

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر - قسنطينة 3-



الرقم التسلسلي.....

الرمز.....

قسم الاتصال و العلاقات العامة.

كلية علوم الاعلام و الاتصال و السمي البصري

دراسة دور الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية تحليلية بكلية علوم الاعلام و الاتصال و السمي البصري جامعة قسنطينة

-3-

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال و السمي البصري

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

حجاج حسان

إعداد الطالبتين:

بن أحمد حنان

بوترعة رميسة

السنة الجامعية: 2021/2020

دورة جوان

العنوان	الصفحة
مقدمة	
الفصل الاول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية	
ا. موضوع الدراسة :	
1.1. اشكالية الدراسة وتساؤلاتها.....	05.....
2.1. أهداف الدراسة.....	07.....
3.1. أهمية الدراسة وأسباب اختيارها.....	07.....
4.1. الدراسات السابقة	08.....
5.1. منظور الدراسة.....	12.....
6.1. مفاهيم الدراسة.....	17.....
ii. الإجراءات المنهجية:	
1.2. نوع الدراسة ومنهجها.....	21.....
2.2. أدوات جمع البيانات.....	22.....
3.2. مجتمع البحث وعينة الدراسة.....	23.....
4.2. مجالات الدراسة.....	24.....
الفصل الثاني: الاتصال التنظيمي و الاداء الوظيفي	
ا. ماهية الاتصال التنظيمي	
1.1. نشأة الاتصال التنظيمي.....	29.....
2.1. أهمية الاتصال التنظيمي.....	30.....
3.1. أنواع الاتصال التنظيمي.....	31.....
4.1. نماذج الاتصال التنظيمي.....	35.....
5.1. وسائل الاتصال التنظيمي.....	36.....
6.1. وظائف الاتصال التنظيمي.....	37.....
7.1. معوقات الاتصال التنظيمي.....	38.....
ii. عموميات حول الاداء الوظيفي:	
1.2. أهمية الاداء الوظيفي.....	45.....

قائمة المحتويات

46.....	2.2. عناصر الاداء الوظيفي.....
47.....	3.2. محددات الاداء الوظيفي.....
48.....	4.2. معايير الاداء الوظيفي.....
49.....	5.2. أهمية تقييم الأداء.....
50.....	6.2. طرق تقييم الاداء الوظيفي.....
51.....	7.2. العوامل السلبية المؤثرة في الاداء الوظيفي.....
الفصل الثالث : الدراسة الميدانية	
59.....	ا. تحليل الكيفي للمقابلات.....
77.....	اا. النتائج على ضوء التساؤلات.....
79.....	ااا. النتائج على الأهداف.....
80.....	ااا. صعوبات الدراسة.....
81.....	ااا. توصيات وآفاق.....
خاتمة	
قائمة المراجع	
الملاحق	
الملخص	

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة

الأداء الوظيفي بكلية علوم الاعلام والاتصال و السمي البصري جامعة قسنطينة 3 ، مع العلم أن موضوع الاتصال التنظيمي موضوع مهم ضمن العملية التنظيمية لأي منظمة انتاجية أو خدماتية كانت باعتبار ان للموظفين دور كبير من خلال ادائهم الوظيفي في تحقيق أهداف المؤسسة لذلك وجدنا أنه من الضروري الوقوف على طبيعة هذه العلاقة بين الاتصال التنظيمي و الاداء الوظيفي و من خلال المقابلات الكيفية التي أجريت مع عينة البحث بالكلية توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج نلخص أهمها فيما يلي :

_ أن الاتصال التنظيمي بكلية علوم الاعلام و الاتصال و السمي البصري بجامعة قسنطينة 3 يحظى بأهمية كبيرة و يندرج ضمن الاتصالات المهمة التي تساهم في تنظيم و تسير الأعمال بطريقة منظمة بين الموظفين و الأساتذة و الاداريين .

_ أن كلية علوم الاعلام و الاتصال و السمي البصري بجامعة قسنطينة 3 تعتمد على عدة أنواع من الوسائل الاتصالية للقيام بالمهام و السهر على سيرورة العمل مثل الاجتماعات، الاتصالات الشفوية، الايميل ، مواقع التواصل الاجتماعي ...

_ أن الكلية تعتمد على اجراءات عديدة لتحسين الأداء الوظيفي مثل القيام بتحفيزات للموظفين وذلك لتحقيق الفعالية الاتصالية و تحقيق الأهداف المسطرة سلفا .

الكلمات المفتاحية :

الاتصال التنظيمي _ الأداء الوظيفي _ تحسين الأداء _ المؤسسة .

Study Summary:

Based on the results obtained by studying the relationship between organizational communication and job performance at the faculty of media communication and audiovisual sciences university of Constantine 3 knowing that organizational communication is an important topic in the organizational process of any service or productivity organization given that employees have a major role through their performance career in achieving corporate goals therefore we found it necessary to identify the nature of this relationship between organizational communication and job performance and through qualitative interviews conducted with the research sample in the college the study reached a set of results the most important of which are summarized in the following

_ the organizational communication in the faculty is a great importance and falls within the important communications that contribute to the organization and conduct of business in an organized manner

_ the faculty relies on various types of means of communication to carry out tasks and conduct work such as meetings oral communication and the email

.

_ the faculty relies on many measures to improve job performance such as providing incentives to employees in order to achieve effectiveness goals .

Key words:

Organizational communication _ job performance _ improve the performance _
entreprise .