

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم-

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة

نشاط العلاقات العامة في المؤسسات البحرية الجزائرية  
الشركة العامة للخدمات البحرية Gema مستغانم - أنموذجا-

مقدمة من طرف الطالبتان:

لعلامية أحلام

مساعدة راضية

لجنة المناقشة:

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن جامعة
رئيسا	أ.د/ بوعمامة العربي	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم
مقررا	ك.د/ بعلي محمد السعيد	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم
مناقشا	ك.د/ صفاح أمال فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2021 - 2022

جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم-

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة

نشاط العلاقات العامة في المؤسسات البحرية الجزائرية  
الشركة العامة للخدمات البحرية Gema مستغانم – أنموذجا-

مقدمة من طرف الطالبتان:

لعلامية أحلام

مساعدة راضية

لجنة المناقشة:

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن جامعة
رئيسا	أ.د/ بوعمامة العربي	أستاذ التعليم العالي	جامعة مستغانم
مقررا	أ.د/ بعلي محمد السعيد	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم
مناقشا	أ/ صفاح أمال فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2021 - 2022



## دعاء

اللهم لا تدعنا نصاب بالغرور إذا نجحنا، ولا نصاب باليأس إذا فشلنا، بل ذكرنا دائما بأن الفضل هو التجارب التي تستوفي للنجاح.

يا رب علمنا أن التسامح هو أكبر مراتب القوة. وأن حب الانتقام هو أول مظاهر الضعف.

يا رب إذا جردتنا من المال أترك لنا الأمل. وإذا جردتنا من النجاح أترك لنا قوة الصفاء حتى نتغلب على الفشل، وإذا جردتنا من نعمة الصحة أترك لنا نعمة الأيمان.

يا رب إذا أسأنا إلى الناس أعطينا شجاعة الاعتذار وإذا أساء لنا الناس أعطينا شجاعة العفو

أمين يا رب العالمين

## تشكرات

الحمد لله رب العالمين معلم الاولين والاخرين والحمد لله الذي علم الانسان ما لم يعلم لا يزال  
الرجل عالما ما طلب العلم فإن ظن انه قد علم فقد جهل.

نحمد الله ونشكره جزيل الشكر على ما وهب لنا من نعمة العقل لنفكر وبالعلم لتتدبر سبحانه  
الذي انار لنا دربنا ولولا نوره لتضنا متاهة لا نهاية.

نتقدم بجزيل الشكر الى الأستاذ المشرف "بجلي محمد السعيد" على مساعدته لنا في انجاز هذه  
المذكرة المتواضعة.

كما نتقدم بالشكر الجزيل الى افراد مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم،  
ونخص بالذكر السيد "خمري جمال" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته المفيدة ومعلوماته القيمة  
واقترحاته المعتبرة اثناء دراستنا التطبيقية. دون ان ننسى كل الأساتذة من الابتدائي الى  
الثانوي لولاهم لما وصلنا لما عليه نحن اليوم.

دون ان ننسى شكر كل من "امحمد بوعبدلي" والأستاذ "سيد احمد بن ناصر" على مساعدتهم  
لنا في عملنا هذا.

وأخيرا نشكر كل من وقف الى جانبنا وامدنا بالمساعدة سواء من قريب او من بعيد

ولو بعبارات تشجيع

وشكرا

## الاهداء

اشهد ان لا اله الا الله وحده لا شريك له واشهد ان محمد عبده ورسوله الحمد لله الذي بزعمته تتم الصالحات، ألفه شكر وحمد لك يا رحمان القوة التي الممتني بها ربي نحمدك حمدا يليق بوجده فلا نوفيك حقك إلهي فتقبلنا في زمرة المتقين.

الى من ربط المولى عز وجل طاعته بطاعتها ورضاه برضاهم، في قوله تعالى (واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا)

أتقدم بإهداء هذا العمل المتواضع الى من حملتني في بطنها وهنا على وهن وصبرت الى ان خرجت الى هذه الدنيا وتعبت في تربيتي الى ان صرت شابة والى من احبتني ووردة حياتي والتي لا يطيب لها العيش الا برويتي سعيدة والتي لم تبخل على بالدعاء يوما امي الغالية شفاك الله وحفظك ورحمك واطال في عمرك.

يا من رحمني وما زالت ترعاني سأحاول ان اعطيك حقك لأنني لو منحتك الدهر كله ما استطعت ان اوفيك حقك، الى الذي لم يبخل على يوما بالنصائح ايي العزيز الغالي الذي ادعو له بالصحة ورضوان الله وطول العمر.

واهدي أيضا عملي هذا الى من اعتبرها امي الثانية حياة وايي الثاني كمال حفظهما الله واطال عمرهم

والى عز ما انعم الله بهم على اخواتي واخوتي سلسيل وزوجها خالد وابنتهما لؤلؤة البيت الاء الرحمان

الى اختي جليلة ونور الهدى، الى اخوتي عبد الحبيب الشايب ونزيه واسلام والذين اتمنى لهم النجاح في مشوارهم الدراسي او العملي.

كما اهدي عملي هذا الى صديقاتي اللواتي رافقوني في دراستي الجامعية: راضية، شريفة، صبرين، سماح، ايمان.

لعلامة احلام

## الأهداء

اللهم إني أسألك إيماناً دائماً وقلباً خاشعاً وعلماً نافعا ودينا قيما وأسالك دوام النجاة من كل  
بلية وأسالك دوام العافية وتمامها وأسالك الغنى عن الناس يا رب العالمين آمين

اهدي عملي هذا من اسمعها الغالي وشانها العالي وطيفهما لن ولن يغيب عن خيالي الى  
الذين قال فيهما سبحانه بعد بسم الله الرحمن الرحيم وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا الى  
أخلى واجود ما في الوجود الى من ينير ايامي في عز ظلامها ويدفئها بخصن عطاء الذي لا  
يعرفه الحدود وهما والديا اللذان ساعداني وحفزاني ماديا ومعنويا للوصول الى هذا  
المستوى المتواضع اللذان ادعوا لهما بالصحة وطول العمر ورضوان الله بدون ان أنسى جدي  
وجدي رحمهما الله.

والى أقرب الناس الى نفسي زوجي العزيز حفظه الله وادامه الله لي سدا

والى اختي فاطمة وزوجها وابنائها سيد علي ومريم اتمنا لهما النجاح والى اختي وسام  
وشاهيناز الغاليتان

والى عمتي الغالية عائشة اطال الله عمرها

والى كل افراد عائلتي اعمامي وعماتي وابنائهم والى كل من يحمل لقبه مساعدية

والى جدي وجدي حفظهما الله وخالتي فتية وابنائها والى روح خالي الكريمة احمد رحمه الله  
واسكنه مسج جناته

والى صديقاتي أحلام، شريفة، صبرين، بصيدة

وأخيرا اهدي عملي هذا الى كل من وقف جانبي وساعدني سواء من قريب او من بعيد

مساعدية راضية

## الفهرس العام

دعاء.....	
التشكرات.....	
الاهداء.....	
الفهرس العام.....	ا
فهرس الجداول والاشكال.....	ا
ملخص الدراسة.....	
مقدمة عامة.....	أ

### الجانب المنهجي للدراسة

1.الإشكالية.....	02
2.التساؤلات الفرعية.....	02
3.أسباب اختيار الموضوع.....	03
4.أهمية الدراسة.....	03
5.اهداف الدراسة.....	04
6.الدراسات السابقة.....	04
7.تحديد المفاهيم.....	08
8.مجالات الدراسة.....	10
9.مجتمع وعينة البحث.....	10
10.منهج الدراسة.....	11
11.أدوات جمع البيانات.....	12



## الجانب النظري للدراسة

### الفصل الأول: ماهية العلاقات العامة

- تمهيد.....17
- المبحث الأول: طبيعة وتعريف العلاقات العامة.....18
- المبحث الثاني: اليات عمل العلاقات العامة.....22
- المبحث الثالث: جوهر العلاقات العامة.....25
- المبحث الرابع: المحاور الرئيسية للنشاط العلاقات العامة.....27
- خاتمة الفصل.....32

### الفصل الثاني: ماهية المؤسسات البحرية الجزائرية

- تمهيد.....33
- المبحث الأول: نشأة وتعريف المؤسسة البحرية الجزائرية.....34
- المبحث الثاني: استخدامات المؤسسة البحرية الجزائرية.....36
- المبحث الثالث: أسس المؤسسة البحرية الجزائرية.....38
- خاتمة الفصل.....44

## الجانب التطبيقي للدراسة

### الفصل الثالث: العرض الميداني للدراسة

- تمهيد.....46
- المبحث الأول: الإطار العام للمؤسسة المدروسة.....47
- المبحث الثاني: تحليل دليل المقابلات.....72
- المبحث الثالث: عرض النتائج.....75

77.....	خاتمة الفصل
78.....	الخاتمة العامة
79.....	قائمة المصادر والمراجع
82.....	قائمة الملاحق

## فهرس الجداول والاشكال

49	مصلحة تسجيل المحتويات	شكل رقم: 01
71	طلب القبول	شكل رقم: 02
72	يوضح المبحوثين المتعامل معهم في المقابلة	جدول رقم: 01

## ملخص الدراسة باللغة العربية

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة معالجة موضوع نشاط العلاقات العامة في مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema لمدينة مستغانم، وذلك بهدف التعرف على مدى استخدام المؤسسات الجزائرية للجانب التواصلي، وقد وقع اختيارنا على دراسة المتغيرات التالية: نشاط العلاقات العامة، مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema، وذلك من خلال طرح التساؤل التالي: كيف يتمظهر نشاط العلاقات العامة في الشركة العامة للخدمات البحرية الجزائرية gema بمستغانم؟

وهذا انطلاقا من استخدام منهج دراسة حالة.

وقد اعتمدنا على أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة والمقابلة التي تكونت من 11 سؤال موزعة على موظفي الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم.

وفي الأخير توصلت الى ان العلاقات العامة لها أهمية في ابراز نشاطها بالشركة، وتفعيل التواصل بين الجمهور الداخلي او الجمهور الخارجي للشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم.

الكلمات المفتاحية: نشاط، العلاقات العامة، المؤسسات البحرية الجزائرية، مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم.

## ملخص الدراسة باللغة الانجليزية

We have tried through this study to address the issue of public relations activity in the general Company for Maritime Services of Mostaganem, with the aim of identifying the extent to which Algerian institutions use the communicative aspect, and knowing the actual role of them in facilitating administrative tasks, and we have chosen to study the following variables:

Relationships activity General, the General Company for Maritime Services, Mostaganem city, through the following question: How does the public relations activity appear in the Algerian General Company for Maritime Services for the city of Mostaganem?

This is based on the use of a case study method, and we have relied on the data collection tools represented in the observation and interview, which consisted of 11 questions distributed to the employees of the general company for Maritime Services for the city of Mostaganem.

In the end, we concluded that public relations are important in highlighting the company's image, and activating the communicative aspect with the internal public or the external public of the General Company for Maritime Services for the city of Mostaganem.

**Keywords** public relations activity Algerian Maritime institutions General Company for Maritime Services Foundation of the city of Mostaganem.

## المقدمة العامة

## المقدمة العامة

يعرف العالم اليوم متغيرات كثيرة في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية وهو ما ينعكس على حياة البشر ودورهم في المجتمع وفي النظام السياسي والاقتصادي فيمكن القول ان عالم اليوم هو عالم العلاقات العامة.

تعد العلاقات العامة احدى اهم القنوات الاتصالية في عالمنا اليوم فمع نمو وكبر حجم المؤسسات وتنوع جماهيرها الداخلية والخارجية التي تتعامل معها وتغير شكل وانماط الحياة الفردية والجماعية ومواجهة المنافسة الخارجية الامر الذي زاد من صعوبة الاتصال بين افراد المنظمات وبين القائمين عليها هذا ما ادى الى بروز إدارة العلاقات العامة. وبما ان العلاقات العامة تشكل المحور الأساسي لأي مؤسسة مهما كانت طبيعتها ونشاطها فهي بذلك تحقق الانسجام والتكامل والتفاهم بين المنظمة وجماهيرها التي تفاعل معها عن طريق وسائل وتقنيات متنوعة تقليدية كانت او متطورة.

وتكمن مهمة المؤسسة في ضرورة التعامل مع جملة من العمال والمساهمين فهي بهذه الحالة مدعوة على ان تقيم علاقات متينة بين هذه الأطراف فهي توجه المؤسسات كافة لخدمة الفرد والجماعات البشرية باعتبارها العنصر الجوهري في أداء الأنشطة الى جهاز العلاقات العامة لتحسين نشاطها وهذا ما نسعى لدراسته من خلال اختيارنا لإحدى المؤسسات التجارية الاقتصادية البحرية مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم وللقيام بمناقشة هذه الدراسة اعتمدنا على خطة معينة كالتالي:

الجانب المنهجي للدراسة يتم فيه عرض الخطوات المنهجية الخاصة بالدراسة

الجانب النظري للدراسة يندرج تحته فصلين فصل اول خصصته للعلاقات العامة يتناول هذا الأخير أربع مباحث

المبحث الأول: طبيعة وتعريف العلاقات العامة

المبحث الثاني: اليات عمل العلاقات العامة

المبحث الثالث: جوهر العلاقات العامة

المبحث الرابع: المحاور الرئيسية للنشاط العلاقات العامة

اما الفصل الثاني خصصناه للمؤسسات عنونة هذا الأخير بماهية المؤسسات البحرية الجزائرية  
يندرج تحته ثلاث مباحث

المبحث الأول: نشأة وتعريف المؤسسة البحرية الجزائرية

المبحث الثاني: استخدامات المؤسسة البحرية الجزائرية

المبحث الثالث: أسس المؤسسات البحرية الجزائرية

بينما الجانب التطبيقي للدراسة فتناولنا فيه فصل الثالث يتمحور في عرض ميداني للدراسة  
وذلك بتقديم الشركة العامة للخدمات البحرية gema لمدينة مستغانم، وقد تضمن إطار عام  
للمؤسسة، المقابلات والملاحظات، النتائج العامة للدراسة.



## الجانب المنهجي للدراسة

الجانب المنهجي للدراسة

1. تحديد الإشكالية
2. التساؤلات الفرعية
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. الدراسات السابقة
7. المفاهيم
8. مجالات الدراسة
9. مجتمع وعينة الدراسة
10. منهج الدراسة
11. أدوات جمع البيانات

## 1. الإشكالية

يعتبر الاتصال عملية أساسية للنشاط الإنساني، فهو يؤدي الى تحقيق التماسك بين الافراد والجماعات وحتى التنظيمات التي تنجح في بعض الأحيان مرتبط بمدى توظيفها للعديد من اشكال الاتصال المؤسساتي، حيث مع ازدياد اعداد المؤسسات والتوسع الكبير في احجامها وتدخل مفاهيمها ظهرت ضرورة لإقامة علاقات مع جمهور المؤسسة سواء داخلي او خارجي والتي جسدت هذه العلاقة في شكل وظيفة إدارية اطلق عليها العلاقات العامة وهذه الاخيرة تعد فن من فنون الاتصال الخارجي لدينا والذي يسعى الى صناعة علاقات متميزة بين المؤسسة وجمهورها، فمنذ ظهورها أصبحت وظيفة رئيسية في المؤسسات التي تعمل على تحسين صورة المؤسسة وبناء الثقة من اجل كسب تأييد اراء الجمهور وتعد أيضا احد المجالات التي من خلالها يكون هناك تواصل مستمر بين الإدارة للمؤسسة وجماعيتها المختلفة وإدراكها لأهمية العلاقات العامة وحساسة دورها في المؤسسات المختلفة، وتعد المؤسسات البحرية الجزائرية واحدة من المؤسسات التي هي بأمر الحاجة الى العلاقات العامة لتسهيل نشاطها مع الفروع البحرية، الممولين، والشركاء داخل وخارج الوطن، ومن اجل دراسة هذا الموضوع قمنا بدراسة ميدانية في الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم ، حاولنا من خلالها طرح الإشكالية ، ومرتكزانا الأساسي على ما يلي: كيف يتمظهر نشاط العلاقات العامة في الشركة العامة للخدمات البحرية الجزائرية بمستغانم؟

## 2. التساؤلات الفرعية

- 1) فيما تتمثل وسائل الاتصال وأنشطة العلاقات العامة بالشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم؟
- 2) هل هناك مختصون بالشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم قائلون على العلاقات العامة؟
- 3) ماهي اهم العراقيل التي تحد من فعالية نشاط العلاقات العامة داخل وخارج المؤسسة؟
- 4) ما اهم الإضافات التي تقدمها العلاقات العامة بالشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم؟

### 3. أسباب اختيار الموضوع

يرجع اختيار موضوعنا نشاط العلاقات العامة في gema مستغانم الى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية تشكل في مجملها حافرا أساسيا لتقصي ابعاد هذا الموضوع وتتمثل فيما يلي:

#### • أسباب ذاتية

محاولة التعرف على نشاط العلاقات العامة في الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم

الرغبة في تطوير معارفنا الشخصية في هذا المجال

قرب هذا الموضوع من التخصص في الدراسة

جدة الموضوع جعلتنا نقبل على هذه الدراسة

#### • أسباب موضوعية

المكانة التي تلعبها العلاقات العامة كونها تعد من اهم الركائز الأساسية لنجاح وديمومة استقرار المؤسسة سواء كانت خدماتية او إنتاجية،

قابلية هذا الموضوع للدراسة سواء من الناحية النظرية او التطبيقية وذلك لإمكانية النزول الى الميدان لتحقيق اهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها،

يعتبر موضوع الدراسة حيوي وحديث الى جانب قلة الدراسات العربية عموما والجزائرية خصوصا التي تدرس نشاط العلاقات العامة في الشركة العامة للخدمات البحرية gema.

### 4. أهمية الدراسة

يستمد البحث أهميته باعتباره يمس مجموعة المؤسسات التي تستخدم العلاقات العامة

رأينا ان هذه الدراسة ستسهم في اثراء المكتبات الجزائرية بموضوعها وتستفيد منها بالتحديد الجهات البحثية العلمية في الدراسات الاكاديمية، وطلبة قسم الاعلام والاتصال، والمهتمون

بالعلاقات العامة وعلى هذا يأمل الباحث ان تفتح هذه الدراسة بابا واسعا امام الدارسين

والباحثين للخوض أكثر في غمار العلاقات العامة.

وتبرز أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema ونشاطها المساهم فيه العلاقات العامة، مما يخلق بعض النقاط التي توضح الاستخدام الأمثل لما تنتجه تلك العلاقات.

وأيضاً نظراً لقلّة الدراسات التي تتناول العلاقات العامة في المؤسسات البحرية أو بالأحرى الشركة العامة للخدمات البحرية gema يمكن أن تكون هذه الدراسة بمثابة إثراء للدراسات الإعلامية.

### 5. أهداف الدراسة

يعتبر مجال البحث العلمي مجالاً واسعاً تختلف أهدافه وتتعدد معطياته ويهدف تبني هذا الموضوع سد الفجوة المعرفية الذي يلازمنا، وإزالة الغموض لذلك تهدف دراسة نشاط العلاقات العامة في الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم إلى الأهداف الآتية:

إفصاح المجال لاهتمام متزايد بموضوع نشاط العلاقات العامة ودراسته في الشركة العامة للخدمات البحرية gema.

التعرف على أهم الخدمات التي توفرها الشركة عن طريق العلاقات العامة

الكشف عن المهام الأساسية التي تتحلّى بها مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema

### 6. الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة المنطلق الرئيسي الذي يعتمد عليه الباحث في إنجاز بحثه من خلال عدد الخطوات خاصة المنهجية منها.

حيث يوضح كثير من كتاب البحث العلمي إلى أن الدراسات السابقة تعتبر تراثاً هاماً ومصدراً غنياً لا بد من الاطلاع عليه، فهي تزود الباحث بالكثير من الأفكار والأدوات والإجراءات التي يمكن الاستفادة منها في حل المشكلة.

وبالنسبة لموضوع دراستنا فقد اعتمدنا على الدراسات المشابهة التي لها صلة بموضوع دراستنا.

## الدراسة الأولى: العلاقات العامة في المؤسسة الخاصة السياحية

- دراسة حالة لووكالة اللقاء للسفر والسياحة
- من اعداد الطالبة: بن قادة سامية
- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الاعلام والاتصال
- تخصص: اتصال وعلاقات عامة
- تحت اشراف: د. صاولي عبد المالك

تمثلت مشكلة البحث في: ما دور العلاقات العامة في تشييط المؤسسة الخاصة السياحية لووكالة اللقاء للسفر والسياحة؟

اما المنهج المستخدم هو المنهج الاجتماعي.

### نتائج الدراسة

- ✓ ان هناك جهاز مختص بالعلاقات العامة غير مرتبط بالمديرية العامة مباشرة.
- ✓ الوسائل التي تعتمد عليها إدارة العلاقات العامة هي الانترنت.

### التعليق على الدراسة

اخترنا هذه الدراسة لتكون سابقة لموضوع دراستنا بالرغم من اننا نتحدث عن مؤسسة عامة، وقد اهتمت بمحددات هامة واسبابية للعلاقات العامة الفعالة في المؤسسة.

وقد افادتنا النتائج المتواصل اليها في تحديد مؤشرات الدراسة.

الدراسة الثانية: دور العلاقات العامة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية

- دراسة ميدانية مؤسسة سونلغاز المسيلة نموذجاً
- من اعداد الطالبة: عروسي شيماء
- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال
- تخصص: اتصال وعلاقات عامة
- تحت اشراف: بلعباس عبد الحميد

تحددت المشكلة كالاتي: ماهو دور العلاقات العامة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية؟

وقد استخدم المنهج الوصفي في هذه الدراسة.

### نتائج الدراسة

- ✓ اسفرت الدراسة ان مؤسسة سونلغاز تخصص قسم بالعلاقات العامة وتعتمد عليه في تقديم خطط شاملة.
- ✓ تسعى مؤسسة سونلغاز الى مواكبة التطورات التكنولوجية.

### التعليق على الدراسة

تظهر أهمية هذه الدراسة في انها كشفت لنا أمور جوهرية عن كيفية إدارة العلاقات العامة، حيث تتفق مع دراستنا من خلال اهتمامها دائما بمحور العلاقات العامة، وقد استفدنا كثيرا من هذه الدراسة.

### الدراسة الثالثة: العلاقات العامة داخل المؤسسة

- دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية
- من اعداد الطالبة: حاج احمد كريمة
- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال
- تخصص: علوم الاعلام والاتصال
- تحت اشراف: د. بشير محمد

تركزت مشكلة الدراسة في: ما مدى أهمية وفاعلية العلاقات العامة كجانب اتصالي في المؤسسة؟

اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة.

## نتائج الدراسة

- ✓ تسعى الى شرح اهداف المؤسسات وسياساتها للجمهور.
- ✓ الأساس السليم للعلاقات العامة هو الشرح والافضاء وتوخي الصدق والأمانة في كل ما يصدر عن المؤسسة.

## التعليق على الدراسة

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في اهتمامها دائما بمحور العلاقات العامة التي تعتبر كوظيفة حساسة وجوهرية في مختلف جوانب الحياة المهنية الخاصة بالمنظمات والمؤسسات بل وحتى الجوانب الاجتماعية المتعلقة بالأفراد العاملين بها، وكذلك اعتمادها على نفس المنهج المدروس منهج دراسة حالة.

## الدراسة الرابعة: مردودية المؤسسات المينائية

- دراسة حالة مؤسسة ميناء الجزائر
- من اعداد: الطالبة حملاوي ربيعة
- مذكرة تخرج لنيل شهادة دكتوراه
- تخصص: علوم اقتصادية
- تحت اشراف: د. بو كبوس سعدون

تمثلت مشكلة الدراسة في: ماهي هذه المردودية ومؤشراتها؟ وما مدى تأثير العناصر الداخلية والخارجية المؤثرة في مردودية المؤسسات المينائية؟  
المنهج المعتمد هو المنهج الوصفي.

## نتائج الدراسة

- ✓ تعدد أنظمة إدارة الموانئ ووجود نظام الامن والسلامة بالموانئ البحرية.
- ✓ ابرام العديد من الاتفاقيات والمعاهدات الدولية المنظمة للنشاطات المينائية.



## التعليق على الدراسة

الامر الذي جعلنا نختار هذه الدراسة كمرجع سابق لدراستنا هي انها تبحث عن المؤسسات المينائية (البحرية) وهذا يعد محور هام بالنسبة لدراستنا.

## 7. المفاهيم

### تعريف نشاط

لغة: تعريف ومعنى نشاط في معجم المعاني الجامع \_معجم عربي\_

نشاط اسم الجمع نشاطات وانشطة، مصدر نشط، النشاط ممارسة فعلية لعمل ما، عكسه الكسل.

اصطلاحاً: تعريفه في قاموس الكل \_قاموس عربي\_

نشاط ممارسة صادقة لعمل من الاعمال، وهو أيضا مجموعة من الاحداث المصممة لتحقيق نتيجة معينة، وعادة يتم تعريف الأنشطة على انها جزء من العمليات او الخطط ويتم توثيقها على شكل إجراءات<sup>1</sup>.

اجرائيا: هو كل جهد وعمل نقوم به لنحقق هدف معين او مصلحة تخدمنا.

### تعريف العلاقات العامة

لغة: هي عبارة عن مفهوم لفظي مركب من كلمتين الأولى العلاقات والثانية العامة والعلاقات جمع علاقة والعلاقة بالفتح هي الربط بين موضوعين او أكثر وبذلك فالعلاقات العامة هي الروابط والاثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط او سلوك والاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقات اجتماعية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <https://www.almaany.com> الخميس 02 جوان 2022 على الساعة 10:42.

<sup>2</sup> بن قادة سامية: العلاقات العامة في المؤسسة الخاصة السياحية، دراسة حالة لوكالة اللقاء للسفر والسياحة، مذكرة مكملة ليل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الاعلام والاتصال، اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف -المسيلة-، 2020، ص24.

اصطلاحاً: يقصد بالعلاقات العامة كمنشأ، أنها النشاط الذي يهدف إلى التأثير على اتجاهات وراء الجمهور لصالح من يقوم بهذا النشاط العديد من الأشكال، ويستخدم العديد من الوسائل التي تنتشر بشكل معين وفي وقت وطريقة معينة بهدف التأثير على اتجاهات وراء الجمهور في قضية ما من القضايا السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو الدينية أو الثقافية وهكذا، ويدخل كل هذا في دائرة نشاط العلاقات العامة، والذي يتعرض في معظم الأحوال إلى سوء فهم.<sup>1</sup>

اجرائياً: نقصد بالعلاقات العامة أنها وظيفة إدارية موجهة للجمهور الداخلي أو الخارجي هدفها التأثير فيهم واقناعهم لبناء علاقات جيدة.

### تعريف المؤسسة

**لغة:** هو اسم مكان للفعل أسس ومصدره تأسيس ومعناه جعل للشئ أساساً أي قاعدة معينة ويعني عملية جمع عوامل معينة أو معطيات وترتيبها من أجل تحقيق هدف معين أي أن المؤسسة في المكان الذي نطبق فيه مختلف هذه العمليات وتعد المؤسسة مكاناً لاجتماع اشخاص تتكامل قدراتهم من أجل إنتاج خدمة وكل ما ينفع المجتمع.<sup>2</sup>

اصطلاحاً: المؤسسة هي اسم مكان للفعل أسس ومصدره تأسيس ومعناه جعل للشئ أساساً أي قاعدة معينة ويعني عملية جمع عوامل معينة أو معطيات وترتيبها من أجل تحقيق هدف معين، أي أن المؤسسة هي المكان الذي نطبق فيه مختلف هذه العمليات، وتعد المؤسسة مكاناً لاجتماع اشخاص تتكامل قدراتهم من أجل إنتاج خدمة أو سلعة وكل ما ينفع المجتمع من جهة أخرى.<sup>3</sup>

اجرائياً: هي مكان مجهز ومنظم ومرتب من كل النواحي يتم فيها تبادل الأفكار والمعلومات وتعتبر وسيلة سهلة لشمول كل الأشخاص الذين ينتجون خدمات.

1 هيئة التحرير: مجلة دورية محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية العلوم الإدارية، جامعة افريقيا العالمية، العدد الأول، يونيو 2017، ص147.

2 بن قادة سامية: المرجع السابق، ص26.

3 ياسين مسيلي: العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية-دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس - قسنطينة - مذكرة ماستر في اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2009، ص26.

## 8. مجالات الدراسة

اما فيما يخص نطاق هذا البحث، فقد وضعنا مجموعة من الحدود بهدف تركيز جهودنا فيها، وهي تتمثل في مكان وزمان البحث:

### المدى المكاني للدراسة

وقع اختيارنا لإجراء الدراسة التطبيقية على مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغنام علما ان هذه المؤسسة تخدم التخصص، كما انه من المعطيات الأولية التي قدمت الي من طرف مدير الشركة وجدت أنها مناسبة لإجراء دراستي الميدانية.

### المدى الزمني للدراسة

فقد تركز بحثنا على دراسة نشاط العلاقات العامة في مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغنام وقد تمت هذه الدراسة عبر مراحل توزعت كالتالي:

النزول الى الميدان واجراء زيارات استطلاعية لأخذ صورة عامة عن مدير المؤسسة وخدماتها وكان ذلك منذ 2022/01/16 الى غاية 2022/03/07.

اجراء مقابلات مع موظفي الشركة ومسؤولي العلاقات العامة بالشركة علما ان كل موظف له علاقات مع الزبائن حسب وظيفة العمل.

## 9. مجتمع وعينة البحث

لابد من دراسة ميدانية في إطار البحث العلمي ان تتضمن جانبا من البحث الميداني الذي تطبق عليه جميع المعارف النظرية، ويطلق عليه مجتمع الدراسة او المجتمع الأصلي والذي يعرف على انه جميع العناصر ومفردات المشكلة او الظاهرة قيد الدراسة.

بالإضافة الى انه مجموعة من الأشخاص او المؤسسات او الاحداث او الذين يكونون موضوع البحث.

وبناء على اهداف الدراسة فقد تمثل المجتمع في مجموع موظفي الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم والبالغ عددهم 12.

ونظرا لمحدودية مجتمع الدراسة فقد قمنا بأخذ مجتمع الدراسة كحصر شامل والذي يعرف على انه جمع البيانات عن مجتمع المفردات التي يتكون منها مجتمع الدراسة.

وقد تم اختيار موظفي الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم للاعتبارات التالية:

ان موظفي الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم يشكلون الجمهور الداخلي للمؤسسة والذين يسعون لتلبية حاجات الزبائن من خلال الاتصال الخارجي والداخلي في تبني السياسة القائمة على معرفة رغبات الجمهور والعمل على تطبيقها لضمان الجودة بالإضافة الى ان الموظفين يشكلون الفئة الأساسية لتطبيق كل نشاطات العلاقات العامة داخل المؤسسة.

### 10. منهج الدراسة

المنهج هو العمود الفقري لبناء وتصميم دراسة كونه الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول الى نتائج علمية دقيقة<sup>1</sup>.

وبما ان دراستي تتضمن موضوع البحث في ميدان العلاقات العامة في المؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم، لذا اعتمدنا موضوعنا على منهج دراسة حالة والذي يعرف على انه:

يعرف منهج دراسة حالة بأنه نوع من الدراسات الوصفية تركز في الحصول على بيانات ومعلومات وحقائق دقيقة وتفصيلية من فرد معين، او عن سلوك محدد او موقف مستهدف بالدراسة البحثية<sup>2</sup>.

ويعرفها سمير محمد حسين على انها اختيار عدد محدود من الحالات او المفردات، ودراستها دراسة شاملة متعمقة بهدف الوصف والفهم الكاملين لكل حالة وأيضا التعرف على كل الخصائص العامة لجميع الحالات او المفردات تحت البحث<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بن قادة سامية: المرجع السابق، ص17.

<sup>2</sup> مناجلية الهذبة: محاضرات السداسي الثاني في المنهجية ماستر 1 تخصص انحراف وجريمة، عنوان المحاضرة منهج دراسة حالة.

<sup>3</sup> سمير محمد حسين: الاعلام والاتصال بالجماهير والراي العام، عالم الكتاب للطباعة والنشر والتوزيع، 1984، ص140.

## 11. أدوات جمع البيانات

هي مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب المختلفة التي يعتمد عليها في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة في انجاز البحث، وإذا كانت أدوات البحث متعددة ومتنوعة، فإن طبيعة الموضوع هي التي تحدد أداة البحث التي يجب ان يستخدمها الباحث في انجاز وتمام عمله.

وقد اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة والمقابلة باعتبارهم أكثر الأدوات مساعدة لنا لجمع أكبر قدر من المعلومات من عينة الدراسة.

### الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من اهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات لأنها تسمح للباحث بجمع المعلومات والحقائق من خلال الحقل الطبيعي للدراسة.

وللملاحظة فوائد كثيرة حيث تفسح المجال للباحث بملاحظة الظروف التي ينحصر فيها البحث، كما تمكنه كذلك من مشاهدة سلوك وعلاقات وتفاعلات الباحثين في الأجواء الطبيعية والمميزة لها بعيدا عن التصنع وهذا ما يؤدي الى الفهم الصحيح والحقيقي للظاهرة محل الدراسة والملاحظة نوعان هما:

**الملاحظة بالمشاركة:** وفيها يشارك الباحث الباحثين سلوكياتهم واعمالهم مباشرة مما يؤدي الى عدم الحصول على نتائج دقيقة لان الباحثين يغيرون من سلوكياتهم عندما يعلمون انهم محل دراسة وهذا ما قمنا به من خلال الدراسة حول موضوعنا.

**الملاحظة دون المشاركة:** وفي هذا النوع من الملاحظة نجد ان الباحث يكتفي بالملاحظة عن بعد دون مشاركة الباحثين في أعمالهم مما يسمح له بجمع معلومات حقيقية غير مصطنعة ومنه فقد اعتمدنا على هذا النوع من الملاحظة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> سحنون ريجانة: واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر، مذكرة ماستر في الاعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2014، ص53.

## المقابلة

وهي من بين الأدوات المساعدة في جمع البيانات والمعلومات من الميدان المتعلق بموضوع البحث وتبريرها وتصنيفها وتحليلها عمليا بما يساعدنا على التوصل الى النتائج النهائية التي نستعملها في الكشف عن خبايا الموضوع محل الدراسة.

### تعريف المقابلة

يمكن تعريف المقابلة على انها معلومات شفوية يقدمها المبحوث، من خلال لقاء يتم بينه وبين الباحث او من ينوب عنه، والذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على المبحثن وتسجيل الإجابات على الاستمارات المخصصة لذلك.

### مميزات المقابلة

محادثة موجهة نحو هدف معين قائم على أسس علمية مضبوطة للإجابة على بعض التساؤلات تتميز بالتفاعل الشخصي أي تبادل وجه لوجه بين القائم بالمقابلة وافراد العينة هذا ما يساهم في الحصول على معلومات قد لا يمكن الحصول عليها في الاستبيان فهي تسمح بملاحظة انفعالات الفرد عن طريق تغيرات الوجه والصوت

تستعمل في الدراسات الكيفية

شعور الفرد بحرية التعبير

عندما يكون الإجابة في السؤال يدفع المبحوث للإجابة ذاتية

### أنواع المقابلات

#### المقابلات الفردية

وتعتبر المقابلة الفردية من أكثر المقابلات استخداما في البحوث الاجتماعية والإنسانية

## المقابلة الجماعية

تتم المقابلة بشكل جماعي بين المقابل (بالكسر) وعدد من المقابليين، ويتميز هذا النوع من المقابلات بإعطاء بيانات ومعلومات معمقة.

## المقابلة الحرة (غير المقننة)

هذا النوع من المقابلات لا يعتمد على استخدام أسئلة محددة مسبقاً، وبالتأكيد الباحث لديه فهم عام للموضوع ولكن ليس لديه قائمة أسئلة معدة مسبقاً، وتتميز المقابلة الحرة بالمرونة حيث يمكن تعديل أو إضافة أسئلة في أثناء المقابلة ويستخدم أسلوب المقابلات الحرة غير الموجهة في الغالب في البحوث الاستكشافية.

## المقابلة المقيدة (المقننة)

تتم المقابلة المقيدة من خلال قيام الباحث بأعداد قائمة من الأسئلة قبل إجراء المقابلة، ويتم طرح نفس الأسئلة في كل مقابلة وبالغالب حسب نفس التسلسل والا ان ذلك لا يمنع من طرح أسئلة غير مخطط لها إذا ما رأى الباحث ضرورة لذلك وقد تكون الأسئلة المطروحة في هذا النوع من المقابلات ذات نهايات مغلقة، وقد تكون الأسئلة ذات نهايات مفتوحة.

## المقابلة المعمقة

وهي تناسب البحوث الاستكشافية وتبدأ المقابلة بان يحدد الباحث الموضوع ويترك للمبحوث التعبير عن رايه دون مقاطعة او اعتراض.

## أنواع أسئلة المقابلة

أسئلة مقابلة مغلقة تكون الإجابة محددة (نعم او لا)

أسئلة مقابلة نصف مغلقة تكون أسئلة اختيارية (هل)

أسئلة مقابلة مفتوحة هي إجابات معبرة عن الراي الشخصي للمفحوص.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ايكان سمية: محاضرات من مادة تصميم وبناء أدوات البحث العلمي، سنة أولى ماستر، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف.

## الجانب النظري للدراسة



## الجانب النظري للدراسة

### الفصل الأول: ماهية العلاقات العامة

#### تمهيد

المبحث الأول: طبيعة وتعريف العلاقات العامة

المبحث الثاني: اليات عمل العلاقات العامة

المبحث الثالث: جوهر العلاقات العامة

المبحث الرابع: المحاور الرئيسية لنشاط العلاقات العامة

#### خاتمة الفصل

### الفصل الثاني ماهية المؤسسات البحرية الجزائرية

#### تمهيد

المبحث الأول: نشأة وتعريف المؤسسة البحرية الجزائرية

المبحث الثاني: استخدامات المؤسسة البحرية الجزائرية

المبحث الثالث: أسس المؤسسة البحرية الجزائرية

#### خاتمة الفصل

## الفصل الأول: ماهية العلاقات العامة

### تمهيد

تحتل العلاقات العامة أهمية بالغة في كافة المؤسسات والشركات فهي تعد حلقة وصل بين المؤسسة والجمهور سواء كان الداخلي او الخارجي، كما تقوم بمجموعة من الانشطة والادوار تتمثل في تحسين نشاط خدمات المؤسسة وتلبية حاجات الجمهور، فنجاح أي مؤسسة لا يتوقف على ما تحققة من إنجازات إذا لم تتمكن من ايصاله الى الجماهير والمتعاملين معها من خلال عرض برامجها وانشطتها، وفيما يلي نتطرق الى الكلام عن كل ما يخص العلاقات العامة.

## المبحث الأول: طبيعة وتعريف العلاقات العامة

### أولاً: نشأة العلاقات العامة

يعود ظهور العلاقات العامة الى العصور البدائية، اذ في القديم كانت القبائل تحتاج الى من يعلمها بوجود قطيع من الحيوانات للقيام بالصيد او عدو معين كي تستعد لمقاومته، فتوكل المهمة الى اشخاص يقومون بدور رجل العلاقات العامة، كما في وقتنا الحالي، وقد كانت الوسائل التي تستخدم في القديم شبيهة الى حد ما بتلك التي تستعمل في وقتنا الحالي في مجال العلاقات العامة، كحفلات الزواج، واحتفالات الانتصارات على القبائل المعادية إضافة الى ذلك ان زعيم القبيلة كان يعتمد على اشخاص معروفين جدا.

عرف قدماء المصريين بعض ممارسات العلاقات العامة فقد كان ملوك مصر وكهنتها يبذلون جهدا في وصف المواقع الحربية وعرض الانتصارات الكبرى وبيان المواقف الدينية والخلقية التي تثير اعجاب الناس وتضمن كسب تأييدهم، وقد وجه ملوك الفراعنة من خلال ورق البردي نصائح وتوجيهات وارشادات للناس لتجنب بعض السلوكيات غير المقبولة، ويعتبر الاشوريين هم أول من ادخل النشرة المصورة التي تستخدم في العلاقات العامة حاليا، اذ كانوا يرقمون انتصاراتهم، ويصورون بالألوان صور الاسرى من ملوك وافراد، وهي بذلك تحل محل الملصقات واللافتات في الوقت الحاضر.

اما في عهد الامبراطور اشور بانيال فقد وجدت في خزائنه مجلات مفصلة بحسب تواريخها وحوادثها وكان الغرض منها الاعلان لمبادئ معينة كما كان يفعل الفراعنة فقد استعملت واجهات المعابد التي تشيد بالانتصارات الحربية للحكام وانجازاتهم المختلفة وهذا كله يدخل ضمن نشاطات العلاقات العامة خاصة في ميدان الاقناع.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حاج احمد كريمة: العلاقات العامة داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية، مذكرة ماجستير علوم اعلام واتصال، جامعة وهران السانبا، 2010/2009

### العلاقات العامة عند الاغريق والرومان:

تميز المجتمع ابان الحضارتين الاغريقية والرومانية بكثرة التفاعل والاتصال بين الحكام ومع ظهور مبادئ الديمقراطية في المدن اليونانية اخذت العلاقات العامة في الاتساع وخاصة بعد زيادة الاهتمام بالاتجاهات السائدة وميول الناس وتقاليدهم.

### العلاقات العامة في الحضارة الإسلامية:

استطاعت الحضارة الإسلامية ان تظهر مفهوم العلاقات العامة من خلال اعتمادها في الإسلام على عدة أساليب اتصالية مختلفة خاصة تلك التي جاء بها الرسول صلى الله عليه وسلم من لقاءات ورسائل الدعوة ومبعوثين واعتماد الصدق ومحاولة اقناع الناس بالعلاقات الطيبة، فنجد ان الفاطميين والشيعة كانوا من اكثر المسلمين اتقانا للدعوة ومتمرسين في أساليب التأثير في النفوس فقد استخدموا الاحتفالات والاعياد والمواسم وهذا ما يدخل في صميم العلاقات العامة ويتجلى هذا بكل وضوح من خلال الآيات القرآنية العديدة والاحاديث النبوية الشريفة.

### العلاقات العامة في العصور الوسطى:

أطلق على هذه العصور بالمظلمة وهي أسوأ العصور التي مرت بها البشرية حيث كانت المجتمعات في ظلمات التعصب والجهالة نتيجة الجهل والفساد والتعصب الديني، كما اتصفت بالانحلال الاقتصادي والاجتماعي وانتشار النفوذ الاقطاعي.<sup>1</sup>

### العلاقات العامة الحديثة:

المؤسس الفعلي للعلاقات العامة في الولايات المتحدة الامريكية فهو ثيو دور فيل وهو رئيس شركة التلغراف والاهلية حيث أسس سنة 1907م مكتب الاشتراكات والشكاوى بالاشتراك ممهدا للذين جاءوا بعده لتكملة ما بناه في العلاقات العامة ومنهم الملقب بأب العلاقات العامة ايفي لي ليد باتر وذلك بعد ان وضع العديد من مبادئ العلاقات العامة منذ مطلع القرن العشرين

<sup>1</sup> بن قادة سامية: العلاقات العامة في المؤسسة الخاصة السياحية، المرجع السابق، ص40.

والى غاية وفاته سنة 1934م، وكان قد استعمل تعبير العلاقات العامة لأول مرة سنة 1921م في النشرة التي أصدرها مع مساعديه بعنوان العلاقات العامة.

ليأتي بعده ادوارد بيرنيز الذي لعب دورا كبيرا في دفع العلاقات العامة الى مرحلة التقنين العلمي، حيث اصدر سنة 1923م كتاب بعنوان بلورة الراي العام، وكان اول من درس العلاقات العامة في جامعة نيويورك، كما يعود اليه الفضل في انشاء اول مجلة متخصصة في حقل العلاقات العامة والتي تعتبر مرجعا أساسيا للعلاقات العامة المعاصرة، وبعد ان نضجت ممارسة العلاقات العامة في أمريكا، بدأت بالانتقال الى أوروبا في الدول الانجلوسكسونية أولا ثم الدول الفرنكوفونية أهمها فرنسا، وبالنسبة للعلاقات العامة الحديثة نجد تقسيم بيرنيز لها الى اربع مراحل وهي كالتالي: المرحلة الأولى: تبدأ من عام 1900م حتى قيام الحرب العالمية الأولى عام 1914م وقد اعتبرها بيرنيز مرحلة الاعداد والتخصيب.

المرحلة الثانية: وتتمثل في سنوات الحرب العالمية الأولى من حيث دراسة الراي العام من جهة وأساليب التأثير فيه، والدور الذي يمكن ان يؤديه للحصول على التأييد وقد أسهم ذلك في تقدم أساليب لقياس الراي وتوجيهه، وتميزت هذه المرحلة بخصائص جديدة في ظهور وعودة الحياة الطبيعية الى مجراها العادي وظهور الآثار المدمرة التي خلفتها الحرب وما استلزمته الحياة الإنسانية من دور العلاقات العامة في إعادة تكييف الافراد لحياتهم الجديدة.

المرحلة الثالثة: تمتد في الفترة ما بين 1919/1929م وهي مرحلة النمو وتميزت هذه المرحلة بازدهار واضح في أساليب العلاقات العامة وظهرت الأصول الفنية والمنهج العلمي لها بفضل جهود رائد العلاقات العامة ايفي لي وبعده ادوارد بيرنيز.

المرحلة الرابعة: كانت خلال الفترة التي تمتد بظهور ازمة الكساد العالمي التي اجتاحت العالم سنة 1935م وتميزت بظهور الضغوط نتيجة الانهيار الاقتصادي، وتميزت هذه المرحلة انها شهدت نشاطا ملحوظا، في اثناء حركة العلاقات العامة وتحديد معالم شخصيتها كانت مع بداية

عام 1938م حيث أصبح مفهوم العلاقات العامة مستقرا، وأصبحت العلاقات العامة جزءا أساسيا في مختلف المؤسسات.<sup>1</sup>

وقد نشأت العلاقات العامة في كشف الشركات التجارية التي امنت إرضاء الجماهير بالمحافظة على مركزها، فقد من طفل صغير في نهاية القرن التاسع عشر حتى أصبحت شقيقة للإعلام في منتصف القرن العشرين، وبذلك أصبح نشاط العلاقات العامة جزء لا يتجزأ من نشاط المؤسسات والشركات التي تسعى للحصول على ثقة الجمهور وتأييده مما صدا بأصحاب الاعمال ورؤساء المؤسسات الى استخدام اخصائيين في العلاقات العامة واستخدام وسائل الاعلام كوسيلة اتصال للتأثير على الجماهير بمختلف أنواعها.<sup>2</sup>

### ثانيا: تعريف العلاقات العامة

هي ترويج الاتصال والثقة بين شخص او مشروع او هيئة واشخاص اخرين او جمهور خاص، او المجتمع بأكمله، وذلك من خلال توزيع المعلومات التي تشرح وتفسر وتوضح وتنتشر نوع من العلاقات المتبادلة وتقييم رد الفعل، كما تعرف بانها: درجة الفهم التي تحقق بين فرد او منظمة او هيئة والجمهور مع تطبيق الأساليب والوسائل التي تؤدي الى تحقيق هذه العلاقة.<sup>3</sup>

### تعريف العلاقات العامة البريطانية:

التعريف الرسمي لمعهد العلاقات العامة البريطانية فهو ان العلاقات العامة هي الجهود الإدارية المرسومة والمستمرة التي تهدف الى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين المنظمة وجمهورها.

1 د. عبد الرزاق محمد الدليمي: المدخل الى العلاقات العامة، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص24.  
2 عروسي شيماء: دور العلاقات العامة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية مؤسسة سونلغاز المسيلة انموذجا، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020/2019، ص30.

3 د. فلاق شيرة صالح: محاضرات صورة المؤسسة والاتصال الشامل، 2 ماستر اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-2021/2022.

### تعريف جمعية العلاقات العامة الامريكية:

وقد عرفتها جمعية العلاقات العامة الامريكية انها نشاط أي صناعة او اتحاد او هيئة او مهنة او حكومة او اية منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور، كالعلماء والموظفين او المساهمين والعمل على تكييف المؤسسة حسب الظروف البيئية المحيطة وشرح المؤسسة للمجتمع.<sup>1</sup>

### تعريف العلاقات العامة وجماهير المنظمة:

بصفة عامة، يمكن تقسيم جماهير المنظمة الى جماهير داخلية (خاصة بالعاملين داخل المنظمة) وجماهير خارجية (وتمثل الأطراف الخارجية المختلفة والتي لها تأثير على نشاط المنظمة). وفي كلتا الحالتين فإن هدف المنظمة هو إقامة علاقات طيبة مع كل مجموعة من الجماهير المتصلة بها.<sup>2</sup>

## المبحث الثاني: اليات عمل العلاقات العامة

### أولاً: أهمية العلاقات العامة

تبرز أهمية العلاقات العامة في ان المنشآت الصناعية تنتج العديد من السلع التي تهدف الى ايصالها الى ايدي المشترين والمستثمرين، وهي في ذلك ترتبط بالموردين والمنشآت الاخرى، التي تتعاون معها، وتمدها باحتياجاتها المختلفة، بالإضافة الى احتياج جمهورها الداخلي، الذي يتمثل في الموظفين والعمال وتبدو أهمية العلاقات العامة في ان المنشأة تسعى دائماً الى تنمية هذه الاتصالات وتكوين الآراء حول السلع التي تنتجها المؤسسة.

وتتضح أهمية العلاقات العامة في مجال المنظمات الحكومية، حيث تقوم بدور مهم في تحسين العلاقات بين الحكومة والجمهور.

<sup>1</sup> د. بشير العلق: العلاقات العامة الدولية، الأردن، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص38.

<sup>2</sup> د. محمد فريد الصحن: العلاقات العامة المبادئ والتطبيق، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003/2004، ص25.

وتظهر أيضا في انها تؤدي وظيفة مهمة وحيوية للإدارة العامة، اذ أصبح من واجب الإداريين ان يخبروا الجماهير بسياستهم.

وتبدو أهمية العلاقات العامة كذلك في المنشآت الخدمية، فقد تكون الخدمة التي تقدمها غير ضرورية بالنسبة للفرد، او قد تكون هناك بدائل لها، مما يصعب من دور العلاقات العامة، فاذا ما اهملت شركة الطيران-مثلا-الاهتمام بعملائها وعجزت عن تقديم الخدمات على الوجه المرضي، او عدم قيام طائرتها بالإقلاع في مواعيدها المحددة فلا شك ان المسافرين سوف يتوجهون نحو شركات الطيران الأخرى، التي تقدم أحسن الخدمات بنفس التكلفة، بل وربما اقل.<sup>1</sup>

### ثانيا: الأهداف الأساسية والمشاركة للعلاقات العامة في معظم المجتمعات

ان قواعد واصول العلاقات العامة تنص على وحدة هذه الأهداف والوسائل وأساليب التطبيق في كافة المجتمعات مهما اختلفت أنظمتها ويمكن حصر هذه الأهداف الموحدة بما يلي:

➤ تحقيق السمعة الحسنة للمؤسسة ودعم الانطباعات الجيدة عنها،

➤ الترويج لمنتجاتها او خدماتها وتنشيط المبيعات،

➤ تنمية شعور العاملين بالانتماء لها وكسب تأييدهم وولائهم،

➤ كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي المتعامل مع المؤسسة.<sup>2</sup>

### ثالثا: اهداف العلاقات العامة

ان العلاقات العامة تهدف الى إيجاد رابطة قوية بين المؤسسات والجماهير المتصلة بها عن طريق وسائل الاتصال المستمرة بين الجهتين وازافة الى ما سبق الإشارة اليه حاولت جهات متخصصة تحديد اهداف العلاقات العامة وعلى النحو التالي:

➤ دعم سياسات المؤسسة وتقبل الجمهور لها

<sup>1</sup> د. انعام حسن أيوب واخرون: العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، الأردن، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2016، ص22/23.

<sup>2</sup> د. عبد الرزاق محمد الدليمي: العلاقات العامة في التطبيق، عمان، دار جرير للنشر، ط1، 2004، ص35.



- تنمية التفاهم المشترك والمتبادل بين المؤسسة والجمهور
- تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة
- تقييم اتجاهات الجمهور والتنبؤ بها والاستجابة لها
- العمل كنظام تحذير مبكر يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات
- توسيع مجال خدماتها واسواقها وتقبلها لدى جمهور واسع
- مسؤولية العلاقات العامة زرع الثقة بين الإدارة والمساهمين من اجل ضمان استقرار المؤسسة وتقدمها<sup>1</sup>

#### رابعاً: وظائف العلاقات العامة

يمكن بلورة وظائف العلاقات العامة الحديثة في خمس وظائف رئيسية هي:

البحث والدراسات العلمية الموجهة بصورة أساسية لدراسة مشاكل المنظمة الداخلية والخارجية ووضع حلول لها، ولقياس اتجاهات الراي العام لدى جمهور المؤسسة في الداخل والخارج نحو المنظمة وأهدافها وسياستها وممارستها.

التخطيط لأهداف العلاقات العامة ورسم سياستها ووضع البرامج الإعلامية والاتصالية اللازمة على المستويين الداخلي والخارجي.

تصميم وإنتاج كافة الوسائط والبرامج الإعلامية اللازمة، كالأفلام السينمائية ولنشرات والمحاضرات والاعلانات سواء الموجه منها الى الجمهور الخارجي او الى العاملين في المؤسسة.

التنسيق والاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي، وعلى المستويين الرسمي وغير الرسمي، وذلك بالأساليب والمداخل المختلفة المناسبة لكل حالة مما يضمن تناسق العمل والعاملين وتوحد اهتماماتهم وانسجام العلاقات فيما بينهم وبين الإدارة العليا في المنظمة وكذلك تناسق وتوحد الاهتمام بين المنظمة واتجاهات الجمهور الخارجي.

<sup>1</sup> د. عبد الرزاق محمد الدليمي: المرجع السابق، ص40/41.

التعاون مع كافة إدارات او وحدات المؤسسة، وذلك بتقديم الخدمات اللازمة لها، والتسهيلات والالتزامات الممكنة لمساعدتها على القيام بوظائفها، وكذلك الاشراف على الموظفين التابعين لإدارة العلاقات العامة، والحرص على تطويرهم وتنميتهم بما يؤهلهم ويملكهم المعارف والمهارات اللازمة لقيامهم بوظيفتهم بالفعالية المأمولة.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: جوهر العلاقات العامة

#### أولاً: سمات العلاقات العامة

تعد فلسفة الإدارة احدى سمات العلاقات العامة والتي ينبغي ان تضع صالح الجمهور في مقدمة اهتماماتها.

تحمل إدارة العلاقات العامة استراتيجيات وسياسات توضح السياقات التي تلجأ اليها الإدارة لخدمة الصالح العام.

العلاقات العامة تحمل أحد الأنشطة التي تستكمل العملية الإدارية وبذلك فان هناك صلة للعلاقات العامة بعناصر العملية الإدارية عن طريق تخلل نشاطها جميع أوجه العملية الإدارية فهي نشاط تمارسه كل إدارة او وحدة تنظيمية في المنظمة.

تعد العلاقات العامة أحد متطلبات توعية العاملين او المجتمع على نحو واسع بعملية التنمية ومقتضياتها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> د. عبد المعطي محمد عساف، محمد فالح صالح: أسس العلاقات العامة، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004، ص36/37.

<sup>2</sup> د. طارق شريف يونس: إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات مع إشارة للمعطي العربي والإسلامي، عمان، الأردن، اثناء للنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص205/208.

## ثانياً: عناصر العلاقات العامة

فهم عملية الاتصال من الناحيتين النظرية والتطبيقية هو الوظيفة الأولى لرجال العلاقات العامة في المؤسسات والمقصود بالاتصال هنا الاعلام الصاعد من الجماهير الى الإدارة عن طريق البحوث والرسائل الموجهة من المؤسسة الى الجمهور بهدف كسب التأييد والتفاهم.

معرفة الأساليب النظرية والعملية لتشكيل الاتجاهات وهذا يتطلب فهم السلوك البشري.

القدرة على التخطيط والتدريب على المهارات الاتصالية والإدارية والتنسيق مع الآخرين وهذا يتطلب خلفية عملية في مهارات الاتصال لدى رجال العلاقات العامة.

ضرورة وضع العلاقات العامة في اعلى سلم مستوى الإدارة العليا (الهيكل التنظيمي) فبرامج العلاقات العامة لابد ان تكون منسقة مع سياسات المؤسسة.

أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة أنشطة العلاقات العامة لتقويم فاعليتها في تحقيق الأهداف والتغلب على المشكلات.<sup>1</sup>

## ثالثاً: مبادئ العلاقات العامة

تستند العلاقات العامة الى مجموعة من المبادئ وهي:

ان العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة ومخططة تحتاج الى ممارسة العملية الإدارية كالتخطيط والبحث العلمي والتنظيم والتنسيق والتقييم شأنها شأن وظائف المؤسسة الأخرى.

تقوم بين طرفين كلاهما مؤثر ومتأثر في الوقت نفسه فهي تتصف بالديناميكية والحيوية وقوة الفاعلية العاملة تقوم على الاخذ والعطاء والفهم المتبادل والاستجابة المباشرة والايجابية من جانب كل من الطرفين، وهي سياسات واعمال ثم اتصال واعلام فهي تعكس وجهة نظر فئات الجمهور للمؤسسة، وتعكس وجهة نظر المؤسسة لفئات الجمهور فهي بذلك اتصال ذو اتجاهين.

<sup>1</sup> د. عبد الرزاق محمد الدليمي: المدخل الى العلاقات العامة، المرجع السابق، ص47.

انما لا تقتصر على مؤسسات معينة بل انها تشمل جميع المؤسسات الحكومية والخاصة ان كانت تجارية ام صناعية ام اجتماعية.

أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة نشاط العلاقات العامة وهذا يتضمن الفلسفة العامة للمؤسسة واحساسها بمسئوليتها الاجتماعية والتزامها الصدق، فيما يصدر عنها من معلومات وكذلك قيامها على تنمية الثقة والاحترام المتبادل بين الطرفين (مؤسسة وجمهورها).

معرفة الأساليب النظرية والعلمية لتشكيل الاتجاهات وتغييرها وهذا يستوجب تفهمها لطبيعة السلوك البشري.

ضرورة جعل العلاقات العامة مسؤولية الإدارة العليا حيث لا بد ان تكون برامجها متطابقة مع سياسات المؤسسة كما ان سياسات المؤسسة يجب ان تلتقي مع مصالح الجماهير المختلفة.

يرتبط نشاط العلاقات العامة بشكل رئيس بالرأي العام حيث بدون وجود الجمهور لا يكون هناك نشاط للعلاقات العامة فهي تعمل على تبادل التفاهم مع الرأي العام.<sup>1</sup>

## المبحث الرابع: المحاور الرئيسية لنشاط العلاقات العامة

### أولاً: نشاط العلاقات العامة

في حالة المشاريع والمؤسسات الصغيرة يقوم بمهام ومسؤولية العلاقات العامة صاحب المشروع او مديره بنفسه، لان حجم العمل وطبيعة المشروع لا يتطلب استحداث جهاز متخصص للعلاقات العامة كما أسلفنا الذكر قبل قليل.

بعض المؤسسات يقوم بمهام واعمال العلاقات العامة مدير المكتب الخاص او السكرتير لرئيس المؤسسة يقوم كذلك مدير المبيعات او مدير التسويق او مدير الدعاية والاعلان بهذه المهام

<sup>1</sup> د. امانى غازي جرار، عدنان محمود الطوباسي: العلاقات العامة وإدارة المؤتمرات، عمان، الأردن، الصايل للنشر والتوزيع، 2016، ص24.

إضافة لأعمالهم الاصلية، ويؤخذ على هذه الطريقة احتمال عدم إعطاء المكلف بالعلاقات العامة الوقت والاهتمام الكافي لها.

تكوين لجنة للعلاقات العامة تضم عددا من مديري الإدارات الرئيسية ذات العلاقة ويرأس هذه اللجنة رئيس المؤسسة او نائبه وتكون هذه اللجنة مسؤولة عن تخطيط واعداد برامج للعلاقات العامة وتكليف من ينفذها

توزيع اعمال العلاقات العامة على الأقسام المختلفة كل حسب اختصاصها وفي مجال عملها وقد تستعين بعض المؤسسات بخبير خارجي يشترك مع هؤلاء المديرين في اعداد خطة وأساليب عمل العلاقات العامة وتقديم النصح والمشورة.

ومن الطرق المهمة لممارسة نشاط العلاقات العامة استحداث جهاز مختص ومستقل يقوم بمهام ومسؤوليات نشاط العلاقات العامة وذلك لتطوير مهام واعمال المؤسسة واتساع حجمها واتساع اتصالاتها كما يعكس ذلك مدى الاهتمام والتفهم من قبل الإدارة العليا لأهمية نشاط العلاقات العامة والرأي العام.<sup>1</sup>

### ثانيا: أسس انطلاق أنشطة العلاقات العامة

#### 1. انطلاق نشاطها من داخل هذه المؤسسة

ان جميع العاملين في أي مؤسسة يساهمون في تكوين السمعة الطيبة والانطباع الجيد عن هذه المؤسسة، لذلك لا بد لأي مؤسسة ان تبدأ بتحسين علاقاتها مع جمهور الداخلي حتى تستطيع تكوين علاقات جيدة مع الجمهور الخارجي، ويجب ان تكون العلاقات بين الجمهور الداخلي مبنية على الاحترام والتقدير مما يبعث الثقة والحماس والاندفاع لتحسين صورة المؤسسة في الوسط الخارجي وتقديم كل ما هو لائق لتكوين السمعة الجيدة والانطباع الحسن.

<sup>1</sup> د. عبد الرزاق محمد الدليمي: المدخل الى العلاقات العامة، المرجع السابق، ص52/54.

## 2. الاستمرارية

عليك ان نعرف ان اكتساب ثقة الجماهير سواء الداخلية ام الخارجية لا يتحقق دائما الا عن طريق العمل المستمر والمخلص للعلاقات العامة وفي كافة الأوقات ودون انقطاع من اجل الحفاظ على صلة التواصل لتبادل الآراء والمعلومات والسعي لتحقيق ما يطلبه الجمهور، الذي دائما تخضع حاجاته ورغباته للتغيير والتبدل المستمر، وهذا التغيير والتبدل هو الذي يحتم استمرارية العلاقات العامة وديمومتها.

## 3. التعاون المتبادل بين المؤسسات

ان ممارسة اية مؤسسة نشاطها وتوطيد علاقتها مع جماهيرها لا يكفي في أكثر الأحيان لنجاحها في تأدية رسالتها وخاصة إذا اغفلت تعاونها مع المؤسسات الأخرى، لان هذا التعاون يفيدنا في نجاحها وتواصلها مع جماهيرها.

## 4. شمولية العلاقات العامة

العلاقات العامة ضرورية في كل الميادين التجارية والصناعية والتعليمية والإدارية والصحية وعلى المستويين العام والخاص، وعلى الصعيدين الداخلي والخارجي، وفي المجتمعات النامية والمتقدمة، لذلك يجب ان يشمل نشاطها جميع المجالات والا يقتصر على مجالات محدودة.

## 5. اخلاقيات العلاقات العامة

ان العلاقات العامة كما لاحظت سابقا تقوم على أسس من الثقة والاحترام المتبادل بين المؤسسات وجماهيرها، وهذا يتطلب منها ان تقوم على مبادئ أخلاقية، أي ان تبتعد عن التحيز والتفرقة والعنصرية والحزبية والدينية، وعن وسائل الغش والتضليل، والدعاية المزيفة، والخداع، وان تتعامل مع كافة الجماهير بصدق وامانة بصرف النظر عن الدرجة الثقافية او الحالة الاجتماعية او الاتجاهات العامة والخاصة لدى الفرد.

## 6. حيوية العلاقات العامة

يجب ان تقوم العلاقات العامة على أساس الاخذ والعطاء وعلى أساس التلقي والاستجابة يعني تلقي ردود الفعل الناتجة عما قدمته وما اعطته والاستجابة المباشرة والايجابية لهذه الردود بشكل يحقق مصلحة كل الطرفين، بمعنى اخر يجب ان يتصف نشاط العلاقات العامة بالفاعلية والايجابية.

### ثالثاً: مشاكل العلاقات العامة

#### (1) الانطباع حول وظيفة العلاقات العامة

ان الراي العام تجاه وظيفة العلاقات العامة اخذ في التحسن التدريجي فالقليل الان يصف ممارس العلاقات العامة بانه ماكر او ناعم للمس او غير امين،

ولكن هناك الكثير يروا ان ممارس العلاقات العامة يؤدي دورا هاما في المجتمع ومع ذلك ينظروا اليه بحذر على اعتبار ان لديهم القدرة على إعادة صياغة او تشكيل الراي العام في المجتمع، وهذا يفرض على ممارس العلاقات العامة ان يؤدوا هذه الوظيفة بحرفية بارعة.

#### (2) عدم الصلاحية

لسوء الحظ يوجد العديد من الممارسين في مجال العلاقات العامة، ليس لديهم المهارات المطلوبة لأداء هذه الوظيفة سواء في المؤهلات او الصفات او... الخ

#### (3) المهنية

ان العديد من ممارسي العلاقات العامة يعتبروا حقيقة مهنيين ومحترفين في هذا المجال، ومع ذلك فإن وظيفة العلاقات العامة لا تعتبر كذلك الى الان في معظم المنظمات،

أي انهم كفردى يتصفون بالمهنية، اما الوظيفة في المنظمات فلا تزال بعيدة عن هذا.

#### (4) عدم وجود شهادة معترف بها في مجال العلاقات العامة

ان المدخل الى المنطق لإيجاد العلاقات العامة كمهنة معترف بها هو وجود دراسة او برنامج على مستوى أكاديمي في هذا المجال، يعطى شهادة معترف بها في بلادنا.

#### (5) اخلاقيات المهنة

ان لممارس العلاقات العامة أثر كبير على الراي العام، وكل شخص يستطيع ان يمتهن مهنة العلاقات العامة، او هو يمتهينها فعلا، فلا يوجد قيود مهنية على الدخول الى هذا المجال، ولا مؤهل معين مطلوب، ولا توجد جهة تمنع شخص من أداء هذه المهنة، او تعطى تصريح لمزاوتها.

#### (6) الإدارة الصامتة او غير المرئية

من أكبر المشاكل التي تواجه العلاقات العامة تتمثل في عدم رغبة او رفض الإدارة العليا التحدث الى الجمهور، وهذا يجعل المنظمة تفقد الى حد كبير تأييد وتعاطف الجمهور بسبب هذا التجاهل او عدم الاهتمام.

#### (7) الإدارة غير الشخصية

يعتبر نقص الثقة من الجماهير أكبر المشاكل التي تواجه المؤسسات والهيئات والمنظمات في مجتمعنا المعاصر، وما زلنا نجد في العديد من المؤسسات الإدارة العليا تدير هذه المنظمة بدون تفكير حقيقي وجدي في الجماهير.<sup>1</sup>

#### رابعا: نجاح العلاقات العامة

ان يكون على دراية بالتاريخ والفلسفة وعلم النفس الاجتماعي المعرفة بوسائل الاتصال ووسائل الاعلام المختلفة، والاهم من ذلك ان يكون قادرا على الكتابة.

ان يكون قادرا على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل الانترنت

المعرفة بأسلوب رجال الاعمال

<sup>1</sup> د. عبد العزيز محمد النجار: العلاقات العامة مدخل بيئي، اسكندرية، المكتب العربي الحديث، 1993، ص52/51.



المعرفة التامة بسياسات الدولة

كيفية انجاز الأمور البيروقراطية من اجل كسب ميزة أفضل بين المنظمات.

## خاتمة الفصل

مما سبق نستنتج بأن العلاقات العامة وظيفية إدارية تقوم بها كافة المؤسسات مهما اختلفت طبيعة او نشاط هذه المؤسسات، وأيضا تسعى العلاقات العامة في المؤسسة الى تقوية الصلة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي وكذلك جمهورها الخارجي بغية استقرارها بالمؤسسة.

## الفصل الثاني: ماهية المؤسسات البحرية الجزائرية

### تمهيد

من الضروري في البدء التعرف الى المؤسسة التي نحن بصدد دراستها، ونبدأ بالتساؤل عن الظروف التاريخية التي أدت الى نشأة المؤسسة البحرية لمدينة مستغانم، ويسمح لنا ذلك بمعرفة المرحلة التي سبقت انشاء المؤسسة، ووضع انشاء المؤسسة في سياقه التاريخي الذي يحمل اضاءة مهمة عن تعريفات المؤسسة البحرية وكل ما يلم او يخص المؤسسة البحرية الجزائرية لمدينة مستغانم.

## المبحث الأول: نشأة وتعريف المؤسسة البحرية الجزائرية

أولاً: لمحة تاريخية عن إنشاء ميناء مستغانم.

قبل سنة 1830م لم يكن بمدينة مستغانم ميناء على طول الساحل، بين صلامندر وخروبة كان موجود شاطئ شاسع يحتوي على صخور ضخمة وخطيرة الإبحار ومنطقة القرصنة المسماة بمرسى الغنائم وبهذا سميت بمدينة مستغانم. البداية الحقيقية لميناء مستغانم في 1833م وكانت التعاملات المستقبلية.

ومع الوقت ازداد عدد السكان وازدادت معه العمليات التجارية 2400طن/سنة فأصبح الحاجز يبلغ 325متراً.

أول مشروع ميناء يعود تاريخه إلى 1882م، ولكن الأشغال فيه بدأت في 1890م وانتهت في 1904م. وفي 1897م وصل الحاجز إلى 725متر، وطريق السكة الحديدية وصل إلى الأرضية المسطحة للميناء، وأول طريق جنوب غرب بدأ في 1898م كما انتهت الأشغال الأولى لمربط السفن في 1904م. وفي تلك الفترة لم يكن للميناء بعد أرصفة.

لقد تخصص الميناء في استغلال الحبوب والخمور، وبعد الحرب العالمية الثانية تم تجهيزه بمعدات إلى أن توصل إلى احتلال المرتبة السادسة بالنسبة للموانئ الجزائرية. حيث يصدّر كل المنتجات الوطنية من الخمور، الحمضيات، الأغنام والأحصنة، ويستورد المنتجات المصنعة والاستهلاكية، وكذلك آلات للتصنيع وبعد الاستقلال ومع المخططات التي وضعت لتطوير الميناء، عرف هذا الأخير تطوره في أعماله التجارية ولذلك شاهد ما يلي:

- إنشاء مخزن للسكر قدرته الطاقوية 15000طن وقد شرع العمل به في 1970م.
- شراء معدات كالرافعة وعربات لدفع الأشغال.
- وضع مكان تحت خدمة سند جر السفن والذي خصص سنيين ذات سعة 100طن لكل واحدة.
- موقع للإضاءة كامل (الحراسة، العمل) في 1982م.

- وضع في خدمة مخزن للحبوب سعته 30000 طن في 1986م  
إن برنامج إعداد مرتبط سفن ثاني اقتاد بالملموس من طرف:
- \* إنشاء مصر (حاجز في الماء) للصيد بـ 120 متر في الطول وهذا في 1987 م.
- \* في 1988م أنشئ رصيف تجاري جديد، تم استغلاله في 1988م، وطول هذا الرصيف 237متر ومضخات R.O بـ 70 متر.
- \* في 1987م تم إنشاء أرصفة عائمة للصيد طولها 93 متر.
- \* قد دعم سند الجر للسفن مركزي ثالث سعته 250 طن.<sup>1</sup>

### ثانيا: مفهوم المؤسسة البحرية الجزائرية

يقصد بها مجموعة الوسائل والتجهيزات المهيأة والمستغلة بهدف ضمان نقل البضائع بين السفينة ومختلف أساليب النقل البرية والمائية الأخرى، وأيضا يعتبر مكان ساحلي خصص من طرف السلطات الإدارية المسؤولة لخدمة العمليات التجارية البحرية.<sup>2</sup>

### مفهوم صناعة النقل البحري

يتضمن مفهوم صناعة النقل البحري كل ما يخص هذه الصناعة الخدمية وانشطتها المختلفة والمتعددة والتي تتكون من إدارة واقتصاديات السفن والبضائع والموانئ، وتمثل تلك المكونات العناصر الأساسية لهذه الصناعة بحيث يعتمد كل عنصر على الآخر ولا يمكن لهذه الصناعة ان تقام او تتقدم بدون تزامن وتزواج وتطوير العناصر الثلاثة مع بعضهم البعض، بل أكثر من ذلك إذا حدث أي تقدم او تطوير او ابتكار في أي من العناصر، يجب على العنصرين الآخرين ان يتطورا تبعا لذلك.<sup>3</sup>

1 غمري جمال: الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم.  
2 حملاوي ربيعة: مردودية المؤسسات المينائية، دراسة حالة مؤسسة ميناء الجزائر L'EPAL، شهادة دكتوراه علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2007، ص80.  
3 د. شريف ماهر هيكل: اللوجستيات والموانئ البحرية من اجل التغيير، الإسكندرية، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، 2015، ص11.

## تعريف القانون البحري الجزائري

حسب المادة 889 من القانون البحري الجزائري، رتبت الموانئ حسب استخداماتها فالموانئ التجارية سميت كذلك ورتبت في هذا الصنف الموانئ المخصصة لضمان وفي أحسن الظروف الاقتصادية والأمنية مختلف عمليات الشحن والافراغ للأفراد، البضائع والحيوانات الحية العابرة من النقل البحري الى النقل البري والعكس، بالإضافة الى كل العمليات المرتبطة بالملاحة البحرية.<sup>1</sup>

## المبحث الثاني: استخدامات المؤسسة البحرية الجزائرية

### أولاً: دوره ومسؤولياته

- ضمان متابعة ارتباط النشاطات المالية المحاسبة والمالية الميزانيات والاستثمارات.
- تحديد سياسة تمويل المؤسسة وتطوير مخطط التمويل.
- مفاوضة شروط التمويل والتسديد.
- متابعة ومراقبة تنفيذ مخطط الاستثمارات.
- إعداد مخطط الخزينة وتسيير الميزانية السنوية ومتابعة تطبيقها.
- مسؤول على توحيد الميزانيات.
- متابعة المحاسبة على مستوى مركبات الأعمال داخل الميناء.
- تحليل الحسابات الاستغلالية والميزانية.
- تنفيذ المراقبة.
- مساعدة ونصح المركبات من اجل التحكم الجيد في المحاسبة.
- السهر على احترام القوانين والتنظيم المكلف بالوظيفة.
- السهر على تطبيق النصوص الجبائية والمالية والمحاسبة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حملاوي ربيعة: المرجع السابق، 80.

<sup>2</sup> غمري جمال: المرجع السابق.

## ثانيا: تخصيص الصلاحية

المديرية المالية والمحاسبة تساهم فعليا في تعريف الأهداف العامة حيث تستمر على تطبيق السياسة المالية للمؤسسة والتي كلفت بتحسين الظروف من اجل أنظمة التسيير والتنظيم ومراقبة في كل مكان. هذه الطرق من اجل تامين وتطبيق من طرف مختلف المديریات السياسية المالية والإجراءات القانونية للتسجيل المحاسبي الخاص بالعمليات المالية المأخوذة من جميع الوثائق المتقضية من طرف القانون، وإنها مكلفة بتسيير ميزانيات المؤسسة وأنظمة مخطط الإعلام الآلي.

## ثالثا: تركيبة الميناء

يحتوي على الأقسام التالية:

- مصلحة المحاسبة.
- مصلحة المالية.
- خلية الإعلام الآلي.

## رابعا: عناصر النقل البحري

### 1) السفينة

سوف نتناول السفينة في بداية حديثنا، انها تمثل الوحدة الاقتصادية الأساسية في خدمة النقل البحري، وذلك إذا ما قيست بكمية البضائع المنقولة دفعة واحدة، حيث لا تستطيع أي وسيلة نقل أخرى نقل هذا الكم من البضائع في المرة الواحدة، وهو ما يطلق عليه باقتصاديات الحجم، وإذا ما تحدثنا عن السفن بشكل عام، فهناك نوعان اساسيان:

### ❖ سفن البضائع الخطية

هي تلك السفن التي تقوم بالخدمة طبقا لبرنامج محدد المواعيد بين مجموعة من الموانئ بتردد ثابت وجداول معلنة، وتقوم سفينة البضائع الخطية بتوفير خدمات خطية لنقل البضائع لجميع الشاحنين الذين يحتاجون اليه، وتتبع سفن البضائع الخطية في توزيع البضائع بطرق مخططة،

بصرف النظر إذا كانت مشحونة بالكامل ام غير مشحونة، بل ان أساس تشغيل سفن البضائع الخطية هو الخدمة المنتظمة، طبقا لبرنامج محدد المواعيد، وهو السمة المميزة لهذا القطاع، ويعتبر في غاية الأهمية بالنسبة لمالك السفينة<sup>1</sup>.

### ❖ سفن البضائع الجواله

تقوم هذه السفن بالإبحار في جميع انحاء العالم جميعها بحثا عن شحنة من البضائع الصلب في المقام الأول، ولا تعمل على برنامج محدد المواعيد، وانما تبحر أينما تتواجد البضاعة.

### (2) الميناء

يشير الى أهمية تطوير الموانئ لتواكب التطور المستمر في صناعة السفن حتى لا يحدث تكس في الموانئ، لذلك تتسابق موانئ العالم الى بناء محطات خاصة بالحاويات لمواكبة التطور في صناعة النقل البحري عامة والخطوط المنتظمة خاصة وتحول الى موانئ محورية وجذب حاملات السفن بشتى الطرق امر مهم.

### (3) البضائع

يمكن القول بصفة عامة ان الطلب على النقل هو طلب مشتق من طلب على البضائع وعليه، فإنه يمكن القول بأن هناك علاقة طردية مباشرة بين النقل البحري وحركة التجارة العالمية، فكلما انتعشت حركة التجارة العالمية، كلما انتعشت معها حركة النقل البحري، والعكس بالعكس، وذلك نظرا لان نحو 80 بالمئة من حركة التجارة العالمية تنقل عبر البحار والمحيطات.

## المبحث الثالث: أسس المؤسسة البحرية الجزائرية

### أولا: النظريات المفسرة لدوافع تدويل التجارة البحرية

ظهرت على الساحة الدولية للأعمال العديد من النماذج التي تشكل صيغا للتعاون بين شركات النقل الخطي الدولية والمتعددة الجنسية، والدول المضيفة التي اعتقدت في بداية الامر ان هذه

<sup>1</sup> شريف محمد ماهر: إدارة النقل البحري (التجارة الخطية) فعاليات التطبيق-متطلبات الريادة، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2006، ص18.



الصيغ الجديدة سوف تمكنها من مراقبة وتوجيه نشاط هذه الشركات وذلك بعدما تبين لها عدم تمسكها بشرط امتلاك النسبة الغالية من راس المال للإبقاء على عملية اتخاذ القرارات في يد مراكزها الرئيسية.

#### ❖ دوافع قبول الدول المضيفة للتجارة البحرية الدولية

هدفت الدول المضيفة من وراء قبول عمل شركات النقل الخطي الدولية على أراضيها الى تحقيق مجموعة من الدوافع منها:

- تنشيط حركة التجارة البحرية
- زيادة الصادرات والواردات السلعية والخدمية
- الحصول على راس المال والتكنولوجيا اللازمة لاستغلال الموارد المائية الطبيعية المحلية
- الدخول الى الأسواق الجديدة والانطلاق لأفاق العالمية
- الحصول على المهارات والمعارف الإدارية والفنية
- اكساب مديريها خبرة دولية
- تقديم خدمات نقل على مستوى عال من الجودة، وبتكلفة منخفضة
- تنمية الاقتصاد القومي وتحقيق أفضل استخدام له<sup>1</sup>

#### ❖ دوافع انتقال شركات النقل الخطي الى العمل الدولي

بصفة عامة تتمثل بعض دوافع انتقال شركات النقل الخطي الى العمل الدولي فيما يلي:

توافر تكنولوجيا نقل متقدمة يبحث عن تصديرها لتنمية بديل اخر متطور عنها وجود طاقات إنتاجية معطلة، سواء كانت مستلزمات الية او ميكانيكية متقدمة او مواد خام تخضع لعوامل التقادم.

تواجد دوافع استراتيجية سياسية للسيطرة على بعض الأسواق الخارجية

<sup>1</sup> د. شريف محمد ماهر: المرجع السابق، ص37.

إعطاء بعض الدول المضيفة تسهيلات كبيرة لاستقطاب الشركات الأجنبية

### ثانياً: الوظائف الرئيسية للميناء

تقوم الموانئ البحرية بالعديد من الوظائف التي تخدم الاقتصاد القومي للبلد، والتي تساهم الى حد كبير في ازدهار العلاقات التجارية بين الدول، ويمكن تلخيص الوظائف الرئيسية للميناء في النقاط التالية:

#### ❖ وظيفة التبادل التجاري

يزيد وجود موانئ ذات كفاءة عالية في الأداء وتسهيلات في الخدمات من حجم التجارة للدولة ويفتح منافذ مباشرة للأسواق العالمية بدون زيادة في عدد الوسطاء التي تزيد من التكلفة النهائية للنقل، كما انها تزيد من القدرة التنافسية للصادرات، بالإضافة الى ان وجود تسهيلات الميناء تؤدي الى تحسن مركز الدولة حيث تتيح لها الفرصة باستيراد احتياجاتها مباشرة من الدول المصدرة، وعلى النحو الاخر تصدير منتجاتها الى انبب الأسواق التجارية، كما ان الموانئ تساعد على قيام العديد من الأنشطة المختلفة التي تخدم صناعة النقل البحري مثل التوكيلات الملاحية -التامين- اصلاح السفن- تموين السفن، مما يؤدي الى تنشيط التجارة وتحقيق الرخاء الاقتصادي للدولة.

#### ❖ وظيفة النقل

ان الميناء يمثل حلقة الوصل بين البحر والأرض، وله دور كبير في شبكة النقل المتكامل (المتعدد الوسائط) من الباب الى الباب، فالميناء يوفر ويربط بين وسائل النقل البحري (السفن) والنقل البري وبالعكس، ويقدم جميع التسهيلات والخدمات التي تحقق الامن ومستوى أداء بأقل التكاليف الممكنة.

### ❖ وظيفة العمالة

مما لا شك فيه ان الموانئ توفر فرص عمل كثيرة في مختلف الأنشطة وتساعد على خلق كوادر رئيسية في مجال الإدارة والتشغيل يمكن الاستفادة منها في تطوير صناعة الموانئ، وفرص العمل التي توفرها الموانئ تعتمد على نوع الميناء ونوع النشاط الذي يقوم به.<sup>1</sup>

### ❖ الوظيفة الصناعية

تقوم معظم الموانئ الان بالتصنيع او بمعنى اخر أصبحت كأي مؤسسة تجارية، وتقوم على بعض الصناعات ذات الطبيعة التصديرية او التي تعتمد على المواد الخام التي تستورد من الخارج ومن امثلة هذه الصناعات الحديد والصلب وصناعة السفن وتجميع السيارات ومعامل تكرير البترول او أصبحت كما يقال عنها اليوم مراكز لوجستية.

### ❖ وظيفة الموارد المائية

تعتبر الموانئ من اهم المصادر للحصول على العملات الصعبة التي تحتاجها الدولة، ويتحقق هذا عن طريق الرسوم التي تحصل من السفن، والرسوم الجمركية التي يتم تحصيلها عن البضائع الواردة، ومن ناحية أخرى عن طريق العملة التي ينقلها اطقم السفن والركاب.

### ❖ وظيفة سياسية

للموانئ دور هام في تدعيم الاستقلال الاقتصادي والسياسي للدولة، حيث ان الدول التي تتمتع بمنافذ مباشرة (موانئ بحرية) على العالم الخارجي دون أي ضغوط لوقوع تجارتها الخارجية تحت سيطرة أي دولة مجاورة تتمتع بتلك الاستقلالية، اما في حالة استخدام الضغوط التي تمارسها دولة العبور فلا يمكن تحقيق ذاتها واستقلالها الاقتصادي.

<sup>1</sup> شريف ماهر هيكل: المرجع السابق، ص23/21.

### ثالثا: نشاطات الموانئ الجزائرية

#### 1. المبادلات التجارية

يتحدد دور التجارة الخارجية الهام في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال كونه المصدر الرئيسي للدخل والعملات الأجنبية، والعامل المنشط للعلاقات الاقتصادية مع العالم الخارجي

#### 2. نقل المسافرين

يعتبر التطور المضطرد والملحوظ في عدد المسافرين بحرا عاملا مشجعا للنقل البحري

#### 3. توفير مناصب العمل

توظف الايدي العاملة التي تستقطبها الموانئ في الأنشطة المرافقة لنشاط النقل البحري أصحاب السفن، العاملون بالمخازن والمستودعات ومكاتب العبور، عمال الأرصفة.<sup>1</sup>

### رابعا: مشاكل الموانئ الجزائرية

#### 1. موانئ من الجيل الأول

الموانئ الجزائرية القديمة لا تمثل سوى نقاط انقطاع الحمولة، حيث اكتفت السلطات العمومية في الجزائر بتسيير هذا الإرث دون ادخال أي تعديلات عليها او على بنيتها التي تتكون بشكل عام من احواض صغيرة ضيقة، سقائف ومخازن قريبة من بعضها، وارصفة تفصل بينها حواجز ضيقة. فإنها اليوم لم تعد تتماشى والمتطلبات المستجدة والناجمة عن التطور الكبير الذي شهده مجال النقل البحري، فالسفن اصبحت أكبر وبمواصفات عالمية محددة.

#### 2. نقص في التجهيزات والاليات

ان الجزائر تصنف ضمن أكبر الدول المستوردة للحبوب لكن ميناء الجزائر فقط يشمل أكبر مركز خاص بالحبوب ويعتبر غير كافي، ناهيك عن استعمال وسائل تقليدية.

<sup>1</sup> فوزية رميني: الموانئ الجزائرية تحول صعب في تسييرها، جامعة وهران، ص171/169.

### 3. ارتفاع في عدد العمال

تعرف الموائى الجزائرية فائضا في عدد العمال مما يقتضي اتخاذ إجراءات ترمي الى تحويل جزء منهم نحو وظائف أخرى او منحهم التقاعد المسبق او دفع تعويضات لهم وتبقى هذه المشكلة شائكة بالنسبة لدولة في طريق النمو تستفحل فيها البطالة.

### 4. تأخر في عملية تداول الحاويات

لقد أصبح التوجه لاستعمال الحاويات في نقل البضائع، وما فتئت معدلات النقل بالحاويات ترتفع بشكل كبير ومتسارع.

### 5. انخفاض معدلات أداء الموائى

والذي يساهم فيه بشكل كبير، توقف أنشطتها ليلا، وخاصة ما يتعلق بمناولة السلع والبضائع.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> فوزية رميني: المرجع السابق، ص172/173.

## خاتمة الفصل

نستنتج مما سبق عرضه ان المؤسسة باختلاف أنواعها تعد هي الوسيلة والاداة الأساسية الفاعلة لتحقيق التنمية، سواء كانت مؤسسات عمومية او خاصة، وكل مؤسسة تحتاج الى علاقات عامة من اجل نجاح نشاطها وتحقيق أهدافها، واستمراريتها على البقاء.

## الجانب التطبيقي للدراسة

الفصل الثالث: عرض ميداني للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: الإطار العام للمؤسسة المدروسة

المبحث الثاني: عرض تحليل المقابلات

المبحث الثالث: عرض النتائج

خاتمة الفصل



## الفصل الثالث: عرض ميداني للدراسة

### تمهيد

قمنا بإجراء هذا الجانب والمتمثل في الجانب التطبيقي للدراسة لتسليط الضوء على نشاط العلاقات العامة في المؤسسات البحرية الجزائرية والتي وقفنا على أحد فروعها الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم، وذلك للحصول على معلومات حول نشاط العلاقات العامة في هذه المؤسسة وهذا باعتمادنا على منهج دراسة حالة والعمل بأدوات البحث المقابلة والملاحظة.

المبحث الأول: الإطار العام للمؤسسة المدروسة

أولاً: لمحة تاريخية عن إنشاء مؤسسة GEMA.

La cnan مؤسسة الوظيفة العمومية الجزائرية للملاحة تأسست في 31 ديسمبر 1963م هذه كانت محتكرة للنقل البحري.

في 1982م مع تأسيس عدة شركات تقوم بنفس العمل، أعادت بناءها أعطيت شركة جديدة وهي enctm تعتبر هذه المؤسسة وطنية للإيداع والنشاطات الملحقة بالنقل البحري.

في 1988م enctm تحولت إلى شركة ذات أسهم action.

في 1991م تحولت أيضا للخدمات البحرية وهذه الأخيرة تنقسم للاحتكار مع الشركات الأخرى وهي:

\* NASHCO وتعني:

NTA \* CO: Compagne NA: National SH: Shipping وهي المغربية للنقل.

❖ تعريف الشركة: الشركة العامة للخدمات البحرية التي تدار من طرف رئيس مجلس إدارة

معين من مجلس اجتماع إداري وهي ممثلة الموانئ التجارية الجزائرية.

الوحدة البحرية الرئيسية، الوحدة الثانوية مثل: الجزائر، وهران، تنس، عنابة.

❖ فروعها:

الشركة العامة للخدمات البحرية التي هي GEMA.

GE : Général. MA : Maritime.

لها عدة فروع:

FILTRANS المتخصصة في العبور والنقل.

ALSHOPE : المتخصصة في الوساطة والتخزين.

❖ دورها: تقوم الشركة العامة للخدمات البحرية بإيداع البواخر والبضائع وهي في خدمة

البواخر (خط مستمر) وتمثل الكاري على النطاق الوطني والخارجي.

ثانياً: دور كل مصلحة في الهيكل: تعتبر **GEMA** من المؤسسات الخاضعة للتنظيم المدير: هو الذي يدير العمل ويؤكد على صحة القرارات التي تأتي من المحافظات، كما تحتوي على مكتب خاص بالإعلام الآلي الذي يقوم بكل ما يتعلق بالإعلام الآلي وصيانة المعدات، كما يتخصص بالتصدير والاستيراد.

• **الاستيراد:** يقوم بالاستيراد وذلك من أجل تحضير رهن السند وتحضير الفاتورة، كما

يتأكد من صحة السطور الموجودة في السند ويقوم بالحسابات للبضائع ومعرفة قيمتها.

• **التبادل:** يجب أن يحضر فيه الوكيل المعتمد من أجل قيامه بالتبادل ويشترط أن يأتي

معه بالسند الأصلي، الشيك وخاتم من طرف البنك وهذا من أجل الإمضاء على سند بواسطة **Bon à Délivrer**. ثم يخرج سلعته وهناك أيضاً الشاري الذي لا يقم بدفع المبلغ حتى يبيع سلعته تماماً ثم يقم بالتبادل وهذا يتم خلال 10 أيام فقط.

• **التحويل:** يكون على حساب الباخرة إذا كانت دائنة أو مدانة.

كما يوجد محافظتين مرتبطتين مباشرة مع مكتب المدير.

• **قسم الاستثمار التجاري:** تقاد من طرف رئيس المحافظة وهي مقسمة إلى خمسة

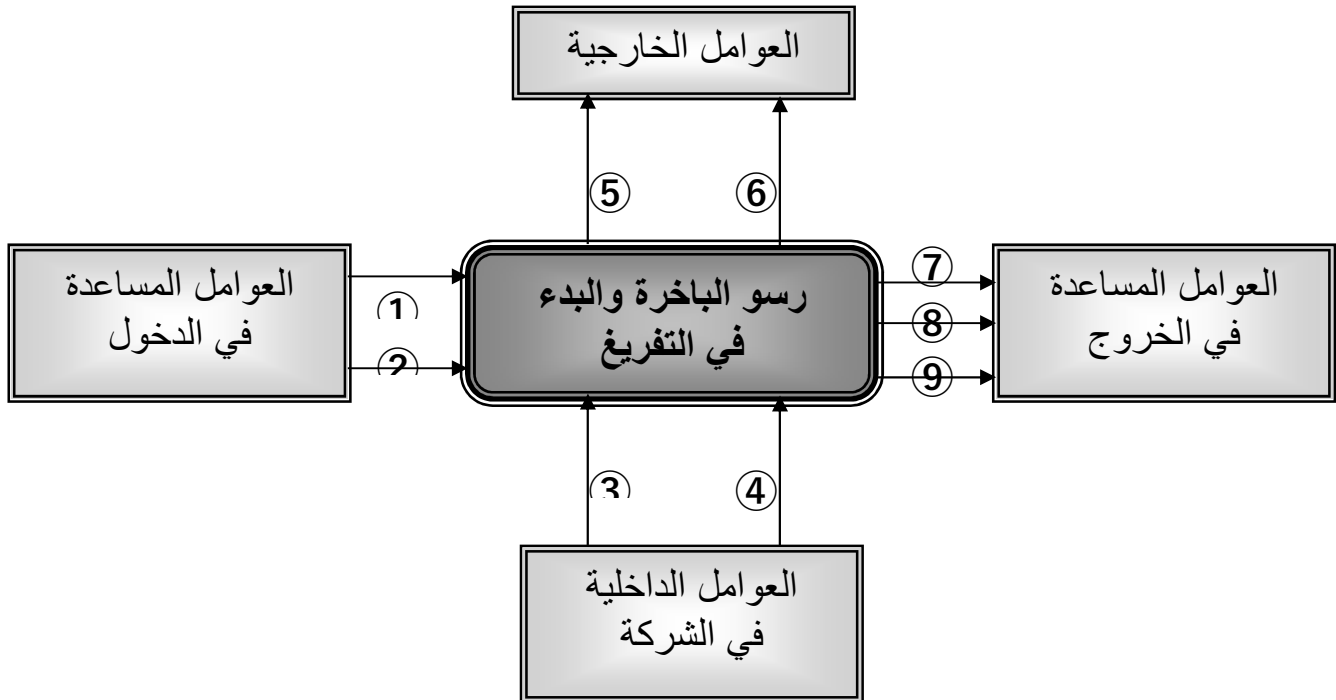
محافظات كآلاتي:

- **علاقة الطرف مع الباخرة (Relation Bord):** هو الشخص الذي يقوم بتمثيل

الشركة المذيعة وعمله يتمثل في تحضير مستندات قبل وصول الباخرة وإحضار

مستندات عند وصولها.

- مصلحة تسجيل المحتويات



الشكل رقم 01: مصلحة تسجيل المحتويات

- الوسيط (Courtage): يقوم بحجز منشورات وتصريحات متعلقة بالبوأخر.
- مصاريف الحاويات (Fret et Conteneurs): يقوم بمراقبة Pal من أجل ملأ السند. ويذهب إلى EPM (مؤسسة ميناء مستغانم)، ويرافقه معاون من هناك وعند وصول الباخرة يراقب الحاويات مع وضع علامة عند وجود تلك البضاعة ثم يقوم بالشحن. عند القيام بكل هذا يذهب ويرى Escale في جدول يرتب كل من:
  - \* الشاري (Entreprise National des Travaux aux Puits) ENTP.
  - \* الميناء: رقم سري مثل Houm840058.
  - \* التبادل: التاريخ.
  - \* رقم الحاويات.
  - \* الملاحظة: نوع 20' صغيرة، 40' كبيرة.
  - \* شيك رقمه ونوع البنك.

\* الوقت الذي تذهب فيه السفينة.

قبل إرسال المحتوى إلى الكاري، المسؤول تحت المحافظة يحضر ويعطي وضع على الرصيف والرصيد المفتوح من أجل تحضير قائمة المحتوى.

- حساب المرسى (Compte D'escale): هو الذي يقوم بحساب مصاريف المرسى ويسلم لهم الفاتورة من اجل دفع إقامة الباخرة.

- التحصيل (Recouvrement):

هو الشخص الذي يتأكد في حقوق الكراء ويرى إذا كانت الشركة دائنة أو مدينة.

• قسم الإدارة المالية:

تقاد من طرف رئيس المحافظة ومقسمة إلى ثلاث تحت محافظات:

-الصندوق: (caisse)تحتوي على كل ما يتعلق بالمال.

-المحاسب: (comptable)هو الذي يقوم بميزانية المؤسسة وتصفية الحسابات.

-العمال: (personnel) تسيير العمال وكل ما يتعلق بهم.

ثالثا: أطراف المتعاملة مع GEMA

\_ الجمارك

طبقا لقانون سلامة السفن على كل سفينة الحصول على ترخيص الملاحة ويرخص الترخيص عن الادارة المركزية للتفتيش البحري بمصلحة الموانئ والمنائر ولا يصدر الترخيص الا بتقديم مستندات معينة كالرسومات الخاصة بالسفينة وشهادة الحمولة وشهادة خط الشحن.

ويعتبر الترخيص لا غيا في حالة حدوث اي تغيير او تعديل في بدن او معدات او آلات السفينة خلال مدة سريان الترخيص ويجب اخطار الادارة المختصة لاتخاذ الاجراءات اللازمة. كما يجب على الجهة المختصة التثبت من مراعاة الاشتراطات الاتية:

\* وجود الشهادات الدولية وتراخيص الملاحة.

\* ان يظل بناؤها وترتيباتها وتجهيزاتها وجميع معداتھا في حالة مرضية وان تظل آلاتھا ومراجلھا والوسائل المسيرة لها في حالة مأمونة وصالحة للعمل.

\* ان يكون عدد وسائل الانقاذ كافيا لمجموع الاشخاص المرخص لهم في حملهم.

\* ان تكون خطوط الشحن قد رعيت في السفن التي تقوم بنقلهم.

## \_ الرقابة على السفن الأجنبية

تشمل الرقابة التثبت من مراعاة احكام الاتفاقيات الدولية المعتمدة جزءا متمما لقانون حماية سلامة السفن بحيث لا يترتب على هذه الرقابة تعطيل العمليات التجارية التي تقوم بها السفن. لمدوبي ادارة التفتيش وللخبراء الحق في اي وقت دخول اي سفينة في المياه الاقليمية او اية سفينة في الخارج، للقيام بالمعاينات التي تدخل في حدود اختصاصاتهم ويكون لهم حق الاطلاع على جميع الاوراق والمستندات المتعلقة بالسفينة. كما لا يجوز لأية سفينة ان تقوم برحلة دولية ما لم تكن على أثر معاينتها قد حصلت على شهادة دولية لخط شحنها لذلك يتقرر حق مراقبة السفن لضمان احكام خطوط الشحن. وتعد رقابة الدول على السفن رقابة مستمرة ذلك ان شهادات خطوط الشحن تكون وجوبيا محددة المدة. ويجوز ايضا للسلطة المختصة "الجمارك" بمراقبة السفن والتحقيق في اية مخالفة لأحكام خطوط الشحن على ان تتولى كل دولة تنظيم اجراءات التحقيق وتحديد الجزائيات المناسبة لأوجه المخالفات، وإذا ارتكبت المخالفات من قبل سفينة اجنبية، تلتزم الجهة المختصة بالرقابة بأخطار قنصل الدولة التي تنتمي اليها السفينة بجنسيتها.

### ❖ التأمينات

#### • عقد التأمين البحري:

يعرف عقد التأمين البحري انه عملية يلتزم بموجبها أحد الاطراف وهو المؤمن للطرف الاخر وهو المستأمن ان يقدم له مقابل اداء يسمى قسط التأمين عوضا ماليا له او للغير عندما يتحقق بالنسبة لأشياء معينة يتفق عليها خطر من الاخطار التي تعتبر عمليات الملاحة البحرية او النقل البحري سببا او مناسبة او مكان لها.

#### • أطراف عقد التأمين البحري:

#### - المؤمن

يكون المؤمن عادة شركة التأمين بحيث تقوم بمواجهة الاخطار الجسمية الناتجة عن حادث او تحقق خطر مبين في العقد مقابل اقساط محددة يؤديها المؤمن له للشركة (المؤمن).

- **المؤمن لـ:**

هو مالك السفينة او صاحب البضاعة المنقولة بحرا وله الحق في الحصول على تعويض في حالة وقوع خطر او حادث معين مبين في العقد مقابل دفعة لأقساط التأمين.

- **وثيقة التأمين:**

تتضمن الوثيقة عدة بيانات اهمها:

- التاريخ والشهر والسنة والساعة التي حررت فيها.
- اسم المستأمن ومحلته وبيان صفته واسم المؤمن ومحلته.
- نوع البضاعة والاشياء المؤمن عليها وقيمتها الحقيقية المقدرة ومبلغ التأمين
- الاخطار التي يقبل المؤمن تغطيتها.
- المحل الذي شحنت او تشحن فيه البضائع.
- الميناء الذي سافرت او تسافر منه السفينة.
- الموانئ التي يلزم فيها الشحن او التفريغ وكذلك الموانئ التي يلزم دخول السفينة فيها، وتتخذ وثيقة التأمين ثلاثة اشكال وهي:
  - \* قد تكون اسمية اي تصدر باسم شخص.
  - \* قد تكون الوثيقة لحاملها اي المؤمن او المؤمن له.
  - \* قد تكون الوثيقة أذنية.

❖ **المعاملات التجارية**

**عقد استئجار السفينة**

يتم عقد استئجار السفينة بموجب اتفاقية يلتزم من خلالها مؤجر السفينة بان يضع سفينته تحت تصرف المستأجر مقابل اجرة يمكن ان يتم استئجار السفينة بهياكلها او على اساس الرحلة او لمدة معينة ويجب ان يتضمن عقد استئجار السفينة العناصر التالية:

- \* العناصر الفردية.
- \* اسم وعنوان المستأجر والمؤجر.
- \* أجره استئجار السفينة.

\* مدة العقد او بيان الرحلات التي يجب القيام بها ويتمتع المؤجر بالامتياز على البضائع لوفائه اجرة الحمولة والاعباء المذكورة في عقد الايجار ولا تحول عملية تبديل ملكية السفينة اثناء الاستئجار دون تنفيذ ايجار السفينة، وقد يتخذ عقد ايجار السفينة.

#### \_ قدرات الاستقبال والتخزين:

المساحة التجارية 60.000 م<sup>2</sup> ن الرصيف الشمالي الشرقي 3750 م<sup>2</sup> ن رصيف المغرب 4650 م<sup>2</sup> ن رصيف الاستقلال 7700 م<sup>2</sup>، الرصيف الجديد 22600 م<sup>2</sup>، الرصيف الجنوبي الغربي 21300 م<sup>2</sup>. مخازن الميناء 17 مساحتها 8100 م<sup>2</sup> منها 5500 م<sup>2</sup> للاستعمال التجاري، سعة المستودعات 15000 م<sup>2</sup> لاستقبال 15000 حاوية في السنة.

#### \_ دور الميناء:

- \* تسيير واستعمال وتطوير الميناء.
- \* استعمال كل ادوات الميناء ومنشآته المختصة لخدمة السفن.
- \* انجاز اعمال الصيانة وتهيئة وتجديد منشآت الميناء.
- \* شرطة الامن في المجال العام للميناء والملاحة.

#### \_ المنشآت المختصة:

- \* مراب الزفت بني سنة 1929 على الرصيف الشمالي الشرقي تسع قدراته التخزينية 4700 طن لتصفية 30000 طن سنويا.
- \* مخزن السكر فتح سنة 1971 على الرصيف الغربي سعته التخزينية 1700 طن لعبور 150000 طن سنويا.
- \* مخزن الحبوب بدأ يستعمل سنة 1986 على رصيف الحرية ويتكون من 12 وحدة، وحدتان مسر بين للحبوب بمعدل يساوي 300 طن/ساعة لكل منهما قدرة التخزين 30000 طن وهناك منشآت أخرى مثل منشآت الشرط والربط.
- \* 02 لمائة طن و 01 ل 250 طن، وجسران للوزن قوتها 50 طن

#### \_ طرق المواصلات: أن الطرق المتواجدة داخل الميناء طولها 4885م كلها جديدة متجددة

وسكة حديدية طولها 3747م رابطة بين محطة القطار ومدينة مستغانم. وكل الطرق مترابطة بشبكة الطرقات الوطنية من ناحية الغرب والجنوب دون المرور بوسط المدينة.



## \_ استراتيجية الميناء

\* تمكين وتهيئة الميناء للمتطلبات الحالية والمستقبلية.

\* توسيع الميناء بإنجاز حوض ثالث مع قوة جذب الماء عن بعد وبتجهيزات متطورة.

\_ **الموقع الجغرافي** الميناء متواجد بخليج ارزيو 35.56° شمالا و 00.05° شرقا.

اما العبور مدخله شمالي غربي عرضه 100م وعمقه 12م. ومساحة الميناء 30 هكتار.

## \_ امكانيات الميناء

\* الموقع الاستراتيجي للميناء خاصة وبالنسبة ل 12 ولاية التابعة له.

\* المناصب المختصة للباخرات والمضمونة بطرق عادية وللمنشآت المختصة بالنسبة

للحبوب والسكر والزفت.

\* قدرات الاستيعاب والتخزين مغطاة وغير مغطاة اي حفظ مضمون للبضاعة.

\* توصيل البضاعة بواسطة السكة الحديدية والطرق الوطنية.

\* تجهيزات ومنشآت مرضية للمتعاملين الاقتصاديين.

\* إطارات الميناء دائمة الحضور وذوي كفاءات عالية يحرصون على إرضاء كل من له

صلة بالميناء.

\* مواقيت العمل ترضي الجميع.

\* الاستفادة من المحاسن العديدة عبر الرحلات المنتظمة التي تخص الميناء.

\* تأمين وحسن المحافظة على السلع المنقول

\* التمتع بحسن المعاملة والاستقبال.

\* الثقة التامة في فريق التوجيه ومسؤولين يمتازون بالخبرة التامة والمهارة العالية في تسيير

الميناء.

## ❖ ممثلين الأطراف

### وكيل السفينة (LE CONSIGNATAIRE DU NAVIRE)

يعتبر وكيلا السفينة كل شخص طبيعي او معنوي يلتزم مقابل اجر وبموجب وكالة من

المجهر او الربان بالقيام بالعمليات المتعلقة باحتياجات السفينة ولحسابها اثناء الرحلة، والتي

لا يقوم بها الربان شخصيا وكذلك بالعمليات المعتادة الاخرى والمرتبطة برسو السفينة في

الميناء.

- وتشمل نشاطات وكيل السفينة العمليات المتعلقة باستلام وتسليم البضائع باسم الربان، والعلاقات الادارية للسفينة مع السلطات المحلية وابرام عقود المعالجة، والقطر والارشاد إسعاف السفينة أثناء رسوها في الميناء وتمويل الربان بالمال اللازم ودفع الحقوق والمصاريف وغير ذلك من التكاليف الواجبة الاداء على السفينة بمناسبة توقفها في الميناء.
- يجوز لوكيل السفينة ان يقبل من المجهز (l'armateur) او من الربان (capitaine) جميع المهام الاخرى التي تتعلق بالاستغلال التجاري للسفينة كما يجوز له ايضا العمل لحساب الطرف المتعاقد الآخر على ان يوافق المجهز على ذلك , ويجوز ايضا لوكيل السفينة ان يدعى او يدافع عن المجهز امام القضاء اذا كان تمثيله يمنحه هذا الحق , يتعين على وكيل السفينة ان يتم التزامه بعناية تبعا لعقد الوكالة , وان يدافع عن حقوق المجهز و يطبق اوامره و تعليماته و ان يوافيه بدون تأخير بجميع المعلومات حول سير الاعمال , ويجب على الوكيل اعلام المجهز خلال المهل المتفق عليها بالمبالغ التي قبضها و انفقها و ان يتخذ التدابير الضرورية للمحافظة على حقوق المجهز اتجاه الغير .
- يحدد أجر وكيل السفينة بموجب اتفاقية أو بموجب تعريفة, و عند انعدام ذلك فبموجب العقد.
- يجب على المجهز خلال المهل المتفق عليها أن يسدد إلى وكيل السفينة الأموال المقدمة منه إلى الربان والمصاريف المنفقة منه بمناسبة وصول السفينة إلى الميناء
- يعد وكيل السفينة مسؤولا عن الأخطاء التي يرتكبها خلال ممارسة مهامه بمقتضى أحكام القانون العام.
- يفسخ أو يلغى عقد الوكالة في الآجال المتفق عليها بيد انه يجوز لأحد الطرفين إنهاء العقد فورا في حالة الخطأ الجسيم، كما تخضع ممارسة مهام وكيل السفينة في التراب الوطني من أي شخص لرخصة تحدد بموجب مرسوم.
- تتقادم كل دعوى ناشئة من عقد وكالة السفينة بانقضاء سنتين ابتداء من تاريخ استحقاق الدين.

### وكيل الحمولة (LE CONSIGNATAIRE DE LA CARGAISON)

- يعد وكيل الحمولة كل شخص طبيعي أو معنوي يلتزم مقابل اجر وبموجب وكالة من ذوي الحق على البضاعة باستلام البضائع باسم ولحساب موكله ودفع أجرة الشحن على

البضائع إذا كانت مستحقة، وتوزيع البضائع بين المرسل إليهم كما يجب عليه أن يتم التزاماته بعناية تبعا لعقد الحمولة وأن يسهر على مصالح أصحاب الحقوق في البضائع وأن يتخذ التدابير الضرورية لحفظ حقوقهم.

- يجوز لوكيل الحمولة أن يدعي أو يدافع عن أصحاب الحقوق في البضاعة أمام القضاء إذا كان تمثيله يمنحه هذا الحق.

- يجب على وكيل الحمولة إبداء تحفظاته اتجاه الناقل أو من يمثله ضمن الشروط والمهل المنصوص عليها في النظام البحري الجاري به العمل في الاحوال التي لا تتوافق فيها حالة وكمية البضاعة مع بيانات وثيقة الشحن أو الوثائق الاخرى الخاصة بالنقل.

وعند عدم إبداء هذه التحفظات يعد الوكيل قد استلم البضاعة في الحالة والأهمية الموصوفتين بوثيقة الشحن أو أي وثيقة نقل أخرى حتى ثبوت العكس.

- يستحق وكيل الحمولة أجرا محددًا بموجب العرف كما يحق له أن يستوفي من موكله خلال الآجال المتفق عليها للمبالغ التي أنفقها على العمليات المعتادة والضرورية لاستلام البضائع ويمكنه أن يطلب من موكله دفع تسبيقات له لتغطية أجرة الشحن ومصاريف العمليات خلال استلام البضائع.

- يعد وكيل الحمولة مسؤولاً عن الاخطاء التي يرتكبها خلال ممارسة مهامه بمقتضى احكام القانون العام.

- يفسخ او يلغي عقد وكالة الحمولة على عزار عقد وكالة السفينة

- تمارس مهام وكيل الحمولة في التراب الوطني ضمن نفس الشروط المحددة بالنسبة لوكيل السفينة.

- تتقادم كل دعوى ناشئة من عقد وكالة الحمولة بإنشاء سنتين ابتداء من تاريخ استحقاق الدين.

### المقاول البحري:

يقصد بالمقاول البحري مقاول الشحن والتفريغ الذي يقوم بجميع العمليات المادية الخاصة بشحن البضائع على السفينة او تفريغها منها ويقتضي نقل البضائع بوجه عام استخدام وسيلة نقل، وأيا كانت هذه الوسيلة فلا بد من شحن البضائع عليها عند القيام وانزالها من على متنها عند الوصول، ولا يعد نقل البضائع بحرا بواسطة سفينة ويقصد بالشحن وضع البضاعة

على ظهر السفينة اي رفعها من الرصيف الى ظهر السفينة تمهيدا لوضعها في المكان المعد لها. اما التفريغ فيقصد به إنزال البضائع في سياج السفينة الى البر تمهيدا لتسليمها الى المرسل اليه. والاصل ان دور المقاول البحري يقتصر بالقيام على الاعمال المادية اللازمة لشحن البضائع او تفريغها، الا انه يمكن تكليفه بالقيام ببعض الاعمال القانونية المتعلقة بتسليم البضائع او استلامها بحسب الاحوال وجدير بالإشارة في هذا الصدد ان مقاول الشحن في الموانئ الفرنسية المطلة على المحيط الاطلسي يقتصر عملهم على القيام بالأعمال المادية اللازمة للشحن والتفريغ وما يلحق بها بصفة ثانوية في اعمال لازمة كجلب البضاعة في المخازن تمهيدا لشحنها او نقلها اليها بعد تفريغها.

اما مقاولو الشحن والتفريغ في موانئ البحر المتوسط ويطلق عليهم (acconiers) فيقومون فوق ذلك بالأعمال القانونية التي يرتبط بها الشحن والتفريغ كاستلام البضاعة وفحصها والمحافظة عليها سواء عند الشحن او التفريغ، ولكن يلاحظ ان السندات الشحن البحري تتضمن شرطا نمطيا يجعل عبأ الشحن والتفريغ على عاتق الشاحن ويقترن هذا الشرط عادة بتوكيل الشاحن للربان في التعاقد مع المقاول البحري وفي هذه الحالة يصدر التكليف عن الربان وانما بوصفه وكيلاً عن الشاحن فيكون عبأ الشاحن والتفريغ وتبعاته على عاتق الشاحن.

#### ❖ خدمات GEMA

##### وصول السفينة الى الميناء :

في حالة ما إذا تعذر على السفينة دخول الميناء وكان ذلك بسبب قوة قاهرة كحصار بحري مثلا او اضراب حينئذ فان للناقل حرية التصرف بما هو فائدة للشاحن هذا إذا لم يكن ملزم بتعليمات خاصة في هذه الحالات وفي الغالب يكون العقد ينص على ان تنقل البضاعة الى أقرب ميناء حسب المادة.

وضع السفينة تحت تصرف الشاحن في المكان والزمان المتفق عليهما:

يجب ان توضع السفينة تحت تصرف المستأجر او الشاحن بحيث تكون مستعدة لتقبل البضائع في المكان والزمان المتفق عليهما.

إذا كانت السفينة مؤجرة بالكامل فانه يجب ان توضع بأكملها تحت تصرف المستأجر ما عدا الفرق والاماكن المخصصة للربان، ومع ذلك لا يجوز له ان يحملوا فيها البضاعة الا

موافقة الربان. ما إذا تعلق الامر بالنقل البحري بسند الشحن فلا يلتزم الناقل بان يضع السفينة او جزء منها تحت تصرف الشاحن، بل ما يجب عليه ان يلتزم به هو ان يوفر للبضاعة في السفينة مكانا صالحا.

#### الالتزام بالنقل وفك وتفرغ البضاعة:

ان نقل البضائع من ميناء الشحن الى ميناء التفرغ هو الالتزام الرئيسي في عقد النقل البحري والذي من خلاله يتعهد الناقل بان يوصل بضاعة معينة من ميناء لأخر مقابل أجرة يتعهد بها الشاحن او بعبارة أخرى فقد يتعهد الناقل بموجب عقد نقل البضائع عن طريق البحر بإيصال بضاعة معينة من ميناء الى ميناء آخر. ويتعهد الشاحن بدفع المكافأة والمسماة اجرة الحمولة.

**النقل:** هو الغرض الاساسي الذي يسعى اليه اطراف عند النقل البحري و من يلتزم الناقل بتوصيل البضاعة من ميناء القيام الى ميناء الوصول ,وعلى الناقل التنفيذ في الوقت المتفق عليه ,و اذا لم يتفق طرف العقد على شيء في هذا الشأن فيفترض انما اتفقا على ان يتم النقل في مدة معقولة يراعى في تقديرها مسافة الرحلة و نوع السفينة وقوتها و طبيعة البضاعة و يجب ان يكون سير الناقل مباشرا فليس له ان ينحرف في السير الا اذا كان هناك ما يبرر ذلك و هو ما يعرف بالانحراف المبرر كما يجب على الربان ان يقود السفينة الى الميناء المتفق عليه و قد يتفق احيانا على ميناء الوصول حسب اختيار الشاحن(وهران مستغانم)

وفي هذه الحالة فان الربان يسافر الى الميناء الاول ريثما تصله تعليمات الشاحن، وقد يجيز العقد للربان ان يقود السفينة الى الميناء الغير متفق عليه، كان يقترن تغيير ميناء الوصول بعبارة او اي ميناء آخر قريب.

يمكن ان تصل السفينة اليه بأمان ويعمل بهذا الشرط حيث يتعذر على السفينة الوصول الى الميناء المتفق عليه بسبب قوة قاهرة كحجر صخري او حجر بخري او حرب. يعتبر الناقل البحري هو المسؤول عن هلاك البضاعة و تلفها اذا حدث الهلاك و التلف في المدة بين تسلمه البضائع في ميناء الشحن و بين قيامه لتسليمها في ميناء التفرغ الى صاحب الحق فيها والبضائع و هي مشحونة على السفينة تكون داخل نطاق الزمني لمسؤولية الناقل .يقع على الناقل عند الوصول الالتزام بفك البضائع و اخراجها من العنابر

و تتدرج عملية فك البضائع بين عمليات النقل البحري , ذلك انه لا يتسنى تفريغ البضائع قبل فكها و اخراجها من العنابر و هذه العملية والتي تحصل في ميناء الشحن و يتم عملية فك البضاعة تحت مسؤولية الربان و الذي يقوم بها نيابة عن الناقل و هي لا تستهدف توازن السفينة كما هو الحال في عملية الرص و انما غابتها سلامة البضاعة فقط اما التفريغ فيقصد به إنزال البضائع من سياج السفينة الى الرصيف او الى الصنادل التي تحملها الى الرصيف والتفريغ في ميناء الوصول هو العملية المقابلة لعملية الشحن التي تحصل في ميناء القيام والتفريغ عملية مادية يمكن اثباتها بكافة الطرق كما يثبت القدر المفرغ كذلك بكل دليل ويجب عدم الخلط بين التفريغ والتسليم.

فالتفريغ عمل مادي يتحصل في اخراج البضاعة من السفينة ووضعها على رصيف الميناء او على الصنادل التي تحملها بعد ذلك الى الرصيف غير ان التسليم عمل يترتب عليه انقضاء عقد النقل البحري والتسليم يكون غالبا لاحقا للتفريغ اذ ان التفريغ على عاتق الناقل وقد يكون التسليم سابقا على التفريغ متى أدرج في سند الشحن شرط التسليم تحت الروافع اذ وفقا لهذا الشرط يتم تسليم البضائع على ربان السفينة يلتزم المرسل اليه بتفريغ البضائع بعد ذلك. وترد عادة بسند الشحن الشروط تعرض للالتزام بالتفريغ.

هذا الالتزام يقع على عاتق الشاحن ما لم يوجد في سند الشحن شرط تحمل الشاحن او المرسل اليه المخاطر والمصاريف والذي ينطوي الشرط على شقين جعل مخاطر الشحن والتفريغ اي ما يلحق البضائع من هلاك او تلف خلال هاتين العمليتين على عاتق الشاحن.

جعل مصاريف العمليتين على عاتق الشاحن وفيما يتعلق بالشق الاول من الشرط فان امر صحته او بطلانه يتوقف على مدى التزام الناقل بعمليتين الشحن والتفريغ اذ بمقتضى التزامه بهما للقيام بمسؤولياته كما يلحق البضائع من اضرار خلالهما دون اعداد بان شرط مخالف. والاصل هو قيام الناقل بشحن البضائع وتفريغها وذلك الا إذا وجد اتفاق على غير ذلك.

فاذا ما اتفق على عدم قيام الناقل بالعمليتين الشحن والتفريغ اي على قيام الشاحن والمرسل اليه بهما فان هذا الشق من الشرط يكون صحيحا طالما ان العمليتين الشحن والتفريغ قد استبعدتا من نطاق مسؤولية الناقل البحري.

### الشحن والتفريغ على الصنادل:

يقصد بالشحن والتفريغ على الصنادل الحالة التي تتراكم فيها السفينة على الرصيف وانما تقف بالمرفاً ويتم شحن البضائع من الرصيف الى الصنادل تنقلها الى جانب السفينة حيث يتم شحنها على السفينة وكذلك بالنسبة لعملية تفريغ البضائع من السفينة الواقفة في المرفاً الى صنادل تقف بمحاذاتها ثم تنقل الصنادل المشحونة الى الرصيف حيث يتم تفريغها ويتضمن غالبا ان البضاعة تتحمل مخاطر عمليات الشحن والتفريغ على الصنادل.

### التسليم تحت الروافع والتفريغ التلقائي:

مسؤولية الناقل تبعا لهذا من وقت وضع الشاحن تحت روافع السفينة بميناء القيام تمهيدا لشحنها وتنتهي بوضع الناقل البضائع تحت روافع السفينة في ميناء الوصول تمهيدا لتفريغها ويختلف التفسير يحط لعبارة (تحت الروافع) على ظهر السفينة أو تحت على الرصيف. ووفق التفسير الأول يجب أن يتسلم الناقل البضائع من الشاحن على ظهر السفينة تحت روافعها وأن يكون المرسل استلام البضائع من الناقل على ظهر السفينة تحت روافعها بما يعني أن الشاحن هو الذي يقوم بشحن البضائع وأن المرسل إليه هو الذي يقوم بتفريغها ووفقا للتفسير الثاني، يجب على الشاحن القيام بوضع البضائع على الرصيف قريبا من السفينة وتحت روافعها.

ويلتزم الناقل بشحنها على ظهر السفينة، كما يقيم الناقل عند الوصول بفك البضاعة وإنزالها إلى الرصيف بجوار السفينة وتحت روافعها ويكون ذلك تحت تصرف المرسل إليه، ومن ثم الناقل هو الذي يلتزم بالشحن والتفريغ.

يقصد بالتفريغ التلقائي هو الالتزام بالتفريغ على عاتق المرسل إليه فقد درجة شركة الملاحة على أن تضمن سندات الشحن علاوة على تسليم تحت روافع يفوض الناقل في القيام بعمليات التفريغ لحساب المرسل إليه وعلى نفقته ومسؤولياته، كما أن هناك صيغ عديدة لهذا تتمثل في تدرج سندات الشحن من وكالة معطاة للربان لاختيار مقاول التفريغ، وفي مثل هذه الأخيرة ثمة وكالة في الواقع من الشاحن للناقل لاختيار مقاول تفريغ لحساب المرسل إليه، ويعتبر التفريغ التلقائي نهاية لعقد البحري.

### □□ التزام بتسليم البضاعة:

عند وصول البضاعة يجب على الناقل تسليمها الذي له الحق فيها، والتسليم عملية هامة فبالتسليم ينتهي عقد النقل، وتنتقل مسؤولية المحافظة على البضاعة من الناقل الى المرسل اليه، وقد نميز بين ما إذا كان سند الشحن باسم شخص معين او للأمر او للحامل. إذا كان سند الشحن باسم شخص معين وجب على الناقل او يسلم البضاعة الى الشخص المذكور في السند.

إذا كان سند الشحن للأمر فلا يجوز ان تسلم البضاعة الا للحامل الشرعي للسند وفقا للتظهير الثابت عليه  
اما إذا كان سند الشحن للحامل وجب ان تسلم البضاعة لأي شخص بتقديم اليه ومنه سند الشحن عن الوصول.

هذا بالنسبة للقانون اللبناني والمصري، اما بالنسبة للقانون الجزائري ينص على

يمكن وضع وثيقة الشحن

-باسم المرسل اليه.

-لأمر شاحن او شخص معين من قبل بوثيقة الشحن لأمر.

-كاملها.

- إذا لم يعين الشخص في وثيقة شحن لأمر عدت وثيقة الشحن لأمر الشاحن ويكون هذا التسليم من عدة عمليات

- وضع البضاعة في حيازة المرسل اليه (التسليم المادي).

- يتحقق المرسل اليه من البضاعة الموجودة في حيازته، وقد تسبق عملية التسليم عملية

التحقق من البضاعة مع فحصها وتحصل على الرصيف بعد التفريغ وقد تستهدف هذه

العملية لأهداف ثلاثة

- بات ان كل البضاعة قد افرغت.

- معرفة حالتها ما بها من تلف.

- حساب الاجرة إذا كان متفق على تحديدها على اساس الكمية المفرغة.



## الشحن والرص والتستيف:

يقصد بالرص والتستيف ترتيب البضاعة وتنظيمها على ظهر السفينة بطريقة تجنبها خطر الهلاك او التلف اثناء السفر. كذلك توزيعها في العنابر او على سطح السفينة و في الاحوال التي يجوز فيها ذلك بحالة تحفظ للسفينة توازنها، فيما يخص بشحن البضائع فهي عملية يتم رفعها من الرصيف الى ظهر السفينة كانت الوسيلة لذلك، والرفع العادي البسيط ان تقف السفينة بجانبها في محاذاة الرصيف و الغالب ان يتم رفع البضائع بواسطة رافعات السفينة او رافعات الرصيف او بواسطة الانابيب اذا تعلق الامر بالسوائل كالبتترول او بواسطة مصاعد خاصة، واذا كانت البضاعة حبا كالحبوب السائبة فإنها تصب مباشرة في السفينة بواسطة اقماع خاصة و تستعمل المخرجة بالنسبة للوسائل و الوحدات المتحركة كالسيارات و قد صاحب تطور السفن في نصف القرن الاخير تطورا في اوضاع الشحن، فاستخدمت الحاويات النمطية و هي عبارة عن اوعية تجمع فيها البضائع سائبة او مغلقة تغليفا بسيطا بهدف تخفيض نفقات النقل فيما يتعلق بالتغليف و الشحن و التفريغ.

وعملية الشحن وان كانت تثبت عادة بسند الشحن فانه ليس هناك ما يمنع من اثباتها بكافة طرق الاثبات باعتبارها انها عملية مادية.

وفيما يتعلق بإجراءات الشحن فقد جرى العمل ان يقدم الشاحن قبل الشاحن بيانا يسمى بيان الشحن يتضمن ذكر نوع البضاعة التي ستشحن وكميتها، وبعد اطلاق الناقل او وكيله عليه وتجري بياناته يسلم الشاحن اذن بالشحن يسمح له فيه بتسليم البضاعة وموضوع البيان على ظهر السفينة، وبعد ان يتسلم الناقل او وكيل البضاعة يسلم الشاحن ايضا مؤقتا وهذه الاوراق المختلفة (بيان الشحن، اذن الشحن، ايصال مؤقت) وعادة دفتر مطبوع يسمى تذكرة السطح ويستبدل بالإيصال المؤقت قبل الابحار سند الشحن مستوف ويجب على ان يكون الرص في عنابر السفينة ويجب على تغطي البضائع كما يتضمن التستيف اقامة فواصل بين البضائع وبعضها وبينها وبين الماكينة وجسم السفينة ذلك لمنع اضرار لكل منها بالأخرى وسلامة عملية الرص التزام على الريان ولكن:

هل يعتبر العيب في الرص خطأ ملاحيا او تجاريا؟

في واقع الامر انه لا جدوى من هذا التساؤل اذ اهمية التعرف على نوع الخطأ وما إذا كان ملاحيا او تجاريا انما تبدو في مجال تطبيق معاهدة بروكسل للسندات الشحن 1924

التي تعفي الناقل من الاخطاء الريان الملاحية وهو اعفاء لا يعرفه قانون الملاحة البحرية وتعد خريطة الشحن بواسطة الضابط الثاني تحت مسؤولية الريان وهي خريطة توضع مكان مختلف الحمولات داخل العنابر يراعى في اعدادها عوامل عدة ويؤدي اتباعها الى اثبات السفينة وتسهيل تداول وتحرك البضائع سواءا عند التفريغ والمحافظة على حمولة في حالة جيدة.

#### رابعاً: تنظيم العلاقات ما بين GEMA وباقي الأطراف

##### ❖ قبل دخول الباخرة

قبل وصول الباخرة الى الميناء يقوم الريان بإرسال فاكس الى المؤسسة معلنا فيها تاريخ ووقت وصول الباخرة، ثم يبقى الاتصال بين هيكل السفينة (Armateur) والمؤسسة من جهة اخرى عن طريق رسائل الكترونية.

يحضر العامل (حساب المرسى) مبلغ خيالي يبين فيه تكاليف توقف في الميناء (Escale) الذي يوضع في وثيقة تسمى ب Pro-forma وهذا من اجل تمكين المؤسسة للقيام بدورها والمتمثل في تحضير وثيقة (Demande De Poste A Quai) ودفعها الى شركة الملاحة (Capitainerie) لتخصيص الرصيف للباخرة بعدها يبقى التواصل بين ريان الباخرة والمؤسسة حتى دخولها.

عند دخول باخرة (Sava Hill) الى الميناء يقوم Agent Shipping علاقة الطرف مع الباخرة بالصعود الى متنها ويرحب باهلها ويبدأ بالعمل الذي يتمثل في تحضير قائمتين. على الريان الباخرة ملاهاتين القائمتين وجلب قائمة من الوثائق وهي كالتالي:

- Carew List قائمة الاسماء.
- Nil List لكل الاسلحة و المخدرات اذا كانت لديهم.
- Store List قائمة الغذاء.
- Money List قائمة الاموال.
- Crews effect الاشياء الخاصة بالبحارين الموجودين في الباخرة
- Photocopy of international certificate of tonnage مساحة الباخرة
- Cargo manifest

- يقوم بجلبها الى المؤسسة واعطائها للرجل المتخصص بالعلاقة مع الجمارك والذي يتمثل في الوسيط بحيث يذهب الى مصلحة الجمارك لكي يقوم بالتصريح ونقل المعلومات الخاصة بالباخرة في البرنامج (Logiciel) عند الجمارك ويقوم بطبع نسخ وعند رجوعه الى الميناء يقوم بإعطاء نسخة الى الجمارك التجارية الماكثة بالميناء واخرى الى الجمارك والبقية تبقى لدى المؤسسة كأرشيف.

#### ❖ اجراءات مؤسسة الشحن والتفريغ:

عند وصول السفينة ورسوها في الميناء يقوم الوسيط البحري بإعداد سند التشغيل الذي نقدمه الى أحد المكاتب حسب القطاع الذي ترسو فيه السفينة مبينا فيه ما يلي.  
اسم السفينة والرصيف، تاريخ وساعة دخول السفينة، طبيعة البضاعة المراد تفريغها طلب فرق العمل.

قبل القيام بعملية التفريغ يقوم رئيس المخزن بمراقبة مواصفات البضاعة ومدى تطابقها مع العقد ومواصفات التصريح لهذه البضاعة اي ان يقوم بالمقارنة بين البضاعة المستوردة ونوعية المعلومات المقيدة في بيان الحمولة الخاصة بالبضاعة.  
وبعد الانتهاء من عملية المراقبة والتعرف على هوية البضاعة وطبيعة المعلومات الموجودة في بيان الحمولة، وفي حالة التطابق تجرى عملية التفريغ وذلك تحت الرقابة الجمركية يراعى من خلالها حجم ونوعية البضاعة ويتم التفريغ اما بوضع البضاعة على الارصفة مثل الحديد والخشب والمواد الاولوية... او بوضعها مباشرة على الشاحنات مثل الدقيق، السكر... او بإدخالها الى المخازن.

وفي هذا الإطار اتخذت عدة اجراءات اتجاه المواد السريعة التلف وذلك بالتخلص منها بتوجيهها الى نقاط تخزين ملائمة خارج الميناء او الى نقاط لبيعها وذلك لتفادي الخسائر التي قد تصيب المستورد، وفي حالة إذا تعرضت هذه المنتجات الى خسائر نتيجة لطول فترة تواجدها في الميناء فيتحملها المشتري بنفسه.

في إطار القانون الجمركي اتخذت عدة اجراءات فيما يخص مدة بقاء السلع المفرغة فحددت مدة 21يوما كمدة قصوى لبقاء السلعة على الرصيف او في المخزن بعدما كانت محددة ب 15يوما.ففي حالة ما إذا تعدت هذه المدة فتنتقل الى مخازن خاصة وتحدد لها

مدة 4 اشهر كمرحلة اخيرة للتخزين ففي حالة ما إذا تجاوزت هذه الفترة المحددة ب 4 اشهر فإدارة الميناء تتخذ الاجراءات اللازمة بمصادرتها وبيعها وتحصل على قيمتها لمصلحتها. كل سفينة ولها مسؤول مخزن ففي حالة ما إذا كان هناك نقص بالبضاعة او اي ضرر فيطلب عدم تفريغ البضاعة وذلك لتفادي اي مشكل قد يعود على عاتقه كما نجد لكل مخزن منطقتين ECOUREUR يقومون بعملية تسجيل البضاعة وذلك بأمر من رئيس المخزن وبعد الانتهاء يقوم رئيس المخزن بالتأكد من الكمية وتطابقها مع الكمية المقيدة في الوثيقة.

- في حالة وجود نقص يقوم رئيس المخزن بوضع عبارة MANOUAT.

- في حالة وجود زيادة يقوم رئيس المخزن بوضع عبارة

**EXCEDENT+BORDERE.**

**.AU DIFFERENTIEL**

- في حالة وجود كسر او تلف يقوم رئيس المخزن بوضع عبارة BORDOREU DE

**.RESERVER**

- وفي الاخير يقوم قائد السفينة وممثل مؤسسة الشحن والتفريغ بالإمضاء على وثيقة

TIME SHEET والتي تحرر بعد عملية التفريغ.

❖ الإجراءات الأولية عند الدخول الى الميناء:

ان البضاعة التي تكون حمولة السفينة يجب تسجيلها في وثيقة موقع عليها من طرف الربان وتسمى هذه الوثيقة بيان الحمولة وهو تصريح موجز بمجمل البضاعة واجبارية بيان الحمولة السفينة هي اساس وقاعدة لكل الاجراءات المتعلقة بالحمل والنقل. وتشير البيانات الى النوع والعدد والعلامات وارقام الطرود وطبيعة البضاعة واماكن شحنها كما يجب ان لا تحمل اي تشطيب ولا اضافة كلمات غير مصادق عليها ولا كلمات بين السطور ولا مواد متعددة في نفس السطر كما يمنع منعاً باتاً ادراج طرود عديدة مجمعة في مادة واحدة على قائمة حمولة السفينة والبضائع المحضورة قانونياً يجب تسجيلها تحت تسميتها الحقيقية حسب طبيعتها ونوعها. كما يجب وضع قائمة حمولة السفينة مبدئياً قبل دخول السفينة في المنطقة البحرية وبمجرد دخولها في هذه المنطقة يجب تقديم بيان حمولة السفينة الى الجمارك وحراس الشواطئ.

### ❖ الإجراءات في الميناء :

في الحالات القاهرة توجد سفن لا تستطيع ان ترسو الا في الميناء الذي يوجد به مكتب للجمارك ويجب على الربان ان يقدم يومية السفينة الى تأشيرة عمال الجمارك بمجرد دخول السفينة الى الميناء، ويعتبر الفحص الذي تقوم به مصلحة الجمارك مفيدة لأنه يسمح من جهة بمراجعة حقيقة لبعض الاشارات المرسومة على بيان حمولة السفينة وتطبيق الشرط الانتقالي من جهة اخرى.

وبمجرد الارساء على الرصيف يجب على الربان كذلك ان يقدم القائمة الاصلية لحمولة السفينة عند كل استدعاء من طرف مصالح الجمارك.

### ❖ اجراءات اثناء عملية التفريغ:

في هذه الحالة تقوم فرقة تابعة لإدارة الجمارك تسمى بالفرقة التجارية و ذلك قصد التنسيق ومتابعة كل العمليات التي تجري على البضاعة وانطلاقا من هذا المبدأ يقوم رئيس الفرقة الذي يمثل في نفس الوقت مسؤول القطاع بتعيين عون جمركي في وظيفة منطلق من اجل احصاء وضبط البضاعة المفرغة على الارصفة وعليه ان يحصل على التوازن والتساوي بين كمية البضاعة المعلنة في التصريح وكمية البضاعة المفرغة فاذا تحصل على التساوي فانه يضع عبارة تم تفريغه مؤكدا على التصريح، اما اذا كان تحصل على العكس اي في حالة وجود تلف او نقص فانه يحرر وثيقة تسمى كشف الاختلاف والتي تلحق بالتصريح ثم ترسل الى مسؤول المخزن والاحصائي من اجل ادخال البضاعة الى المستودعات.

### ❖ اجراءات التخليص الجمركي:

في هذه الاجراءات نلمس اجراء اساسي هو كالتالي:  
لا يجوز للسفن المشحونة او الفارغة مغادرة الميناء الا بعد القيام بالإجراءات الجمركية التي يقتضيها التشريع الساري المفعول ويجب على الخصوص ان يكون لديها ثلاثة وثائق اساسية وهي:

- بيان الشحن مؤشرا من قبل مكتب جمارك الخروج.
- الوثائق الخاصة بالحمولة.
- ملفات هوية السفينة.

كما لا يجب شحن اي بضاعة من الرصيف الا برخصة مكتوبة من ادارة الجمارك وبحضور اعوان الجمارك ويجب تقديم هذه الوثائق الى اعوان الجمارك عند كل طلب. وعند خروج الباخرة يقوم بتحضير تصريح بالحمولة الخارجي (manifeste sortie) الذي يوضح السلع الباقية في السفينة.

### سيرورة العملية التجارية

المتعاقدين:

Primary industry (auk)

Ltd.

1 war wich row.landoon

Swieter

Sideralfatu

BP 153 El-Hadjar عنابة الجزائر

### موضوع العقد:

-اقتناء ل 505 انبوب

-انبوب لولبي او حلزوني فرق (x70)

-القطر 48. السمك 22.22 مم

-الوزن 3.889.052 طن

### شروط التسليم:

\*ارسال

مكان الشحن ميناء more Dick هولندا.

تاريخ 2005/05/27

اشارة التأكيد (كالوند بورد (clean on boyard

\*الرسو على البحر

2005/06/02 على الساعة 15,30.

\*وصول السفينة

مكان التفريغ ميناء مستغانم

تاريخ الوصول 2005/06/02

وضع على الرصيف 2005/06/02 على الساعة 16.40 مركز "0" poste

انكوترم (incoterm) «cft»

الزامية وواجبات البائع تقديم البضائع، رخصة التصدير انجاز الاجراءات الجمركية الضرورية للتصدير وتسليم البضائع، دفع ثمن العقد للنقل حتى مكان الوصول (الميناء المتفق عليه).

البائع يتكلف بالمصاريف لنقل البضائع حتى وصولها الى الميناء.

\*نوع الاستئجار لرحلة:

غالبا تخص نقل حمولة مميزة لرحلة واحدة بين مينائين وعلى ثمن متفق عليه من قبل مع استبعاد المخالفات كما يأخذ المستأجر على عاتقه كل العمليات (المصاريف، الشحن والتفريغ). وايضا كل حقوق الممثلين والمسؤولين على السفينة المرساة.

يجب على صاحب السفينة ان يامن استغلال السفينة ويتحمل مصاريف الاستغلال المستوجبة لهذه الرحلة.

العملية البحرية

تسجيل وصول السفينة

قبل انطلاق السفينة يجب على صاحبها ان يرسل الى الامناء كل المعلومات الخاصة بالسفينة والبضائع التي تحملها.

\* اسم السفينة: SAVA HILL

\* راية: PANAMIEN

\* نوع البضاعة: BARITE

\* وسائل الرفع: رافعة.

\* الطول والعرض: 74.65 م/ 12.70 م.

\* تاريخ الصنع: 1984.

\* عدد الركائز: 02.

\* مجهر السفينة: NORBROKER SHIPPING

\* الوكيل: GEMA

\* السفينة المرساة في: 2007 /03/02 على الساعة 15.30.

\* السفينة على الرصيف: 2007/03/02 على الساعة 16.40.

\* عمق السفينة في الماء: 5.4 م.

**طبيعة البضائع ونوعيتها:**

\* الحمولة انايب من الفولاذ قطرها 48°.

\* الكمية 505 انبوب.

\* الوزن الاجمالي 3.889-052 طن.

**نسخة لوثيقة الشحن:**

\* وثيقة الشحن هي بالإنجليزية (bill of landing) و هي وثيقة يسلمها صاحب السفينة تثبت استقبال البضائع على متن السفينة و تبعث من طرف الشركة حسب طلب الشاحن على اساس تعليماته في اقل من 24 ساعة بعد وضع البضائع على متن السفينة مقابل تذكرة للشحن او النقل (mates recrépit).

\* بعد وصول البضائع يقوم الناقل او مندوبه من الشاحن اعطاه وثيقة الشحن حتى يقوم بالتسجيلات الخاصة لمعرفة الاطراف والبضائع لنقلها. والرحلة التي يقوم بها وتسديد الاستئجار، هذه المهام تتضمن ما يلي:

\* ذكر المهام الخاصة بالأطراف الشاحن، الناقل وان تعين الاتجاه فلا يكون الا إذا كانت التسمية معروفة.

\* الاسس الخاصة بالبضائع، النوعية، الرقم، العدد، الكمية، الوزن، والحجم. هذه العلامات تزود من طرف الشاحن حالة التكييف الظاهر للسلع تراقب من طرف الشخص الناقل.  
\* ثمن المصاريف.

\* تاريخ ومكان المهمة.

\* الاعداد الاصلية.

\* اعضاء الاطراف.

**استقبال البضائع:**

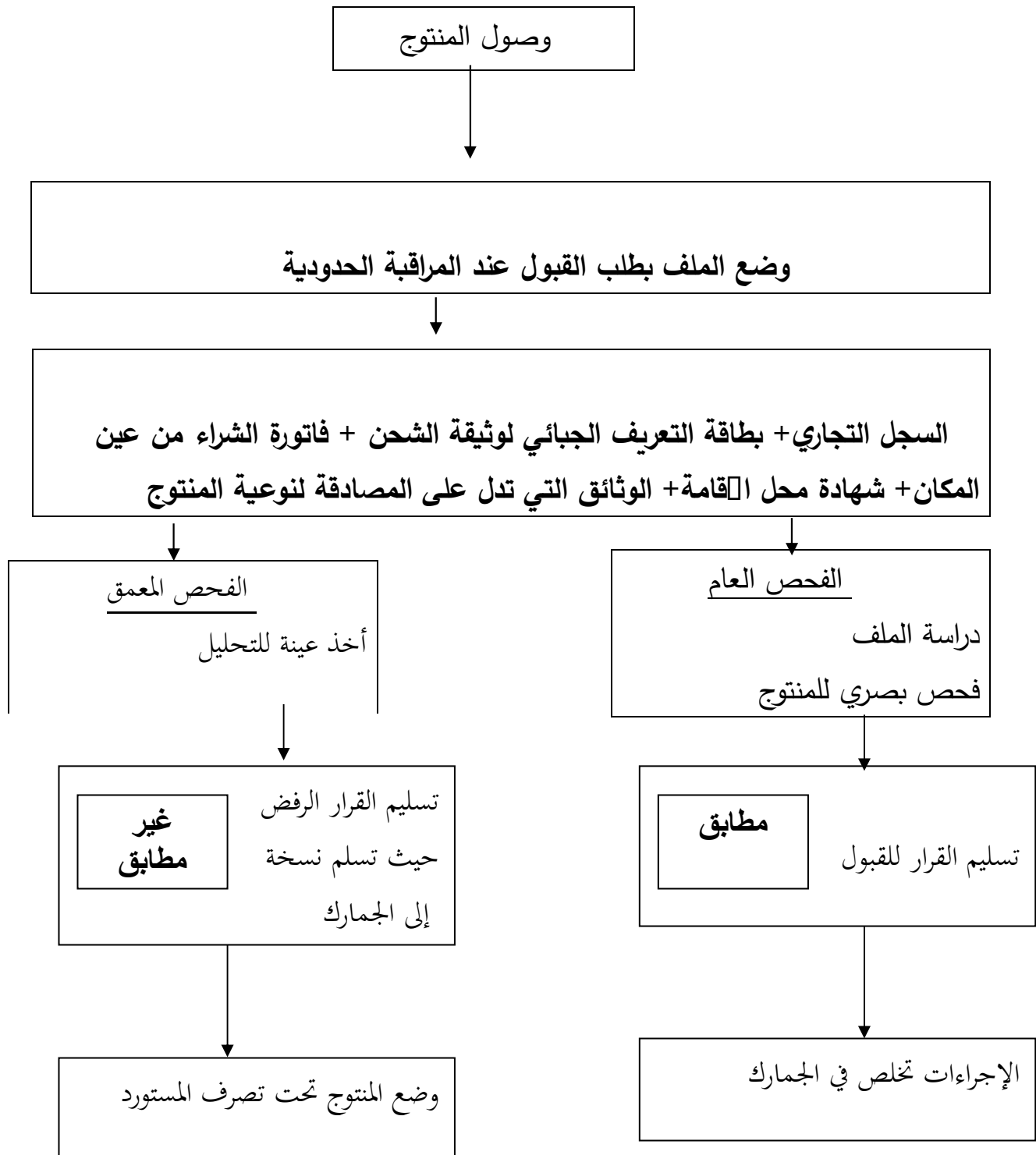
- المستقبل (seder alfa tus BP 153) الحجار. عناية. الجزائر.



### تعليمات السلطات المينائية

الوكيل يقوم بإعلام السلطات المينائية (السلطات القبطانية ومصلحة الهجرة. شرطة الحدود) من اجل اقتناء منصب على الرصيف كما يعلم ايضا الزبون او المكلف بالأعمال عن الوصول لكي يقوم بتسديد المستحقات والمصاريف الاجبارية ويجب على الزبون او المكلف بالأعمال احضار (.....).

يقوم المكلف بالبضائع العابرة بطلب القبول من مصلحة مراقبة الحدود وتكون هذا قبل بدا الاجراءات الجمركية كما هو مبين في الشكل التالي.



الشكل رقم 02

المبحث الثاني: عرض تحليل المقابلات

جدول توضيحي للمبحوثين المتعامل معهم في المقابلة

عدد المبحوثين	المصالح المستعملة
المبحوث رقم 01	مدير الشركة
المبحوث رقم 02	مصلحة حساب الرسو والتصدير والاستيراد
المبحوث رقم 03	مصلحة المحاسبة والمالية
المبحوث رقم 04	مصلحة المعاملات الخارجية
المبحوث رقم 05	مصلحة الموارد البشرية

من خلال اجراء المقابلات تبين الاتي:

1. يتفق كل المبحوثين على ان العلاقات العامة تمارس نشاطها بالشركة عن طريق البريد الالكتروني (الايمايل) ، علما ان الشركة غير مخصصة قسم بالعلاقات العامة وهذا ما اكده لنا المبحوث رقم 02 في اجابته المتمثلة في ان ممارسة العلاقات العامة تتم عن طريق البريد الالكتروني (e-mail) سواء كانت في الإطار الداخلي او الإطار الخارجي.
2. يجمع المبحوثين ان كل المصالح المستعملة في الشركة قائمون على العلاقات العامة لأنه ليس هناك قسم خاص بالعلاقات العامة وذلك حسب ما صرح به المبحوث رقم 01 ان الكل معني بالعلاقات العامة بمؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema لان كل مصلحة لها علاقات عامة مع الزبائن المتوافدة على الشركة.
3. يختلف هنا المبحوثين في الوجود الفعلي للعلاقات العامة فثلاثة من المبحوثين أكدوا على انه ليس هناك وجود فعلي لقولهم انه لا يوجد مكتب خاص بالعلاقات العامة ومبحوثين اثنين قالوا ان هناك وجود فعلي للعلاقات العامة بالشركة العامة للخدمات البحرية gema لقولهم ان كل مكتب بالمصلحة لديه علاقات عامة مع الجمهور الداخلي او الجمهور الخارجي

وهذا حسب ما اجابه كل من المبحوثين مبحوث رقم 05 انه ليس هناك وجود فعلي للعلاقات العامة بالشركة gema او بالأحرى غير مجسدة على ارض الواقع، والمبحوث رقم 04 أكد ان كل مكتب معني بالعلاقات العامة حسب كل مصلحة.

4. يصرح المبحوثين على انهم يستقبلون كل الطلبات المقدمة من ملاك البواخر.

وهذا ما أكده المبحوث رقم 05 انهم يقومون باستقبال كل الطلبات من ملاك البواخر وأيضا يجسدونها في الميدان.

5. يجمع المبحوثين على ان الشركة العامة للخدمات البحرية gema لها مهام ووظائف والتي تتمثل في تقديم خدمات في المجال البحري وهي تعتبر ممثل البواخر الجزائرية، وأيضا تقوم بتمويل البواخر التجارية وبواخر نقل المسافرين، المؤنة، سلع، بضائع، وقود البواخر، وأيضا تملك مدرسة تكوين في المجال البحري تتركز في الجزائر العاصمة.

وذلك حسب ما افادنا به المبحوث رقم 03 في اجابته على انها شركة تجارية ذات طابع اقتصادي تقوم بتقديم خدمات في المجال البحري وهي تعتبر ممثل البواخر في الموانئ الجزائرية، كما تقوم تمويل البواخر التجارية وبواخر نقل المسافرين، المؤنة، سلع، بضائع، والوقود للبواخر إضافة الى هذا فإن الشركة gema تملك مدرسة تكوين في المجال البحري بالجزائر العاصمة.

6. يختلف المبحوثين في اقتراحاتهم لتحسين نشاط العلاقات العامة داخل المؤسسة، بين جودة الانترنت، تأمين البريد الالكتروني من القرصنة، انشاء مكتب خاص بالعلاقات العامة. وهذا ما صرح به المبحوث رقم 01 بإجابته على جودة الانترنت، اما مبحوثين اثنين تكلموا على تأمين البريد الالكتروني من القرصنة، والمبحوثين الاثنتين الاخرين كان اقتراحهم في انشاء مكتب خاص بالعلاقات العامة.

7. يتفق جميع المبحوثين على ان هناك أنشطة للعلاقات العامة بالشركة العامة للخدمات البحرية gema استلام وتلقي فاكسات ورسائل الكترونية من البواخر، فتح ملف الباخرة المعنية، اعلان لأصحاب السلع بوصول سلعهم، ارسال الفاتورة التي تشير الى المبالغ الخاصة بالباخرة وكذلك توظيف فرق خاصة بتفريغ السلع، اخذ الوثائق اللازمة كاملة من ربان السفينة عند رسوها على رصيف الميناء واعادتها حين نهاية العملية، متابعة عملية التفريغ، أيضا هناك وثائق مع الشرطة والجمارك.

وذلك حسب ما اجابنا به المبحوث رقم 02 والتي تتمثل في استلام او تلقي الفاكسات والرسائل الالكترونية من البواخر، فتح ملف الباخرة المعنية، اعلان لأصحاب السلع بوصول سلعهم، ارسال الفاتورة التي تشير الى المبالغ الخاصة بالباخرة، وكذلك توظيف الفرق الخاصة بتفريغ السلع، اخذ الوثائق اللازمة كاملة من ربان السفينة عند رسوها على رصيف الميناء واعادتها حين نهاية العملية، متابعة عملية التفريغ، نتعامل بوثائق مع الشرطة والديوان(الجمارك)، والباور وعلاقته الداخلية والخارجية.

8. يصرح المبحوثين على ان هناك وسائل اتصال تستخدمها الشركة العامة للخدمات البحرية gema الفاكس، موقع خاص بالشركة، الهاتف، البريد الالكتروني(الايمايل)، الانترنت، البرقيات.

وهذا ما اجابه لنا المبحوث رقم 04 انه لكي تضمن مؤسسة gema نجاحها فإنه من الضروري عليها لفت انتباه المستهلكين المرتقبين بوجود خدمتها وخصائص هذه الخدمة وإيصالهم بالمعلومات الكافية والمؤيدة لها حيث امتزجت تكنولوجيا المعلومات بتكنولوجيا الاتصال وأصبح ما يعرف بالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال فترابطت شبكة الاتصال مع شبكات المعلومات وهو ما تتعامل به مؤسسة gema كالتواصل بالفاكس، الهاتف، البريد الإلكتروني، أنترنت، البرقيات، وموقع خاص بالشركة.

9. يختلف المبحوثين في التفاعل مع الوسائل الاتصالية للشركة العامة للخدمات البحرية gema حسب قولهم ان هناك تفاعل مع البعض فقط والبعض الاخر مزال يعتمد على الطريقة التقليدية الورقية كالشرطة والديوان(الجمارك).

وذلك بما أكده لنا المبحوث رقم 03 الذي كان اتجاهاه ان هنالك تفاعل مع الوسائل الاتصالية المستخدمة من طرف الشركة، وأكد المبحوثين الأربعة الاخرين انه ليس هنالك تفاعل وان اكثرهم مزالو يتعاملون بالطريقة التقليدية أي ورقيا كالشرطة والديوان (الجمارك).

10. يجمع المبحوثين على ان هناك جهة واحدة فقط للاتصال بالموظفين داخل الشركة وهو مدير الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم.

وهذا حسب ما ادلى به المبحوث رقم 02 في اجابته ان مدير الشركة العامة للخدمات البحرية gema هو من يقوم بالاتصال بالموظفين داخل الشركة بصفة رسمية.

11. يصرح المبحوثين على ان هناك عراقيل تحد من نشاط العلاقات العامة داخل المؤسسة تتمثل في انقطاع الانترنت المستمر، ونقص الموظفين في الشركة. وذلك حسب ما اجابنا عليه المبحوث مدير الشركة ان العراقيل التي تحد من نشاط العلاقات العامة داخل المؤسسة تتمثل في انقطاع الانترنت المستمر، وكذلك تكلم عن نقص الموظفين في الشركة مما يؤدي الى نقص نشاط المؤسسة.

### عرض نتائج المقابلات

من خلال المقابلات التي اجريت بمؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم تحصلت على النتائج التالية:

✓ ساهم البريد الالكتروني في تسهيل مهام مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema من خلال عمليات تداول المعلومات بين مصالح الشركة.

✓ ان الجمهور الخارجي يختلفون في آرائهم وحاجياتهم، ولذلك الاتصال أساسي، ولكن ليس بالضرورة التعامل معهم من الخارج ما دام هنالك البريد الالكتروني للشركة.

✓ الوسائل المستخدمة انترنت، فاكس، هاتف، موقع خاص، بريد الكتروني الا ان هذا الأخير يستعمل بكثرة

✓ التأكيد على تقطع الانترنت المستمر والمشوش لعمل الشركة، وأيضا عدم حماية او بالأحرى التأمين على الشركة من قرصنة البريد الالكتروني الخاص بها.

### عرض نتائج الملاحظات

يمكن القول من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema من الملحوظ بأنه لا يوجد قسم خاص بالعلاقات العامة علما انه بالشركة يوجد

علاقات مع الجمهور الداخلي والخارجي والتي تتطلب فرع خاص بالعلاقات العامة

✓ توفر الشركة العامة للخدمات البحرية gema ومن اول وهلة دخلنا بها الشركة حسن الاستقبال والتواضع في الكلام.

✓ الاستماع لنا والاستفسار عن كل انشغالاتنا من بداية التبرص الى نهايته والاحذ بعين الاعتبار كل مقترحاتنا.

✓ نقص كبير في عدد الموظفين مما يجعله عائق في العمل.

✓ استخدامهم للغة الفرنسية بشكل كبير.

النتائج العامة للدراسة:

- من خلال المعطيات المقدمة والتي حصلت عليها بالاعتماد على المقابلة والملاحظة، وبعد تحليلهما ومقارنتهما بالجانب النظري خرجت باستنتاجات وتمثلت فيما يلي:
  - ✓ القيام بعدة نشاطات كاستلام وتلقي الفاكسات، اعلان لأصحاب السلع عن وصول سلعهم وغيرها من النشاطات.
  - ✓ البريد الالكتروني عصب العمليات الادارية والمتطلب الحتمي لها مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم.
  - ✓ مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم مؤسسة اقتصادية تجارية بحرية.
  - ✓ وجود علاقات عامة بين الجمهور الداخلي للمؤسسة والجمهور الخارجي للمؤسسة لكن ليس مخصص للعلاقات العامة قسم بالشركة.
  - ✓ ان مجال العلاقات العامة في الجزائر يؤكد غياب ثقافة العلاقات العامة لدى مسؤولي المؤسسات ويرجع هذا الى عدم معرفة العلاقات العامة ودورها الإيجابي في التسيير.
  - ✓ اهداف التي تسعى اليها الشركة العامة للخدمات البحرية gema هي تكوين علاقات جيدة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي.
  - ✓ تواجه مشاكل وعراقيل تحد من نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة تتمثل في انقطاع الانترنت ونقص الموظفين.
  - ✓ يقومون باقتراحات لتحسين نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة.
  - ✓ تسعى مؤسسة الشركة العامة للخدمات البحرية gema لمواكبة التطورات التكنولوجية.

## خاتمة الفصل

نختم موضوعنا ببعض التوصيات التي نرجو ان تجد اذان صاغية لتطبيقها بالمؤسسة  
أهمية العلاقات العامة كإدارة ضمن هيكل المؤسسة  
توحيد كل المسميات بنشاط العلاقات العامة تحت مسمى العلاقات العامة  
ضرورة تطبيق العلاقات العامة بالمؤسسة لضمان سيرورة الخدمة



الخاتمة العامة

## الخاتمة العامة

نستنتج من خلال ما تقدم ان العلاقات العامة في المؤسسات البحرية الجزائرية تعتبر الركيزة الأساسية لنشاطها، والحبل المتين والاساسي للعمل بها وذلك لتعريفها ببرامجها ومختلف سياستها، لهذا يجب ان تكون العلاقات العامة لها مكانة من اجل تحقيق كل أهدافها وطموحاتها، وذلك يكون بخلق جهاز او قسم رئيسي او مختص بالعلاقات العامة في الشركة العامة للخدمات البحرية gema مستغانم، لأنه لا يوجد لها فرع مستقل عن باقي المصالح بالمؤسسة ويمكن ان تلعب دور مهم في تسيير شؤون المؤسسة تسييرا متطور واكثر تكنولوجيا، ويبقى نشاط العلاقات العامة في الشركة العامة للخدمات البحرية محدود لأنه لم يتجسد بعد في ارض الواقع.

وعلى العموم تبقى هذه الدراسة قد سلطت الضوء على جوانب عامة وفتحت افاق أخرى لدراسات علمية جديدة.

## قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

1. بن قادة سامية: العلاقات العامة في المؤسسة الخاصة السياحية، دراسة حالة لوكالة اللقاء للسفر والسياحة مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة محمد بوضياف -المسيلة-
2. هيئة التحرير: مجلة دورية محكمة نصف سنوية تصدر عن كلية العلوم الإدارية، جامعة افريقيا العالمية.
3. ياسين مسيلي: العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية-دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس قسنطينة، مذكرة ماستر في اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري قسنطينة.
4. مناجلية الهذبة: محاضرات السداسي الثاني في المنهجية ماستر 1، تخصص انحراف وجريمة، عنوان المحاضرة منهج دراسة حالة.
5. سحنون ريحانة: واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر، مذكرة ماستر في الاعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي -ام البواقي-2014.
6. ايكان سمية: محاضرات من مادة تصميم وبناء أدوات البحث العلمي، سنة أولى ماستر، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.
7. حاج احمد كريمة: العلاقات العامة داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية، مذكرة ماجستير علوم الاعلام والاتصال، جامعة وهران السانبا، 2010/2009.
8. عروسي شيماء: دور العلاقات العامة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية مؤسسة سونلغاز المسيلة انموذجا، مذكرة ماستر علوم اعلام واتصال، تخصص علاقات عامة، جامعة محمد بوضياف-المسيلة-2020/2019.
9. د. فلاق شبرة صالح: محاضرات صورة المؤسسة والاتصال الشامل، 2ماستر اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-2022/2021.

10. د. بشير العلق: العلاقات العامة الدولية، الأردن، عمان، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، 2010.
11. د. محمد فريد الصحن: العلاقات العامة المبادئ والتطبيق جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004/2003.
12. د. انعام حسن أيوب وآخرون: العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، الأردن، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2016.
13. د. عبد الرزاق محمد الدليمي: العلاقات العامة في التطبيق، عمان، دار جريز للنشر، ط1، 2004.
14. د. عبد المعطي محمد عساف، محمد فالح صالح: أسس العلاقات العامة، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004.
15. د. طارق شريف يونس: إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات مع إشارة للمعطي العربي والإسلامي، عمان، الأردن، اثناء للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
16. د. عبد الرزاق محمد الدليمي: المدخل الى العلاقات العامة، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2011.
17. د. امانى غازي جرار، عدنان محمود الطوباسي: العلاقات العامة وإدارة المؤتمرات، عمان، الأردن، الصايل للنشر والتوزيع، 2016.
18. عبد العزيز محمد النجار: العلاقات العامة مدخل بيئي، المكتب العربي الحديث، 1993.
19. حملاوي ربيعة: مردودية المؤسسات المينائية، دراسة حالة مؤسسة ميناء الجزائر L'EPAL شهادة دكتوراه علوم اقتصادية.
20. شريف ماهر هيكل: اللوجيستيات والموانئ البحرية من اجل التغيير الإسكندرية، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، 2015.
21. شريف محمد ماهر: إدارة النقل البحري (التجارة الخطية) فعاليات التطبيق - متطلبات الريادة، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2006.
22. فوزية رميني: الموانئ الجزائرية تحول صعب في تسييرها، جامعة وهران.

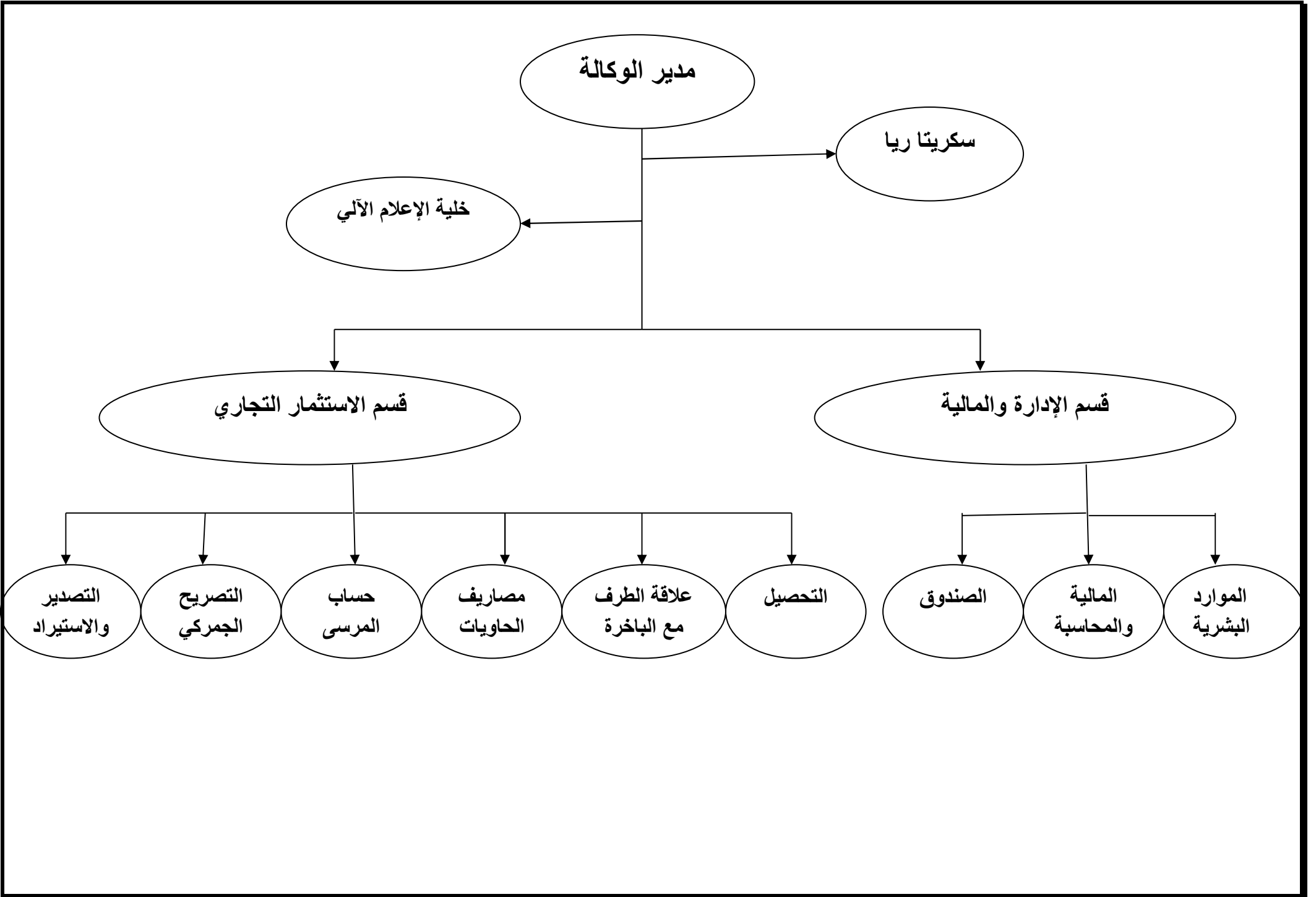
23. غمري جمال: الشركة العامة للخدمات البحرية GEMA مستغانم.

24. سمير محمد حسين: الاعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام، عالم الكتاب للنشر والتوزيع، 1984.

موقع الكتروني

<https://www.almaany.com>

## قائمة الملاحق





## الملحق رقم 02:

### أسئلة المقابلة

كيف تمارس العلاقات العامة نشاطها بالشركة؟

هل هناك مختصون بمؤسسة gema قائمون على العلاقات العامة؟

هل هناك وجود فعلي للعلاقات العامة بالشركة؟

ما هي اهم المهام والوظائف بالشركة؟

كيف يؤدي مسؤولي العلاقات العامة دورهم؟

هل هناك اقتراحات لتحسين نشاط العلاقات العامة داخل المؤسسة؟

فيم تتمثل اهم أنشطة العلاقات العامة بالشركة؟

ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها gema؟

هل هناك تفاعل مع الوسائل الاتصالية المستخدمة؟

ما هي الجهة التي تقوم بالاتصال بالموظفين داخل الشركة؟

ما هي العراقيل التي تحد من نشاط العلاقات العامة داخل المؤسسة؟

ESC	Navire	Code AR	ARMATEU R	RECEPTIONNAIR E	Date CE	TONNAG E	P- CLINTE	P- ARMATEU R
39	PRINCE OF SEA	56059	GREEN SEA GROUP	PROFERT- CATM (POMME)	30/11 06/12	4129	105000	475145,39
40	SACURA	804 105	INTRESCO LTD	OAIC(BLE)	13/12 07/12	12000	7000	557728,74
41	COE LAURA	280 250	COE 2 SEA GMBH	OAIC(BLE)	12/12 16/12	11000	3500	495267,63
42	SALIX	380 316	M SHIPPING SRL	MRWK (MARBRE)	14/12 18/12	3254	70000	279794,92
43	ISKANDE R	788 009	AFRICA MARINE	AVITAILLEMENT	19/12 20/12			45935,8
1	FEHN CAPE	380 271	M SHIPPING	MRWK (BLOC GRANITE)	04/01 06/01	2280	40000	196188,13



www.cnanmed.dz

Le **Transport** en  
**Méditerranée ...**  
c'est notre **Métier.**

## Le programme des départs des navires de CNAN Med Spa

### France - Marseille

- Alger : 01 départ par semaine
- Skikda : 01 départ par semaine : service mixte
- Béjaïa : 01 départ par semaine : service mixte
- Oran : 01 départ par semaine : service mixte
- Mostaganem : 01 départ par semaine : service mixte
- Annaba : 01 départ par semaine : service mixte

### Italie - La Spézia

- Alger : 01 départ tous les 10 jours
- Skikda : 01 départ tous les 10 jours : service mixte
- Béjaïa : 01 départ bimensuel : service mixte
- Oran / Annaba : 01 départ mensuel : service mixte
- Autres ports Algériens au cas par cas

### Espagne - Barcelone

- Alger : 01 départ tous les 10 jours
- Oran : 01 départ tous les 20 jours : service mixte
- Autres ports Algériens au cas par cas

Direction Commerciale : Tel : +213 (0) 21 52 12 51 Fax : +213 (0) 21 52 12 08  
Direction d'exploitation : Tel : +213 (0) 21 52 12 11 Fax : +213 (0) 21 52 12 29

# Human Geography and the Built Environment

New titles and key backlist 2012

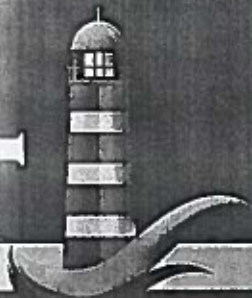


ASHGATE

[www.ashgate.com/geography](http://www.ashgate.com/geography)



# EL



# BAHRI

ENTREPRISE PORTUAIRE DE MOSTAGANEM

Revue périodique d'information éditée par l'EPM - N°10 Avril 2020

## EXPORTATIONS HORS HYDROCARBURES

# UNE PROGRESSION APPRECIABLE



Convention  
entre l'EPM et Tosyali  
Un trafic de  
650 000 tonnes  
de produits  
métallurgique

Monsieur SEBBANE Nasr-Eddine, DG de l'EPM  
« La qualité des prestations  
est notre meilleur atout »

M. Azzi Ramzi, directeur du commerce  
extérieur et du suivi des investissements à Tosyali  
« Nous œuvrons pour  
la pérennité des exportations »

BENBOURGH



# gema

## & COMPTES DE RESULTATS

# 1997

**gema**  
الشركة العامة للغامات البحرية

**Faut-il habiter un bidonville  
pour bénéficier d'un logement ?**

p. 46

I N T E R N A T I O N A L  
**L'ACTUEL**

Le magazine de l'économie et du partenariat international

www.actuel-dz.com

**Entretien exclusif avec  
Abderrahmane Benkhalfa,  
délégué général de l'AFBEF**

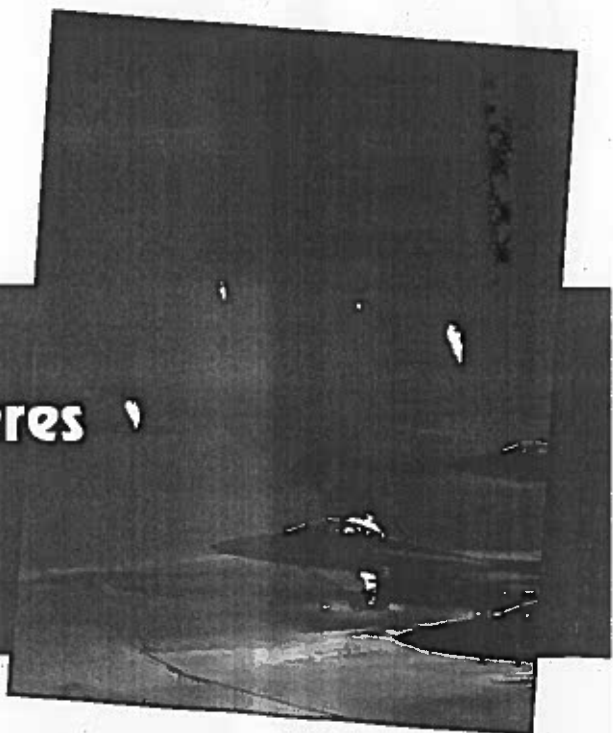
**«On n'a pas encore  
enregistré des  
surendettements au  
niveau des ménages»**

L 11131 - 18 - A - 120,00 DA - DZ

**Libye**

**Les ressources pétrolières  
passent sous contrôle  
des Occidentaux**

p. 52





Agent consignataire de navires :

- Ligne régulière
- Tramping
- Trankers

# Entre des mains sûres



ISO 9001-2008



BIMCO



Nos Armateurs



### SIEGE SOCIAL

Tél: +213 21 747 300 / 747 750 / Email: gemadg@gema-group.com

### TENES

Tél: +213 770 943 952

Email: gema-tenes@gema-group.com

### MOSTAGANEM

Tél: +213 770 275 100 / 919 668

Email: gema-mosta@gema-group.com

### ARZEW

Tél: +213 661 513 980 / 982

Email: kara-arzew@gema-group.com

kla-arzew@gema-group.com

### ORAN

Tél: +213 770 919 673 / 275 099

Email: gema-oran@gema-group.com

### GHAZAOUAT

Tél: +213 770 906 146 / 919 672

Email: gema-ghaza@gema-group.com

### ALGER

Tél: +213 21 719 338 / 27 / 50

Email: gemalger@gema-group.com

### BEJAIA

Tél: +213 770 936 106 / 938 795

Email: gema-bejaia@gema-group.com

### DJENDJEN

Tél: +213 770 983 754 / 275 103

Email: gema-djendjen@gema-group.com

### SKIKDA

Tél: +213 770 914 146 / 661 330 436

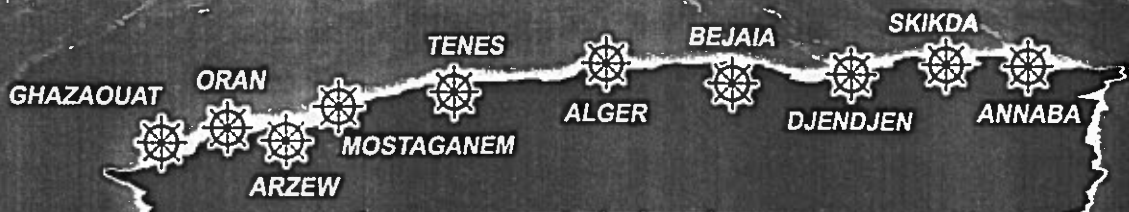
Email: gema-skikda@gema-group.com

### ANNABA

Tél: +213 770 275 101 / 919 669

Email: gema-annaba@gema-group.com

Nos Agences







# gema

الشركة العامة للخدمات البحرية  
Générale Maritime

## GEMA ALGER

02 Rue Jawaharlal Nehru, Alger, Algérie  
Tél : +213(0)21- 719-319 / 338 / 350  
Fax : +213(0)21- 719-318 / 354 / 312  
Mobile : +213(0)770 88 44 48  
Email : gemaalger@gema-group.com

## GEMA BEJAIA

Cité 175 Logts Sidi Ali Lebhar  
B.P. 97-06000 BEJAIA, Algérie  
Tél : +213(0)34- 109-440  
Fax : +213(0) 34- 109-442  
Mobile : +213(0) 770 93 61 06  
Email : gema-bejaia@gema-group.com

## GEMA DJENDJEN

BP RP, Cité des Martyres (ex BEAUMACHAIS)  
Bt C, JIJEL 18000-BP 89 RP, Algérie  
Tél : +213(0) 34- 497-163 / 498-246  
Fax : +213(0) 34- 496-969 / 498-385  
Mobile : +213(0)770 91 96 74  
Email : gema-djendjen@gema-group.com

## GEMA SKIKDA

Cité Debbah Brahim Bouyaha,  
Skikda, Algérie  
Tél : +213(0) 38 -756-789  
Fax : +213(0) 38 -756-789  
Mobile : +213(0) 661 33 04 36  
+213(0) 770 50 96 67  
Email : gema-skikda@gema-group.com

## GEMA ANNABA

Quai Warnier, BP19, Route de l'avant-port,  
Annaba, Algérie  
Tél : +213(0) 38- 867-665 / 864-911  
Fax : +213(0) 38- 862-041  
Mobile : +213(0) 770 27 51 01  
Email : gema-annaba@gema-group.com

## Direction Générale

02 Rue Jawaharlal Nehru, Alger, Algérie  
Tél : +213(0)21 747-300 / 755  
Fax : +213(0)21 747-673  
Mobile : +213 (0) 770 90 61 47  
Email: gemadg@gema-group.com  
Site web: www.gema-group.com

## Direction de l'Exploitation Commerciale et Marketing

Tél : +213(0)21 747-300/748-960  
Fax +213(0)21 747-670  
Mobile : +213 (0) 770 91 97 60  
Email: gemarketing@gema-group.com  
gemacom@gema-group.com

## GEMA TENES

Rue de la Palestine, Cité Boualoufa  
Façade maritime Bloc n°01, Ténès, Chlef, Algérie  
Tél : +213(0) 27- 767-567 / 766-590  
Fax : +213(0)27- 567-567 / 766-590  
Mobile : +213(0) 770 94 39 52  
Email : gema-tenes@gema-group.com

## GEMA MOSTAGANEM

36 Rue des frères, BENCHAA  
Plateau, BP 120, Mostaganem, Algérie  
Tél : +213(0)45- 218-109 / 110  
Fax : +213(0)45- 214-092 / 216-160  
Mobile : +213 (0)770 91 96 70  
Email : gemos-dir@gema-group.com

## GEMA ARZEW

Mobile: +213 (0) 770 27 51 00 / 91 96 70  
Email: arzew@gema-group.com

## GEMA ORAN

Bloc n°08 Site 1377 Logements <<VL>>  
Face USTO, Bir-EL-Djir, Oran, Algérie  
Tél : +213(0) 41- 278-110 / 111 / 112  
Fax : +213(0) 41- 278-110  
Mobile : +213(0) 770 27 51 00  
Email : gemoran-drc@gema-group.com

## GEMA GHAZAOUET

Avenue 1er Novembre, BP 230 Ghazaouat  
Télemcen, Algérie  
Tél : +213(0)43- 323-179 / 358  
Fax : +213(0)43- 323-358  
Mobile : +213(0)770 90 61 46  
Email : gema-ghaza@gema-group.com

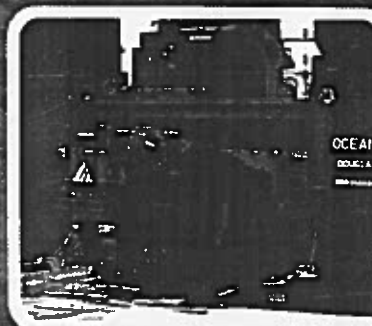
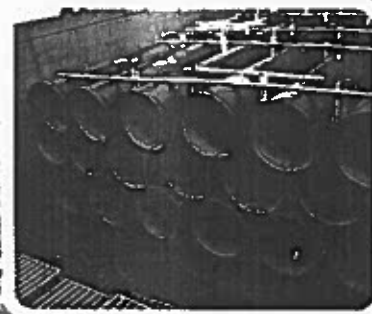
## Nos Armateurs



# OXL

## HEAVY LIFT PROJECT CARRIER

ALGERIE



**Projets industriels • Colis lourds • Ro/Ro • Conventiennel  
Affrètements pour cargaisons homogènes**



### FLAMAR

Agent Général d'OXL

Vismijnstraat 17  
B-8380 ZEEBRUGGE, Belgium  
Tél.: +32 50 542054  
Fax: +32 50 547069  
e-mail: info@flamar.be  
siteweb: www.flamar.be

### OXL Dubai

REPRESENTANT COMMERCIAL

3rd floor - Mashreq bank building  
Khor branch - Bur Dubai  
Dubai UAE  
Tél: +971 4 3530286  
Fax: +971 4 3532877  
e-mail: info@oxl.ae

### FLAMAR ALGERIE

REPRESENTANT COMMERCIAL

Tél/Fax: +213 21 744414  
e-mail: flamar.alger@flamar.com

### gema

AGENT MARITIME PRESENT DANS  
TOUS LES PORTS ALGERIENES

Direction Générale

Tél: +213 21 747755  
Fax: +213 21 747673  
e-mail: gemadg@gema-groupe.com

Agence d'Alger

02, Rue Jawaharlal Nehru (Ex Beziers)  
Alger Algérie  
Tél: +213 21 719 319 • +213 21 719 310  
Fax: +213 21 719 318 • +213 21 719 354  
e-mail: gemalger@gema-groupe.com

[www.oxl.be](http://www.oxl.be)

**Ligne régulière depuis et vers les ports de l'Europe du Nord,  
l'Afrique, la Méditerranée, la Mer Noire,  
la Mer Rouge, le Golfe Arabe, l'Inde et l'Extrême-Orient**

G.E.M.A.

AGENCE : MOSTA-CAPITAL:3 279 000 000 D  
B P 120 RP -MOSTAGANEM  
ARTICLE : 27012015534  
Id Fisc.: 098827510090526  
R.C. : 8806  
Tel: 045/21/81/09-10  
Tlx: 14028 ET 14046  
Fax: (045)21/40/92



DESTINATAIRE

BENNADJI MOHAMED  
RUE COLONEL AMIROUCHE  
CHLEF

AVIS D'INFORMATION : No . 165

B/L No : BALMOS04 N° Gros : 619

REFERENCE : 2013/ 22/012012/ 840009 le 09/07/2013

Nous avons l'honneur de vous informer qu'il est arrivee a  
votre adresse aux clauses et conditions du connaissement  
et sous reserve de confirmation du d'embarquement par l'acconier  
Par le navire : SKANDERBORG Venant de : BALTIMORE MD  
Au port de : MOSTAGANEM Le : 03/07/2013  
Dans le quai :

Les marchandises ci-apres que nous vous invitons a retirer  
sans delais et sur presentation du connaissement original

Montant total PREVISIONNEL : 21100.67 DA DONT FRET : 0.00 DA  
MONTANT CAUTION : 0.00 DA

Nbr	TYPE COLIS	DESIGNATION MARCHANDISES	Art D1	POIDS(KGS)
1	COLIS	COLIS STC MOTEUR YAMAHA	20	794.00

N.B : Cette estimation n'est valable que pour ce jour, seul le montant de la  
facture qui vous sera delivree lors du paiement sera consideree comme  
definitive. Nous vous invitons a vous presenter a la caisse pour eviter  
les frais supplementaires.

IMPORTANT :

Voir clauses et conditions de transport portees sur le connaissement.  
Voir les dispositions regissant les conteneurs (convention de Geneve) ainsi  
que les clauses portees sur connaissement.  
Nous vous invitons a restituer le(s) conteneur(s) vide(s) avant l'expiration  
de la periode de franchise.

الشركة العامة للخدمات البحرية  
Société Générale Maritime  
GEMA S.P.A  
Soc. MARIT  
Mostaganem

D. GHOMRI

52

# Nordana



**Bill of Lading for Combined Transport or Port to Port Shipment**

<b>Shipper/Exporter (2) (Complete name, address and phone number)</b> WIT SAL 258 DANA AVENUE MILTON MASSACHUSETTS 02186 USA	<b>Booking number (5)</b> HOU53808	<b>Bill of Lading number (5A)</b> NODAS228HOUMOS03
	<b>Export references (6)</b> INVOICE NO: DWU01L1970-13.477 LC NUMBER: 070ICD0004812039	

<b>Consignee (3) (Complete name, address and phone number) (Not negotiable unless consigned to order)</b> TO THE ORDER OF SONATRACH GL1/Z BP 96 BETHIOUA	<b>Forwarding agent - FMC number (7) 036</b> BAILEY INTL 4601 W. PINEMONT, SUITE 106 HOUSTON, TX 77041
	<b>Point and country of origin (8)</b> USA

<b>Notify (4) (Complete name, address and phone number) Carrier not to be responsible for failure to notify</b> SONATRACH GL1/Z BP 96 BETHIOUA, ALGERIE ATTN: SAMIR GHOMARI, TEL: 213-041-479727	<b>Also notify - Routing instructions (9)</b> X20130128039985
--	--

BOXES 6,7,8,9,10 & 11 FOR MERCHANT'S USE ONLY  
 NOT PART OF BILL OF LADING

<b>Pre-carriage by (12)*</b>	<b>Place of Receipt (13)*</b>	<b>Acceptance terminal/Loading pier (10)</b>	<b>Type of Move (11)</b>
		TEXAS TERM	FCL/FCL
<b>Vessel (14)</b>	<b>Port of Loading (15)</b>	<b>On-carriage by (17A)*</b>	
S228 STJERNEBORG	HOUSTON USA PORT		
<b>Port of discharge (16)</b>	<b>Place of Delivery (17)*</b>		
PORT MOSTAGANEM			

Carrier's receipt		Particulars furnished by shipper - Carrier not responsible		
Marks and number (18)	No. Pkgs. (19)	Description of goods (20)	Gross Wgt. (21)	Meas'mt (22)
NODU2731991 20DC SN# 536259, UL3967402 TARE 2300KG	1	1X20'DC CONTAINER SAID TO CONTAIN 2 CRATES OF VALVES FURNITURE DU MATERIEL DE CHAUDRONNERIE SUIVANT CONTRAT NR 423/C/09 DU 26/06/2011 HTS 848180 FREIGHT PREPAID FREE OUT SHIPPED ON BOARD 2/14/13 CPT AEROPORT ET/OU PORT D'ORAN ET/OU MOSTAGANEM ET OU PORT D'ARZEW INCOTERMS 2010	1817KG 4005LB	11.000CM 388.461CF
CONTINUED ON PAGE 2		TOTALS	1817KG 4005LB	11.000CM 388.461CF

**Total number of packages or units in words (total column 19)**  
 \*If the boxes 12, 13, 17 or 17A are filled out, shipment will be treated as Through Combined Transport. Carrier undertakes entire transport from the place where the goods are accepted to the place designated for their delivery and assumes full liability for such transport as per Clauses 5B and 5C.

Charges	Code	Revenue tons	Declared value charge (See Clauses 5.C.4. & Tariff) DV		Prepaid	Collect
			Rate	Curr. Per		

If this Bill of Lading is to order (Box 3), then Three (3) bills of Lading all of like tenor, have been issued, ONE of which being accomplished, the others shall stand void.				<b>Exchange rate</b> TOTAL	<b>Prepaid at (24)</b> Payable at (24A)
MONTH DAY YEAR FEB 14 13	BL/No. (5A) NODAS228HOUMOS03	<b>Total prepaid in local curr.</b>	<b>Number of original B(S)L issued (25)</b> 03	<b>Declared value by shipper (26)</b> (See clause 5.C.4. and Tariff)	(Continued on reverse side)

NORDANA (USA), INC. AS AGENTS FOR AND ON BEHALF OF CARRIER NORDANA



**Bill of Lading for Combined Transport  
or Port to Port Shipment**

# Nordana



<b>Shipper/Exporter (2) (Complete name, address and phone number)</b> WIT SAL 258 DANA AVENUE MILTON MASSACHUSETTS 02186 USA		<b>Booking number (5)</b> HOU53808	<b>Bill of Lading number (5A)</b> NODAS228HOUMOS03
<b>Consignee (3) (Complete name, address and phone number) (Not negotiable unless consigned to order)</b> TO THE ORDER OF SONATRACH GL1/Z BP 96 BETHIOUA		<b>Export references (6)</b> INVOICE NO: DWU01L1970-13.477 LC NUMBER: 070ICD0004812039	
<b>Notify (4) (Complete name, address and phone number) Carrier not to be responsible for failure to notify</b> SONATRACH GL1/Z BP 96 BETHIOUA, ALGERIE ATTN: SAMIR GHOMARI, TEL: 213-041-479727		<b>Forwarding agent - FMC number (7) 036</b> BAILEY INTL 4601 W. PINEMONT, SUITE 106 HOUSTON, TX 77041	
<b>Pre-carriage by (12)*</b>		<b>Place of Receipt (13)*</b>	
<b>Vessel (14)</b> S228 STJERNEBORG		<b>Port of Loading (15)</b> HOUSTON USA PORT	
<b>Port of discharge (16)</b> PORT MOSTAGANEM		<b>Acceptance terminal/Loading pier (10)</b> TEXAS TERM	
		<b>Type of Move (11)</b> FCL/FCL	
		<b>On-carriage by (17A)*</b>	

BOXES 6, 7, 8, 9, 10 & 11 FOR MERCHANT'S USE ONLY  
 NOT PART OF BILL OF LADING

Carrier's receipt		Particulars furnished by shipper (Carriage chargeable) - PAGE 2			
Marks and number (18)	No. Pkgs. (19)	Description of goods (20)	Gross Wgt. (21)	Meas/mt (22)	
RECEIVER IS RESPONSIBLE FOR RETURN OF EMPTY CARRIER OWNED EQUIPMENT TO CARRIER WITHIN 10 RUNNING DAYS COUNTED FROM THE DATE OF DISCHARGE. EQUIPMENT DETENTION CHARGES WILL OTHERWISE APPLY, EQUIPMENT DELIVERED OR NOT, AS FOLLOWS: DETENTION CHARGE PER DAY PER CONTAINER DAY 11-20 : \$15.50/20'DC \$27.50/40'DC-HC \$16.50/20'OT-FR \$27.50/40'OT-FR DAY 21-40 : \$22.75/20'DC \$33.75/40'DC-HC \$22.75/20'OT-FR \$33.75/40'OT-FR THEREAFTER: \$39.00/20'DC \$60.00/40'DC-HC \$59.00/20'OT-FR \$95.00/40'OT-FR "REFERENCE CLAUSE 14 OVERLEAF AND WITHOUT RESTRICTING ITS WORDING, IF FOR THE SAFETY OF THE CREW, VESSEL, AND/OR CARGO THE MASTER CONSIDER DISCHARGE UNSAFE AT THE CONTRACTED DISCHARGE PORT, THEN THE MASTER IS ENTITLED TO DISCHARGE THE CARGO AT ANY OTHER CLOSE AND SAFE PORT. SUCH DISCHARGE SHALL BE DEEMED FULFILLMENT OF THIS CONTRACT." "SHIPPER'S LOAD, STOWAGE & COUNT" CONTINUED ON PAGE 3					

**Total number of packages or units in words (total column 19)**  
 \*If the boxes 12, 13, 17 or 17A are filled out, shipment will be treated as Through Combined Transport. Carrier undertakes entire transport from the place where the goods are accepted to the place designated for their delivery and assumes full liability for such transport as per Clauses 5B and 5C.

Freight charges (23) (See Clauses 5.C.4. and 9)		Declared value charge (See Clauses 5.C.4. & Tariff) DV					
Charges	Code	Revenue tons	Rate	Curr.	Per	Prepaid	Collect

If this Bill of Lading is to order (Box 3), then Three (3) bills of Lading all of like tenor, have been issued, ONE of which being accomplished, the others shall stand void.				<b>Exchange rate</b>	<b>TOTAL</b>		
MONTH FEB	DAY 14	YEAR 13	BL/No. (5A) NODAS228HOUMOS03	Total prepaid in local curr.	Prepaid at (24)	Payable at (24A)	
NORDANA (USA), INC. AS AGENTS FOR AND ON BEHALF OF CARRIER NORDANA				Number of original B(S)L Issued (25) 03	Declared value by shipper (26) (See clause 5.C.4. and Tariff)		

(Continued on reverse side)



**GEMA ALGER**  
Rue de l'Anar au Vieux Alger, Algiers  
Tél : +213(0)21 747 500 / 747 501  
Fax : +213(0)21 747 502  
Mobile : +213(0)770 919 674  
Email : gema.alg@gema-group.com

**GEMA BEJAIA**  
Cité Polytechnique d'Alger  
BP 915260, Bejaia, Algiers  
Tél : +213(0)24 425 942  
Fax : +213(0)24 425 943  
Mobile : +213(0)770 919 674  
Email : gema.bejaia@gema-group.com

**GEMA DIENOUEN**  
Rue de l'Anar, BEJAIA, CHAÏB  
BP 915260, S.P.A. 998, Dienouen  
Tél : +213(0)24 425 943 / 425 945  
Fax : +213(0)24 425 943 / 425 945  
Mobile : +213(0)770 919 674  
Email : gema.dienouen@gema-group.com

**GEMA SKIKDA**  
Cité Polytechnique d'Alger, Skikda, Algiers  
Tél : +213(0)24 425 943  
Fax : +213(0)24 425 943  
Mobile : +213(0)770 919 674  
Email : gema.skikda@gema-group.com

**GEMA ANNABA**  
24 Rue de l'Anar, Annaba, Algiers  
Tél : +213(0)24 425 943 / 425 943  
Fax : +213(0)24 425 943  
Mobile : +213(0)770 919 674  
Email : gema.annaba@gema-group.com

**GEMA TENES**  
Rue de la Palestine, GUELMA  
BP 915260, Tenes, Algiers  
Tél : +213(0)24 425 943 / 425 943  
Fax : +213(0)24 425 943 / 425 943  
Mobile : +213(0)770 919 674  
Email : gema.tenes@gema-group.com

**GEMA MOSTAGANEM**  
16 Rue de l'Anar, BENCHALIA  
BP 915260, Mostaganem, Algiers  
Tél : +213(0)24 425 943 / 425 943  
Fax : +213(0)24 425 943 / 425 943  
Mobile : +213(0)770 919 674  
Email : gema.d@ema-group.com

**GEMA ANZOUZ**  
Mobile : +213(0)770 919 674  
Email : gema.anzouz@gema-group.com

**GEMA ORAN**  
Boulevard de l'Anar, Algiers  
Fax : +213(0)24 425 943 / 425 943  
Tél : +213(0)24 425 943 / 425 943  
Mobile : +213(0)770 919 674  
Email : gema.oran@gema-group.com

**GEMA GHAZAOUIE**  
Avenue Ter November, BP 200, Ghazouie, Algiers  
Tél : +213(0)24 425 943 / 425 943  
Fax : +213(0)24 425 943 / 425 943  
Mobile : +213(0)770 919 674  
Email : gema.ghazouie@gema-group.com

**Direction Générale**  
02 Rue Javerhahat Nehru, Alger, Algérie  
Tél : +213(0)21 747 500 / 747 501  
Fax : +213(0)21 747 502  
Mobile : +213 (0) 770 90 61 47  
Email: gema.dg@gema-group.com  
Site web: www.gema-group.com

**Direction des Préstations Commerciales et Marketing**  
Tél : +213(0)21 747 500 / 747 501  
Fax : +213(0)21 747 502  
Mobile : +213 (0) 770 919 674  
Email: gema.pcm@gema-group.com  
gema.pcm@gema-group.com



الشركة العامة للخدمات البحرية  
gema

EPE / Spa

Entre des mains sûres

www.gema-group.com



GEMA (Général Maritime) est une entreprise publique affiliée au groupe GATMA.

**GEMA** a capitalisé un savoir faire acquis depuis de longues années dans diverses activités liées aux transports maritimes telles que: **la consignation** de tous type de **navires (ro/ro, Porte-conteneurs, vraquier et autres navires)**, la gestion des conteneurs, l'assistance des navires en rade et à quai etc....

Aussi, nous prétons notre concours pour toute compagnie désirant investir dans le domaine des **transports maritimes** en Algérie.

**GEMA** a développé de solides relations avec l'industrie du transport maritime telle que : les terminaux à conteneurs, les chargeurs, les sociétés de manutention, les ports secs, les autorités portuaires et douanières etc.

## CERTIFICATION

GEMA est certifiée ISO 9001/2008.

## FILTRANS

Le Groupe GEMA possède une Filiale, **FILTRANS** qui active dans le transit, le transport terrestre, l'entreposage de marchandises sous douane.  
Email: [dec@filtrans.net](mailto:dec@filtrans.net) - Mobile: +213 (61) 56 35 28 - Fix: +213 (21) 53 94 61

## GEMAFORM

Nous disposons à présent de notre école de formation maritime GEMAFORM qui a essentiellement pour objet d'organiser et de promouvoir des formations liées au domaine maritime.  
Adresse: 37, Rue Larbi Ben M'hidi 3eme étage, Alger Centre  
Email: [gemaform@gema-group.com](mailto:gemaform@gema-group.com)

## AVITAILLEMENT

Gema dispose aussi du service d'**avitaillement des navires** au niveau de tous les ports algériens avec un savoir faire compétitif.  
Email: [shipchandier@gema-group.com](mailto:shipchandier@gema-group.com) - [avitaillement@gema-group.com](mailto:avitaillement@gema-group.com)  
Mobile: +213 770 919 801 / 884 470 / 884 447

Le Groupe GEMA est actionnaire dans de nombreuses sociétés :

- ALC (Algeria Ligabue Catering - Spa)
- SIH (Société d'Investissement Hôtelier, Spa)
- SAIDAL (Industrie Pharmaceutique)

Les armateurs représentés en Algérie par GEMA assurent des dessertes en lignes régulières à partir de diverses provenances

**MESSINA:** SUD Europe (Genève, Naples, Marseille),  
Turquie (Mersin) - Afrique (Moyen-Orient), Sous - continent Indien

**INTERNAUT SHIPPING GMBH:** Plusieurs pays à la demande

**DALARO SHIPPING:** Pays Nordiques et autres pays à la demande

**MARITIME TRANSPORT LOGISTIK:** Plusieurs pays  
à la demande des chargeurs / Réceptionnaires



GHAZADUET



ORAN



ARZEW



MOSTAGANEM



TENES



ALGER



BEJAIA



JIJEL



SHIKDA

ANNABA