

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية لحالة مؤسسة مطاحن الحضنة - المسيلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال

تحت إشراف

الاستاذة: لعزيزي سعاد

من اعداد:

زغاد صليحة

مهشي زينة

بن عامر ناهد

السنة الجامعية 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا، والقائل في محكم تنزيل

﴿ وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ... ﴾ الآية 07 سورة ابراهيم.

نتقدم بخالص الشكر الجزيل والعرفان بالجميل والاحترام والتقدير لمن غمرنا بالفضل

واختصنا بالنصح وتفضل علينا بقبول الاشراف على رسالة الليسانس استاذتنا ومعلمتنا

الفاضلة الاستاذ لعزيزي سعاد التي سهلت لنا طريق العمل ولم تبخل علينا بنصائحها القيمة،

فوجهتنا حين الخطأ وشجعتنا حين الصواب فكانت لنا خير مرشد.

. وفي الاخير نشكر كل طاقم مكتبة السلام خاصة عثمان وبلال.

اهداء

اولا لك الحمد ربي على كثير فظلك وجميل عطائك ووجودك الحمد لك ربي ومهما حمدنا

فلن نستوفي حمدك والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

بسم الله الرحمن الرحيم ﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا﴾

الى ذلك الحرف اللامتناهي لمن نمن الحب والرق والحنان الى التي بجانها ارتويت وبدفاها

احتميت وبنورها اهتديت وبيصرها اقتديت ولحقها ما وفيت الى من يشتهي اللسان نطقها

وترفرف العين من وحشتها وتخشع الاحاسيس لذكرها الى التي دخلت الجامعة لأجلها والتي

كانت تتمنى رؤيتي وانا احقق هذا النجاح وشاء القدر انياتي هذا اليوم لأهدي هذا العمل

الى امي.

والى من ترعرعت معهم واحتميت بهم وكانوا سندي في الحياة خالي ناصر ونبيل وجمال

والى خالاتي وجدتي والى سندي وزوجي مصطفى.

اهداء

اولا لك الحمد ربي على كثير فظلك وجميل عطائك ووجودك الحمد لك ربي ومهما حمدنا

فلن نستوفي حمدك والصلات والسلام على من لا نبي بعده

بسم الله الرحمن الرحيم ﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ﴾

الى ذلك الحرف اللامتناهي لمن نمن الحب والرق والحنان الى التي بجانها ارتويت وبدفاها

احتميت وبنورها اهتديت وبيصرها اقتديت ولحقها ما وفيت الى من يشتهي اللسان نطقها

وترفرف العين من وحشتها وتخضع الاحاسيس لذكرها الى التي دخلت الجامعة لأجلها والتي

كانت تتمنى رؤيتي وانا احقق هذا النجاح وشاء القدر انياتي هذا اليوم لأهدي هذا العمل

الى امي .

الى درعي الذي به احتميت وفي الحياة به اقتديت والذي شق بي بحر العلم والتعلم ركيزة

عمري وصدر امانتي وكبريائي وكرامتي ابي اطال الله في عمره

الى من ترعرعت معها ونما غصني بينهما اخي هشام وحليم الى كل الاهل والاقارب من

قريب وبعيد

والى زوجي ناصر حفظه الله ورعاه

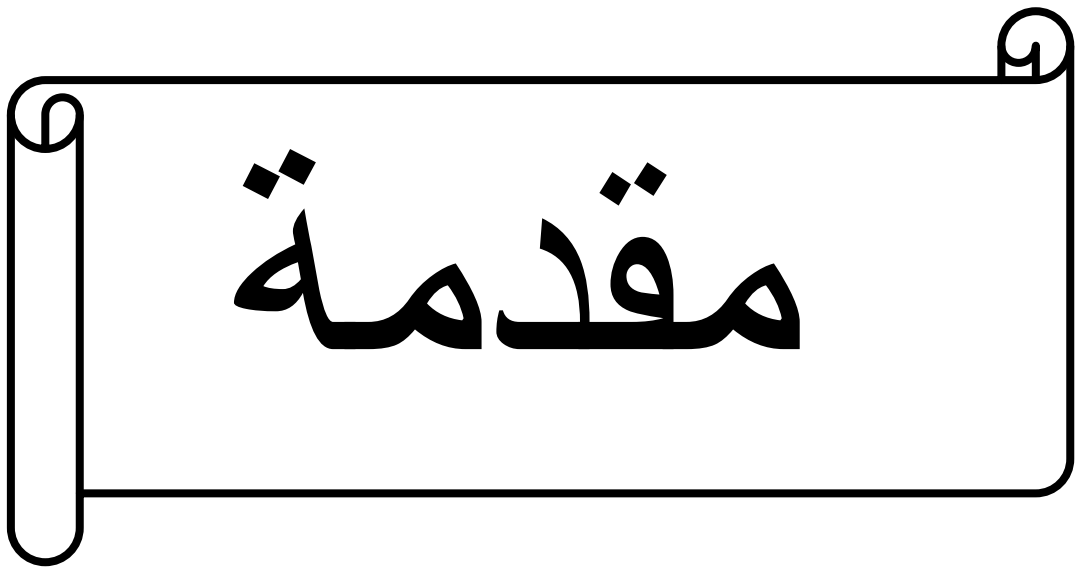
اهداء

اولا لك الحمد ربي على كثير فضلك وجميل عطائك ووجودك الحمد لك ربي ومهما حمدنا
فلن نستوفي حمدك والصلوات والسلام على من لا نبي بعده اهدي عملي هذا :
الى امي زهية وابي محمد اخي احمد واختي الصغيرة دنيا واختي ايمان وبناتها منال ورتاج
واختي خنساء.

بن عامر ناهد

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
	شكر وعران
	الاهداء
	فهرس الموضوعات
	مقدمة
الفصل المنهجي	
	تحديد الإشكالية والتساؤلات الفرعية
	اسباب اختيار الموضوع
	اهداف الدراسة
	أهمية الدراسة
	تحديد المفاهيم
	نوع الدراسة ومنهجها
	أدوات جمع البيانات
	مجتمع البحث والعينة
	الدراسات السابقة
الفصل التطبيقي	
	بطاقة فنية للمؤسسة
	الهيكل التنظيمي
	واقع العلاقات العامة في المؤسسة
	نتائج الدراسة
	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع



إن تقدم الحياة الاجتماعية وازدهار الحياة الاقتصادية والسياسية قد أدى إلى زيادة اعتماد الأفراد على بعضهم البعض، وذلك لأن الإنسان اجتماعي بطبعه ويتطلع إلى التعامل مع الآخرين ويرجو عندهم المودة والاحترام والفهم المتبادل. ويتجه الأفراد إلى الجهد الجماعي منذ أقدم العصور لإشباع حاجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والروحية.

أما في العصر الحديث يعد توفير القدرات الإدارية أمر ضروريا لتحقيق حاجات ورغبات المواطنين في كافة المجالات الاجتماعية والخدمية والتجارية والصناعية... الخ، فالإدارة مهنة لها مسئولية اجتماعية وعليها واجبات تجاه العاملين والمواطنين وتجاه كافة الأطراف المشاركة في نشاط المؤسسة في مجالات العمل المختلفة.

وقد أفضت هذه المصالح المشتركة إلى تنمية فلسفة أو نشاط حديث للإدارة يطلق عليه العلاقات العامة وقد ازداد الاهتمام بالعلاقات العامة مع اتساع حجم المنظمات وتزايد المنافسة وكذلك التقدم الذي طرأ على وسائل الإعلام، حيث بدأت الإدارة تعي جيدا أن إيجاد وإقامة أساس سليم للفهم المتبادل أمر ضروريا مع العاملين وكافة الجماهير الأخرى للمنشأة، فقد صار المستهلكون والمالكون والعاملون والمنافسون وغيرهم جميعا لهم مصلحة مشتركة في رخاء وتقدم.

وتولي الإدارة للعلاقات العامة اهتماما بالغا لا يقل عما توليه للتسويق والتمويل والإنتاج، ومن ثم عمت ممارسة العلاقات العامة في المنظمات الصغرى والكبرى على حد سواء، كما ازداد الاهتمام بالعلاقات العامة في المنظمات الاجتماعية والمهنية الحكومية منها والأهلية.

مقدمة

فقد كانت الولايات المتحدة الأمريكية هي السبابة لتبني هذه الأشكال من الاتصال واستخدامها لخلق وتحسين العلاقات الإنسانية والتجارية، كان لبعض الدول الأوربية باع أيضا في توظيف الاتصال ومختلف تخصصاتها في المؤسسة. أما الدول العربية فكانت نظرتها نوعا ما محتشمة اتجاه هذه التخصصات الحديثة، ربما يعود هذا لطبيعة أنظمتها من جهة ولحدثة هذه التخصصات من جهة أخرى، كما هو الحال في الجزائر ونظرا لهذه الأهمية البالغة التي يمكن أن تحتلها العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية، فإن الجزائر كباقي الدول تسعى مؤسسات إلى اللحاق بالفكر الاقتصادي الحديث و الذي من بين ركائزه الكبرى تفعيل احتكاك المؤسسات بمحيطها سواء الداخلي أو الخارجي منه، مما يسمح للمؤسسة بالبقاء والاستمرار وذلك لن يكون إلا بوعي الجماهير السابقة الذكر بالأهداف والسياسات الايجابية التي تخدم مصالح المؤسسة الاقتصادية و الجماهير.

والمجتمع على حد سواء ومن تم يتحقق مبدأ الجدار الشفاف، كل هذه المعايير تحقق فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية وحول هذه الفكرة يتمحور بحثنا، حيث نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تناول موضوع العلاقات العامة من زواياها المختلفة، والى تسليط الضوء على أبعاده الكثيرة، ذلك أن وظيفة العلاقات العامة في المنظمات متعددة الأدوار وقادرة على أن تصنع الفرق خاصة بالنسبة لمؤسسة من النوع الذي نحن بصدد دراسته، وهي المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وقد تم اختيارنا لمؤسسة مطاحن الحضنة وهي مؤسسة تنشط في مجال لإنتاج الدقيق ومشتقاته.

وفي هذه الدراسة تناولنا واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية مطاحن الحضنة ومن أجل ذلك قمنا بتقسيم دراستنا الى فصلين:

مقدمة

الفصل المنهجي وأبرزنا فيه اشكالية الدراسة وتساؤلات البحث واسباب اختيار الموضوع واهداف الدراسة واهميتها وكذا تحديد المفاهيم ونوع الدراسة ومنهجها وادوات جمع البيانات وكما تطرقنا الى تحديد مجتمع البحث والدراسات السابقة

الفصل التطبيقي تناولنا فيه التعريف بمؤسسة مطاحن الحضنة والهيكل التنظيمي لها وعرض وتحليل البيانات الخاصة بواقع العلاقات العامة بالمؤسسة من خلال المقابلة التي أجريناها مع موظفين في المؤسسة لنخرج بالأخير بمجموعة من النتائج العامة للدراسة.

الفصل المنهجي

الفصل المنمجي

تحديد الاشكالية والتساؤلات الفرعية:

تطورت العلاقات العامة كعلم او فن لتصبح ايضا مهنة او وظيفة ادارية رئيسة في المؤسسة الاقتصادية التي باتت تشغل حيزا معتبرا في كتابات واعمال الاقتصاديين بمختلف اتجاهاتهم وهذا باعتبارها النواة الاساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع كما ان لمؤسسة الاقتصادية تمثل الاداة في احداث تنمية وتقدم الاقتصاد.

تعتبر مؤسسة مطاحن الحضنة من أهم المؤسسات في ولاية المسيلة وهي تابعة للشركة الفرعية حبوب قسنطينة التي تتكون وحدات انتاجها من مطحنة واحدة حيث تم انجازها من طرف شركة تركية مولينو وازاء التعاضم المستمر لأهمية نشاط العلاقات العامة الذي اصبح لا يمكن الاستغناء عنه في أي مؤسسة لاسيما الاقتصادية منها .

وانطلاقا مما سبق فإننا سنحاول في دراستنا هذه الاجابة على الاشكالية التالية:

ما هو واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية مطاحن الحضنة؟

وتفرعت الاشكالية الى مجموعة من التساؤلات الفرعية نذكرها فيما يلي:

- ما مدى اهتمام مؤسسة مطاحن الحضنة بالعلاقات العامة؟

- ما موقع العلاقات العامة في مؤسسة مطاحن الحضنة؟

- ماهي مهام العلاقات العامة في مؤسسة مطاحن الحضنة؟

- ما هي خصائص الرجل القائم بالعلاقات العامة؟

اسباب اختيار الموضوع.

اسباب موضوعية:

- حداثة ظهور العلاقات العامة ومعرفة مدى ممارستها وتطبيقها في المؤسسة

الاقتصادية.

- قابلية موضوع العلاقات العامة للبحث والدراسة.

- محاولة الوقوف على اهمية العلاقات العامة للمؤسسة الاقتصادية.

الفصل المنمجي

- جدة الموضوع المدروس في العالم العربي.
- فعالية العلاقات العامة في التسيير الايجابي للمؤسسة.

اسباب ذاتية:

- الرغبة في كسب الخبرة حول دور العلاقات العامة في المؤسسة وتسهيل لنا الدخول في الحياة المعرفية والعملية.
- إن تخصصنا في الاتصال والعلاقات العامة من العوامل الرئيسة التي دفعتنا لاختيار الموضوع المتعلق بالعلاقات العامة، وهذا من اجل التعرف والإطلاع على كيفية سيره في الميدان، إضافة إلى إثراء رصيدنا المعرفي والثقافي في هذا المجال.
- الرغبة في معرفة التقنيات الانفعالية المعتمدة داخل مكتب العلاقات العامة في المؤسسة (مطاحن الحضنة) ومدى فعاليتها.

اهداف الدراسة:

- معرفة مكانة العلاقات العامة في تنظيم وسير المؤسسة.
- تسليط الضوء على الاتصالية (مطاحن الحضنة).
- معرفة الآليات ووسائل الاتصال داخل مطاحن الحضنة وإبراز أهم الأساسيات المتبعة للاتصال في هذه المؤسسة.
- معرفة فاعلية الاتصال الداخلي بين الموظفين والمسؤولين والتعرف على اهم. العراقيل التي تعترض العمليات الاتصالية داخل مؤسسة مطاحن الحضنة.
- الكشف على واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية (مطاحن الحضنة).
- الكشف على دور العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية (مطاحن الحضنة).
- تقديم اقتراحات واستنتاجات لتفعيل دور العلاقات العامة في تحقيق أهداف مؤسسة مطاحن الحضنة.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في الدور الفعال الذي يمكن أن تحققه العلاقات العامة كإدارة بمؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة وتكمن هذه الأهمية من خلال خلق علاقات طيبة وصورة حسنة مع جمهورها الخارجي ألا وهو الزبائن المحولين، وجمهورها الداخلي.

فموضوع الدراسة هو واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية من المواضيع المهمة بذات الصلة لدراسة واقع العلاقات العامة وبالتالي معرفة مكانة العلاقات العامة بمؤسسة مطاحن الحضنة.

تحديد المفاهيم والمصطلحات:

تعريف الواقع:

لغة معناه الحاصل في الواقع هو الحصول والوجود. (علي بن هادية، القاموس الجديد الطلابي، ص 209).

اصطلاحا يعرف الواقع على انه فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة والاحداث الجارية سواء كانت عامة او خاصة لمعرفة حيثياتها واثارها ووسائل حماية المجتمع من اضرارها. كما ان الواقع هو 'خاصية لما هو معطى في التجربة بمعنى مجموع الأشياء والحوادث الملموسة (الماضية والحاضرة). (كمال صدقي

(2019/05/22 <http://WWW.SCRIPT.COM>)

التعريف الاجرائي:

الواقع هو الشيء بذاته (la chose en elle-même) أي الموجودة ثمة اصلا

- مفهوم العلاقات العامة

لغة: العلاقات العامة لغة مركبة من كلمتين العلاقات والعامة (حسين عبد الحميد احمد

رشوان، العلاقات العامة والاعلام من منظور علم الاجتماع. ص 114)

الفصل المنمجي

العلاقات: يعرفها المنجد الأبجدي أنها الروابط والاتصالات المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط معين، وفي الواقع الاجتماعي قد نكون العلاقة بين الفرد والجماعة كما قد تكون علاقات متبادلة بين الظواهر والنظم، وقد تكون علاقة خارجية بين جماعات وجماعات أخرى، ومعظم العلاقات التي تقوم في الحقل الاجتماعي سببية او وظيفية ومن هنا تأتي أهمية دراسة العلاقات ركيزة للوصول الى القوانين العلمية

اما العامة فهي عكس الخاص، وتعني الجماهير المختلفة التي ترتبط مصالحها ونشاطاتها بالهيئة أو المؤسسة

اذن العلاقات العامة يقصد بها الصلات والروابط القائمة بين الهيئة او المؤسسة وجماهيرها المختلفة.

اصطلاحاً: على الرغم ان هذا المصطلح أصبح شائعاً في ميدان علوم الاعلام والاتصال فان الباحثين لم يتوصل والى تعريف محدد لذلك جاءت تعاريف العلاقات العامة مختلفة من باحث الى اخر ومن هيئة الى أخرى ومن قاموس الى اخر ويمكن ذكر عينة منها على أساس هذا التصنيف. وتعرف دائرة المعارف البريطانية العلاقات العامة هي السياسات والأنشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد او مؤسسة او دائرة حكومية او هيئة أخرى. (علي عجوة الأسس العلمية للعلاقات العامة ،ص21)

التعريف الإجرائي للعلاقات العامة:

العلاقات العامة هي وظيفة تتضمن جهود علاقة مبدعة مستمرة تهدف إلى كسب ثقة الجمهور وتأييده وذلك بتحقيقه أهداف المؤسسة على المدى القصير والطويل بتوظيف أساليب ووسائل مختلفة وبوجود أشخاص مؤهلين ومتخصصين للقيام بوظيفة العلاقات العامة

تعريف المؤسسة الاقتصادية:

لغة: حسب ما ورد في المنجد الابجدي فكلمة المؤسسة مأخوذة من الفعل اسس وتعني جمعية او شركة، نقول مؤسسة علمية او صناعية. (حسن إبراهيم بلوط، المبادئ والاتجاهات الحديثة، في إدارة المؤسسات، ص18).

اصطلاحا: التعريف المبسط الذي من خلاله تفهم المؤسسات، وهو التعريف الرسمي الذي يطلق على المؤسسة والقائل: المؤسسة مجموعة من الافراد يعملون معا لانجاز هدف او اهداف مشتركة وهذا يعني أن المؤسسة هي كيان اجتماعي social phenomenon جامع لأفراد العاملين على أداء أعمال ونشاطات لا يمكن لفرد واحد القيام بها وبأعيادها ينطبق هذا التعريف على المؤسسات ذات الأحجام والأنواع المختلفة، فالمؤسسات كبيرة الحجم لها امتداد جغرافي وشهرة تفوق عادة الامتداد المحلي والشهرة الداخلية للمؤسسات الصغيرة. (حسن إبراهيم بلوط، المبادئ والاتجاهات الحديثة، في إدارة المؤسسات، ص18).

التعريف الإجرائي للمؤسسة الاقتصادية:

المؤسسة الاقتصادية تحتوي على مجموعة متدرجة من الموارد البشرية توجد ضمن التنظيم الاقتصادي تقوم بوظائف عديدة كالإدارة والإنتاج والتسويق باستعمال العديد من الوسائل الفكرية والمادية والتنظيمية هدفها الأساسي هو تحقيق الربح والمنفعة الاجتماعية في آن واحد وفق للإجراءات القانونية محدد لإيصال المنتج إلى المستهلك نوع الدراسة ومنهجها: (دراسة ميدانية)

تعريف منهج دراسة الحالة: هو منهج يهتم بدراسة الظواهر والحالات الفردية والثنائية والمجتمعية ويركز على تشخيصها من خلال المعلومات التي جمعها وتتبع مصادرها في الحصول على الحقائق المسببة للحالة ويصل إلى نتائج ومعالجات من خلال دراسته المتكاملة.

يقوم منهج دراسة الحالة على تركيز على حالة واحدة ومعالجتها من جميع جوانبها بما يعطي صورة واضحة وشاملة حولها، وقد استخدم بشكل كبير في علم النفس، خاصة في علم النفس العيادي أين الباحث يركز على حالة واحدة ويقوم بتحليلها، ثم يعمم نتائج دراسته

على الحالات المتشابهة الأخرى. (رشيد زواتي مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية ، الطبعة الأولى دار الكتاب الحديث ، 2016، ص55.)

أدوات جمع البيانات:

الملاحظة، المقابلة.

الملاحظة:

إن أغلبية الباحثون والمهتمون يجمعون على أهمية الملاحظة كأداة من الأدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي ومصدرا أساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة

فقد اعتبروها من أهم الأدوات، فالملاحظة تشير في معناها إلى الرؤية والفحص للظاهرة المدروسة، فقد عرفها الدكتور محمد طلعت بانها "الأداة الأفضل لجمع المعلومات، وهي النواة التي يمكن أن يعتمد عليها للوصول إلى المعرفة العلمية والملاحظة في أبسط صورها هي النظر إلى أبسط الأشياء وإدلاء الحالة التي هي عليها." (عبد الله محمد عبد الرحمان، محمد علي بدوي: مناهج وطرق البحث الاجتماعي، 2002، ص382).

وهي مصدر أساسي للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة خاصة إذا استخدمت بطريقة مخططة ومصممة للجوانب التي تتم ملاحظتها وتسجيل البيانات حولها (احمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، 2005، ص203).

وقد ساعدتنا هذه التقنية في بحثنا لأنها كانت مرحلة أساسية أعطتنا تصور عام عن المؤسسة محل الدراسة وعن العاملين كما مكنتنا من الوقف عن كذب على الشيء المراد رؤيته كالسلوكيات والأفعال.

المقابلة:

هي تفاعل لفظي يتم بين فردين في موقف المواجهة، يحاول احدهما أن يعرف بعض المعلومات لدى الآخر، والتي تدور حول خبراته وآرائه ومعتقداته، وتكون ذات صلة بالظاهرة قيد الدراسة. (علي غريب: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا كولي، 2006ص199).

وهي أيضا "وسيلة لا يستغني عنها الباحث الاجتماعي، فالظواهر الاجتماعية تحتاج في توضيحها وبحثها في كثير من الأحيان إلى نوع من العلاقات بين الباحث والمبحوث يطلق عليها علاقة المواجهة، فكثير من الأمثلة والنواحي الشخصية تصل في دقتها إلى درجة لا يتسنى معها الحصول على البيانات إلا عن طريق المقابلة" (غريب سيد احمد: تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1995، ص289).

وبالنسبة لدراستنا فقد استعملنا هاته التقنية من خلال استعمال مقابلة شخصية في مؤسسة مطاحن الحضنة حيث تمت مع رئيس مصلحة الاتصال ومراقبة التسيير.

تعريف مجتمع البحث:

يقصد به مصطلح علمي منهجي يراد به كل من يمكن ان تعمم عليه نتائج البحث سواء كان مجموعة افراد او كتب او مباني مدرسية كما يشير كذلك الى انه المجموعة الكلية من العناصر او المفردات والاشياء الاخرى المجتمع الذي بإمكان الباحث تحديد حجمه الحقيقي (احمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال ص19).

تعريف العينة

هي جمع البيانات من جزء معين او نسبة معينة من افراد المجتمع الأصلي، ثم تعميم نتائج الدراسة على المجتمع الكلي (سامي طابع: مقدمة في مناهج البحث، ص197، 196) نوع العينة: العينة القصدية أي ان يعتمد الباحث اجراء الدراسة على فئة معينة، وقد يكون هذا التعمد لاعتبارات علمية ووجود ادلة او براهين مقبولة او منطقية تؤكد ان هذه العينة

الفصل المنمجي

تمثل المجتمع، فالباحث يقوم باختيار المفردات بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة. (بشير

صالح الرشيدى: مناهج البحث التربوي، ص 158-159)

وتتمثل عينة دراستنا في نموذج مؤسسة مطاحن الحضنة

الدراسات السابقة:

تمهيد:

بما أننا باحثين وان عملنا هو عبارة عن حلق وصل متصلة بمحاولات كثيرة فكل عمل

من هذا القبيل لابد ان يكون على الأقل سبقته بصور أخرى مجسدة في شكل دراسات سابقة

ولقد تم تناول موضوع العلاقات العامة كالتالي:

الدراسة الاولى: واقع الاتصال والعلاقات العامة في مؤسسة polymbd للطارب كريطة

مسعود تحت اشراف الأستاذ صاولي عبد المالك كلية الحقوق قسم علوم الاعلام والاتصال

سنة 2010 - 2011 لقد تناولت هذه الدراسة الاشكالية التالية: ما هو واقع الاتصال

والعلاقات العامة؟ واحتوت على التساؤلات التالية:

ما هو تعريف الاتصال وأنواعه ووظائفه.

ما هو تعريف العلاقات العامة.

هلا للعلاقات العامة دور في تحسين صورة المؤسسة في المحيط الداخلي والخارجي

ما هي وسائل الاتصال الداخلي في مؤسسة polymbd

هدفت الدراسة إلى معرفة مكانة الاتصال الداخلي في تنظيم وتسيير المؤسسة الصناعية

كذلك معرفة الآليات ووسائل الاتصال داخل مؤسسة polymbd وإبراز أهم الأساسيات

المتبعة للاتصال في هذه المؤسسة الصناعية وتعتبر الدراسة جهداً إعلامياً يضاف إلى

الجهود السابقة التي تناولت عملية الاتصال الداخلي في مختلف المؤسسات والشركات

وقد توصل الباحث في دراسته إلى ان الاتصال داخل مؤسس صناعية polymbd ليس

مهم فحسب بل لابد منها ولا يمكن للمؤسسة الصناعية أن تمارس عملها اليومي دونه فهي

الفصل المنمجي

تعتمد عليه وبشكل كبير ومن تحليلنا للنتائج المتوصل إليها كلها تقريبا ايجابية مع اختلاف المستويات وذلك راجع للأهمية البالغة للاتصال والعلاقات العامة

الدراسة الثانية: واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية ملبنة الحضنة للطالبة

هبة صالح تحت إشراف الأستاذ بوعزيز بوبكر سنة 2017-2018. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال ولقد تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

ما واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية؟

لقد استخدم الباحث في دراسته من هج دراسة الحالة كن طبيعة الدراسة تفرض استخدام

هذا المنهج

أدوات جمع البيانات:

الملاحظة، المقابلة

الدراسة الثالثة:

دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة دراسة حالة مؤسسة كوندور للأجهزة

الإلكترونية للطالبة حاج احمد كريمة سنة 2009-2010 جامعة وهران السانية لقد تناولت

هذه الدراسة إشكالية: إلى أي مدى يمكن للعلاقات العامة المساهمة في تحسين صورة

المنظمة أو المؤسسة الاقتصادية؟

- تساؤلات الدراسة: ما مدى اهتمام مؤسسة كوندور بالعلاقات العامة؟

- كيف يمارس نشاط العلاقات العامة في مؤسسة كوندور؟

- هل من الضروري اعتماد مؤسسة كوندور على موظفين متخصصين في مجال

العلاقات العامة؟

منهج الدراسة: الوصفية التحليلية

الدراسة الرابعة: العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية للطالبة مسعودي كلثوم فقد أرادت الطالبة إبراز أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية ولذلك فقد اعتمدت على تساؤل رئيسي فحواه:

ما واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية وقد تفرعت إلى أربع أسئلة فرعية:

- ما مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصناعية.
- هناك متخصصون في العلاقات العامة.
- ما هي الوسائل الاتصالية الأكثر استعمالاً في إدارة العلاقات العامة.
- ما هي المشاكل التي تحد من فعالية إدارة العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية فقد اندرجت هذه الدراسة ضمن المنهج الوصفي التحليلي أما عينة الدراسة فكانت العينة الطبقيّة العشوائية حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة الى طبقات متجانسة واستعملت الطالبة الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات وتوصلت الطالبة الى النتائج التالية:

- أن مكانة العلاقات العامة متواضعة جداً فوظيفة العلاقات العامة هي وظيفة مشتركة بين جميع عمال المؤسسة.
- كذلك إلى انه لا يوجد ولا موظف واحد على الأقل له شهادة في مجال الاتصال او العلاقات العامة فالمكلف بمكتب الإعلام والاتصال متحصل على شهادة مهندس دولة في الأشغال البترولية.

الفصل التّطبيقي

1- بطاقة فنية حول مطاحن الحضنة بالمسيلة

1 - نشأة مطاحن الحضنة بالمسيلة:

تقع مطاحن الحضنة على بعد 02 كلم من وسط المدينة على جهة الجانب الشرقي على طريق الرابط بين برج بوعريريج والمسيلة، بدأ بناؤها سنة 1980 حيث تم تشغيلها لأول مرة سنة 1982.

وقد حولت وحدة الرياض بالمسيلة إلى شركة في شكل مساهمة مطاحن الحضنة وهذا في 02 أكتوبر 1997 على مساحة 30755م² منها 12555م²مغطاة.

أسست الشركة التابعة "مطاحن الحضنة" في 1997.10.01 (مستخلص محضر مجلس

الإدارة رقم 06، جلسة يوم 1997.09.07، تحولت إلى شركة تابعة، شركة مساهمة

بتاريخ 1997.10.01 مبلغ رأس المال الاجتماعي 60.000.000 دج ابتداء من

1997.10.01، تم رفعه في 1998.04.30 إلى 479.000.000 دج وفي 2009 بلغ

1.449.460.000 دج، وتنقسم الوحدة إلى قسمين قسم قديم وقسم جديد هما:

القسم الأول:

يتكون من مسمدة ومطحنة واحدة حيث تم إنجازها من طرف الشركة السويسرية من نوع "buhler" «بيلر» وتاريخ بداية استغلالها سنة 1981 وتبلغ طاقتها الإنتاجية 2000 قنطار

يومية بتكلفة انجاز إجمالية قدرها 220.915.480.55 وارتفعت القدرة الإنتاجية

ب: 242.202.253.51 دج.

القسم الثاني:

- يتكون من مسمدة جديدة وقد تم إنجازها من طرف الشركة الإيطالية من نوع "Golfetto

«قولفيطو» وتاريخ بداية استغلالها سنة 1993 وتبلغ طاقتها الإنتاجية 4000 قنطار يوميا

بتكلفة انجاز إجمالية قدرها 563.986.101.84 دج

2- قدرات الشركة:

1- قدرات الشركة:

*البطاقة الفنية للشركة التابعة:

- قدرة الطحن 5.500 قنطار/يوميا من القمح الصلب و 1.500 من القمح اللين.
- قدرة الانتاج 3.630 قنطار/يوميا من السميد (سميد ممتاز ب: 64% نسبة الاستخلاص)، و 1.080 قنطار/يوميا من الدقيق (دقيق خبز ب: 72% نسبة استخلاص).
- قدرة تخزين 125.000 قنطار (قمح صلب 62.500 قنطار - قمح لين 62.500 قنطار).
- طاقة الحمولة للمواد الأولية، حيث أن عدد الوحدات 19 وحدة والحمولة المقيدة 330 طن.
- أما المنتجات بمختلف أنواعها حسب إحصائيات سنة 2009 فهي كالآتي: السميد 199.283 قنطار، الدقيق 209.629 قنطار، بقايا الطحن 189.004 قنطار، العجائن الغذائية 531 قنطار.

رقم الأعمال المنجز خلال سنة 2009 = 1.256.752.274.58 دج

2- وظائف الشركة:

***الوظيفة الإدارية:** وهي وظيفة غير منتجة ولكنها ضرورية ولها من الأدوار ما يلي:

- ضمان التسيير الإداري (سير الملفات، الاتصالات، التوجيه..... إلخ)
 - ضمان التسيير المالي والمحاسبي (المالية، التسجيلات، التقييم..... إلخ)
 - ضمان النشاط المصالح التقنية والإنتاجية (الدراسات، التموين، صيانة التجهيزات، الإنتاج، تسيير الملفات التقنية..... إلخ)
- ***الوظيفة الإنتاجية** تتمثل في الأدوار التالية:
- تسجيل طلبات الزبائن وتحقيقها.
 - بيع المنتجات التامة المتمثلة في السميد والفرينة والمنتجات الثانوية المتمثلة في النخالة والكسكى..... إلخ.

الفصل التطبيقي

الهيكل التنظيمي لوحة مطاحن الخضنة:

- إن الهيكل التنظيمي للوحدة ما هو إلا وسيلة للإعلام يمكننا من خلاله معرفة

تقسيم العمل والتركيب السلمي الإداري من حيث تباين دوائر ومصالح وفروع الشركة وسنعرض أهم دوائر هذه الشركة وخصائصها والجدير بالذكر أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة عرف بعض التغيرات وهذا أهم ما جاء فيه:

1 - رئيس المدير العام:

مكلف بإدارة جميع شؤون الوحدة والتنسيق بين مختلف المصالح المتواجدة بالوحدة وكذلك التنسيق بين الوحدة ومثيلاتها من نفس القطاع والاتصال بجميع السلطات المعنية بنشاط الوحدة ولهذا توكل له عدة مهام أهمها:

-الاتصال بكل السلطات المعنية بنشاط المؤسسة.

-يعتبر الواجهة الأولى للوحدة.

-التنسيق بين الوحدة ومثيلاتها من نفس القطاع.

-يقوم بالربط بين جميع الدوائر.

-يقوم بإعلام الرئيس المدير العام برياض سطيف بالحالة اليومية للمؤسسة.

وتنقسم المصالح التي تعمل مباشرة مع المدير العام إلى قسمين هما:

قسم مهمته التنظيم والتسيير الداخلي " الهيكلية " للوحدة وتوزع مهامه إلى النواحي التالية:

أولاً: قسم التنظيم والتسيير الداخلي - الهيكلية - للوحدة:

1 - الأمانة العامة: تابعة للمديرية العامة ومكلف بتسجيل البريد الصادر والوارد وطبع

المراسلات الصادرة عن المديرية العامة.

2 - مصلحة النوعية: مكلف بنوعية الإنتاج وفقاً للمعايير المحددة سواء كانت هذه

المعايير قانونية متمثلة في الكمية، تغليف أو معايير إنتاجية متمثلة في الجودة ومقدار

المنافسة.

الفصل التطبيقي

3 - المحاسب: يقوم بمساعدة المدير العام في الحسابات التي يقوم بها.
4 - المستشار القانوني : يقوم المدير العام باستشارته أو بمناقشته في القرارات التي سوف تصدرها المؤسسة و ذلك لتفادي الوقوع في خطأ قانوني و هو المحامي لدى الشركة و المكلف بالمنازعات التي تدخل فيها الشركة سواء كانت بين الشركة و مورديها أو زبائنها أو داخل الوحدة .

5 - مكتب مساعد الأمن و الوقاية : و مهمته حماية الشركة داخلياً و كذا الوقاية خاصة من ناحية الحرائق ، السرقة و حركة مختلف وسائل النقل في الوحدة و حمايتها من مختلف الأخطار .

ثانياً : قسم الإشراف على العمال و التسيير الإداري و المالي و المبيعات :

وينقسم هذا القسم إلى ثلاث مديريات أساسية هي :

1 - مديرية الاستغلال : و تنقسم بدورها إلى أربعة مصالح هي :

1/1- مصلحة التموين : و من مهامها ما يلي :

- شراء الحبوب و المواد الأولية التي تدخل في عملية الإنتاج .

- تزويد مختلف المصالح و المديریات بالتجهيزات الخاصة بالتنظيم و الإنتاج .

1/2 - مصلحة الإنتاج : مهمتها خاصة بالعملية الإنتاجية الكاملة أي من دخول المادة

الأولية إلى خروجها كمادة مصنعة مروراً بكل دورات العملية الإنتاجية و تهتم برسم و تنظيم

مخطط الإنتاج و عمليات تنفيذه في ورشات الإنتاج و العمل على احترام كل مراحل الإنتاج

و طرق تنفيذها محددة علمياً و تنقسم هذه المصلحة إلى مصنعين هما :

أ-مصنع التحويل رقم (1) : يضم آلات تحويل القمح الصلب إلى سميد بطاقة إنتاجية

قدرها 5000 قنطار خلال 24 ساعة .

الفصل التطبيقي

ب-مصنع التحويل رقم (2) : يضم آلات تحويل القمح الصلب و اللين إلى دقيق و فرينة على الترتيب بطاقة إنتاجية 1500 قنطار من القمح الصلب و 1500 قنطار من القمح اللين خلال 24 ساعة .

- كما أن هذه المصلحة تتفرع إلى ثلاث فروع :

-فرع محاسبة المواد .

-فرع الطحن و الإنتاج .

-فرع الشحن و التوظيف .

- و يوجد تحت تصرف هذه المصلحة مخبر يعمل على متابعة النوعية المنتجة و كذا متابعة الوزن تبعاً للقانون كما تعمل على استمرارية الإنتاج و ذلك بتخصيص أفواج عمل تعمل بالتناوب طيلة 24 ساعة و لهذا تعتبر من أهم المصالح .

3/1 - مصلحة الصيانة : و يشغلها رئيس المصلحة و مهمته إصلاح العطب الخاص

بآلات الإنتاج و تشغيل هذه الأجهزة 24 سا / 24 سا و تتفرع هذه المصلحة إلى :

فرع الإلكترونيات و الكهرباء : و مهمته صيانة التجهيزات الكهربائية كالثلاجات و المكيفات .

فرع الميكانيك العام : و هو فرع خاص بصيانة الآلات الطاحن و الشاحنات .

4/1 - مصلحة تسيير المخزونات : تتكفل بتخزين المواد الأولية و المنتجات و دورها

الرئيسي هو تسجيل حركة المخزون و القيام بعمليات الجرد الشهرية و السنوية ، و تتفرع إلى ثلاث فروع متمثلة في :

-فرع استقبال و تخزين الحبوب .

-فرع تسيير مخزونات الأكياس .

-فرع تسيير قطع الغيار و التجهيزات .

الفصل التطبيقي

2 - مديرية التسويق : وهي مديرية حديثة النشأة بعدما كانت مصلحة تابعة لمديرية الاستغلال و تشرف هذه المديرية على توزيع جميع المواد المنتجة عبر المراكز الموجودة تحت تصرفها (المسيلة ، بوسعادة ، عين الملح) كما لها نقاط بيع محلية .

3 - مديرية الإدارة و المالية : و تنقسم إلى ثلاث مصالح و هي :

1/3 - مصلحة المحاسبة و المالية : تعتبر من أهم النشاطات حيث أن لها علاقة مع جميع المصالح الأخرى و يقع على عاتقها تسجيل كل العمليات المتعلقة بالنشاط التجاري مع الوحدات و تتفرع هذه المصلحة إلى :

- فرع المالية و الصندوق .

- فرع المحاسبة العامة .

- فرع محاسبة المبيعات.

- فرع المحاسبات.

1- الهيكل التنظيمي لمؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة:

- المديرية العامة: يشرف على تسييرها مدير وحدة له عدة مهام أهمها:

1-التنسيق بين مختلف مصالح المؤسسة.

2-التنسيق بين الوحدة و مثيلاتها من نفس القطاع.

3-التنسيق بين الوحدة و المؤسسة الأم.

و تستعين المديرية العامة بعدة مصالح تتمثل في:

1- الأمانة العامة: تابعة للمدير العام و تقوم بتسجيل البريد الصادر و الوارد، و طبع

المراسلات الصادرة عن المديرية العامة.

2- مكتب مساعد الأمن و الرقابة: و مهمته حماية الشركة داخليا وكذا الوقاية خاصة

من ناحية الحرائق، السرقة، و حركة مختلف وسائل النقل في الوحدة و حمايتها

من مختلف الأخطار.

الفصل التطبيقي

- 3- المستشار القانوني: يقوم المدير العام باستشارته أو مناقشته في القرارات التي سوف تصدرها المؤسسة و ذلك لتفادي الوقوع في خطأ قانوني، و هو محامي الشركة و المكلف بالمنازعات التي تدخل فيها سواء كانت بين الشركة و مورديها أو زبائنها أو داخل الوحدة.
- 4- المحاسب: يقوم بمساعدة المدير العام في مراجعة الحسابات.
- 5- مساعد مكلف بالنوعية: مكلف بمراقبة نوعية الإنتاج وفقا للمعايير المحددة سواء كانت هذه المعايير تخص الكمية، التغليف أو الجودة.
- وتشرف المديرية العامة على كل من مديرية الاستغلال و مديرية الإدارة و المالية:
- أ- مديرية الاستغلال:
- تتمثل مهمة مدير الاستغلال تزويد المدير العام بكل المعلومات الخاصة بالاستغلال، و تنقسم هذه الدائرة إلى خمسة مصالح:
- 1- مصلحة التموين: وهذه المصلحة خاصة بدخول المواد و اللوازم الخاصة بعملية الاستغلال و تنقسم إلى فرعين هما:
- فرع التعيير و شراء الحبوب: و مهمته شراء الحبوب و تعيير النوعية.
 - فرع المشتريات: وهذا الفرع خاص بتسجيل كل عمليات الشراء.
- 2- مصلحة الصيانة: مهمتها إصلاح التعطلات الخاصة بالآلات الإنتاج، و تشغيل هذه الأجهزة 24 ساعة/24 ساعة، و تنفرع هذه المصلحة إلى:
- فرع الإلكترونيكانيك و الكهرباء: و مهمته صيانة التجهيزات الكهربائية.
 - فرع الميكانيك العام: وهو فرع خاص بصيانة الآلات الطاحنة و الشاحنات.
- 3- مصلحة الإنتاج: مهمتها خاصة بالعملية الإنتاجية الكاملة، أي من بدء دخول المادة الأولية إلى خروجها كمادة مصنعة مرورا بكل دورات العملية الإنتاجية، و تهتم برسم و

الفصل التطبيقي

تنظيم مخطط الإنتاج و عمليات تنفيذه في ورشات الإنتاج، و العمل على إحترام كل مراحل الإنتاج و طرق تنفيذها، و تنقسم المصلحة إلى مصنعين هما:

- مصنع التحويل رقم(01): يضم الات تحويل القمح الصلب إلى سميد بطاقة إنتاجية قدرها 5000 قنطار خلال 24 ساعة.

- مصنع التحويل رقم(02): يضم الات تحويل القمح الصلب و اللين إلى سميد و فريئة على الترتيب بطاقة إنتاجية 1500 قنطار من القمح الصلب و 1500 قنطار من القمح اللين خلال 24 ساعة.

كما أن هذه المصلحة تتفرع إلى ثلاثة فروع:

فرع محاسبة المواد، فرع الطحن والإنتاج، فرع الشحن والتوضيب.

4-مصلحة تسيير المخزونات: تتكفل بتخزين المواد الأولية والمنتجات ودورها الرئيسي هو تسجيل حركة المخزون والقيام بعمليات الجرد الشهرية و السنوية، و تتفرع إلى ثلاثة فروع متمثلة في: فرع استقبال و تخزين الحبوب، فرع تسيير مخزونات الأكياس، فرع تسيير قطع الغيار و التجهيزات.

5-مصلحة التسويق: بعد خروج المنتج من الدورة الإنتاجية تقوم هذه المصلحة ببيع و تصريف المنتج و تنقسم هذه المصلحة إلى فرعين هما:

- فرع التوزيع: و يقوم ببيع المنتجات حسب الزبائن الموقعين على دفاتر التوريد.

- فرع المبيعات: و هو فرع مكلف بتسجيل كل عمليات البيع التي قام بها فرع التوزيع.

ب- مديرية الإدارة و المالية:

و مهمتها إدارة المصالح المالية و التنسيق بينها، و تتمثل في:

1- مصلحة المحاسبة و المالية: تعتبر من أهم المصالح حيث ان لها علاقة مع جميع

المصالح الأخرى و يقع على عاتقها تسجيل كل العمليات المتعلقة بالنشاط

الفصل التطبيقي

التجاري مع الوحدات، و تتفرع هذه المصلحة إلى : فرع المالية و الصندوق، فرع المحاسبة العامة، فرع المحاسبة و المبيعات.

2- مصلحة الموارد البشرية: لها علاقة مباشرة مع العمال حيث تهتم بالشؤون الإدارية للعمال، و تتفرع هذه المصلحة إلى ثلاثة فروع وهي:

-فرع تسيير المستخدمين.

-فرع الأجور.

-فرع الخدمات الاجتماعية.

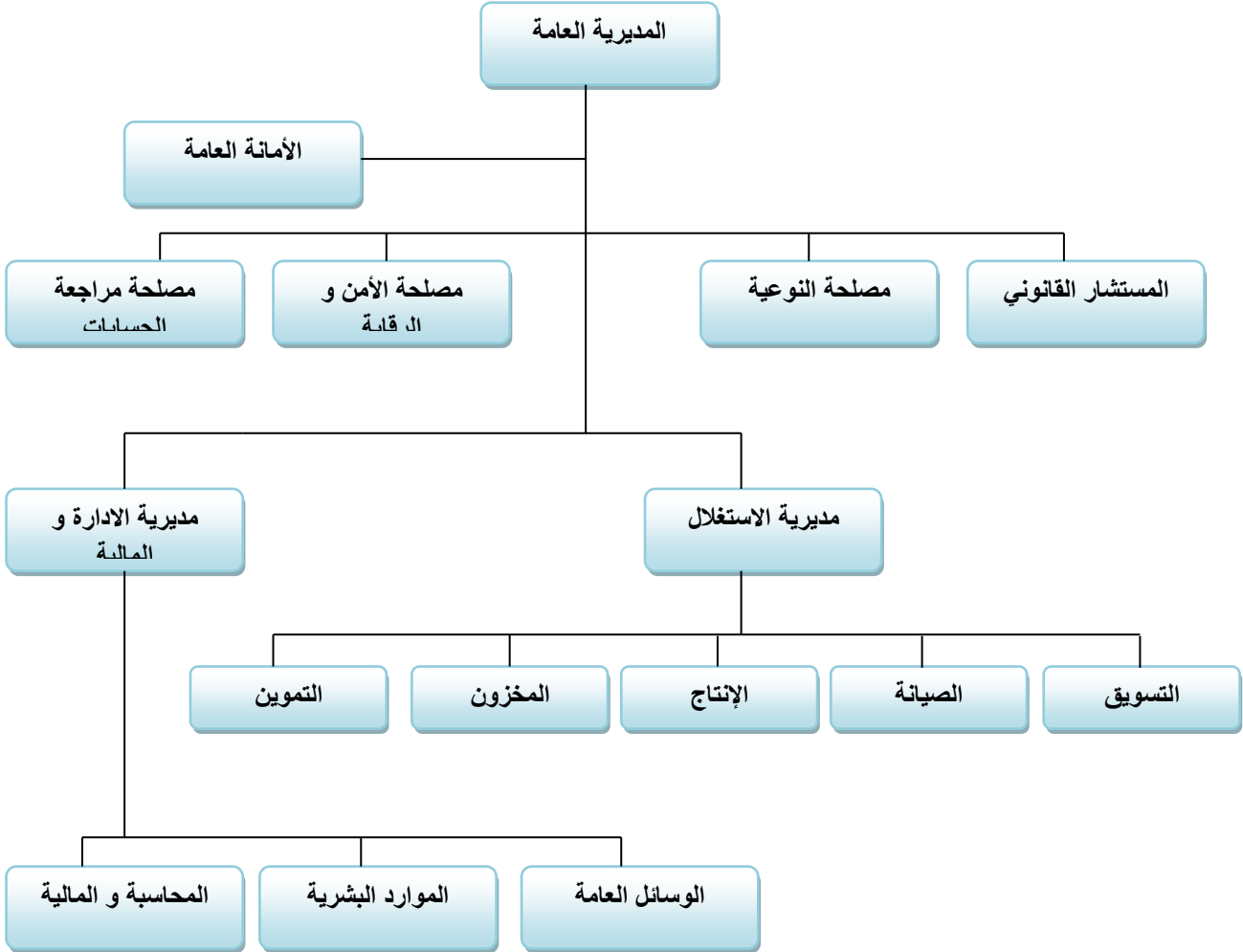
3- مصلحة الوسائل العامة: وهي التي تشرف على جميع التجهيزات و الوسائل العامة

داخل المؤسسة.

الفصل التطبيقي

و يمكن تلخيص الهيكل التنظيمي للمؤسسة في المخطط الآتي:

الشكل (1-3): الهيكل التنظيمي لمؤسسة مطاحن الحنطة - المسيلة-



المصدر: مديرية الإدارة و المالية.

الفصل التطبيقي

3/ واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية

1/ عرض المقابلة:

لقد أجرينا مقابلة مع السيد جغدالي محمد رئيس مصلحة الاتصال ومراقبة التسيير

س1/ هل تمتلكون مصلحة خاصة بالعلاقات العامة ؟

ج1/ لا، لدينا مصلحة تعني بهذا الامر وتسمى بمصلحة الاتصال ومراقبة التسيير

س2/ منذ متى والمصلحة قائمة ؟

ج2/ منذ نشأة المؤسسة 1983

س3/ ما اهم النشاطات التي تقوم بها خارج المؤسسة؟

ج3/ من بين اهم النشاطات التي قامت بها المؤسسة في العام الماضي اجري معرض في

جامعة المسيلة وذلك من قبل دعوة مديرية التجارة والصناعة وذلك بهدف عرض للمنتوجات

فقط. وكذلك اجري معرض في الجزائر العاصمة بالمعرض الدولي تمت تلبية لأمر وزارة

التجارة وكان الهدف منها بيع وعرض للمنتوجات وتم بيع حوالي 500 قنطار من السميد فقط

باستثناء المنتوجات الأخرى

س4/ هل ترون ان ظروف العمل مساعدة؟

ج4/ نعم وذلك بالنسبة للسنوات الماضية اما بالنسبة لهذا العام ظروف العمل غير مساعدة

وذلك بسبب الحراك الشعبي

س5/ ماهي تطلعاتكم المستقبلية فيما يخص هذه المصلحة؟

ج5/ من الاحسن التطوير فيها لكي تكون كل الاعمال منظمة ومرتبطة

س6/ هل تنوون توظيف متخصصين لهذه المصلحة؟

ج6 / نعم.

الفصل التطبيقي

ج7/الاتصال الشخصي كون موقع بعض المصالح قريبة من بعضها حيث تتم عملية الاتصال شخصيا اما في حال انعدام الاتصال الشخصي يكون الاتصال عبر الهاتف وذلك بفضل امتلاكهم لشريحة موبيليس خاصة بالمؤسسة

س8/ماهي أبرز الوسائل التي تستخدمونها داخل المؤسسة؟

ج8/ الهاتف النقال

س9/ هل لديك فكرة عن العلاقات العامة ومهامها داخل المؤسسة؟

ج9/ليس لدينا أدنى فكرة ولكن حسب معلوماتنا انها تقوم بتسيير وتنظيم أمور العمل بشكل جيد

س10/مامدى استخدامكم للتكنولوجيا الحديثة؟

ج10/الانترنت الايميل الفاكس

س11/كيف تتم مراقبة الموظفين والعمال من طرف رؤسائكم؟

ج11/من خلال التوجيه والإرشاد والمراقبة الداخلية

س12/ماهي أنواع التحفيز التي تعتمد عليها الإدارة مع عمالها لرفع الكفاءة الإنتاجية؟

ج12/ارباح كل 3 أشهر المردودية الفردية والجماعية كل عام للعمال بالقطعة وكذلك في عيد العمال تقدم جوائز لكن في الآونة الأخيرة أصبحت تقدم مقابل أموال

س13/ماهي أحسن طريقة لتسوية خلافاتكم داخل المؤسسة؟

ج13/يتم ذلك من طرف المدير العام اما في حالة عدم الرضا يتم التغيير

س14/هل هناك عوائق للاتصال داخل المؤسسة؟

ج14/لا يوجد

س15/هل تعتقدون ان مؤسستكم تحتل مكانة مهمة في السوق المحلي؟

ج15/اكيد تحتل مكانة مهمة في السوق المحلي والوطني. العام الماضي احتلت المرتبة الاولى وطنيا

س16/ بكم تقدر مبيعاتكم خلال سنة وشهر؟

ج16/ كل سنة حوالي 340مليار اما في الشهر حوالي 25الى 30 مليون مؤسسة

2 تحليل المقابلة:

مدى اهتمام مؤسسة مطاحن الحضنة بالعلاقات العامة

من خلال زيارتنا الميدانية الأولى لاحظنا أن المؤسسة لا تمتلك مصلحة تسمى بالعلاقات العامة إذ ان اغلب الموظفين الذين قمنا بمقابلتهم لا يعرفون مصلحة بهذا الاسم لكن وجهونا لمصلحة أخرى تعنى بهذا الامر تسمى بمصلحة الاتصال ومراقبة التسيير وهو ما أكده لنا مسؤول المصلحة بان هذه الاخيرة هي المسؤولة على مهام العلاقات العامة في المؤسسة وذلك منذ نشأة مؤسسة مطاحن الحضنة إلا أنه هناك تفكير جدي بتأسيس مصلحة خاصة بالعلاقات العامة لمدى أهميتها من خلال تنظيمها وتسييرها لاعمال بين الموظفين داخل المؤسسة.

2/موقع العلاقات العامة في مؤسسة مطاحن الحضنة

ان مكانة العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية تختلف من مؤسسة الى أخرى وذلك تبعا لحجم المؤسسة وطبيعة نشاطها ففي حالة المؤسسات الصغيرة مثلا يقوم المدير نفسه او احد مساعديه بدور العلاقات العامة_(حسن عبد الحميد احمد رشوان،العلاقات العامة والاعلام من منظور علم الاجتماع ط4 اص152).

وفي مؤسسة مطاحن الحضنة استنتجنا ان رئيس كل مصلحة يقوم بدور العلاقات العامة

3/ مهام العلاقات العامة في مؤسسة مطاحن الحضنة:

ان العلاقات العامة تمثل وظيفة إدارية حيث ان مهامها الأساسية تنسيق العلاقات بين اقسام التنظيم المختلفة فهي تمثل ناصجا ومرشدا للإدارة العليا بالمؤسسة .
وبالنسبة لمؤسسة مطاحن الحضنة ان رئيس مكتب المحتسب هو المسؤول عن عملية تنسيق العلاقات بين اقسام التنظيم المختلفة .

ومن خلال الزيارة الميدانية الثانية التي تمت في المؤسسة محل الدراسة لاجراء المقابلة مع رئيس مصلحة العلاقات العامة وضح لنا اهم النشاطات والمعارض القائمة خارج المؤسسة قيل لنا انها تمت عدة معارض من بينها معرض في جامعة المسيلة قبل 4 اشهر وذلك من خلال عرض المنتج وكذلك معرض أقيم بالجزائر العاصمة في المعرض الدولي تلبية لطلب من وزارة التجارة والذي كان بهدف الترويج للمنتج وعرضه حيث بيع حوالي 500 قنطار من السميد .

اما ن تساؤلنا عن نوع الاتصال الأكثر تداولاً داخل المؤسسة هو الاتصال الشخصي اما في حال عدم القدرة على الاتصال شخصيا يلجؤون الى الاتصال هاتفيا وذلك كون امتلاكهم لشريحة موبيليس خاصة بهم ومن ابرز الوسائل التي يستخدمونها داخل المؤسسة هي الهاتف النقال .

بالإضافة الى استخدامهم الانترنت والايمل والفاكس يوميا في عملية الاتصال خارج المؤسسة وهم مواكبون مع التطور التكنولوجي

اما بالنسبة لكيفية متابعة الموظفين والعمال كانت من خلال الرقابة الداخلية للمؤسسة وكذلك عن طريق التوجيه والإرشاد.

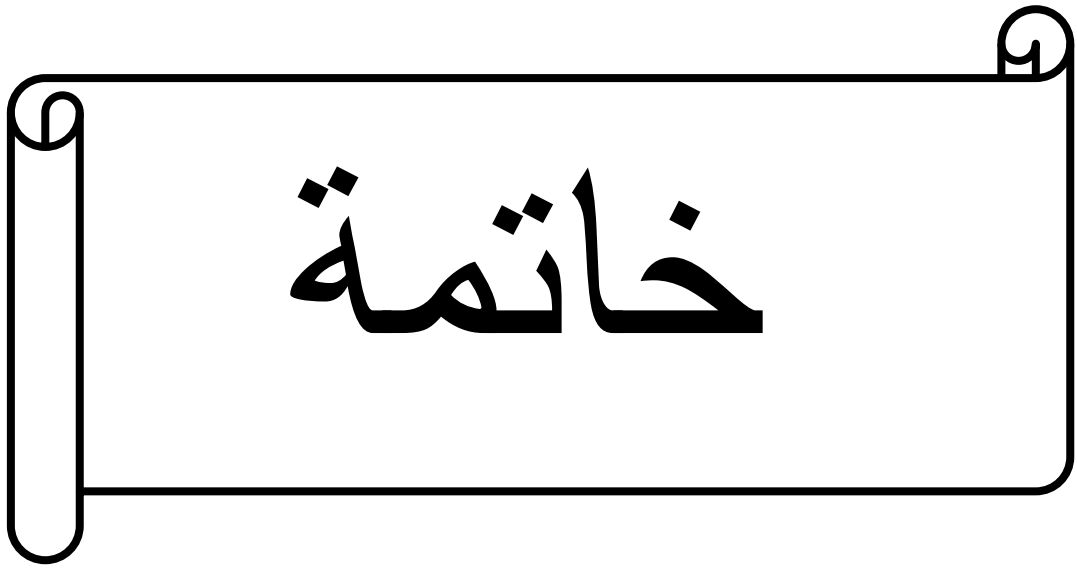
الفصل التطبيقي

اما كيفية فك الخلافات بين الموظفين أشار لنا انها تتم عملية الصلح من طرف المدير العام
اما في حال عدم لرضا يتم التغيير في جهة العمل او فريق العمل .

تتم مكافئة العمال في عدة مرات تمثل في عيد العمال من 1 ماي من كل سنة مبلغ مالي
لكل عامل بالإضافة الى المردودية الفردية والجماعية كل 3 اشهر كذلك فوائد الأرباح السنوية
بنسبة 10 بامئة .

نتائج الدراسة :

العلاقات العامة في مؤسسة مطاحن الحضنة تبدو كمصلحة مهمة داخل المؤسسة ، ولا يمكن لأي مؤسسة اقتصادية أن تمارس عملها اليومي دونها فهي تعتمد عليها وبشكل كبير ومن تحليلنا لنتائج المتوصل إليها نستنتج الواقع العلاقات العامة أهمية بالغة في تحسين مستوى أداء العاملين لذاتهم في طور التطوير والعمل على تكوين وتخصيص مصلحة خاصة بالمؤسسة.



خاتمة:

يتضح لنا في الأخير وبعد تطرقنا إلى الموضوع واقع العلاقات العامة في مؤسسة مطاحن الحضنة بدى لنا وضوح أهمية ومكانة نشاط العلاقات العامة في المؤسسة ضمن الأنشطة الادارية الاخرى بل انها تمثل شريان الحياة في المؤسسة واستمرارها الذي هو بدوره يوضح مكانة المؤسسة وتأييد الجمهور لها حيث أن نشاط العلاقات العامة هو من يحدد مدى نجاح المؤسسة أو فشلها لذلك فالقائم بنشاط العلاقات في المؤسسة هو المرآة العاكسة لصورتها حيث لا يمكن تهميش نشاط العلاقات العامة عن أي عملية تسعى المؤسسة الى تحقيقها فكسب رضا جمهور المؤسسة يستوجب تفعيل نشاط العلاقات العامة وبالتالي بات من الأجدر على المؤسسات باختلاف أنواعها سواء كانت خدماتية او انتاجية أن تفعل نشاط العلاقات العامة وتعمل على توجيه لخدمة المؤسسة نحو الأفضل وذلك بتوفير الظروف الملائمة لنجاحها .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1. احمد بن مرسلې :مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
2. حسين عبد الحميد احمد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع.
3. رشيد زواتي مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الأولى دار الكتاب الحديث، 2016،.
4. عبد الله محمد عبد الرحمان، محمد علي بدوي :مناهج وطرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002.
5. علي بن هادية القاموس الجديد الطلابي،.
6. علي عجوة :الأسس العلمية للعلاقات العامة.
7. علي غريب: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا كولي، 2006،.
8. غريب سيد احمد : تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر ، 1995،.
9. سامي طايح: مقدمة في مناهج البحث ،مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة ،مصر، 196، 2004.
10. بشير صالح الرشيدى: مناهج البحث التربوي-رؤية تطبيقية مبسطة-ط1، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000.