

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.....

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

الفصل الثالث: اتخاذ القرار والمؤسسة الاقتصادية

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

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

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