

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قسنطينة 03



كلية الإعلام و الإتصال و السمعي البصري

قسم: اتصال و علاقات عامة

الرقم التسلسلي.....

الرمز.....

تخصص: اعلام و اتصال / اتصال و علاقات عامة

الشعبة: علوم انسانية

دور العلاقات و ادارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة  
العاملين

دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة EPS

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال و علاقات عامة

إشراف:

أ.د/ عبد الحميد بوشوشة

إعداد الطلبة:

سماح شايب

عباس طرشة

السنة الجامعية 2014 / 2015

الدورة :جوان

إهداء

شكر

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة

الفصل الأول: إشكالية الدراسة و إطارها المنهجي

أولاً: إشكالية الدراسة ..... 03

1- تحديد المشكلة ..... 06

2- أسباب و أهمية إختيار الموضوع ..... 06

3- أهداف الدراسة ..... 07

4- الدراسات السابقة و المشابهة ..... 08

5- تحديد المفاهيم ..... 11

ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة ..... 20

1- المداخل النظرية للدراسة ..... 20

2- مجالات الدراسة ..... 21

3- مجتمع البحث و العينة ..... 25

4- منهج الدراسة ..... 26

5- أدوات جمع البيانات ..... 27

الفصل الثاني : العلاقات العامة و إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية ..... 31

المبحث الأول: العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية ..... 32

أولاً: دور العلاقات العامة في رفع كفاءة العاملين ..... 32

1- مفهوم العلاقات العامة ..... 32

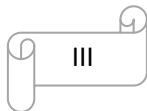
- 2-وظائف العلاقات العامة و أهميتها.....33.....
- 3-العلاقات العامة و العلاقات الإنسانية.....36.....
- 4-أساليب العلاقات العامة في تعزيز علاقات العمل و تطوير أداء العاملين ..... 40 .....
- ثانيا:إدارة العلاقات العامة في المؤسسة الإقتصادية..... 44.....
- 1-مفهوم إدارة العلاقات العامة و وظائفها في المؤسسة الإقتصادية..... 44.....
- 2- وسائل العلاقات العامة الداخلية في المؤسسة الإقتصادية..... 45.....
- 3- العوامل المحددة لمكانة إدارة العلاقات العامة في المؤسسة الإقتصادية..... 49.....
- 4-العوائق التي تواجه إدارة العلاقات العامة في المؤسسة الإقتصادية..... 50.....
- المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الإقتصادية..... 52.....
- أولا: دور إدارة الجودة الشاملة في رفع كفاءة العاملين..... 52.....
- 1-مفهوم إدارة الجودة الشاملة و تطورها التاريخي..... 52.....
- 2-عوامل نجاح إدارة الجودة الشاملة..... 58.....
- 3-تقنيات إدارة الجودة الشاملة الرافعة للأداء..... 63.....
- 4- علاقة نظام الإيزو 9000 بإدارة الجودة الشاملة..... 73.....
- ثانيا:إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الإقتصادية..... 76.....
- 1-مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الإقتصادية..... 76.....
- 2-متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الإقتصادية..... 76.....
- 3-مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة الإقتصادية..... 78.....
- 4- أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الإقتصادية..... 80.....
- الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدارسة..... 84.....
- 1-عرض و تحليل و تفسير البيانات..... 85 .....
- 2- نتائج الدراسة..... 133.....
- خاتمة..... 138.....

# خطة الدراسة

---

..... قائمة المراجع

..... الملاحق



## الملخص:

تبحث هذه الدراسة على دور العلاقات العامة و إدارة الجودة الشاملة في الرفع من كفاءة العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، و هي عبارة عن دراسة ميدانية أجريت بالمؤسسة المينائية بسكيكدة و التي تعتبر من بين المؤسسات العمومية التي تولي اهتماماتها بجودة الخدمة، و تأتي أهمية هذه الدراسة من الدور الذي تلعبه العلاقات العامة و إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين و زيادة ولائهم للمؤسسة، و بالتالي تحقيق مستويات أداء عالية لدى العاملين.

و قد سعت الدراسة في مجملها الإجابة على سؤال رئيسي كان كالاتي: بما هو دور العلاقات العامة و إدارة الجودة الشاملة في الرفع من كفاءة العاملين؟ و قد انبثق عن هذا السؤال أربع تساؤلات فرعية.

و لمعالجة مشكلة الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي، و منهج دراسة الحالة، مستخدمين في ذلك عدة أدوات الإستبيان، المقابلة، الملاحظة، و قد تم توزيع استمارة استبيان على 33 مفردة، حيث تم انتقاءهم بالإعتماد على الطريقة العشوائية البسيطة، أما بالنسبة لأداة المقابلة فقد أجريت مع المسؤولين بمؤسسة الميناء بسكيكدة بالإعتماد على العينة القصدية. و قد أفضت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن نظام الإتصالات في المؤسسة لا ييسر في اتجاه واحد بل هناك عدة اتجاهات (صاعد، نازل، أفقي)، و هذا ما يجعلها تتميز بنوع من الفعالية، إلا أنه يبقى دور خلية الإتصال و التسويق بالمؤسسة محدود نوعا ما، أما بالنسبة لمنهج إدارة الجودة الشاملة فلا تزال مبادئه لم تتضح بعد.

## الكلمات المفتاحية :

العلاقات العامة، إدارة الجودة الشاملة، الكفاءة، الأداء، الرضا الوظيفي

## Résumé :

Les études cherchent le rôle des relation public, et de total qualités management pour améliorer les compétences des employeurs dans les entreprises économiques Algériennes, nous avons effectué une étude sur terrain a l'entreprise du port de Skikda, et ce qui considère parmi les entreprises public qui s'intéressent considère parmi les entreprises public qui s'intéressent de la bonne qualité du service. L'importance de cette étude vient le rôle et l'importance du relation Publique et total qualité management, pour réaliser la satisfaction fonctionnaire chez les employeurs et amélioré leur allégeance a l'entreprise, et puis réaliser des grands performances chez les employeurs. Cette étude cherché a trouver la réponse d'une question majeure c'est que quel est le rôle du relation publique et du total qualité management dans l'amélioration des compétences des employeurs ? il se dérive sur cette question quatre question secondaire. Et pour traité le problème de cette étude on a adopté la méthode descriptif et la méthode d'étude l'état en utilisant plusieurs outils : le questionnaire, l'interview L'observation pour cela on a distribuer une questionnaire sur 33 personnes et on a les choisit sur une méthode simple et aléatoire l'interview a été fait avec les responsables du port de Skikda. l'étude résulte que le règlement de communication dans l'entreprise ne marche pas dans la même direction (axendant, dexendant, orientale) c'est pour ça elle se caractérise par une certain efficacité, cependant le role de la direction du communication dans l'entreprise reste limité. mais les principes du total qualité management reste n'est pas encor évident

## mots clés :

relation publique, total qualité management, compétence, la satisfaction fonctionnaire