

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



كلية علوم الإعلام و الإتصال و السمعي البصري

الرقم التسلسلي  
الرمز

مذكرة ماستر

التخصص: علاقات عامة

الشعبة: علوم إنسانية

مهارات الاتصال و دورها في تنمية و تطوير المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة بمؤسسة مطاحن بن هارون – فرجيوه- ميله

تحت إشراف الاستاذ  
جربوعه عادل

مقدمة من طرف الطالبات:  
قشي مروة  
سوايب سعاد

السنة الجامعية 2014 / 2015

## فهرس الموضوعات

### مقدمة

#### الفصل الأول : الإطار المنهجي و المفاهيمي للدراسة

- |    |                                  |
|----|----------------------------------|
| 8  | 1-1 تحديد الإشكالية .            |
| 11 | 2-1 الفرضيات .                   |
| 12 | 3-1 أسباب الدراسة .              |
| 12 | 4-1 أهداف الدراسة .              |
| 13 | 5-1 أهمية الدراسة .              |
| 14 | 6-1 البراديعم .                  |
| 17 | 7-1 تحديد المفاهيم .             |
| 19 | 8-1 الدراسات السابقة .           |
| 24 | 9-1 مجالات الدراسة.              |
| 25 | 10-1 منهج و أدوات جمع البيانات . |
| 29 | 11-1 مجتمع و عينة الدراسة .      |

#### الفصل الثاني: المهارات الاتصالية داخل المؤسسة الاقتصادية:

### تمهيد

- |    |                                    |
|----|------------------------------------|
| 32 | 1-2 عناصر العملية الاتصالية        |
| 35 | 2-2 الأساليب الاقناعية             |
| 42 | 3-2 المهارات الاتصالية اللفظية     |
| 42 | 1-3-2 مهارة الاستماع               |
| 51 | 2-3-2 مهارة الحديث                 |
| 58 | 3-3-2 مهارة الكتابة                |
| 64 | 4-3-2 مهارة السؤال                 |
| 69 | 5-3-2 مزايا الاتصال اللفظي         |
| 69 | 4-2 المهارات الاتصالية غير اللفظية |

---

70	2-4-1 لغة الجسم
70	2-4-2 لغة الوجه
78	2-4-3 الإشارات والإيماءات
79	2-4-4 المظهر الخارجي
79	2-4-5 قرب المسافة وبعدها من الطرف الآخر
80	2-4-6 مزايا الاتصال غير اللفظي
80	2-5 مهارة تكوين العلاقة خلال عملية الاتصال
81	2-5-1 مهارة التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين
83	2-5-2 مهارة التعامل مع الجمهور والعملاء
85	2-5-3 مهارة إدارة مجموعة العمل
87	2-6 مهارة استخدام وسائل الاتصال
	خلاصة
	الفصل الثالث : الإطار الميداني للدراسة
93	1.3 المؤسسة الاقتصادية مطاحن بن هارون
102	2.3 عرض و تحليل البيانات
135	3.3 نتائج الدراسة
138	خاتمة و توصيات
	قائمة المراجع
	الملاحق

---

## الملخص:

إن الرغبة الكبيرة في التطور ورفع مستوى الإنتاج في المؤسسات أدى إلى ظهور مجموعة من المهارات سواء كانت متصلة بموضوع الفكرة أو بترجمتها إذ تسمح بتحقيق أهداف المؤسسة بأقل تكلفة وجهد في أقل وقت ممكن، وإعتمادنا في هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة وهو منهج ملائم باعتباره يقوم على دراسة المواقف المختلفة وتحليل العمليات بينهم الاجتماعية التي تقوم بين الأفراد نتيجة أحداث التفاعل كالتعاون والتنافس والقوانين. ووظفنا في هذه الدراسة لجمع البيانات والتحقق من صحة الفرضيات الاستمارة بصفة أساسية ثم توزيعها على عينة ممثلة في 70 مفردة من عمال المؤسسة والمقابلة بصفة ثانوية وكذا الملاحظة. ولقد استقر البحث على عدة نتائج من بينها الدور الكبير الذي تقوم به مهارات الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة، كما أظهرت وجود اهتمام بمهارات الاتصال والتي ساهمت في تكوين انطباع جيد عن مؤسسة مطاحن بن هارون، على الرغم من أنها لا تخصص لهم الوقت الكاف لطرح أفكارهم فيما يخص الابتكار. وكذا لا تهتم بإقامة تربيصات لكامل العاملين إلا أن العاملين يدركون أهمية التكوين في تنمية قدراتهم ومهاراتهم والفوائد التي تعود عليهم وعلى مؤسساتهم لذلك يسعون لتكوين أنفسهم بأنفسهم.

**الكلمات المفتاحية:** مهارات الاتصال ، التطوير ، التنمية ، المؤسسة الاقتصادية مطاحن بن هارون .

## **Abstract :**

The big desire to evolve and raise the level of production in the institutions led to the emergence of a set of skills , through his duties seeking to achieve the goals of the institution on the lowest cost and effort and in the shortest possible time We have used a form in this study for data collection and validation of hypothesis from mainly been distributed to a presentative sample of 70 single of enterprise workers and the interviews as a secondary case and observation .We have settled on several results in this study including the large role played by communication skills in achieving of the goals the institution.The result also showed the presence of attention to communication skills which have helped in the formation of a good impression on ben haroun mills foundation , he gives workers the opportunity to participate in meetings but they not allocate enough time for them to put their ideas in terms on innovation.The institution do not set up training courses for all importance of training in the development of their skills and the benefits that accrue to them and to their organization which help them to create and develop themselves by themselves

**Key words :** skills of communication , development , enterprise economic mills ban