

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة_03_



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

القسم:

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص: علاقات عامة

الشعبة: إعلام واتصال

دور التشخيص في إدارة الأزمات في المؤسسة الصناعية الجزائرية

دراسة حالة مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان SCHB

إشراف الأستاذة:

د. أسماء لمرايط

إعداد الطلبة:

أوشنان بلقيس

لعروق هنيذة

يخلف محمد

السنة الجامعية: 2021 م _ 2022 م

دورة جوان

وفي إطار الاستفادة من الدراسات السابقة حول موضوع " دور التشخيص في إدارة الأزمات في المؤسسة الصناعية الجزائرية " اخترنا مجموعة من الدراسات ذات الصلة الغير مباشرة للاستفادة منها في اعتمادها كمرجع لإثراء الجانب النظري وكذا الاعتماد عليها لفهم كيفية استخدام المنهج وادوات جمع البيانات إضافة الى معالجة الموضوع انطلاقا من النتائج التي توصل اليها الباحثين قبلنا .

كما يندرج موضوع دراستنا "دور التشخيص في إدارة الأزمات في المؤسسة الصناعية الجزائرية" ضمن «النظرية الوظيفية» من خلال دراسة حالة المؤسسة الصناعية مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb بالاعتماد على اساليب وادوات تمثلت في: استمارة مقابلة نصف مقننة مع مسؤولي "دائرة البيع" و"قسم الأمن والبيئة" كان الهدف منها جمع المعلومات حول التشخيص لأزمة البيع والأزمة البيئية التي تعرضت لها مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb والتي تساعد على اتمامنا لبحثنا، تضمنت هذه المقابلة أربع محاور ترتيبها كالاتي :

- طبيعة التشخيص لإدارة الأزمات بالمؤسسة الصناعية مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb
- اهداف التشخيص في ادارة الأزمات بالمؤسسة الصناعية مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb.
- الفريق المسؤول عن التشخيص لإدارة الأزمات بالمؤسسة الصناعية مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb.
- الوسائل المستخدمة في عملية التشخيص لإدارة الأزمات بالمؤسسة الصناعية مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb.

وكخطوات منهجية تم الاعتماد على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة من خلال وصف الأزمات والبحث عن كيفية القيام بعملية التشخيص للآزمات بغية الوصول الى نتائج منطقية.

وبضبط مفاهيم متغيرات موضوع دراستنا " دور التشخيص في ادارة الأزمات في المؤسسة الصناعية الجزائرية " المتمثلة في "التشخيص" و " إدارة الأزمات" و "المؤسسة الصناعية»

توصلنا الى النتائج التالية:

1. يكمن دور التشخيص لإدارة الأزمات في المؤسسة الصناعية مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb في الامام بكافة حيثيات الأزمة وتحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ووضع الحلول الاولية بغية السيطرة على الازمة مبدئيا.

2. تكمن طبيعة التشخيص لإدارة الازمات في المؤسسة الصناعية مؤسسة الإسمنت مؤسسة حامة بوزيان schb في البحث عن تداعيات واسباب حدوث الازمة وكذا معرفة اساليب وكيفية القيام بعملية التشخيص .
3. تتمثل أهداف التشخيص لإدارة الازمات في المؤسسة الصناعية للإسمنت حامة بوزيان schb في جمع المعلومات والبيانات اللازمة التي تساعد في السيطرة على الازمات وعدم الوقوع في ازمات مماثلة .
4. المؤسسة الصناعية مؤسسة الاسمنت حامة بوزيان schb لا تمتلك فريق خاص بالتشخيص لكل الأزمات التي تصيب المؤسسة وانما كل قسم يشخص لأزمة التي يتعرض لها من خلال موظفين ذوي خبرة في مجالهم .
5. تختلف وسائل التشخيص للازمات في المؤسسة الصناعية مؤسسة الاسمنت حامة بوزيان schb من قسم لآخر وتنقسم هذه الوسائل لوسائل مباشرة (اجتماعات داخلية، اتصال شخصي من خلال خرجات ميدانية عند المتعاملين) واخرى غير مباشرة (هاتف، موقع الكتروني).

Summary

In the context of research on the subject of our study "The Role of Diagnostics in Crisis Management in the Algerian Industrial Corporation," we raised the following main question: "What is the role of diagnosis in crisis management in the Hama Bouziane Cement Corporation schb.

As our choice of the subject of our study "the role of diagnosis in crisis management in the Algerian industrial enterprise" is due to several objective reasons that are summarized in:

- Explaining the nature and importance of diagnosis and the active role it plays in crisis management in the Hama Bouziane Cement Corporation schb.
- The diversity of crises within the cement establishment of Hama Bouziane schb, as well as the diversity of the repercussions of their occurrence.
- The difference in crisis management methods from one crisis to another and from one department to another in the Hama Bouziane Cement Establishment schb

Accordingly, the objectives of our study of the topic "The Role of Diagnostics in Crisis Management in the Algerian Industrial Corporation" revolve around:

- Identifying the nature of the diagnosis for crisis management at the Hama Bouziane Cement Corporation (schb) by describing the crises and analyzing the situation in the institution
- Revealing the importance of diagnosing crises in the Hama Bouziane Cement Corporation schb by providing the necessary information about the causes of crises.

- Determining the team based on the diagnosis process for crisis management through friction with department officials.
- Determining the diagnostic tools for crisis management in the Hama Bouziane Cement Corporation schb by showing the direct and indirect means of collecting, processing and analyzing information.

The subject of our study, "The Role of Diagnostics in Crisis Management in the Algerian Industrial Corporation", falls within the "functional theory" through a case study of the Hama Bouziane Cement Corporation schb, based on methods and tools represented in: A semi-codified interview form with officials of the "Sales Department" and "Security and Environment Department" The aim of it was to collect information about the diagnosis of the sales crisis and the environmental crisis faced by the Hama Bouziane Cement Corporation schb, which helps us complete our research. This interview included four axes.

Résumé

Dans le cadre d'une recherche portant sur le sujet de notre étude « Le rôle du diagnostic dans la gestion de crise dans l'entreprise industrielle algérienne », nous avons soulevé la question principale suivante : « Quel est le rôle du diagnostic dans la gestion de crise dans la société Hama Bouziane Cément Corporation schb ? »

Comme notre choix du sujet de notre étude « le rôle du diagnostic dans la gestion de crise dans l'entreprise industrielle algérienne » tient à plusieurs raisons objectives qui sont résumées dans :

- Expliquer la nature et l'importance du diagnostic et le rôle actif qu'il joue dans la gestion de crise dans la société schb Hama Bouziane Cement Corporation.
- La diversité des crises au sein de l'établissement cimentier de Hama Bouziane schb, ainsi que la diversité des répercussions de leur survenance.
- La différence des modes de gestion de crise d'une crise à l'autre et d'un service à l'autre dans la Cimenterie Hama Bouziane schb

Ainsi, les objectifs de notre étude du thème « Le rôle du diagnostic dans la gestion de crise au sein de l'entreprise industrielle algérienne » s'articulent autour de :

- Identifier la nature du diagnostic de gestion de crise à la Hama Bouziane Cement Corporation (schb) en décrivant les crises et en analysant la situation dans l'établissement
- Révéler l'importance du diagnostic des crises dans la SCHB de Hama Bouziane Cement Corporation en apportant les informations nécessaires sur les causes des crises.

- Détermination de l'équipe en fonction du processus de diagnostic pour la gestion de crise par friction avec les responsables du service.
- Déterminer les outils de diagnostic pour la gestion de crise dans la SCHB Hama Bouziane Cement Corporation en montrant les moyens directs et indirects de collecte, de traitement et d'analyse de l'information.

Le sujet de notre étude, "Le rôle du diagnostic dans la gestion de crise dans l'entreprise industrielle algérienne", s'inscrit dans la "théorie fonctionnelle" à travers une étude de cas de la schb Hama Bouziane Cement Corporation, basée sur des méthodes et outils représentés dans : –formulaire d'entretien codifié avec les responsables de la "Direction Commerciale" et de la "Direction Sécurité et Environnement" Il avait pour objectif de recueillir des informations sur le diagnostic de la crise commerciale et de la crise environnementale à laquelle est confrontée la société Hama Bouziane Cement Corporation schb, qui nous aide compléter nos recherches. Cet entretien comportait quatre axes.

<u>فهرس الموضوعات</u>	
الصفحة	الموضوع
/	❖ شكر وعرهان
/	❖ ملخص الدراسة
/	❖ فهرس الجداول
/	❖ فهرس الأشكال
/	❖ فهرس الصور
أ-ب	❖ مقدمة
➤ الفصل الأول: موضوع الدراسة وإطارها المنهجي	
18-16	أولاً: إشكالية الدراسة
18	ثانياً: تساؤلات الدراسة
19	ثالثاً: أهمية وأسباب اختيار الموضوع
20-19	رابعاً: أهداف الدراسة
26-20	خامساً: الدراسات السابقة
26	سادساً: منظور الدراسة
33-26	سابعاً: تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
34	أولاً: نوع الدراسة
34	ثانياً: منهج الدراسة
35_34	ثالثاً: مجالات الدراسة
35	رابعاً: مجتمع البحث
35	خامساً: عينة الدراسة
37_36	سادساً: أدوات جمع البيانات
41_39	مراجع وهوامش الفصل الأول
➤ الفصل الثاني: دور التشخيص في إدارة الازمات	
المبحث الأول: التشخيص للأزمات	

49-47	أولاً: أهمية التشخيص للأزمات
52-50	ثانياً: خصائص التشخيص للأزمات
55-52	ثالثاً: مراحل التشخيص للأزمات
62-55	رابعاً: مناهج التشخيص للأزمات
67-63	خامساً: أنواع التشخيص للأزمات
	المبحث الثاني: إدارة الأزمة
70-68	أولاً: مراحل إدارة الأزمة
75-71	ثانياً: التخطيط لإدارة الأزمة
80-75	ثالثاً: وسائل إدارة الأزمة ومتطلباتها
86-81	رابعاً: أساليب ومبادئ إدارة الأزمة
88-86	خامساً: العوامل الفاعلة لإدارة الأزمة ومقومات نجاحها
89-88	سادساً: العوامل المعيقة لإدارة الأزمة
	المبحث الثالث: المؤسسة الصناعية في الجزائر
94-90	أولاً: أهداف ووظائف المؤسسة الصناعية في الجزائر
96-95	ثانياً: خصائص المؤسسات الصناعية في الجزائر
99-96	ثالثاً: المشكلات التي تواجهها المؤسسات الصناعية في الجزائر
102-99	رابعاً: سبل تطوير القطاع الصناعي في الجزائر
106-103	مراجع وهوامش الفصل الثاني
	➤ الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة
	المبحث الأول: ميدان الدراسة
108	أولاً: التعريف بمؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb
110-109	ثانياً: نبذة تاريخية عن نشأة مؤسسة الإسمنت الحامة بوزيان schb
112-111	ثالثاً: طبيعة القطاع الذي تنتمي له مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb
114-113	رابعاً: أهداف ومهام مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb
114	خامساً: المكونات البشرية لمؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb
115	سادساً: البنية التنظيمية لمؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb

116-115	سابعا: الهيكل التنظيمي للقسم محل الدراسة
	المبحث الثاني: التحليل الكيفي للمقابلات
128-117	أولاً: دور التشخيص في إدارة "أزمة البيع" بمؤسسة الاسمنت schb
134-128	ثانياً: دور التشخيص في إدارة "الأزمة البيئية" بمؤسسة الاسمنت schb
135	مراجع وهوامش الفصل الثالث
	❖ نتائج الدراسة
136	أولاً: النتائج العامة للدراسة
137-136	ثانياً: النتائج في ضوء التساؤلات
138-137	ثالثاً: النتائج على ضوء النظرية المفسرة للدراسة
140	❖ خاتمة
144-141	❖ قائمة المصادر والمراجع
148-146	❖ الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
110	تطور مؤسسة الاسمنت حامة بوزيان schb عبر السنوات	1
112	المتعاملين مع مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb وعلاقتها بهم	2
113	الاستهلاك والإنتاج اليومي في مؤسسة الإسمنت حامة بوزيان schb	3
114	توزيع العمال بمؤسسة الاسمنت حامة بوزيان schb	4
119	احصائيات مخرجات مؤسسة الاسمنت حامة بوزيان schb و نسبة تحقيقها لهدفها من سنة 2016-2021	5
123	القائمون بعملية التشخيص لازمة ركود البيع ووظائفهم	6