؤسسات

الصناعية ومنها إدارة الجمارك؟

1. تعريف المؤسسة أو المنظمة

يعرفها ماكس ويبر بأنها تجمع أفراد يعملون مع بعضهم في إطار تقسيم واضح

للعمل من أجل إنجاز أهداف محددة وتتميز هذه العلاقة بطابع الاستمرارية.

في حين عرفها هودجستر بقوله توزيع الواجبات والتنسيق بين كافة العاملين

بشكل يضمن تحقيق أقصى درجة ممكنة من الكفاية في تحقيق الأهداف (مدونة

السوسيولوجيا. 2017. ص 46).

ويعرفها Richard Hall بأنها مجموعة من وحدات الطاقة الفكرية والفيزيولوجية. تجمع بأعداد ونوعيات معينة عن قصد لتحقيق هدف معين على أساس دائم ومستمر.

باختصار المؤسسة هي مصطلح يطلق على أي تجمع اقتصادي أو اجتماعي مؤسس بصفة رسمية حيث توجد مؤسسات سياسية. اجتماعية. تربوية ثقافية. اقتصادية الخ (فاتن باشا، 2021، ص 4).

1.1. محددات تسيير المؤسسة:

المحددات الهيكلية	المحددات الموقفية
- الرسمية	الحجم
- التخصص	كرونولوجيا التغيير
- المعيارية	البيئة
- تدرج السلطة	الأهداف الاستراتيجية
- التعقيد	ثقافة المؤسسة
- المركزية	
- الاحترافية	
- توزيع الأفراد	

الجدول رقم (1) يوضح محددات تسيير المؤسسة

فاتن باشا (2020، ص 41).

2.1. وظائف المؤسسة:

يتفق كثير الدارسين والباحثين على أن الوظائف الرئيسية للإدارة هي أربعة وهي تمثل الحلقات المتكاملة للإدارة. وهي مترابطة ومتزامنة من أجل تحقيق أهداف المنظمة وهي تتمثل في: التخطيط. تنظيم التوجيه. الرقابة.

1.2.1 وظيفة التخطيط:

تعريف التخطيط:

التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له فهو يعد النظر الذي يتجلى في القدرة على التنبؤ بالمستقبل والتحضير له بإعداد الخطة المناسبة (خليل محمد حسن الشماع. 1999، ص 23-26).

أنواع التخطيط: للتخطيط عدة أنواع مقدمة حسب عدة معايير نذكر منها التخطيط:

أ. حسب المدى الزمني

أ.1 التخطيط طويل المدى:

هو التخطيط الذي يغطي فترة زمنية أكثر من خمس سنوات ويشترك في كل المدراء حيث يركز على كل ميادين النشاط في المؤسسة.

أ.2 التخطيط متوسط المدى:

هو التخطيط الذي يغطي فترة زمنية أقل من خمسة سنوات ويقوم به أفراد الإدارة الوسطى. حيث أنه عبارة عن وسيلة لتخطي العقبات التي تعترض التخطيط والأجل.

أ.3 التخطيط قصير المدى:

هو التخطيط الذي يغطي فترة زمنية أقل من سنة حيث أنه يحتوي على خطط تفصيلية من التخطيط طويل المدى وهذا لغرض حل المشاكل حين حدوثها.

ب. التخطيط حسب نطاق التأثير:

حسب عمر وصفي عقلي (1993، ص 11-13):

ب.1 التخطيط الاستراتيجي:

يعرف التخطيط الاستراتيجي بأنه تحديد الأهداف الرئيسية طويلة الأجل للمنظمة. ورسم الخطط وتخصيص الموارد المتاحة للمنظمة بالشكل الذي يمكن من تحقيق هذه الأهداف في إطار الفرص المتاحة والقيود المفروضة من بيئة المنظمة. فهو التخطيط الذي يحدث تغيير نوعي في المنظمة وتمارسه الإدارة العليا وتأثيره بعيد المدى ومن أمثاله: التخطيط لإضافة خط إنتاجي جديد أو التخطيط لفتح سوق جديد.

ب.2 التخطيط التكتيكي:

يهدف إلى مساندة التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة ويهتم بتقييم صلاحية البدائل المختلفة من الأهداف والاستراتيجيات واقتراح الجديد منها. إذ يتميز بالمرونة في اختيار ومراجعة البدائل وتمارسه الإدارة الوسطى وتأثيره متوسط المدى. ومن أمثاله: تقدير حجم الطلب على سلعة معينة في السوق.

ج- التخطيط التشغيلي:

تختص به الإدارة الدنيا ويتم فيه تحديد تفاصيل التخطيط التكتيكي بوضع خطط للأنشطة المتكررة في المؤسسة والقابلة للقياس وهذا في شكل تنبؤات. وتوضع الخطط التشغيلية في شكل موازنات ومعايير تقديرية تسمح بتحديد النتائج بطريقة واضحة وقد تكون هذه الموازنات شهرية أو أسبوعية أو يومية. وبالتالي فهو يعمل على تقييم مدى تنفيذ خطة النوعين السابقين في شكل أرقام وقيم ومن أمثاله: تحديد احتياجات إدارة الإنتاج من المواد وقطع الغيار.

3.2.1 مراحل التخطيط:

حسب عمر وصفي عقلي (1993، ص14) إن التخطيط كعملية أساسية في

كل مؤسسة ينطوي على مجموعة مترابطة من المراحل تتمثل فيما يلي:

أ. التعرف على الفرص المتاحة واكتشافها:

إن الخطوة الأولى في عملية التخطيط هي محاولة التعرف على الفرص (المشاكل) المتوقعة الحدوث في المستقبل. ثم دراسة هذه الفرص دراسة كاملة لمعرفة جوانب القوة والضعف فيها وتتم دراسة الفرص من خلال معالجة الجوانب التالية:

- العوامل المحيطة بالمنظمة مثل العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.
- طبيعة السوق الذي تنشط فيه المنظمة.
- درجة المنافسة السائدة.
- معرفة رغبات العملاء والمستهلكين.
- ظروف البيئة الداخلية مثل نوع الخبراء والكفاءات لدى الأفراد ونوع الآلات والمعدات.

ب. تحديد الأهداف:

- تعتبر الأهداف مزيج من الغايات الواقعية التي تصبو المؤسسة إلى تحقيقها. والأهداف تعكس مدى قدرة المؤسسة على التفاعل مع المحيط ويعتبر تحديد الأهداف الأساس في العملية التخطيطية لأنه يمكن من:
- وضع خطة متكاملة ومتناسقة خاصة إذا كانت الأهداف دقيقة.
 - تحديد رسالة المؤسسة في المجتمع.
 - توحيد جهود الإدارات والأقسام والأفراد.

- توليد الدافع لدى كل فرد على العمل وهذا عن طريق ربط أهدافه بأهداف المؤسسة.

- المساعدة على تقييم القدرات المتخذة.

- المساعدة على التنبؤ بالسلوك والأحداث المستقبلية.

- تحديد المطلوب أدائه فهو مقياس للرقابة (خاصة إذا كانت كمية) حيث يقدم المعايير اللازمة.

2. من هو المختص النفسي للعمل والتنظيم.

حدّد فريرز دور الاختصاصي في علم النفس في نطاق الموضوعات الآتية:

- زيادة انتاجية العامل عن طريق تحسين طرائق العمل وتطوير الآلات والمعدات. وتحسين وسال التدريب المهني. وكل ما يتعلق بالعامل وواجباته.

- إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل والتحقيق من ضغط العوامل الفيزيكية في مجال العمل. وتقليل التعب والملل وكل ما يجعل العمل خطيرا.

- معرفة متطلبات العمل. وخصائص العامل الشخصية وقياس مدى امتلاك الأفراد لتلك الخصائص والتي يمكن استخدامها كأساس لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب له أكثر من غيره.

- زيادة الإشاعات غير المادية في مجال العمل حتى لا يصبح العامل مجرد روتين خال من المعنى. يجبر الفرد على تحمله ليكسب عيشه بل يجب تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي تعمل على كفاية الانتاج وجودته في ظل ظروف العمل التي يكون فيها العامل أكثر رضا في عمله وأكثر ارتياحا وكذلك يتناول علم النفس الصناعي حل المشكلات المختلفة التي تعترض الصناعة أو

تؤثر في كفاية الانتاج حلاً علمياً إنسانياً (عويد سلطان المشعان الهذال، 2016، ص 16).

1.2 وظيفة الأخصائي النفسي:

ليس من المستغرب أن تستخدم معظم الشركات والمؤسسات والمصانع كثيراً من الأخصائيين السيكلوجيين ولقد اتسعت آفاق عمل السيكلوجي في الصناعة ولم يعد نشاطه قاصراً على تطبيق الاختبارات إنه حقا يقوم بتصميم الاختبارات وبالتأكد من صدقها أي التأكد من أنها تقيس فعلاً القدرة التي وضعت من أجل قياسها وأنها تتنبأ بنجاح وبدقة بسلوك العامل في المستقبل. ولكن إلى جانب هذه الوظيفة فإنه يعمل كمستشار للعلاقات العامة في الشركة ويساهم بالرأي والنصيحة في عقد الاتفاقات والعقود مع الشركات الأخرى. كما أنه يصمم البحوث لمعرفة العادات الشرائية وأذواق المشتري في الأسواق التي تنتج لها الشركة. كذلك إنه يساهم في وضع برامج التدريب في الشركة ويحاول أن يجعلها قائمة على أساس من سيكولوجية التعلم. ويجعل برامج التدريب خاضعة لشروط التحصيل الجيد المعروفة كما أنه يقوم بالكثير من البحوث لمعرفة العوامل المؤثرة في الروح المعنوية مثلاً أو في النمط الإداري.

كذلك إنه يساهم في وضع برامج الأمن الصناعي كما يشترك مع المهندسين الذين صمموا الآلات للتأكد من مراعاة الجوانب الإنسانية في تلك الآلات فقد تكون تلك الآلات مصممة بطريقة تسبب المرض أو الثقب أو التشوه للعامل الذي يديرها.

ويساهم في تحقيق التفاعل بين الشركة والمستهلكين بل بين المؤسسة والمجتمع ككل (كامل محمد محمد عويضة، 1996، ص 118).

ويساهم في وضع برامج الصحة العقلية للعمال. ويساعد الإدارة في خفض نسبة تغيب العمال عن أعمالهم.

كذلك يساهم في حل مشاكل كبار السن من العمال كما أنه يستقبل المعينين الجدد بالشركة ويقدر لهم فكرة عن طبيعة العمل بها. ويشترك الإشراف وفي تقييم العمل أو تقديم مستويات الأعمال المختلفة (كامل محمد محمد عويضة، 1996، ص 119).

3. دور الأخصائي النفسي في ميدان الصناعة

يعتبر المجال الصناعي مجالاً زاهراً بمختلف أوجه النشاط الإنساني. ويتميز بأدواته وأجهزته ومعداته ذات الخصائص المتميزة. كما يتميز بوسط اجتماعي له مجموعة خاصة من أنماط التفاعل. كما يتطلب أفراداً ذوي خصائص ومواصفات معينة للأخصائي النفسي له دور نلخصها فيما يلي:

1.3 اختيار وتوجيه وتدريب الأفراد:

يأتي دور الأخصائي النفسي في المواءمة بين متطلبات المهنة وإمكانات الأفراد. عن طريق برامج التوجيه والاختيار. ويتم ذلك من خلال عدد من العمليات الفنية لتوجيه الأفراد إلى الأعمال المناسبة لهم. أو اختيار أفضل العناصر ملائمة للأعمال المناسبة لهم إلا أن عمليات الاختيار والتوجيه ترتبط ببرامج التدريب على عدد من الأعمال التي قد تستحدث أو تستمد أو تتطلب مزيداً من المهارات غير المتوفرة في عدد من المتقدمين ذوي الاستعدادات الخاصة أو المتميزة وقد تتم الدراسات داخل أو خارج تلك المؤسسات وهكذا يقوم الأخصائي النفسي بمعاونة المتخصصين في التدريب على تصميم برامج التدريب وكيفية التعامل مع المتدربين

وتقديم المعونة الخاصة بعمليات التعلم والتعليم التي تساعد على إتمام عمليات التدريب بالشكل الأمثل (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص 15).

2.3 مساعدة العاملين في التغلب على مشكلاتهم الشخصية:

تعوق توافقه وانقاص انتاجيته. وقد تنشأ هذه المشكلات كنتيجة لأخطاء الاختيار أو التوجيه. الأمر الذي يتطلب إعادة التوجيه. أو مزيد من التدريب وقد تنجم المشكلات نتيجة لعدم قدرة العامل الجديد على التوافق مع زملاء العمل والمناخ الاجتماعي السائد في المؤسسة أو المصنع أو الوحدة. وقد تظهر ملامح عدم القدرة على التوافق في عدد من المظاهر كالتباعد أو الغياب أو التمارض كرفض للجماعة وعدم القدرة على الانتماء والاندماج فيها. وقد ترتبط المشكلات بنموذج التعامل بين العامل ورؤسائه. الأمر الذي يفقد العامل ثقته في إمكانياته وانعدام الروح المعنوية التي تدفعه للإنتاج.

وجميع تلك المواقف تتطلب تدخل الأخصائي بمعارفه الفنية لتقديم النصح. أو باستخدام أدواته من اختبارات ومقاييس نفسية واجتماعية للكشف عن الأسباب الجوهرية لتلك المشكلات ومحاولة حلها عن طريق المواجهة والتدخل والمعاملة الفردية والجماعية والفهم وعن ثم الوعي بالمشكلة والسعي لحلها (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص 16).

3.3 إجراءات الدراسات والبحوث:

تعد زيادة الانتاجية هي الهدف الأساسي لأي مؤسسة وهي في الصناعة غاية قصوى. ولعل الدراسات التي بدأت في مصانع الهاوثرن بواسطة إلتون مايو ومازالت مستمرة إلى اليوم تعد أحد الخدمات الراقية التي قدمها العلماء والباحثين في توفير أفضل الأجواء المادية منها والمعنوية مناسبة للعمل وزيادة الإنتاج. وهكذا

يصبح من الضروري الاهتمام بوحدة البحوث وما يتبعها من وحدات للإرشاد والتوجيه النفسي للأفراد داخل مؤسساتنا الصناعية.

ويمكن للأخصائي النفسي أن يضطلعاً بحل المشكلات التي تقع في إطار الموضوعات التالية:

- التقليل من الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل أو التقليل منها.
والتخفيف من ضغط العمل سواء من الناحية النفسية كالتعب والملل أو من الناحية الفيزيائية كالتهوية والإضاءة والضوضاء.

- زيادة إنتاجية العامل عن طريق تحسين طرق العمل وتطوير الآلات والمعدات وتحسين وسائل التدريب.

- مساعدة الأفراد في التعرف على خصائصهم الشخصية من ناحية ومتطلبات الأعمال من ناحية أخرى بغية وضع الشخص المناسب في العمل الأكثر مناسباً له.

- المساعدة في رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة رضاهم عن عملهم حتى لا يصبح العمل مجرد روتين يتحمله ليكتسب عيشه.

- تحسين جو العمل ودعم العلاقات الانسانية بين العاملين بعضهم وبعض من ناحية وبين العاملين ورؤسائهم في العمل من ناحية أخرى (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص 18).

4. دور المختص النفسي علم النفس العمل والتنظيم في إدارة الجمارك

على غرار جميع المؤسسات فإن المختص في علم النفس العمل والتنظيم يوكل له دور أساسي ومهم في تسيير مهام إدارة الجمارك حيث أنه يعد شريكاً هاماً في اتخاذ القرارات الخاصة بالإدارة حيث يقوم بعدة أدوار نذكر من بينها:

* تحليل العمل وتوصيفه الذي يعرف على أنه الدراسة العلمية للوظيفة والتعرف على متطلبات الوظيفة ومميزات شاغل الوظيفة من النواحي الفنية والسيكولوجية والجسمية.

* تحليل الفرد: الذي هو الدراسة العلمية للفرد من أجل التعرف على الخصائص الجسمية والمعرفية والانفعالية والعقلية.

* التوجيه المهني: يقصد به مساعدة الفرد على اختيار الوظيفة والمهنة التي تتناسب وقدراته واستعداداته وميوله ودوافعه وخطته بالنسبة للمستقبل أي آماله وتطلعاته.

* التوظيف الذي فيه الاستقطاب ثم الاختيار ثم التعيين ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

بالإضافة إلى هاته المهام توجد مهام أخرى باختصار:

* مراقبة العلاقات العامة * الاختيار المهني * التصنيف المهني * الترقيات.

* تقييم أداء الأفراد * النقل المهني * التكوين والتدريب * الحركة الدورية للموظف.

* تقييم الوظائف * قياس كفاءة الأداء * توفير الرعاية الصحية والنفسية للعامل.

* المشاركة في منح الحوافز المادية والمعنوية.

1.3 دوره داخل خدمة شؤون الأفراد.

أ. التشكيل الإداري وتخطيط الموارد البشرية

بناء القدرات وتطوير المهارات وسقل المصارف للرفع من مستوى الأداء الوظيفي من خلال:

- تنفيذ برامج تدريب وتطوير الموارد البشرية.
- وضع خطط وبرامج لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.
- إعداد وتنفيذ سياسات جديدة للموارد البشرية تتسم بالشمولية والفعالية.
- تنفيذ إجراءات عمل حديثة.
- تقديم الدعم والمشورة الفنية والنفسية في مجال إدارة الموارد البشرية.
- ضمان وجود العدد الكافي من الموظفين ذوي خبرة وذوي خبرات ومهارات وكفاءات (فيصل حسونة، 2007، ص 8).

2.3 دور المختص النفسي علم النفس العمل والتنظيم في مكاتب الجمارك

- * تحليل العمل والأداء.
- * التوظيف (انتقاء - تعيين).
- * التدريب.
- * الدافعية إلى العمل.
- * الرضى المهني.
- * ضغط العمل.
- * جودة حياة العمل.
- * الاتصال التنظيمي.
- * ديناميكية الجماعة
- * القيادة الإدارية.
- * البناء التنظيمي.
- * تصميم العمل.
- * السلامة المهنية (فراس حلمي، ص 22).

3.3 دور المختص النفسي علم النفس العمل والتنظيم في مدرسة الجمارك

- * السهر على الراحة النفسية للموظف الجمركي والمتكون.
- * تخفيف الضغط النفسي الناتج عن عبئ العمل.

* تقديم النصائح لمعالجة المشاكل الوظيفية إن وجدت.

* التدخل في حصص الرمي والتكوين (استعمال السلاح في حقل الرمي).

* تقييم سيكولوجي للأفراد وتنمية مهارات الأعوان.

5. ملخص دور المختص النفسي علم النفس العمل والتنظيم في الجمارك:

1 التحليل الوظيفي	1 Job analysis
2 الوصف الوظيفي	2 Job description
3 نظام الاختيار والتعيين	3 Recrutement and selection
4 نظام تقييم الأداء	4 Performance appraises
5 نظام التعويض والمكافأة	5 Compensation and benefits
6 تطوير الموارد البشرية	6 Humanresourcesdevelopment
7 نظام تحفيز الموظفين	7 Motivation and incentives
8 التخطيط للموارد البشرية	8 Humain resourcesplaning
9 وضع الصلاحيات والمسؤوليات	9 Authoritiers and responsibilities
10 وضع وتحديث الهياكل التنظيمية	10 Organizationstructure
11 وضع أنظمة السلامة	11 Health and sofety
12 دراسة مشاكل العاملين ومعالجتها	12 Employeeproblemsolving

الجدول رقم (02) يوضح دور المختص النفسي علم النفس العمل والتنظيم في الجمارك

(فيصل حسونة موسى، 2007، ص 23).

خاتمة:

إن التطور الذي شهده ميدان الصناعة أدى إلى حدوث العديد من المشاكل لدى العامل. فأصبح من الضروري البحث عن علم يحل هذه المشاكل حلا نهائيا. وفي القرن 20 ظهر علم النفس العمل والتنظيم (علم النفس الصناعي) الذي يهدف إلى دراسة الجوانب النظرية والعلمية لتطبيق أسس السلوك الإنساني المكتشفة في المجالات النظرية والتطبيقية على هذا السلوك في بيئة العمل أي علاقة الإنسان بالآلة وبالأخرين في بيئة العمل. فضلا عن معرفة مستوى أداء الفرد تحت ظروف العمل الفيزيائية لمختلفة وكيفية تنظيم العمل والتوفيق بينهما لدى العامل وصاحب العمل بغية تحقيق الانتاج الجيد مع أقل جهد وقت وأقل أضرار. يعد علم النفس العمل والتنظيم العلم الذي يسعى إلى تهيئة جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي تكفل رفع الكفاءة الإنتاجية للفرد والجماعة عن طريق حل المشكلات التي تواجه الأفراد والجماعات حلا علميا إنسانيا يقوم على أسس ومبادئ علم النفس.

كما يعد المختص النفسي في الإدارة عامة وفي إدارة الجمارك خاصة ورقة رابحة بيد المسؤولين، فهو يقوم بمختلف الأدوار كونه يساعد في التنظيم الإداري من جهة والفرد من جهة أخرى، وفي المقابل لا يستطيع العمال الآخرون القيام بدوره الجوهرى كونه محور التنظيم الإداري.

قائمة المراجع:

1. العيسوي، عبد الرحمن. (2003). علم النفس الصناعي. ط1. دار الفكر العربي للنشر. بيروت لبنان.
2. عويد، سلطان المشعان الهذال. (2016) علم النفس الصناعي والتنظيمي. Industrialorganizational. ط الأولى. دار الفكر ناشرون وموزعون.
3. فاتن، باشا (2020). محاضرات في مقياس تسيير المؤسسة. جامعة محمد خيضر: بسكرة.
4. مدونة السوسيولوجيا. (2017). جامعة ابن طفيل.
5. كامل، محمد محمد عويضة. (1996) علم النفس الصناعي. ط1. دار الكتب العلمية: بيروت.
6. محمود، فتحي عكاشة. (1999) علم النفس الصناعي. مكتبة الجمهورية: الإسكندرية.
7. خليل، محمد حسن الشماع. (1999) مبادئ الإدارة مع التركيز على الإدارة الأعمال. دار المسير للنشر والتوزيع: الأردن.
8. عمر، وصفي عقلي. (1993) الوجيز في مبادئ وأصول الإدارة. المطبعة الوطنية.
9. رونالدي، ريجيو ترجمة فارس حلمي (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. ط1. دار الشروق للنشر والتوزيع: عمان/ الأردن.
10. فيصل، حسونة موسى. (2007). إدارة الموارد البشرية. دار أسامة للنشر والتوزيع: عمان /الأردن.