

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة صالح بوبنيدر - قسنطينة 3-



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي

الدراسة الميدانية على عينة من موظفي مؤسسة سونغاز علي منجلي قسنطينة

إشراف:

د/ فوزي بومنجل

إعداد الطالبة:

رانية بن ناصر

السنة الجامعية: 2023/2022

الدورة: جوان 2023

فهرس المحتويات

مقدمة.....أ، ب

الفصل الأول: الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة..... ص 02
- 2- تساؤلات الدراسة..... ص 05
- 3- أسباب اختيار الموضوع..... ص 06
- 4- أهمية الدراسة..... ص 06
- 5- أهداف الدراسة..... ص 07
- 6- مفاهيم الدراسة..... ص 07
- 7- الدراسات السابقة..... ص 11
- 8- منظور الدراسات السابقة..... ص 17
- 9- منهج الدراسة..... ص 19
- 10- عينة الدراسة ومجتمع البحث..... ص 20
- 11- أداة جمع البيانات..... ص 21
- 12- مجالات الدراسة..... ص 22

الفصل الثاني: الإطار النظري

1 - قراءة في ماهية العلاقات العامة

1. نشأة العلاقات العامة.....ص 25
2. خصائص العلاقات العامة.....ص 29
3. القواعد التي تقوم عليها العلاقات العامة.....ص 29
4. مبادئ العلاقات العامة.....ص 30
5. وظائف العلاقات العامة.....ص 32
6. أهداف العلاقات العامة..... ص 34
7. أهمية العلاقات العامة.....ص 43

2- الأداء الوظيفي

1. ماهية الأداء الوظيفي.....ص 38
2. محددات الأداء الوظيفي.....ص 38
3. أنواع وعناصر الأداء الوظيفيص 39
4. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفيص 40
5. معوقات الأداء الوظيفيص 42
6. أهمية الأداء الوظيفي.....ص 44

3- العلاقة بين العلاقات العامة والأداء الوظيفي

- 1-العلاقات العامة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي.....ص 49

- 2- دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي.....ص 50
- 3- تأثير العلاقات العامة على الأداء الوظيفي.....ص 51
- 4- مكانة العلاقات العامة في الأداء الوظيفي.....ص 52
- 5- أهمية العلاقات العامة في الأداء الوظيفي.....ص 54
- 6- أهداف العلاقات العامة في الأداء الوظيفي.....ص 56

الفصل الثالث: عرض البيانات وتفسير النتائج

1. عرض وتحليل البيانات..... ص 59
2. نتائج الدراسة..... ص 79
3. خاتمة..... ص 85
4. قائمة المراجع.....ص 89
5. قائمة الملاحق.....ص 92

ملخص الدراسة :

على ضوء ما جاء في دراستنا لدور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الاقتصادية سونالغاز على منجلى قسنطينة توصلنا إلى أن العلاقات العامة في هذه الأخيرة لم ترقى إلى المستوى المطلوب، حيث يغيب فيها الدور الفعال لتحقيق الأهداف التي يرمي إليها المفهوم الأكاديمي للمصطلح باعتبار أن أغلبية الموظفين لم يكن لديهم مفهوم واضح للعلاقات العامة بحيث يعتقدون بأنها الاتصال رغم أن المؤسسة تقوم ببحوث ودراسات للجماهير، ومن خلال هذا نستنتج أن دور العلاقات العامة يقوم به الاتصال بالاعتماد عليه كان بدرجة كبيرة باعتباره هو عصب المؤسسة ولب العلاقات العامة، والذي بفضلله يتم مشاركة الأفراد بآرائهم وتحسين من أدائهم من خلال رفع معنوياتهم وتنشيط التفاهم بينهم وتوفير المعلومات وسهولة انسيابها سواء من الإدارة العليا أو بين الموظفين فالإتصال يعمل على التنسيق بين أعضاء المؤسسة وهذا باعتباره القوة الدافعة لوجودها وتطورها من خلال الاستخدام الأمثل لوسائلها التي بدورها تبرز قدرات العاملين وتحفزهم للقيام بوظائفهم، وبما مؤسسة سونالغاز من أهم المؤسسات الاقتصادية العمومية أصبح من الضروري إعادة النظر في سياستها الاتصالية بشكل يمكنها من إثبات مكانتها، وزيادة ثقته بجمهورها الداخلي وبالتالي وضع أهمية قصوى للعلاقات العامة