

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة -3-



الكلية: العلوم السياسية
القسم: التنظيم السياسي والإداري

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

مذكرة ماستر

التخصص: حوكمة محلية

الشعبة: العلوم السياسية

دور الاتصال الداخلي في اتخاذ القرار داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة صيدال وحدة قسنطينة

تحت اشراف:

أ. بن زادري مريم

مقدمة من طرف الطالبين:

قصير ريان

بن فاضل شيماء

أعضاء المناقشة:

| | | |
|--------|-------------|--------------------|
| رئيسا | أستاذ مساعد | أ. بن زعتات الصديق |
| مشرفا | أستاذ مساعد | أ. بن زادري مريم |
| مناقشا | أستاذ مساعد | أ. بوالبردة نهلة |

السنة الجامعية: 2017-2018

دورة: ماي 2018

الفهرس

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

مقدمة

أب

الفصل الأول: موضوع الدراسة وتحديد مفاهيمها

| | |
|----|--|
| 04 | تمهيد..... |
| 04 | المبحث الأول: إشكالية الدراسة..... |
| 04 | المطلب الأول: تحديد مشكلة البحث..... |
| 04 | المطلب الثاني: أهمية وأسباب وأهداف الدراسة..... |
| 05 | المطلب الثالث: التساؤل الرئيسي وفروض الدراسة..... |
| 06 | المبحث الثاني: مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة..... |
| 06 | المطلب الأول: مفاهيم الدراسة..... |
| 13 | المطلب الثاني: الدراسات السابقة..... |
| 16 | الخلاصة..... |

الفصل الثاني: الاتصال والاتصال الداخلي

| | |
|----|------------------------------------|
| 18 | تمهيد..... |
| 18 | المبحث الأول: ماهية الاتصال..... |
| 18 | المطلب الأول: تطور الاتصال..... |
| 20 | المطلب الثاني: نظريات الاتصال..... |

| | |
|----|--|
| 24 | المطلب الثالث: أهمية وخصائص الاتصال..... |
| 27 | المطلب الرابع: أهداف وعناصر الاتصال..... |
| 29 | المطلب الخامس: مبادئ الاتصال..... |
| 30 | المبحث الثاني: الاتصال الداخلي..... |
| 30 | المطلب الأول: تطور الاتصال الداخلي..... |
| 31 | المطلب الثاني: أهمية وأهداف الاتصال الداخلي..... |
| 34 | المطلب الثالث: أنواع ومراحل الاتصال الداخلي..... |
| 39 | المطلب الرابع: وسائل الاتصال الداخلي..... |
| 43 | المطلب الخامس: وظائف الاتصال الداخلي..... |
| 44 | المطلب السادس: معيقات الاتصال الداخلي..... |
| 46 | الخلاصة..... |

الفصل الثالث: اتخاذ القرار والمؤسسة الاقتصادية

| | |
|----|---|
| 48 | تمهيد..... |
| 48 | المبحث الأول: ماهية اتخاذ القرار..... |
| 48 | المطلب الأول: نظريات اتخاذ القرار..... |
| 52 | المطلب الثاني: أهمية وخصائص اتخاذ القرار..... |
| 55 | المطلب الثالث: أنواع القرارات..... |
| 58 | المطلب الرابع: خطوات اتخاذ القرار..... |
| 61 | المطلب الخامس: أساليب اتخاذ القرار..... |
| 65 | المطلب السادس: دور المعلومات في اتخاذ القرار..... |
| 66 | المطلب السابع: معيقات اتخاذ القرار..... |

| | |
|--|--|
| 69 |المبحث الثاني: المؤسسة الاقتصادية |
| 69 |المطلب الأول: مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية |
| 72 |المطلب الثاني: خصائص المؤسسة الاقتصادية |
| 73 |المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية |
| 74 |المطلب الرابع: أنواع المؤسسة الاقتصادية |
| 75 |المطلب الخامس: وظائف المؤسسة الاقتصادية |
| 77 |الخلاصة |
| الفصل الرابع: الدراسة الميدانية ومنهجيتها | |
| 79 |تمهيد |
| 79 |المبحث الأول: منهجية الدراسة |
| 79 |المطلب الأول: المنهج |
| 79 |المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات |
| 80 |المطلب الثالث: مجتمع البحث وعينته |
| 80 |المطلب الرابع: مجالات الدراسة |
| 82 |المبحث الثاني: عرض الدراسة الميدانية ونتائجها |
| 82 |المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الميدانية |
| 93 |المطلب الثاني: النتائج الفرعية والعامّة للدراسة |
| 95 |الخلاصة |
| 100 |الخاتمة |
| 102 |قائمة المراجع |
| 108 |الملاحق |

الملخص:

يعتبر الاتصال الداخلي واتخاذ القرار عنصران مترابطان مل منهما يتأثر بالآخر، فمن خلال الاتصال الداخلي يكون القائد ملم بكافة المعلومات والبيانات داخل المؤسسة مما يوفر له الوقت والسهولة في اتخاذ القرار بشأن موضوع ما، اعتمدت الدراسة على التساؤل الرئيسي: كيف يساهم الاتصال الداخلي في اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية؟

كان الهدف من وراء هذا معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في اتخاذ القرار بإسقاطه على مؤسسة صيدال بقسنطينة اعتمادا على المنهج الوصفي باستخدام تقنياته الملاحظة والاستمارة وبعد الدراسة التي قمنا بها توصلنا الى انه يتم استخدام الاتصال الداخلي دائما مما جعله يسهل عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة الاقتصادية صيدال.

الكلمات المفتاحية: دور الاتصال الداخلي، اتخاذ القرار، المؤسسة الاقتصادية.

Résumé :

La communication interne et la prise de décision sont des éléments reliés entre eux chacune influence l'autre selon la communication interne le responsable a tous les informations et les données nécessaires de l'entreprise se qui lui favorise le temps et la facilité de la prise de décision, notre étude est basée sur la question principale :comment la communication interne contribue à la prise de décision dans l'institution économique ?

L'objet de cette étude est de connaître le rôle de la communication interne à la prise de décision au niveau du groupe SAIDAL CONSTANTINE en se basant sur le technique de la méthode descriptif en utilisant les technique d'observation et le sondage

Pour cette étude la communication interne a un usage courant se qu'il facilite l'opération de la prise de décision dans l'entreprise économique SAIDAL

Mots clés : communication interne, prise de décision, entreprise économique