

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بونبندر / قسنطينة 03



كلية: العلوم السياسية

قسم: التنظيم السياسي والإداري

الرقم التسلسلي:

الرمز: \_\_\_\_\_

التخصص: حوكمة محلية

الشعبة: العلوم السياسية

## فعالية الاتصال الرسمي في إدارة الموارد البشرية

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين شلغوم العيد

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص حوكمة محلية

تحت إشراف:

مقدمة من طرف الطلبة:

بن زادري مريم

1- عزوز رقيق إيناس

رتبة: أستاذ "أ"

2- زغدود محمد

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
الأستاذة: بن عيسى صفاء	أستاذ "أ"	رئيسا
الأستاذة: زهراوي مريم	أستاذ "أ"	مناقشا
الأستاذة: بن زادري مريم	أستاذ "أ"	مشرفا

السنة الجامعية: 2017/2016

الدورة: جوان

## فهرس للمواضبع

- شكر وعران
- فهرس المحتويات
- فهرس الجداول
- فهرس الأشكال

الصفحة	
XII-XIII	مقدمة
04	الفصل الأول: إشكالية الدراسة
05	تمهيد
06	المبحث الأول: تحديد المشكلة وفرضياتها
06	المطلب الأول: أهمية الدراسة
06	المطلب الثاني: أسباب اختيار الموضوع
07	المطلب الثالث: أهداف الدراسة
07	المطلب الرابع: التساؤل الرئيسي
08	المبحث الثاني: تحديد المفاهيم
15	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
18	المبحث الرابع: فروض الدراسة
19	خلاصة
20	الفصل الثاني: مدخل للاتصال الرسمي

21	تمهيد
22	المبحث الأول: مفهوم الاتصال الرسمي ونظرياته
22	المطلب الأول: تعريف الاتصال الرسمي
23	المطلب الثاني: نظريات الاتصال الرسمي
25	المطلب الثالث: أهمية الاتصال الرسمي
26	المطلب الرابع: عناصر الاتصال الرسمي
28	المطلب الخامس: أنواع الاتصال الرسمي
32	المبحث الثاني: مكانة الاتصال الرسمي
32	المطلب الأول: شبكات الاتصال الرسمي
35	المطلب الثاني: أهداف الاتصال الرسمي
37	المطلب الثالث: شروط الاتصال الرسمي
38	المطلب الرابع: مهارات الاتصال الرسمي
41	المبحث الثالث: أساليب، قنوات ومعوقات الاتصال الرسمي
41	المطلب الأول: أساليب الاتصال الرسمي
43	المطلب الثاني: قنوات الاتصال الرسمي
47	المطلب الثالث: معوقات الاتصال الرسمي
50	خلاصة
51	الفصل الثالث: مدخل لإدارة الموارد البشرية
52	تمهيد

53	المبحث الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية ونظرياتها
53	المطلب الأول: تعريف إدارة الموارد البشرية
54	المطلب الثاني: نظريات إدارة الموارد البشرية
67	المطلب الثالث: نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية
75	المبحث الثاني: أنشطة إدارة الموارد البشرية
75	المطلب الأول: أهمية إدارة الموارد البشرية
77	المطلب الثاني: أهداف إدارة الموارد البشرية
79	المطلب الثالث: وظائف إدارة الموارد البشرية
84	المبحث الثالث: واقع إدارة الموارد البشرية من خلال البيئة، التنظيم والتحديات
84	المطلب الأول: بيئة إدارة الموارد البشرية
87	المطلب الثاني: تنظيم إدارة الموارد البشرية
92	المطلب الثالث: تحديات إدارة الموارد البشرية
94	خلاصة
95	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية هواري بومدين شلفوم العيد
96	تمهيد
97	المبحث الأول: إجراءات الدراسة
97	المطلب الأول: منهج الدراسة
98	المطلب الثاني: أدوات الدراسة

100	المطلب الثالث: مجالات الدراسة
112	المطلب الرابع: مجتمع الدراسة
113	المبحث الثاني: عرض وتبويب وتحليل البيانات
113	المطلب الأول: البيانات الشخصية
116	المطلب الثاني: الاتصال الرسمي يساعد في تسهيل تسيير إدارة الموارد البشرية
119	المطلب الثالث: الاتصال الرسمي تعتمد إدارة الموارد البشرية في التواصل مع موظفيها
123	المبحث الثالث: النتائج الفرعية و العلة للدراسة
123	المطلب الأول: نتيجة الفرضية الفرعية الأولى
123	المطلب الثاني: نتيجة الفرضية الفرعية الثانية
123	المطلب الثالث: نتيجة الفرضية العامة
124	الخلاصة
126	الخاتمة
127	الاقتراحات والتوصيات
128	قائمة المصادر والمراجع
133	قائمة الملاحق