

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



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم: الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

الإتصال الداخلي و دوره في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة
الإقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة هيدرو-كنال / وحدة حامة بوزيان بقسنطينة

مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصّص اتّصال وعلاقات عامّة

إشراف:

أ. رزيقة لقصير

إعداد:

• محمد لقمان بلهوشات

السنة الجامعية: 2021/2020

دورة جوان

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	الاهداء
	الشكر والتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال والجداول
	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة و إجراءاتها المنهجية	
أولاً: موضوع الدراسة	
06	1-1 تحديد المشكلة
07	2-1 أهمية الدراسة
07	3-1 أسباب اختيار الموضوع
08	4-1 أهداف الدراسة
08	5-1 الدراسات السابقة
13	6-1 منظور الدراسة
16	7-1 فرضيات الدراسة
17	8-1 تحديد مفاهيم الدراسة
ثانياً: الإجراءات المنهجية	
19	1-2 نوع الدراسة و منهجها
19	2-2 أدوات جمع البيانات
20	3-2 مجالات الدراسة
20	4-2 مجتمع الدراسة و عينتها
22	هوامش و مراجع الفصل الأول
الفصل الثاني: الاتصال الداخلي وإدارة الموارد البشرية	
25	تمهيد
أولاً: الاتصال الداخلي في المؤسسة	
26	1- أهمية الاتصال الداخلي
26	2- مراحل الاتصال في المؤسسة و اكتساب المعرفة
27	3- أنواع الاتصال الداخلي
28	4- شبكات الاتصال الداخلي
32	5- وسائل الاتصال الداخلي
40	6- مهارات القائم بالاتصال داخل المؤسسة و تسيير العلاقات الانسانية
41	7- وظائف الاتصال الداخلي
42	8- معوقات الاتصال الداخلي
43	9- الاتصال الداخلي الفعال
ثانياً: إدارة الموارد البشرية	
45	1- أهمية ادارة الموارد البشرية
46	2- التطور التاريخي لتسيير الموارد البشرية
47	3- وظائف ادارة الموارد البشرية
48	4- أهداف ادارة الموارد البشرية
49	5- العوامل المؤثرة في ادارة الموارد البشرية
50	6- استراتيجيات ادارة الموارد البشرية
52	7- مظاهر تأثير الاتصال الداخلي على ادارة العناصر البشرية
54	خلاصة
55	هوامش و مراجع الفصل الثاني

الفصل الثالث: الاتصال الداخلي في مؤسسة هيدرو- كنال وحدة حامة بوزيان - قسنطينة

61	تمهيد
62	1- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
62	2- أهداف المؤسسة
63	3- المهام الأساسية للمؤسسة
63	4- الهيكل التنظيمي للمؤسسة
64	5- قسم الموارد البشرية
64	6- تحليل و تفسير أسئلة المقابلة
66	7- تحليل و تفسير بيانات الاستبيان
93	نتائج الدراسة
94	1- نتائج الدراسة على ضوء التساؤلات
94	2- النتائج العامة للدراسة
95	3- توصيات الدراسة
95	4- آفاق الدراسة
97	خاتمة
99	قائمة المراجع
104	قائمة الملاحق
119	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح الأعضاء البشرية ودلالاتها حسب الدراسات والبحوث العلمية	39
02	توزيع المبحوثين حسب الجنس	66
03	توزيع المبحوثين حسب السن	67
04	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	67
05	توزيع المبحوثين حسب الوظيفة	68
06	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	69
07	يبين هدف الاتصال الداخلي في الوحدة	69
08	يبين الجهة المسؤولة التي يلجئ إليها لتسيير العمل داخل الوحدة	70
1-08	يبين حرص الجهة المسؤولة التي يلجئ إليها لتسيير العمل داخل الوحدة على تحيين المعلومات بصفة مستمرة	71
09	يبين نمط الاتصال الغالب في الوحدة	71
1-09	يبين مدى فعالية نمط الاتصال الرسمي في أداء المهام	72
10	يبين أشكال الاتصال غير الرسمي داخل الوحدة	72
1-10	يبين مدى مساعدة الاتصال غير الرسمي في أداء المهام	73
11	يبين مدى مناسبة الاتصال الشفهي في إيصال المعلومات داخل الوحدة	73
12	يبين انعقاد الاجتماعات بصفة مستمرة من قبل الإدارة	74
1-12	يبين سبب انعقاد الاجتماعات على مستوى الإدارة	75
13	يبين مدى أخذ الإدارة بأفكار العاملين التي تطرح في الاجتماعات	75
14	يبين مدى تسهيل المعلومات التي يتم مناقشتها في الاجتماعات لأداء المهام	76
15	يبين لجوء الإدارة الى المقابلات الفردية مع العمال	76
1-15	يبين سبب لجوء الإدارة الى المقابلات الفردية مع العمال	77
16	يبين مساعدة المقابلات التي تجريها الإدارة مع العمال في أداء مهامهم	77
17	يبين استخدام العمال للهاتف أثناء العمل	78
1-17	يبين سبب استخدام الهاتف أثناء العمل	78
18	يبين دور الهاتف في المساعدة على أداء المهام داخل الوحدة	79

■ ملخص الدراسة:

الاتصال الداخلي يكتسي من الأهمية ما يجعله ركيزة أساسية تقوم عليها المؤسسة بمختلف أقسامها ومصالحها الإدارية والتنظيمية، وتنعكس فعاليته وتؤثر بشكل أساسي على العمل الداخلي والسيرورة العامة لمختلف أنشطة المؤسسة. ان التركيز والاهتمام بهذا النوع من الاتصال أصبح من أولويات المؤسسة حيث تسخّر هذه الأخيرة الإمكانيات اللازمة من العامل البشري والتقني لأجل تحسين الأداء من جهة والسير قدما نحو تحقيق الأهداف التي تسعى إليها من جهة أخرى. ومن هذا المنطلق جاءت دراستي هذه والموسومة ب'الاتصال الداخلي ودوره في ادارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية في مؤسسة هيدروكنال – وحدة حامة بوزيان بقسنطينة' وذلك من خلال تسليط الضوء على جوانب عديدة من الاتصال الداخلي ودوره في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية كنموذج تجسّد في الوحدة موضوع الدراسة. لقد كان التركيز، في هذا العمل، على قسم إدارة الموارد البشرية لما تكتسيه هذه المصلحة من أهمية بالمؤسسات بصفة عامة، وباعتبارها ايضا مكان عملي. وقد حاولت من خلالها التعرف على دور الاتصال الداخلي ومساهمته في تحقيق المؤسسة لأهدافها ومدى فعاليته ومختلف الأدوات والعوامل المتدخلة في ذلك. اعتمدت في عملي البحثي هذا على المنهج الوصفي وعلى الاستبيان كأداة لجمع البيانات من أجل الإحاطة بالدراسة من جميع الجوانب، واستعنت بالعينة الطبقية العشوائية في جمع البيانات، حيث تشكلت العينة من 30 مفردة من مجتمع البحث.

توصّلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود دور كبير وفعال للاتصال الداخلي في إدارة الموارد البشرية في مؤسسة هيدرو كنال-وحدة حامة بوزيان بقسنطينة، وهذا ما حرص على تطبيقه مسؤولي الوحدة بشكل يتلاءم ومتطلبات العمل والبيئة المحيطة به، حيث تعتمد الوحدة على الاتصال الداخلي وتستخدم مختلف الوسائل المتاحة بالإضافة الى سعيها للتحسين من مهارات القائمين بالاتصال ومسيري الموارد البشرية، وتطوير اساليب الاتصال في المؤسسة بشكل عام. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات التي من شأنها معالجة الإشكالية المطروحة من أجل ضمان نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة موضوع الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي، ادارة الموارد البشرية، المؤسسة الاقتصادية، مؤسسة هيدرو كنال، وحدة حامة بوزيان، قسنطينة.

Abstract

Internal communication is so important that it is a pillar on which the company rests in its various departments and its administrative and organizational interests. Its effectiveness is reflected and mainly affects the internal work and the general process of the various activities of the institution. Focusing and paying attention to this type of communication has become a priority for the institution, because the latter mobilizes the necessary capacities of human and technical factors to improve performance, on the one hand and move towards achieving the objectives it aims, on the other hand.

From this point of view was born my study, which is entitled: "Internal communication and its role in the management of resources at the level of economic institutions: a field study at the company Hydrocanal - unit of Hamma Bouziane, Constantine" by enlightening many aspects of internal communication and its role in the Algerian economic enterprise as a model embodied in the unit under study. Emphasis is placed on the human resources management department because of the importance of this service for institutions in general, and also as my workplace.

Through this research, I tried to identify the role of internal communication and its contribution to the achievement of the objectives of the organization, its effectiveness and the various tools and factors that participate in it. In my research work, I relied on the descriptive approach and the questionnaire as a data collection tool to go around all aspects of the problem and I used the stratified random sample for data collection, because the sample was composed of 30 individuals forming the survey population.

The study led to a set of results, the most important of which is the existence of an important and effective role of internal communication in the management of human resources at Hydro Canal Company - unit of Hamma Bouziane in Constantine. Unit managers strive to improve the skills of communicators and human resource managers, and to develop methods of communication in the institution in general. The study ended with a number of suggestions which would resolve the problem posed and ensure the success of the communication process within the institution under study.

Keywords: internal communication, human resources management, economic institution, Hydro Canal Company, Hamma Bouziane unit, Constantine.