

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة صالح بونيدر قسنطينة



كلية علوم الاعلام و الاتصال و السمي بصري

القسم: الاتصال و العلاقات العامة.

الرقم التسلسلي:

الرمز:

الإتصال التنظيمي و دوره في إتخاذ القرار بالمؤسسة الخدمية:

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية- مجدوب السعيد - الطاهير -

إشراف الأستاذة:

- بوقفة نادية

إعداد الطالبتين:

- دلوش رشا

- دنيا بوالبحري

السنة الجامعية: 2021/2020

الدورة: جوان

فهرس المحتويات :

الصفحة	المحتوى
	شكر وإهداء
1	فهرس المحتويات
3	قائمة الجداول
6	قائمة الأشكال
8	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية	
45-12	1.1- موضوع الدراسة:
12	1.1.1- إشكالية الدراسة:
15	2.1.1- أسباب اختيار الموضوع
16	3.1.1- أهمية الدراسة
17	4.1.1- أهداف الدراسة
17	5.1.1- ضبط مفاهيم الدراسة
22	6.1.1- الدراسات السابقة
28	7.1.1- منظور الدراسة
46-32	2.1- الإجراءات المنهجية للدراسة:
32	1.2.1- مجالات الدراسة
36	2.2.1- منهج الدراسة
38	3.2.1- مجتمع البحث وعينة الدراسة
38	4.2.1- أدوات جمع البيانات
41	هوامش الفصل الأول
الفصل الثاني : الاتصال التنظيمي و اتخاذ القرار .	
85-47	1.2- الاتصال التنظيمي .
47	1.1.2- مفهوم الاتصال التنظيمي .
47	2.1.2- أهمية الاتصال التنظيمي .
48	3.1.2- خصائص الاتصال التنظيمي .
49	4.1.2- عناصر الاتصال التنظيمي .

52	5.1.2- وظائف الاتصال التنظيمي .
53	6.1.2- أنواع الاتصال التنظيمي .
59	7.1.2- وسائل الاتصال التنظيمي .
61	8.1.2- نماذج الاتصال التنظيمي .
63	9.1.2- شبكات الإتصال التنظيمي.
66	10.1.2- معوقات الاتصال التنظيمي .
93-71	2.2- اتخاذ القرار
71	1.2.2- مفهوم القرار .
71	2.2.2- أنواع القرار .
73	3.2.2- إتخاذ القرار .
74	4.2.2- أهمية اتخاذ القرار .
75	5.2.2- عناصر عملية اتخاذ القرار .
76	6.2.2- العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار .
77	7.2.2- أساليب اتخاذ القرار .
79	8.2.2- نماذج اتخاذ القرار .
82	9.2.2- مراحل اتخاذ القرار .
84	10.2.2- معوقات اتخاذ القرار .
86	هوامش الفصل الثاني
الفصل الثالث : تفسير بيانات الدراسة ونتائجها	
95	1.3- عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة
141	2.3- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
143	3.3- النتائج العامة للدراسة
145	خاتمة وآفاق الدراسة
147	قائمة المراجع
149	الملاحق

ملخص

الدراسة

- ملخص الدراسة :

ترتكز المنظمات على العمليات الإتصالية في تسيير و تفعيل وظائفها و نشاطاتها ، كونها ضرورية لنجاح العمليات الإدارية كاتخاذ القرارات .

من خلال دراستنا هذه " الإتصال التنظيمي و دوره في اتخاذ القرار " فقد حاولنا الكشف عن هذا الدور في المؤسسة الإستشفائية الخدمية " مجدوب السعيد" بالطاهير .كمجال للدراسة الميدانية ومنه فقد انطلقت دراستنا من التساؤل الرئيسي :

- مادور الإتصال التنظيمي في اتخاذ القرار بالمؤسسة الإستشفائية " مجدوب السعيد" الطاهير - جيجل.

و للإجابة عن هذه التساؤل قمنا بصياغة فرضيات الدراسة و المتمثلة في :

- تتبنى المؤسسة الإستشفائية الخدمية " مجدوب السعيد" وظائف و أساليب الإتصال التنظيمي في اتخاذ القرار .

- للمتغيرات البيئية تأثير على اتخاذ القرارات بالمؤسسة الإستشفائية الخدمية " مجدوب السعيد .

- تكمن معوقات الإتصال التنظيمي في معوقات إدارية و شخصية .

وكما اعتمدنا على أسباب دفعتنا لاختيار الموضوع فكانت كالتالي :

-الأسباب الذاتية : - توسيع معارفنا حول مجال الإتصال التنظيمي كونه ركيزة أساسية في سيرورة عمل أي مؤسسة خدمية وتحقيق أهدافها .

-الأسباب الموضوعية : -قابلية الموضوع للدراسة معرفيا ومنهجيا .

- الميل للتعرف على دور الإتصال التنظيمي في اتخاذ القرارات .

- الوقوف على فهم فعالية الاتصال التنظيمي و مساهمته في اتخاذ القرارات التنظيمية و الإدارية .

و نهذف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال التنظيمي في اتخاذ القرار بالمؤسسة الاستشفائية الخدمية " مجدوب السعيد" . و لقد تم استخدام المنهج الوصفي و توزيع 50 استبيان على

مجتمع البحث المكون من 50 مفردة (المسح الشامل) .

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

- من أهم النتائج المتحصل عليها هي :
- تعتمد المؤسسة الإستشفائية على أساليب الإتصال الرسمية بأنواعها و أنماطها الصاعدة و النازلة و الأفقية ، مما فعل العملية الإتصالية بين الموظفين و بالتالي تتحقق وظائف الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة .
- للإجتماعات دور فعال في الاتصال التنظيمي في اتخاذ القرارات بالمؤسسة .
- تؤكد الدراسة أن مستوى الإتصال بالمؤسسة الإستشفائية الخدمية " مجدوب السعيد" لا يزال تقليديا في عملية الإتصال بين الإداريين .
- أكدت الدراسة أن المؤسسة تستعمل مختلف الوسائل و التقنيات الحديثة لكن بنسبة قليلة و محدودة بناء على اختلاف أغراضها و عدم معرفة تسييرها .
- تثبت دراستنا أن المؤسسة الإستشفائية الخدمية " مجدوب السعيد " تتخللها معوقات إدارية و شخصية تؤثر على اتخاذ القرارات بها.
- تحد معوقات الاتصال التنظيمي بالمؤسسة من فعالية عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة .

Résumé de l'étude :

Les organisations s'appuient sur des processus de communication dans la gestion et l'activation de leurs fonctions et activités, car elles sont nécessaires au succès des processus administratifs tels que la prise de décision.

A travers notre étude de cette « communication organisationnelle et son rôle dans la prise de décision », nous avons tenté de révéler ce rôle dans l'établissement de service hospitalier « Majdoub Al-Saeed » à Al-Tahir. En tant qu'étude de terrain, notre étude est partie de la question principale :

Quel est le rôle de la communication organisationnelle dans la prise de décision dans l'institution hospitalière "Majdoub Al-Saeed" Al-Tahir – Jijel.

L'institution hospitalière de service "Majdoub Al-Saeed" adopte les fonctions et méthodes de communication organisationnelle dans la prise de décision.

– Les variables environnementales ont un impact sur la prise de décision dans l'institution hospitalière de service, Majdoub Al-Saeed.

Les obstacles à la communication organisationnelle résident dans les obstacles administratifs et personnels.

Comme nous nous sommes appuyés sur les raisons qui nous ont poussés à choisir le sujet, elles étaient les suivantes :

Raisons subjectives : – Élargir nos connaissances sur le domaine de la communication organisationnelle, car c'est un pilier essentiel dans le processus de travail de toute institution de service et atteindre ses objectifs.

- Raisons objectives : - Capacité du sujet à être étudié cognitivement et méthodiquement.

Tendance à reconnaître le rôle de la communication organisationnelle dans la prise de décision.

- Comprendre l'efficacité de la communication organisationnelle et sa contribution à la prise de décisions organisationnelles et administratives.

Nous visons à travers cette étude à connaître le rôle joué par la communication organisationnelle dans la prise de décision au sein de l'établissement de service hospitalier « Majdoub Al-Saeed ». L'approche descriptive a été utilisée et 50 questionnaires ont été distribués à la communauté des chercheurs comprenant 50 items (enquête globale).

Parmi les résultats les plus importants obtenus figurent :

L'institution hospitalière s'appuie sur des modes de communication formels de toutes sortes et de tous types, ascendants, descendants et horizontaux, qui font le processus de communication entre les employés et réalisent ainsi les fonctions de communication organisationnelle au sein de l'institution.

Les réunions jouent un rôle efficace dans la communication organisationnelle dans la prise de décisions au sein de l'institution.

- L'étude confirme que le niveau de communication avec l'établissement de service hospitalier "Majdoub Al-Saeed" est encore traditionnel dans le processus de communication entre les administrateurs.

L'étude a confirmé que l'institution utilise divers moyens et technologies modernes, mais dans un pourcentage faible et limité, en raison de ses différentes finalités et de la méconnaissance de sa gestion.

– Notre étude prouve que l'institution hospitalière de service "Majdoob Al-Saeed" a des obstacles administratifs et personnels qui affectent la prise de décision en son sein.

– Les obstacles à la communication organisationnelle dans l'organisation limitent l'efficacité du processus décisionnel de l'organisation.