

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة قسنطينة 3



كلية العلوم السياسية
قسم التنظيم السياسي والإداري

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

مذكرة ماستر

التخصص: حوكمة محلية

الشعبة: العلوم السياسية

المكانة الوظيفية للعلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
دراسة حالة: شركة الاسمنت حامة بوزيان - S.C.H.B -

تحت إشراف:

زهراوي مريم

الرتبة: " أ "

مقدمة من طرف الطالبة:

عميرة شافية

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
وليد قارة	أستاذ صنف " أ "	رئيس
مريم زهراوي	أستاذة صنف " أ "	مشرفة ومقررة
سميرة بوشعالة	أستاذة صنف " أ "	مناقشة

السنة الجامعية: 2015/2016

الدورة: ماي

فهرس المحتويات

الإهداء

الشكر والعرفان

فهرس الموضوعات

فهرس الأشكال والجداول

مقدمة

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- 1-1 مشكلة الدراسة 4
- 1-2 أهمية الدراسة وأسباب اختيارها 5
- 1-3 أهداف الدراسة 6
- 1-4 فروض الدراسة 6
- 1-5 تحديد المفاهيم 6
- 1-6 الدراسات السابقة 15
- 1-7 مجالات الدراسة 19
- 1-8 منهج الدراسة 28
- 1-9 أدوات جمع البيانات 29

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للعلاقات العامة والمؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تمهيد 32

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

1-2 المنظور التاريخي لتطور العلاقات العامة..... 33

2-2 العلاقات العامة والمفاهيم المشابهة لها..... 40

2-3 أسباب ظهور العلاقات العامة..... 45

2-4 أهمية وأهداف العلاقات العامة 46

2-5 أسس العلاقات العامة..... 49

2-6 وظائف العلاقات العامة..... 52

المبحث الثاني: ماهية المؤسسة الاقتصادية

1-3 المنظور التاريخي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية..... 54

2-3 خصائص المؤسسة الاقتصادية..... 65

3-3 تصنيف المؤسسة الاقتصادية..... 66

3-4 أهداف المؤسسة الاقتصادية..... 69

3-5 وظائف المؤسسة الاقتصادية..... 71

خلاصة الفصل..... 74

الفصل الثالث: واقع العلاقات العامة داخل المؤسسة الاقتصادية

تمهيد.....76

المبحث الأول: ممارسة العلاقات العامة داخل المؤسسة الاقتصادية

1-4 جمهور العلاقات العامة.....77

2-4 المشتغلون في العلاقات العامة.....81

3-4 الاطار الأخلاقي للممارسة العلاقات العامة.....83

المبحث الثاني: موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية

1-5 برامج العلاقات العامة.....86

2-5 أشكال ممارسة العلاقات العامة.....89

3-5 المشاكل والصعوبات التي تواجه العلاقات العامة داخل المؤسسة الاقتصادية.....95

خلاصة الفصل.....98

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

تمهيد.....100

المبحث الأول: عرض البيانات وتحليلها

1-6 واقع وظيفة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....101

2-6 أهمية العلاقات العامة وأهدافها داخل الشركة.....102

3-6 دور ومكانة العلاقات العامة داخل الشركة.....102

4-6 الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في الشركة.....103

المبحث الثاني: عرض وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والمؤشرات

104.....	1-7 واقع وظيفة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
105	2-7 أهمية العلاقات العامة وأهدافها داخل الشركة.....
105.....	3-7 دور ومكانة العلاقات العامة داخل الشركة.....
106.....	4-7 الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في الشركة.....
107.....	خلاصة الفصل.....
109.....	نتائج الدراسة.....
110.....	صعوبات الدراسة.....
111.....	الإقتراحات والتوصيات.....
113.....	خاتمة.....

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

ملخص الدراسة

الكلمات المفتاحية

ملخص:

نتيجة لما يشهده العالم من تطورات حاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أصبح لزاما على المؤسسات الاقتصادية إدخال عناصر التكنولوجيا في تعاملاتها لأجل تطوير علاقاتها العامة وتحسين صورتها سواء لجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي، أما المؤسسات الجزائرية فهي ليست في منأى عن هذه التطورات، ونظرا لهذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتوضيح دور ومكانة وظيفية العلاقات العامة في شركة الإسمنت بحامة بوزيان خاصة وأن معظم المؤسسات بحاجة إلى إدارة فعالة للعلاقات العامة من خلال قيامها بوظائفها ومهامها عن طريق خلق الثقة، والتفاهم بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجية وقياس الرأي العام الذي ساهم في تلميع صورة المؤسسة في ظل المنافسة، باعتبار أن حجم وطبيعة ونشاط المؤسسة يؤثر على العلاقات العامة ونشاط المؤسسة ككل.

الكلمات المفتاحية: وظيفة العلاقات العامة، الجمهور، المؤسسة الاقتصادية، برامج العلاقات العامة.

Résumé:

À la suite de ce que le monde connaît les cales dans les développements de l'information et de la technologie de communication, il est devenu impératif pour les institutions économiques introduisent des éléments de la technologie dans ses rapports afin de développer les relations publiques et améliorer son image, à la fois internes à l'audience publique ou externe, tandis que les institutions algériennes ne sont pas à l'abri de ces développements, et compte tenu de cela est venu l'étude dans le but de clarifier le rôle et le statut des relations publiques fonctionnelles dans l'entreprise de ciment Hamma Bouziane, d'autant plus que la plupart des organisations ont besoin pour gérer efficacement les relations publiques par le biais de ses fonctions et ses tâches en créant la confiance et la compréhension entre l'organisation et les publics internes et externes et de mesurer l'opinion publique, qui a contribué à polir l'image de l'institution sous la concurrence, comme la taille et la nature des activités de l'institution affecte les relations publiques et l'activité de l'institution dans son ensemble.

Mots clés: la fonction des relations publiques, le public, l'entreprise économique, des programmes de relations publiques.