

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قسنطينة 03 صالح بوبنيدر



كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

القسم: الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة : علوم الإعلام والاتصال

دور الاتصال الداخلي في تحقيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي

دراسة ميدانية بمديرية جامعة قسنطينة 3 صالح بوبنيدر

اشراف الأستاذ (ة):

حسان حجاج

أستاذ محاضر قسم ب

إعداد الطالبين:

دراع رضا

حاج عزام بشرى

السنة الجامعية: 2021/2020

الدورة : جويلية 2021

فهرس المحتويات:

شكر وتقدير

الاهداء

قائمة الاشكال

10مقدمة

الفصل الأول: إشكالية الدراسة و إطارها المنهجي

أولا : إشكالية الدراسة.

- 1- تحديد المشكلة 14
- 2- تساؤلات الدراسة..... 18
- 3- أهمية الدراسة 18
- 4- أسباب الدراسة..... 19
- 5- أهداف الدراسة..... 19
- 6- مفاهيم الدراسة 20
- 7- الدراسات السابقة و المشابهة..... 23
- 8- منظور الدراسة..... 29

ثانيا: الإجراءات المنهجية للدراسة

- 1- مجالات الدراسة..... 35
- 2- منهج الدراسة..... 37
- 3- مجتمع الدراسة وعينة البحث..... 38
- 4- أدوات جمع البيانات 39

الفصل الثاني: الاتصال الداخلي و الجودة الشاملة

أولاً: الاتصال الداخلي

- 1- أهمية الاتصال الداخلي 43
- 2- أهداف الاتصال الداخلي 43
- 3- أنواع الاتصال الداخلي 44
- 4- عناصر الاتصال الداخلي 46
- 5- أساليب الاتصال الداخلي 49
- 6- معوقات الاتصال الداخلي 50

ثانياً: ماهية الجودة الشاملة:

- 1- أسباب نشأة الجودة الشاملة 54
- 2- أسباب اعتماد المؤسسة للجودة الشاملة 54
- 3- أسس وأهداف الجودة الشاملة 56
- 4- شروط ومبادئ الجودة الشاملة 57
- 5- معايير الجودة في التعليم 59

الفصل الثالث: عرض و تحليل البيانات الميدانية و نتائج الدراسة و تحليل و تفسير البيانات الميدانية.

أولاً: تحليل و تفسير البيانات الميدانية

- 1- تحليل المقابلات 66

ثانياً: نتائج الدراسة

- 1- نتائج عامة للدراسة 91

92.....	2- نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات
93.....	3- نتائج الدراسة في ضوء الأهداف
95.....	خاتمة
96.....	التوصيات والمقترحات
97.....	الملخص
99.....	قائمة المصادر والمراجع
103.....	قائمة الملاحق

ملخص الدراسة:

أصبحت العديد من المؤسسات سواء الخاصة أو العمومية البحث عن الأنشطة الاتصالية من أجل تمرير معوماتها و الحفاظ على مكانتها، هدفت هذه المذكرة إلى دراسة دور الاتصال الداخلي في تحقيق الجودة الشاملة في مديرية الجامعة قسنطينة03، صالح بوبنيدر.

حاولت مشكلة الدراسة تسليط الضوء على خلية الجودة من خلال الاعتماد على بعض الإجراءات المنهجية بإتباع منهج الكيفي يعتبر منهاجا مناسباً لطبيعة الموضوع و الإجابة عن التساؤلات المطروحة، و الاستعانة بالملاحظة ودليل المقابلة.

لنلخص في الأخير إلى الخروج بمجموعة من النتائج العامة وعلى ضوء التساؤلات التي كانت أن الاتصال الداخلي مكانة هامة في تحقيق الجودة الشاملة في مديرية الجامعة قسنطينة03.

الكلمات المفتاحية:

الدور، الاتصال الداخلي، الجودة الشاملة، تحقيق.

Study summary:

Many institutions, whether private or public, have become searching for communication in order to pass their information and maintain their position. This note aims to study the role of communication in achieving total quality in the Constantine University Directorate 03, Saida. The problem of the study attempted to shed light on the quality cell by relying on some methods and procedures by following a qualitative approach that is an appropriate approach to the nature of the problem and answering the questions raised, and using the corresponding observation.

Finally, to come up with a set of general results and in light of the questions that were that communication is an important place in achieving total quality in the Constantine University Directorate 03.

key words:

Role, internal communication, total quality, investigation.