

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قسنطينة 3



كلية علوم الإعلام والاتصال و السمي و البصري

الرقم التسلسلي:

الرمز:

التخصص: اتصال و علاقات عامة

الشعبة: إعلام واتصال

دور العلاقات العامة في حل المشاكل المهنية بالمؤسسات

الخدماتية الجزائرية

المؤسسة العمومية لنقل الحضري و الشبه الحضري بقسنطينة نموذجا

مذكرة مكملة لنيل درجة الماستر في علوم الإعلام والاتصال سمي بصري.

تحت إشراف

من إعداد

– د/ فاطمة الزهراء تنيو

❖ أحلام شويخ

❖ سلمى سماير

لجنة المناقشة:

– أ/ سمية بن غضبان رئيسا

– د/ فاطمة الزهراء تنيو مشرفا ومقرا

– أ/ مريم زعتر عضوا

السنة الجامعية 2015/2014

الدورة : جوان

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ-ب	مقدمة
01	الفصل الأول الاشكالية والإطار المنهجي للدراسة
02	1- تحديد المشكلة
05	2- أهمية الموضوع و أسباب اختياره
06	3- أهداف الدراسة
06	4- الدراسات السابقة
10	5- الفروض
11	6- تحديد المفاهيم
15	7- منظور الدراسة
18	8- منهج الدراسة
19	9- أدوات جمع البيانات
21	10- مجال الدراسة
26	11- عينة الدراسة
27	12- كيفية تحليل البيانات
28	هوامش الفصل الأول
31	الفصل الثاني: الاتصال التنظيمي و العلاقات العامة
34	1- الاتصال التنظيمي
34	1-1- مفهوم الاتصال التنظيمي
35	2-1- أنواع الاتصال التنظيمي
39	3-1- الاتصال الفعال في المؤسسة
39	4-1- أهمية الاتصال التنظيمي

40	2- مفهوم العلاقات العامة
40	2-1- نشأة و تطور العلاقات العامة
41	2-2- أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة
43	2-3- العلاقات العامة و العلاقات الأخرى في المجتمع
45	2-4- خصائص العلاقات العامة
46	2-5- مبادئ العلاقات العامة
48	2-6- وظائف العلاقات العامة
49	2-7- أهداف العلاقات العامة
50	2-8- أهمية العلاقات العامة
51	2-9- تنظيم إدارة العلاقات العامة
54	2-10- صفات المشتغلون بالعلاقات العامة
55	2-11- موقع العلاقات العامة من الهيكل التنظيمي
60	2-12- المشكلات التي تواجه إدارة العلاقات العامة
60	2-13- وسائل العلاقات العامة
65	2-14- التخطيط لبرامج العلاقات العامة
71	هوامش الفصل الثاني
78	الفصل الثالث: جمهور المؤسسة الخدمائية
80	1- تعريف الجمهور
80	1-1- خصائص الجمهور
82	2- تعريف المؤسسة الخدمائية
82	2-1- مراحل تطور المؤسسة الخدمائية
84	2-2- خصائص المؤسسة الخدمائية
86	2-3- دور و أهداف و وظائف المؤسسة الخدمائية
89	3- جمهور العلاقات العامة بالمؤسسة الخدمائية

90	1-3-1- الجمهور الداخلي
97	1-3-1- الجمهور الخارجي
104	هوامش الفصل الثالث
108	الفصل الرابع: العلاقات العامة و دورها في إدارة المشاكل المهنية
110	1- تعريف المشاكل المهنية
110	1-1- أنواع المشاكل المهنية
133	1-2- وسائل العلاقات العامة في حل المشاكل المهنية
138	1-3- مهارات القائم بالعلاقات العامة في حل المشاكل المهنية
141	1-4- كيفية التعرف على رغبات و آراء الموظفين و العمال
143	2- برامج العلاقات العامة في حل المشاكل المهنية
147	2-1- أهداف برامج العلاقات العامة في حل المشاكل المهنية
151	هوامش الفصل الرابع
158	الفصل الخامس: عرض و تحليل البيانات الميدانية
195	- المعالجة للبيانات الميدانية
189	1- عرض النتائج العامة للدراسة
200	2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
201	3- مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة
203	4- آفاق الدراسة
206	قائمة المراجع
216	الملاحق

المخلص:

تتناول هذه الدراسة دور العلاقات العامة في حل المشاكل المهنية بالمؤسسات الخدمائية - المؤسسة العمومية للنقل نموذجاً - على اعتبار أن العلاقات العامة أصبحت ظاهرة اتصالية و وظيفة حيوية يتم بواسطتها تحقيق اتصال فعال و دائم بين المؤسسة و جمهورها الداخلي، حيث تنطلق هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور العلاقات العامة في حل المشاكل المهنية ؟ و تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مصادر المشاكل التي تواجه العمال، و البرامج و الوسائل التي تعتمد عليها العلاقات العامة لحل هذه المشاكل، و تم أخذ عينة طبقية ممثلة في 77 مفردة، بالاعتماد على المنهج الوصفي لتحليل و تفسير البيانات الكمية و الكيفية % عشوائية من موظفي مؤسسة بنسبة 60 باستخدام استمارة استبيان و المقابلة، وفي نهاية الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية: أن العلاقات العامة في المؤسسة تساهم في حل المشاكل المهنية من خلال الخطط، الأنشطة التي تمارسها إضافة إلى تخصيصها تحفيزات مالية معنوية و مختلف الوسائل الإصصالية كالمكتوبة، الإصصال المباشر، الإصتماعات الدورية، الدورات التدريبية التي تنظمها لفائدة الموظفين، إلا أنها تواجه مجموعة من العراقيل لا تمكنها من أداء وظائفها كونها مدمجة تحت مسمى وظيفي آخر، إضافة إلى نقص الوسائل الاتصالية المتطورة و عدم وجود متخصصين في إدارة العلاقات العامة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، المشاكل المهنية، الاتصال التنظيمي.

- Résumé :

Cette étude du rôle des relations publiques à résoudre les problèmes professionnels des institutions de service par exemple l'établissement public du transport pris comme échantillon en considération de la relation publique devenues un phénomène de relation et de profession vital qui permettent par son intermédiaire ,une relation permanent et efficace entre établissement et le public interne ,en effet cette étude démarre de la question suivante :quel est le rôle du relation publiques pour trancher des difficultés professionnelle ?

Cette étude vise aussi a reconnaitre l'origine des obstacles qui rencontrent les travailleurs et les programmes ,voirs qu' elle agrée les relations publiques pour résoudre ces difficultés ,prenant un échantillon aléatoire des employés de l'établissement d'un pourcentage 60% englobant environ 77 indiveltes ,en quantitatives ,et en qualités en employant un questionnaire et denterview ,a la fine de l'étude on est arrive aux résultats suivants :quelque la relation publique au niveau de établissement participe aussi a résoudre les problèmes professionnels par le Blais des plannings et des activités qu' exercent aussi que les aventages financiers et récompense et les déférents moyene de communications, mais elle rencontre un groupe du difficultés qui on trave ou bon des roulement de son activités en plus le manque de moyen de relation développée et le défaut le manque de spécialistes dans l'administration de relation publique

- Mots clés :

Relation publique , problème professionnelle, communication organisationnelle