

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



كلية العلوم السياسية
قسم التنظيمات السياسية و الإدارية

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

مذكرة لنيل شهادة الماستر

تخصص: حوكمة محلية

الشعبة: التنظيمات السياسية و الإدارية

وظيفة العلاقات العامة و انعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية
"دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بالخروب"

تحت إشراف:

أ. زروق محمد البشير

مقدمة من طرف الطالبين:

لعجل راضية

نقوب هاجر

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	جامعة	إسم و لقب الأستاذ
رئيساً	قسنطينة 03	دعاس عميور صالح
مشرفاً و مقررأ	قسنطينة 03	زروق محمد البشير
مناقشأ	قسنطينة 03	عابد سعيد

فهرس المحتويات:

7.....	مقدمة
17.....	الفصل الأول: ماهية العلاقات العامة
17.....	المبحث الأول: تعريف العلاقات العامة
19.....	المبحث الثاني: نشأة وتطور العلاقات العامة وأهميتها
26.....	المبحث الثالث: أهداف العلاقات العامة
27.....	المبحث الرابع: مبادئ العلاقات العامة
33.....	الفصل الثاني: ممارسة العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية
33.....	المبحث الأول: تنظيم إدارة العلاقات العامة
43.....	المبحث الثاني: إستراتيجية العلاقات العامة
49.....	المبحث الثالث: وسائل وآليات العلاقات العامة
53.....	المبحث الرابع: وظيفة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية
59.....	الفصل الثالث: تطور المؤسسة العمومية الجزائرية
59.....	المبحث الأول: مرحلة التسيير الذاتي والتناقضات التنظيمية
62.....	المبحث الثاني: مرحلة التسيير الاشتراكي
64.....	المبحث الثالث: إصلاح المؤسسة العمومية الجزائرية
70.....	الفصل الرابع: منهجية الدراسة الميدانية ونتائجها
70.....	المبحث الأول: منهجية الدراسة
78.....	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
92.....	المبحث الثالث: عرض النتائج النهائية للبحث
96.....	خاتمة
99.....	قائمة المراجع
106.....	الملاحق
119.....	قائمة الأشكال والجداول
122.....	فهرس المحتويات

ملخص:

تواجه المؤسسة اليوم مجموعة من المتغيرات البيئية والتحديات الصعبة، بحيث أصبحت بحاجة إلى إدارة متخصصة لمواجهة كل هذه المتغيرات والتحديات، ومن بين تلك الأدوات وأكثرها أهمية نجد العلاقات العامة باعتبارها وظيفة إدارية تؤمن حسن تسيير المؤسسة وأدائها، فعلى الرغم من انتشار الدراسة العلمية للعلاقات العامة إلا أن الممارسة العملية ما زالت تواجه العديد من الصعاب، وقد أثبتت المؤسسة العمومية الجزائرية في تجربتها الطويلة لسياسات التنمية المتعاقبة أن الطريق نحو الفعالية وتحقيق الأداء المؤسسي يمر حتما عبر اعتمادها لأساليب حديثة في تسيير وإقامة علاقات جيدة مع البيئة الداخلية والخارجية وهذا ما تهدف إليه وظيفة العلاقات العامة، وفي هذا الإطار حاولنا معالجة هذا الموضوع من الناحية المنهجية والنظرية والتطبيقية مستهدفين من خلاله إبراز أهمية العلاقات العامة على مستوى المؤسسة العمومية الجزائرية على وجه الخصوص من خلال دراستنا الميدانية التي أجريناها بالمؤسسة الاستشفائية «محمد بوضياف» بلبخروب، والحث على ضرورة العمل على تخصيص جهاز للعلاقات العامة على مستوى الهياكل التنظيمية للمؤسسات العمومية للحفاظ على مكانتها وإدارتها.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، المؤسسة العمومية، الأداء المؤسسي، جمهور العلاقات العامة.

Abstract:

Today the company faces a group of environmental changes, and difficult challenges, so it needs a special administration to face all these changes, and challenges. Some of these tools, and the most important of them find that general relation is the way to insure the best management of that company, and it works. Nevertheless from the spread of the scientific study to the general relation, but until now this scientific practice faces many difficulties. But the general Algerian company improves its expenses long for the prosperity. From using modern ways to manage, and do a good relation with internal and external environment. And this is the aim of the function of the general relation. In addition to the we try to treat this subject from theoretical, and practical side. Finally the aim of this work to improve the importance of the general relation to the general Algerian company specially from the practice that we do it in the Hospital «Mohamed Boudiaf» in El khroub. And encourage the necessity of work from specialise a system of general relation in these general companies to save its place, and do its role.

Key Words: General relation, General company, The General deed, Republic of general relation.