

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة البحث العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

كلية العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام و الاتصال



إستراتيجية الإتصال داخل مؤسسة عمومية مديرية التكوين و التعليم المهنيين دراسة ميدانية

مذكرة لنيل شهادة ماستر في تخصص صحافة مطبوعة و إلكترونية

الإشراف الأستاذ :

د. بوعمامة العربي

مساعد المشرف :

د. يحي تنفير حنان

إعداد الطالبة :

بوشيخي نصيرة

السنة الجامعية : 2024 / 2023

الله أكبر

إهداء

أحمد الله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل
المبتغى، إلى الإنسان الذي إمتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام
مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى في الحياة.

أبي الغالي على قلبي أطال الله في عمره.

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق
الرعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعنتني خطوة خطوة في عملي،
إلى من إرتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز ملاك على القلب و العين
جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين.

إليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكيّ أدخل على قلبهما شيئا من السعادة إلى إختوتي وإختواتي
الذين تقاسموا معي عبء الحياة .

كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذي الكريم الدكتور: **بوعمامة العربي** الذي كلما تظلمت الطريق
أمامي لجأت إليه فأنارها لي و كلما دب اليأس في نفسي زرع فيا الأمل لأسير قدما و كلما سألت
عن معرفة زودني بها و كلما طلبت كمية من و قته الثمين وفره لي بالرغم من مسؤولياته المتعددة؛
إلى كل أساتذة المحترمين بجامعة مستغانم و لا أنسى بذكر عمال مديرية التكوين و التعليم المهنيين
بمستغانم

و إلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في نواتنا و في أنفسنا قبل أن تكون في أشياء
أخرى

قال الله تعالى " : إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم"!

الآية 11 من سورة الرعد

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل

الطالبة: نصيرة بوشيخي

شكر و محرفان

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

"صدق رسول الله صلى الله عليه"

و سلم الحمد لله على إحسانه و الشكر له على توفيقه و امتنانه و نشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيماً لشأنه و نشهد أن سيدنا و نبينا محمد عبده و رسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه و على آله و أصحابه و أتباعه و سلم.

بعد شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع أتقدم بجزيل الشكر

إلى الوالدين العزيزين الذين أعانوني و شجعوني على الإستمرار

في مسيرة العلم و النجاح، و إكمال الدراسة الجامعية و البحث؛ كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفني بإشرافه على مذكرة بحثي الأستاذ الدكتور " بوعمامة العربي " الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائه حقه بصبره الكبير علي، و لتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن؛ و التي ساهمت بشكل كبير في إتمام و استكمال هذا العمل.

إلى كل أساتذة بجامعة عبد الحميد بن باديس كما أتوجه بخالص شكري و تقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز و إتمام هذا العمل " .

ربما أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل صالحاً ترضاه و أحفظني برحمتك فهي بمبادك الصالحين "

الطالبة : بوشخي نصيرة

الفهرس

الفصل المنهجي

ب.....	المقدمة
04.....	اشكالية
05.....	تساؤلات الفرعية
05.....	فرضيات
06.....	اسباب إختبار الموضوع
06.....	أهمية الدراسة
06.....	أهداف الدراسة
07.....	ضبط المفاهيم و المصطلحات
12.....	منهج الدراسة
13.....	عينة البحث
13.....	أدوات جمع البيانات
14.....	صعوبات الدراسة
14.....	الاطار الزمني و المكاني
14.....	الدراسات السابقة

الفصل الثاني : استراتيجية الإتصال

16.....	تمهيد
17.....	المبحث الأول : مفهوم استراتيجية الإتصال
18.....	المبحث الثاني : أنواع استراتيجية الاتصال
19.....	المبحث الثالث : مبادئ استراتيجية الاتصال
21.....	المبحث الرابع : أهداف استراتيجية الاتصال

- المبحث الخامس : معوقات استراتيجية الاتصال21
- خلاصة الفصل23

الفصل الثالث : الاتصال و المؤسسة

- تمهيد25
- المبحث الأول : مراحل الاتصال و تطوره25
- المبحث الثاني : أنواع الاتصال و بنيته26
- المبحث الثالث : خصائص الاتصال ووظائفه داخل المؤسسة30
- المبحث الرابع : أهمية و أهداف الاتصال داخل المؤسسة31
- المبحث الخامس :معوقات الاتصال داخل المؤسسة32
- خلاصة الفصل33

الفصل الرابع : نظرة عامة حول المؤسسة العمومية

- المبحث الأول : تعريف ووظائف المؤسسة العمومية35
- المبحث الثاني : عناصر المؤسسة العمومية37
- المبحث الثالث : أنواع المؤسسة العمومية38
- المبحث الرابع :خصائص المؤسسة العمومية39
- المبحث الخامس : أهداف المؤسسة العمومية39
- خلاصة الفصل40

الفصل الخامس : مديرية التكوين و التعليم المهنيين

- المبحث الأول : التعريف بالتكوين و التعليم المهنيين43
- المبحث الثاني : مديرية التكوين و التعليم المهنيين مستغانم44
- المبحث الثالث : الأقسام المتواجدة على مستوى المديرية و مهامها44

المبحث الرابع : مراكز التكوين و التعليم المهنيين65

المبحث الخامس : أهداف مديرية التكوين و التعليم المهنيين66

خلاصة الفصل67

الفصل التطبيقي

تمهيد69

عرض و تحليل نتائج الدراسة70

عرض و تحليل نتائج البيانات الشخصية70

عرض و تحليل نتائج الفرضيات الأولى71

عرض و تحليل نتائج الفرضيات الأولى73

عرض و تحليل نتائج الفرضيات الأولى74

عرض و تحليل نتائج الفرضيات الأولى77

خلاصة الفصل79

الخاتمة84

الفصل المنهجي

مقدمة العامة :

يعتبر الاتصال أحد المواضيع الهامة التي لا تزال تستقطب اهتمامات الباحثين و الدارسين ، ظل و لا زال الاتصال من أهم المواضيع التي تستقطب اهتمامات الباحثين و الدارسين خاصة العلوم الإنسانية و بصورة أدق في علوم الإعلام و الاتصال

من خلال أهمية الاتصال كعلم و كعملية أصبح هذا الأخير يتعدى حدود الدراسات فتخلل الاتصال جميع ميادين الحياة في المجتمعات و الآن المؤسسة جزء من المجتمع أصبحت المؤسسات تعتمد على الاتصال في تحقيق أهدافها و خططها العامة مع تطور المؤسسات و تعقدتها طورت أساليب عدة للاتصال لتلبي حاجاتها و تحقق أهدافها و تعتبر إستراتيجية الاتصال دورا جوهريا داخل المؤسسة و هذا ما نسعى لتعرف عليه من خلال موضوع بحثنا " استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية " مديرية التكون و التعليم المهنيين متتبعين خطة بحث تحتوي على :

الجانب النظري : يحتوي على خمسة فصول تحت عنوان الفصل المنهجي و قد شمل إشكالية الدراسة و اسباب إختيار الموضوع أهمية و أهداف الدراسة ، مفاهيمي الدراسة ، الدراسات السابقة ، منهج البحث ، عينة البحث ، أدوات جمع البيانات ، الإطار المكاني و الزماني ، صعوبات الدراسة .

أما الفصل الثاني : فضم في فحواه مبحث أول مفهوم استراتيجية الاتصال ، و الثاني أنواع استراتيجية الاتصال و ثالث مبادئ استراتيجية الاتصال و رابع أهداف استراتيجية الاتصال و الخامس معوقات استراتيجية الاتصال

أما الفصل الثالث : احتوى على خمسة مباحث الأول تناول مراحل الاتصال و تطوره و الثاني أنواع الاتصال و بنيته و الثالث خصائص الاتصال و وظائفه داخل المؤسسة و الرابع و أهميته و أهدافه داخل المؤسسة و الخامس معوقات الاتصال داخل المؤسسة

و الفصل الرابع : شمل في محتواه خمسة مباحث الأول تعريف وظائف المؤسسة العمومية ، الثاني عناصر المؤسسة العمومية ، الثالث أنواع المؤسسة العمومية ، الرابع خصائص المؤسسة العمومية ، الخامس أهداف المؤسسة العمومية

اما الفصل الخامس : تطرقنا فيه الى خمس مباحث تتضمن كل من التعريف بالتكوين و التعليم المهنيين ، التعريف بمديرية التكوين و التعليم المهنيين بمستغانم ، ثالثا الأقسام المتواجدة على مستوى المديرية

الجانب المدني : يحتوي بدوره على عرض و تحليل البيانات و تحليلي نتائج الفرضيات و عرض و تحليل نتائج الفرضيات و مناقشتها

اختتمنا دراستنا بالخاتمة كحوصلة لدراستنا و عرض أهم المراجع المستخدمة و الملاحق المقدمة.

الإشكالية:

ارتبط الاتصال بالإنسان منذ الأزل فقد كانت الوسيلة التي يحقق من خلالها أهدافه و بها يتواصل مع الأفراد المحيطين به ومع تطور المجتمعات و تعقدتها أصبح للاتصال دور كبير في الحياة الإجتماعية حيث تشكل عملية الاتصال أحد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني فعملية الاتصال تحدد مدى تقدم المجتمعات الذي يتوقف على مدى فعالية الاتصال داخل المؤسسة و بالتطور السريع أصبح الاتصال دور كبير شمل جميع ميادين الحياة و خاصة الجانب الإجتماعي و بإعتبار المؤسسة جزء لا يتجزأ من المجتمع فكانت المؤسسات في أطوارها الأولى بسيطة في إدارتها و في الوسائل المادية و البشرية المستعملة و كانت عملية الاتصال سهلة و مستمرة و يومية بين المنظم و الافراد العاملين معه وفق طرق وسائل شفوية عامة و مباشرة و هذه الطرق البسيطة تطورت و تعقدت في المؤسسة الحديثة و مع تعقد هذه الأخيرة في تنظيمها و مستوياتها الإدارية و زيادة الأفراد العاملين بها و ضخامة الموارد المادية و المستعملة ، مما يستدعي تقسيم المستويات والمسؤوليات و المهام على عدة مناصب لتنفيذ ما هو مخطط له ، من هنا أدركت المؤسسات مدى أهمية برامج الاتصالات داخل هيكلها خاصة في المؤسسة العمومية فلا يمكن لأي مؤسسة ان تمتنع عن بناء استراتيجية اتصال بين جميع مستويات المؤسسة قصد تسهيل أداء الأفراد الادوارهم و وظائفهم داخليا و خارجيا و حتى تقوم الإدارة بالمهام المنوطة بها فمن واجبها الاهتمام بالاتصال حتى تتمكن من التأطير و التوجيه و المتابعة و الملاحظة ان الاتصال في المؤسسة أصبح يثير إهتمام العمال فيما يتعلق بمدى تقبلهم للقرارات و التعليمات إضافة الى تقبل الإدارة لشكاويهم و هذه العملية تساهم في ايجاد نوع من العلاقة بين العمال و الادارة و بالتالي فالاتصال يعمل على خلق جو تعاوني مما يؤدي الي تسهيل عملية تبادل المعلومات كما يساعد على ايجاد نوع من الفهم المشترك و الثقة المتبادلة يؤدي ذلك الى اتخاذ القرارات المشتركة و من ثم تحقيق الاهداف فالمؤسسة التي تطمح في الإزدهار و التقدم هي التي تحاول تطبيق استراتيجية اتصال فعالة لتسيير عمل المؤسسة و تحقيق التوافق و الانسجام الداخلي و الخارجي بين الافراد و العاملين و التي تتماشى مع النظام العام لمديرية التكوين و التعليم المهنيين و من كل ما سبق يمكننا طرح الإشكالية العامة للبحث كمايلي :

- ❖ مامدى تطبيق استراتيجية الاتصال داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين ...؟
- ❖ أو بصيغة أخرى ماهو الدور الذي يلعبه استراتيجية الاتصال داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين ..؟

التساؤلات الفرعية :

1. ما واقع الاتصال داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين .؟
2. ما المقصود بإستراتيجية الاتصال ؟
3. كيف تؤثر إستراتيجية الاتصال على مديرية التكوين و التعليم المهنيين ؟
4. كيف تؤثر انواع الاتصالية داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين ؟
5. ماهي العراقيل التي تحد من سيرورة العملية الاتصالية في مديرية التكوين و التعليم المهنيين ؟

الفرضيات :

للوصول الى اجابة واضحة على الاسكالية الاساسية ثم الاعتماد على الفرضيات التالية:

1. تعتبر استراتيجية الاتصال عامل من العوامل المساعدة على تنفيذ الاستراتيجية العامة في مديرية التكوين و التعليم المهنيين .
2. تؤثر فاعلية الاتصال داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين على نشاطها
3. تؤثر انواع الاتصالية على تحسين العلاقات الداخلية و الخارجية داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين .
4. معوقات تواجه التطبيق الفعال الإستراتيجية الاتصال في مديرية التكوين و التعليم المهنيين

التصور المنهجي للدراسة :

أسباب اختيار الموضوع :

- ❖ الذاتية :
- ❖ الاهتمام بالاتصال و الرغبة على التعرف على إستراتيجية داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين .
- ❖ قلة الدراسات في المؤسسات الخدماتية الآن اغلب الدراسات تجري في المؤسسات الاقتصادية
- ❖ كون احد أفراد العائلة " أختي " موظفة بمديرية التكوين و التعليم المهنيين

الموضوعية :

- ❖ التعرف على مدى إستراتيجية الاتصال
- ❖ التعرف على الخدمات التي تقدمها مديرية التكوين و التعليم المهنيين
- ❖ أهمية العلاقات الإنسانية داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين

أهداف الدراسة :

ان هذه الدراسة تسعى لتحقيق جملة من الأهداف و هي :

- ❖ الكشف عن استراتيجيات الاتصال المعتمد عليها داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين
- ❖ التعرف على جملة العراقيل التي تواجه المديرية من ناحية الاتصال
- ❖ محاولة إظهار الدور الفعال للاتصال و إستراتيجية الاتصال في تحقيق أهداف الإدارة من تخطيط و تنسيق و إظهار مدى مساهمته في تحقيق أهدافها

أهمية الدراسة :

1. التعرف على المهام الذي يلعبه الموظف داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين
2. إبراز أهمية الاتصال
3. معرفة علاقة الموظف مع كل المستخدمين
4. محاولة معرفة أهم العراقيل التي قد تواجه المديرية في عملية الاتصال

5. معرفة إستراتيجية الاتصال المتبعة في تسيير مديرية التكوين و التعليم المهنيين

ضبط المفاهيم و المصطلحات :

الإستراتيجية:

لغة: هي فن من الفنون العسكرية يتناول الوسائل التي يجب الأخذ بها في قيادة الجيوش

(1)

اصطلاحا: اشتق هذا المصطلح من اللفظ اليوناني استراتيجيا *Stratégie* وهو يعني علم و فن و قيادة الجيوش و لكن و بمرور الوقت أصبح يستخدم مصطلح الإستراتيجية في ميدان الأعمال و على مستوى الأجهزة الحكومية و غيرها من المنظمات فقد تطور مفهومها عبر مختلف عصور التاريخ وفقا للاختلاف و تطور التقنية في كل عصر عن الاخر لا يوجد تعريف موحد متفق عليه الان لان الإستراتيجية تتطور لتطور الاقتصاد و السياسة و العلوم

براون وأوكونور BROWN AND OCONNOR

الإستراتيجية هي تحديد و تقييم المسارات البديلة لتحقيق رسالة أو هدف محدد ثم إختيار البديل المناسب .

¹ المنجد الأبجدي ط 2 ، دار المشرق (المطبعة الكاثوليكية) بيروت ص 62

جلويك و جاوش GLUECK and JAUCH

هي خطة موحدة و متكاملة و شاملة تربط بين المزايا التنافسية للمنظمة و التحديات البيئية و التي تم تصميمها للتأكد من تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة من خلال تنفيذها الجيد بواسطة المنظمة²

• تعريف إستراتيجية الاتصال :

تعتبر إستراتيجية الاتصال من بين العوامل الهامة للمساعدة في عملية تحديد الطرق و الوسائل المساهمة في تطبيق و أداء الإستراتيجية العامة للمنظمة و إذا كانت هذه الإستراتيجية تعد بعدا بالنسبة للإستراتيجية العامة للمنظمة فإن التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي و في مختلف الميادين الأخرى و نظرا للخصائص في تمييز المحيط المتغير للمنظمة جعل الاتصال اليوم جزءا لا يتجزأ من التفكير الاستراتيجي³

• إجرائيا :

هي مجموعة من الممارسات و الإجراءات التي تخططها و تنظمها مديريةية التكوين و التعليم المهنيين ، حيث تتمثل في التوفيق بين التنسيق في العمل و بين العمال .

² عيسى السلام ، اوقف ، أساسيات الإدارة الإستراتيجية ، الدار الجامعية 1992 ص 53
³ ناصر دادي عدون ، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية دراسة نظرية و تطبيقية ، الجزائر بدون دار نشر 2004 ص 71

الاتصال :

لغة : في القواميس العربية كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يعني أساس الصلة وبلوغ الغاية أما قاموس "أوكس فورد" فيعرف الاتصال بأنه نقل و توصيل أو تبادل الأفكار و المعلومات 1 .

أما في اللغة الأوروبية تعود كلمة الاتصال communication، و التي اقتبست و ترجمت إلى اللغات الأوروبية الأخرى و شاعت في العالم إلى جذور الكلمة اللاتينية communis التي تعني في القرنين العاشر و الحادي عشر الجماعة المدنية بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا و إيطاليا أو يشيع كما يمكن وصف الاتصال بأنه سر الاستمرار .

اصطلاحاً : بالنسبة "الجورج لندرج " فهو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك .

أما في المجال الإداري فيقصد بالاتصال بأنه العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات و المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها و نقلها في مختلف الاتجاهات داخل الهيكل التنظيمي و خارجه بحيث تسيير عملية التواصل المطلوبين مختلف المتعاملين ، و من جهة يعرف "إبراهيم أبو عرقوب " 1993-163 بأنه عبارة عن اتصال إنساني منطوق و مكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على مستوى الفردي و الجماعي و يسهم في تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين و هو إما اتصال رسمي أو غير رسمي 2

¹الدكتور فضيل دليو : الاتصال مفاهيمه نظريته ووسائله ، دار النشر و التوزيع ، القاهرة 2003 ص 15
² بسام عبد الرحمن المشاقبة : نظريات الاتصال ، دار سامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان 2011 ص 22

التعريف الأحرائي : الاتصال هو عملية تفاعلية تتضمن تبادل الأفكار و المعلومات و الرسائل بين الطرفين أو أكثر بهدف إيصال المعلومة أو التأثير في سلوكهم بسواء كانوا أفراد أو جماعات و توجيهيه وجهه معينة من اجل تماسك العلاقات الاجتماعية و الإنسانية بين الأفراد لتحقيق أهداف اجتماعية و إنسانية .

المؤسسة العمومية :

❖ تعريف المؤسسة :

لغة : ورد في معجم لسان العرب للابن المنظور في فعل الأسس و الأساس ، كل شيء مبتدأ له الأسس و الأساس أصل بناء و أساس الإنسان قلبه لأنه أول متكون في الرحم و أسس البناء يؤسسه و اسسسه تأسيسيا بنيت حدودها و رفعت قواعدها ¹

اصطلاحا : المؤسسة بصورة عامة هي التركيبية يبتدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع فالحب ظاهرة طبيعية أما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية و يشمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالزواج و العائلة و الملكية و المشروع الاقتصادي و الهيئات السياسية و القانونية ²

وتعرف المؤسسة كمنظمة اقتصادية و اجتماعية مستقلة نوعا ما و تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية و المادية ، و الإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني و مكاني ³

¹ الطاهر بن خرف الله و آخرون ، الوسيط في الدراسات الجامعية الجزء الرابع ، دار هومه لنشر الجزائر 2003 ص 27

² ناصر دادي عدون ، اقتصاد المؤسسة لطلبة الجامعيين ، دار مجدي العامة الجزائر 1998 ص 9

³ محمد قاسم القريوني ، الإدارة المعاصرة بين النظرية و التطبيق جمعية المطابع التعاونية ، عمان الاردن ، 1985 ص 92

❖ المؤسسة العمومية :

لغة : هي منظمة عامة مملوكة ملكية كاملة من قبل الدولة تقوم بتقديم بعض الخدمات أو السلع ذات الصبغة العامة سواء كانت هذه المؤسسات عسكرية أو اقتصادية أو اجتماعية هذه المؤسسات تنشأ بموجب قوانين خاصة مما يجعلها أكثر كفاءة و فعالية في الأداء ¹

اصطلاحا : هي مؤسسة تسمح لأي أحد بالوصول إليها فهي مصلحة عمومية إدارية ، تتمتع بالشخصية المعنوية التي تستقل بوسائلها الإدارية و أيضا المالية و هي عبارة عن هيئة عامة تقوم بإنشائها الدولة تقوم هذه الهيئة بمنحها الشخصية المعنوية المستقلة .

إجرائيا : هي مؤسسة العمومية هي منشأة أو مؤسسة تقوم بوظيفة داخلية أو خارجية لفائدة الصالح العام باعتمادها الرئيسي على المشروعات المخططة و المنظمة و المتصلة في أطار موحد تنتج خدمات متعددة لإغراض مختلفة .

❖ التكوين و التعليم المهنيين :

اصطلاحا : يعرفه بيار كاس PIERE CASSE بأنه العملية التي تهدف الى تنمية القدرات و المهارات المهنية و التقنية للأفراد من اجل زيادة كفاءتهم و فعاليتهم في اطار تنفيذ المهام و الأدوار و تنمية الموارد البشرية ²

إجرائيا :

التكوين و التعليم المهنيين هو عملية يتم بمقتضاها تكوين و تدريب الأفراد في مختلف التخصصات كل حسب اختياره تهدف إلى رفع الكفاءات و الخبرة المهنية و يتم التكوين المهني في مراكز أو المؤسسات تكوينية ،تدريبية خاصة ، و يذهب العديد من المفكرين بالقول إلى التكوين المهني و التعليم يعبر عن التدريب المهني و لهما نفس المعنى .

¹ عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ط3 ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية 2003 ص 23

² pierre casse , la formation , performation , office de la publication université paris 1949 p48-

❖ منهج الدراسة :

يعرف "موريس أنجرس" المنهج بأنه عبارة عن سلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي إتباعها بكيفية منسقة و منظمة¹ و يعرفه كذلك إن المنهج في العالم مسألة جوهرية ، كما إن الإجراءات المستخدمة أثناء إعداد البحث هي التي تحدد النتائج² يعتبر المنهج خطوة رئيسية في ترتيب و تنظيم الأفكار الباحث للوصول إلى نتائج منطقية فالمنهج هو الطريق المؤدي إلى المعرفة العلمية الصحيحة³

سنعتمد في دراستنا على استخدام " المنهج الوصفي " الذي يكفل لنا جمع أكبر قدر من المعلومات اللازمة و ذلك لتحليلها و تفسيرها بهدف معرفة الواقع كما يقوم بوصف ما هو موجود إن المنهج الوصفي يمثل المنهج الأكثر قابلية الاستخدام عند دراسة المحاور الإنسانية كما يعد الأكثر استخداما في بحوث الإعلام و الاتصال

❖ نجد أن المنهج الوصفي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر ، يهتم بدراسة حاضر الظواهر و الأحداث ، يرتبط استخدامه غالبا بدراسات العلوم الاجتماعية و الإنسانية و أحيانا في دراسات العلوم الطبيعية لوصف الظواهر الطبيعية المختلفة⁴

و يقوم المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة المشكلة كما هي في الواقع و وصف وضعها الراهن .

ومعرفة أسبابها و سبل التحكم فيها معتمدا على جمع البيانات و تحليلها بالتالي استخلاص النتائج بغرض معالجة المشكلة، ثم تعميم النتائج طبقا لمجموعة من القواعد الخاصة بجمع المعلومات و الحقائق و تصنيفها و تفسيرها و تحليلها.

¹ موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية ، دار القصة للنشر ص 36.

² موريس أنجرس مرجع السابق ص 36.

³ محي الدين مختار ، الاتجاهات النظرية و التطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية ط 1 (الجزائر دار المنشورات الجامعية 1999) ص

07

⁴ ربحي مصطفى ، عليان ، عثمان محمد غنيم : أساليب البحث العلمي ، ط 2 (عمان دار الصفاء للنشر و التوزيع 2008) ص 52

عينة البحث :

يلجأ العديد من الباحثين الاعتماد على العينات في مجال البحوث العلمية ، تعريف العينة على إنها مجموعة فرعية من العناصر المختارة من بين العديد من العناصر الممكنة ، المكونة للمجتمع الأصلي لإجراء الدراسة الدقيقة عليها¹

العينة حسب "موريس أنجرس " ذلك الجزء من المجتمع الذي سنجمع من خلاله المعطيات في الميدان العلم و على اعتبار أن العينة أنواع فإن عينة بحثنا من نوع العينة الطبقية و فيها ينتمي كل واحدة من وحدات المجتمع إلى فئات نظر لعدم تجانس وظائف أفراد العينة ، وتعرف العينة الطبقية بأنها هي التي يتم فيها تقسيم المجتمع إلى طبقات متجانسة في داخلها .

و مختلفة فيما بينها ، و يتم سحب وحدات المعاينة بالنسبة لكل طبقة على حدة إما بطريقة عشوائية أو منظمة ، ثم تستخدم هذه التقديرات المتعددة في حساب تقدير متوسط المجتمع بأكمله²

وقد قمنا بتحديد العينة الطبقية في مديرية التكوين و التعليم المهنيين لولاية مستغانم

❖ أدوات جمع البيانات :

سنعتمد في هذه الدراسة على أداة واحدة لجمع البيانات الخاصة بإستراتيجية الاتصال داخل مديرية التكوين و التعليم المهنيين لولاية مستغانم و تتمثل هذه الأداة في الاستبيان حيث يقدر عدد موظفي مديرية التكوين و التعليم المهنيين ب 50 موظف³

يعتبر الاستبيان أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها⁴ بغية الإجابة على التساؤل حول إستراتيجية الاتصال بمديرية التكوين و التعليم المهنيين لولاية مستغانم .

¹ أحمد عارف العساف ، محمود الوادي : منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الادارية ط 1 (عمان دار الصفاء للنشر و التوزيع 2011) ص 222

² سمير محمد حسين بحوث الإعلام (القاهرة عالم الكتب 1999 ص 297

³ السيدة فاطمة زهرة بقدروري رئيسة مصلحة تسيير مصلحة إدارة الوسائل بمديرية التكوين و التعليم المهنيين

⁴ ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم : اساليب البحث العلمي ط2 (عمان دار الصفاء للنشر و التوزيع 2008) ص 52

• صعوبات الدراسة

- ✓ عدم توفر مهارات الكتاب الاكاديميه
- ✓ عدم توفى البحوث حول الموضوع الاستراتيجيه الاتصال

الإطار الزمني والمكاني

❖ الإطار الزمني: ابتداء من فيفري الى جوان 2024

❖ الإطار المكاني :

يقصد به ذلك النطاق المكان لإجراء البحث الميداني بالتحديد في هذه الدراسة في مديريه تكوين والتعليم مهنيين المتواجدة في الحي الإداري صلامندر 27000 مستغانم

المجال البشري:

يمثل مجتمع الدراسة العدد الإجمالي للموظفين داخل مديريه التكوين والتعليم المهنيين و الذي يضم موظف.

الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة خطوه أساسيه ومهمة فهي تساعد الباحث في التزويد بالمتغيرات والمؤشرات والمفاهيم الإجرائية التي يحتاجها من ثم يستفيد من نتائجها من ناحية مقارنة تلك النتائج المتحصل عليها.

قوجيل مابين سياسه التكوين المهني في الجزائر مذكره لشهاده الماجستير في علم الاجتماع
جامعه بسكره 2013 -2014

شهاده ماستر حول استراتيجيه التكوين المهني متطلبات سوق الشغل عوامر سمييه جامعه
ورقله 2014 - 2015

دور المراكز التكوين والتعليم المهنيين في تنميه الكفاءه الموارد البشريه شهاده ماستر
لكاميليا طوبال 2018-2019 جامعه قالمه

صابرينه ميلاط التكوين المهني وفعالية التنظيمية شهاده ماجستير سنه 2006-2007
جامعة قسنطينة

حميدو وجرو استراتيجيه التكوين المهني ومتطلبات الشغل شهاده الماجستير جامعه بسكره
سنه 2014-2015 .

الفصل الثانی

إستراتيجية الإتصال

التمهيد :

ان الاتصال ناجح سواء بالطرق المباشرة وغير مباشره أو الوسائل مكتوبة أو المسموعة بيني أساسا على لاستراتيجيه الاتصال دقيقه لفهم مختلف الجوانب المؤسسة سواء سواء كان المستهدفين أفراد او جماعات او جمهور بصفه عامه مما يحتم على المؤسسة العمومية التنمية معارفها وسعي الاكتساب مهارات جديدة بالاستمرار والإلمام الواعي واللوائح المنظمة مما يزيد على ذلك إننا أصبحنا في وسط يتسم بالتغيير الدائم لذلك كان لزاما على المؤسسات العمومية الاعتماد على لاستراتيجيه الاتصال من اجل مسايره التطورات العديدة التي أضحت اما الفرصة او تهديدا لها كما أنها تعد من ابرز محركات العمل ربحي لها ويعد وضع لاستراتيجيه الاتصال اكثر عمليات المؤسسة عموميه اذ يتوقف ذلك على مدى نجاح المؤسسة او فشلها والاستراتيجي الاتصالية هي التي تحدد لنا أهداف العامة المؤسسة من جهة وتحسين علاقتها مع جمهورها من جهة أخرى ومن خلال هذا سنتناول في هذا الفصل بشكل عام تسليط الضوء والتركيز على أنواع استراتيجيه الاتصال وأهدافها وادوار التي يقوم بها داخل مؤسسه لتحقيق التوافق و الانسجام داخلها.

المبحث الاول مفهوم استراتيجيه الاتصال:

هي مجموعه من القرارات الكبرى تتخذ من اجل تعريف بالاختبارات الهامة في الاتصال تحديدا للأهداف المرجوة منه و الوسائل المستعملة فيه .

هناك عدة تعريفات وما فهم استراتيجيه الاتصال في المؤسسة من بينها

• تعريف النصر دادي عدوان:

هي فانتشر انسجامه ووضع مختلف الأشكال الاتصال في المؤسسة في انسجام الاجهزه تربيه الأهداف ذات المصلحة العامة وتحقيقها يمر عبر تطوير أو تنميه العلاقات الإنسانية الاجتماعية بين الأشخاص وبين هؤلاء و المؤسسة¹

• تعريف بيتر دروكر:

هي عملية مستمرة لجعل القرارات المؤسسة المنتظمة وقياس نتائجها مقارنة بالتوقعات وذلك من خلال رجع الصدى المنظم.

تستخلص إن لاستراتيجيه الاتصال تساهم في حسن الاختيار مواضيع والأوقات الملائمة أضافه الأساليب الأكثر فعالية في التنفيذ تضمن مؤسسه تحقيق الأهداف العامة والاتصال فعال تحقيق الاستخدام الأمثل الوسائل الاتصال المتاحة الوصول إلى الجماهير المستهدفة أمكانيه التنبؤ بالمشكلات التي يتوقع حدوثها ورسم برامج التي تؤدي إلى مواجهه هذه المشاكل ومعالجتها أو العمل على أزاله الأسباب حدوثها²

¹ ناصر دادي عدوان الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية دار المحمدية العامة، الجزائر ط 2004 ص 72
² عبد الرحمن توفيق منهج العلاقات العامة و الإعلام بين النظرية و التطبيق مركز الخبرات المهنية للإدارة مصر 2003 ص 21

المبحث الثاني : أنواع الإستراتيجية الاتصال

1) إستراتيجية الاتصال الداخلي :

إن الاتصال الداخلي في المنظمة وان كان من الضروري وضعه في إطار إستراتيجي فهو لا يبتعد عن كونه من احد المهام والوظائف التي تساعد المنظمة في التنفيذ الاستراتيجي العامة وفق طرق السياسات الموضوعة للوصول إلى تحقيق الأهداف المسيطرة فيها و إستراتيجيه الاتصال الداخلي قريبه جدا من تلك المعدة للاتصال الخارجي وهي تعرف على أنها 1 نقل ونشر المعلومات والمعرفة بين الموظفين للزيادة وعليهم وتنميته روح الانتماء وتفعيل مشاركتهم لتعزيز أدائهم الفردي والمؤسسي ومن أهدافه ومن أهداف الإستراتيجية الاتصال الداخلي نجد:

- إيصال المعرفة لكافة المستويات الاداريه
- ترسيخ الثقافة المؤسسية وتعزيزها
- توجيه العاملين وتنسيق جهوده بما يحقق الأهداف المؤسسية

وعلى ذلك نجد إن المنظمة تتكيف وفق البيئة الموجودة فيها إن كان السياسية اقتصادية ثقافيه واجتماعيه لذلك نجد انه من أسباب إعداد إستراتيجيه اتصال الداخلي:

❖ الحاجة للاتصال : le besoin de communiquer

ووجد الاتصال مصدره في العلاقات العامة بين النشر ويعرف المختصون الاجتماعيون الاتصال عن انه الحاجة الإنسانية الأساسية أو الأسلوب الأولي المكلف بتعريف الفرد الاجتماعي ومن هذا المنطق يتضح إن الاتصال يستند على الأفراد وحاجتهم

¹ Farrell Nguyen Thant , la communication « une stratégie au service de l'entreprise les edition économique , paris 1991 pp 72 73

اداره الاستراتيجيه la volonté stratégique :

الاتصال الداخلي باعتباره نشاط الاستراتيجي عليه إن ينتج عن الإدارة الاستراتيجيه التي تحملها المديرية العامة في اعتبار انه سيشترك في إعداد هوية المنظمة وتساعد في تلبية أهدافها العامة لذلك لا يمكن مديره العامة إن تبقى خارج عملية الاتصال.

استراتيجيه الاتصال الخارجي :

تعرف استراتيجيه الاتصال الخارجي على أنها خطه عمل واضحة يتم فيها تحديد المسؤوليات والأولويات والميزانية والإجراءات لخلق وتوزيع المعلومات فيما يخص علاقات المنظمة مع الخارج ولاستراتيجيه للاتصال الخارجي أهداف منها:

- تلبية احتياجات ملتي خدمه والمعنيين¹⁰
- بناء سمعه طبقاً المؤسسة تساهم في جذب مستثمرين
- المشاركة في التنمية المجتمعة المحلي
- بناء المعرفة عن المنافسين
- الدخول في المشروع الحكومة الالكترونية¹
-

مبحث الثالث مبادئ استراتيجيه الاتصال

❖ تواجد existence :

إن العديد من المنظمات لا تملك استراتيجيه الحقيقية للاتصال لكن تكتفي بالقرارات التكتيكية فقط.

❖ الاستمرارية continuité :

استراتيجيه الاتصال عمليه دائمة و مستمرة لتحقيق الأداء الناجحة لابد إن تكون لعدة سنوات كما يجب إن تكون مواكبه للتغيرات الهامة و الدائمة في الاتصال

¹ Farrell Nguyen Thant , la communication « une stratégie au service de l'entreprise les edition économique , paris 1991 p74

❖ الشفافية والوضوح : claret

تكون استراتيجيه مفهومه وددت فعاليه لابد من الوضوح وببساطه الاتصال وان يكون سهل فهم بالنسبة للمستهدفين .

❖ الواقعية: Réalisme

❖ لابد إن يكون الاتصال متماسك مع الحقيقة ليكون مقبول من طرف العاملين
فالاتصال الخادع أو الغير واقعي وكنتيجة له ترفض رسائله كما يساهم في التشويه
صوره المنظمة ككل

❖ التماسك : coherence

يجب إن يكون الاتصال المسجل و متماسكة مع القرارات المنظمة ككل.

❖ القبول الداخلي acceptabilité interne

قبول هذه الاستراتيجيه من قبل كل المسؤولين في المنظمة وكل العاملين بها ¹

- كما إن الاستراتيجيه الجيدة الاتصال تجيب على خمسة أسئلة أساسية وهي:
- ✓ ما هو الغرض من الاتصال ؟ ما هي أهدافه ؟ هل هي محدده بحيث توضح العمل
 - المرجو القيام بيع أو السلوك المرجو تغييره ؟
 - ✓ من هو الجمهور الأساسي المستهدف؟ وكيف يتم الوصول إليه ؟ وهل يؤخذ الجمهور
 - الثانوي بعين الاعتبار ؟
 - ✓ ما هي الفائدة الأساسية المترتبة؟
 - ✓ ما هي العناصر الداعمة؟
 - ✓ ما هي الاستجابة المرغوب فيها ؟ أو ما تريد إن يقوم الجمهور مستهدف بها ².

¹ jean marc deca pin le communication , marketing ,concepts techniques stratégie 2 eme édition

économique paris p 39 p 46

² موسى خليل الإدارة المعاصرة ، المبادئ ، الوظائف ، الممارسة ط1 لبنان مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع 138

2005

المبحث الرابع أهداف إستراتيجية الاتصال :

- ✓ تنمية المعلومات وفهم الجيد بين جميع الموظفين
- ✓ تشجيع كل موقف من شأنه تحفيز موظفين والرضا الوظيفي.
- ✓ تصحيح إي معلومة خاطئة ومواقف مضللة أو غموض في السياسات أو إشاعات معرضة
- ✓ إعداد الموظفين لأي تغيير في الأساليب أو البيئة بواسطة تزويدهم بمعلومات الضرورية مقدما
- ✓ تشجيع المرؤوسين على تقديم أفكارهم واقتراحاتهم لتحسين الإنتاج أو بيئة العمل و أخذ هذه الاقتراحات بجديه من قبل الإدارة العليا
- ✓ تحسين العلاقات بين الموظفين وإدارة بمحافظه على القنوات الاتصال المفتوحة
- ✓ تعزل العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وتعزيز الاتصالات بينهم¹.

المبحث الخامس معوقات الاستراتيجيات الاتصال:

إن عملية الاتصال تبدأ من المرسل تنتهي إلى المستلم من خلال هذه العملية تتعرض إلى معوقات مختلفة تعمل على تشويش المعلومات مما يؤدي إلى حد من فعالية الاتصال لذلك عند البدء في الإعداد الخطة إستراتيجية الاتصال

• أولا معوقات شخصيه

يختلف الأفراد في ميولا تهم ولذا فان تفسير المضمون لأي رسالة يرسلها أو يستلمها يتوقف على حالته النفسية وطريقه تفكيره ومستوى إدراكه كما تلعب الدوافع لدى الأفراد دورا كبيرا في ترجمه و تفسير كل كلمه تصلهم رؤسائهم تفسيرات متفاوتة حسب ما يخالجهم من عواطفهم من حيث المعوقات نجد:

❖ التباين الإدراك : إن التباين بين الأفراد في إدراكهم للمواقف مختلفة يعود إلى اختلافاتهم الفردية وبيئة مما يؤدي إلى اختلاف المعاني التي يعطونها الأشياء.

❖ إدراك الانتقائي : يميل الفرد للاستماع إلى ما يتناسب معتقداته وأفكاره وأرائه والعمل على اعاقه المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من قيم واتجاهات وأراء وأفكار.

¹توماس وهلين ، دافيد هنجر الإدارة الإستراتيجية،ترجمة محمود عبد الحميد المرسي و زهير نعيم الصباغ ، الرياض الإدارة العامة للبحوث 1990 ص 77

- ❖ الانطواء: عدم مخالطه الآخرين أو تبادل معلومات.
- ❖ حبس المعلومات وعدم الإدلاء بها: أو مبالغة في عملية الاتصال كإفراط في كتابة التقارير وإدلاء بالمعلومات.
- سوء العلاقات بين الأفراد: وبالتالي تكون معلومات متبادلة مشوهه أو ناقصة¹
- ثانيا الحواجز التعبيرية:
- ظهرت إن العوائق نتيجة لاستخدام الرموز داخل الكلمات مما قد يؤدي إلى تفاوت المعنى إي أنها قد تؤدي إلى العديد من المعاني ويرجع هذا إلى اختلافات في الشخصية بين الأفراد و الخبرة و الخلفية ثقافية²
- ونبين فيما يلي بعض الحواجز التي تحول دون الاتصال الفعال وهي:
- ❖ تعبير المعنى المقصود: يحدث التغيير في المعنى المقصود أسباب ميكانيكيه كالعيوب في العصب البصري أو ضعف في التصوير رسالة نتيجة تغيير موجة الإرسال أو ما حدث ازدواج في المعنى أو الفكرة يمكن التغلب على ذلك عن طريق ما يسمى بالتقمص وذلك بوضع الشخص نفسه في المكان الأخر.
- ❖ العقبات التعبيرية:
- في كثير من الكلمات تحمل أكثر من معنى وفقا للموقف الذي يستخدم فيه قد تكون لها نفس المعنى في لغة ما أو ثقافة فما بينما لا يكون لها معنى أو لها معنى في اللغات وثقافات أخرى
- ❖ القابلية للقراءة: فعندما تستخدم الكلمات مكونه عن 10 أحرف وكذلك جمل مركبه في الكتابة فان من الصعب على الشخص العادي إن يفهم محتوى الرسالة حيث يجب إن يصمم الاتصال لتثبيت الرسالة من خلال استخدام لغة سهلة
- ❖ التوقيت: يتطلب الأمر الحصول على نتائج المرجوة لوصول رسالة في نفس الوقت لكل أفراد بينما في أحوال أخرى يتطلب الأمر وصول المعلومات بالنتائج حسب توقيت زماني مخطط .
- ❖ التجريد: نقصد به الإهمال للتفاصيل بحيث يقصر على الحقائق كما ندركها وليس كما هي موجودة فعلا .

¹ العميان محمود سلمان ، سلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ط2 عمان دار وائل للنشر 2004 ص 252
² محمد فريد الصحن ، سعيد محمد المصري إدارة الأعمال اسكندرية الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع 1998 ص 267

• ثالثا المعوقات التنظيمية:

- إن الملامح التنظيمية تأثير كبير على نوعية الاتصال السائئ ومن ذلك:
- ✓ غموض الأدوار عدم تحديد صلاحيات أو عدم مناسبة النطاق الإشراف الذي يؤدي إلى التشويش اتصالات.
 - ✓ مركزية التنظيم التي تحتم ضرورة رجوع الأفراد لشخص واحد يمتلك قدر كبير من المعلومات رغم بعده عن مراكز التنفيذ الأمر الذي يقلل من سرعة الاتصالات ويزيد من وجود احتمالات كثيرة للضياع المعلومات وعدم صحتها.
 - ✓ تعدد المستويات الإداري التي ينجز عنه طول المسافة القاعدة وقمة الهرم في هيكل التنظيمي.
 - ✓ ومرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية مما يعرض المعلومات لعملية التحريف
 - ✓ عدم استقرار التنظيمي والتغيرات متتالية في فترات متقاربة لا يوفر المناخ الملائم الاتصال جيد.
 - ✓ عدم وجود إدارة للمعلومات أو قصور فيها مما يؤدي إلى عجز في جمع المعلومات وتصنيفها وتوزيعها حيث تساهم في رفع الكفاءة الاتصال.
 - ✓ القصور في ربط المنظمة بالبيئة الخارجية في البيئة من يزود المنظمة بالمعلومات عن المستهلكين الموردين وسوق العمل.¹

• خلاصة الفصل

نستخلص من خلال هذا الفصل والمقسم إلى خمسة مباحث حيث تناول المبحث الأول مفهوم إستراتيجية الاتصال في المؤسسة إما المبحث الثاني تناول أنواع الإستراتيجية الاتصال والمبحث الثالث تناول المبادئ الإستراتيجية الاتصال إما المبحث الرابع فلقد تناول أهداف الاتصال في المؤسسة من خلال ارتقاء بمستقبل مؤسسه وأخيرا فطرقتنا إلى معوقات الإستراتيجية الاتصال.

¹ محمود سلمان العميان السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ط2 عمان دار وائل للنشر 2004 ص 253

الفصل الثالث

الاتصال داخل المؤسسة

تمهيد:

لقد ازداد تطور الاتصال وأهميته بالتطور الذي صاحب حياة الإنسان وتحكمه في الوسائل التي تجسد العملية الاتصالية أصبح هذا الأخير عنصراً هاماً في التنمية وتطور في المجالات شتى وقد ساهمت الثورة التكنولوجية على إعطاء أهمية الاتصال ووسائله حيث دعت الحاجة إلى الاهتمام به ليس فقط على المستوى الجماعات والأفراد بل تم إدراجه حتى في القطاع مؤسسات أين يبرز دوره و مكانة الاتصال وتقطنت العديد من المؤسسات إلى ضرورة الاهتمام بالاتصال فاعتمدت على بناء استراتيجيات اتصالية واضحة وفعالة وسوف نتناول في هذا الفصل صورته عامه حول الاتصال داخل المؤسسة .

المبحث الأول مراحل الاتصال وتطوره :

يمكن التمييز بين عدة مراحل التطور عمليه الاتصال وهذه المراحل الاشارة إليها مارشال ماكلوهان وهي:

● مرحلة الاتصال الشفهي :

ما ساعد الناس على التأقلم مع بعضهم البعض وهي وجود لغة تخاطب مكانتهم من حل النزاعات الشخصية بينهم والتفرغ للبناء الحضارة الإنسانية لا يمكن لها إن تقوم دون لغة وكانت الرموز التصويرية حاضره من خلال الرسومات بدائيه يتم حفرها على الحجارة وهي الخطوة الأولى في التعلم الكتابة فتحسن الاتصال بين الأشخاص والجماعات مع ظهور اللغات واللهجات استحدث الإنسان أول نشره أخبار عرفها التاريخ تمثلت في الشخص الذي ينقل من مكان آخر ويجذب انتباه جماعه بالقاء أخبار أو معلومات الذي يكلف بتوصيلها.

● مرحلة كتابة :

مع ظهور الأبجديات المسمارية أو السومرية عند الفراعنة فقد مرت الكتابي من مراحل الاتيه:

- ✓ مراحل الكتابية التصويرية
- ✓ مرحلة الكتابية على أساس النطق
- ✓ مرحلة كتابية الإلف البائية .

مع ظهور كتابة فجر عصر الجديد من الاتصال المباشر بين البشر حيث بدأ استخدام مراسلين بحمل الرسائل مكتوباً من مكان آخر سواء بأسلوب مبلشر أو بأسلوب التتابع.

• مرحلة الطباعة :

بدأت الطباعة عند الصينيون قبل حوالي 1600 سنة قبل الميلاد عن طريق النسخ بالألواح الخشبية المحفورة انتقلت هذه الطريقة إلى أوروبا خلال القرن 14 ميلادي بواسطة الملاحين الهولنديين و تعود الكتب الأولى التي طبعت بهذه الطريقة إلى سنة 1431 في منتصف القرن الخامس عشر توصل في ستاسبورغ بفرنسا إلى استخدام حروف معدنية متفرقة في الطباعة التي كان لها الفضل في طباعه العديد من الكتب في العصر الحالي ظهرت الطباعة الرقمية التي يعتمد على الطباعات متصلة باجهزه الكمبيوتر التي مثلت من النسخ الملايين من الكتب في زمن قصير باقل جهه والتكلفه .

• مرحلة الاتصال الجماهيري :

بدا هذا العصر مع ظهور الصحافة الجماهيرية والتي بدأت بالتنافس ما بينها الوصول الانتشار الى الاكبر مساحه في العالم مستفيدة من امكانيات التقنيه التي تساعدتها على ان تكون لها اكثر من طبعه في اكثر من العاصمه والمدينه اضافه الى الاستفاده من الاقمار الصناعيه والتقنيه والرقميه في البث الفضائي مع وجود العديد من المحطات الفضائيه العموميه والخاصه .

• مبحث الثاني انواع الاتصال وبنيته

❖ اولا انواع الاتصال داخل المؤسسة:



▪ اتصالات الرسميه:

وتمثل في انسياب معلومات البيانات من خلال قنوات رسميه الاتصال التي تحددتها خطوات السلطه داخل المؤسسة ويتم بطريقه رسميه متفق عليها ويشمل الخطابات ومذكرات وتقارير التي ترسل او تعد الهيئات الاداريه من داخل المؤسسة معينه وتشمل الاتصالات الرسميه انسياب المعلومات داخل المنظمه من اعلى الى اسفل او العكس او بشكل افقي . وتنقسم الاتصالات الرسميه الى :

▪ اتصال صاعد :

ياخذ الاتصال صاعد الطريق من الاسفل الى الاعلى اي من المرؤوسين الى الرؤساء ويزود هذا الاتصال مستويات الاعلى بارجاع اثر بردود الافعال المرؤوسين اتجاه اتصالات الهابطه .

■ اتصال الهابط :

حيث تناسب الرسائل والمعاني والتعليمات والتوجيهات من المستويات الادارية العليا الى مستويات الادارية الدنيا ويستطيع المدراء الاتصال بالعاملين بطرق و وسائل عديدة مثل حديث مباشر او عبر البريد الالكتروني او غيرها من وسائل اتصال¹

■ الاتصال أفقي:

ينطوي هذا النوع الاتصالات على حالات التفاعل والتبادل المعاني و المعلومات والاراء والوجهات النظر بين العاملين في الاداره والاقسام الذي تقع على نفس المستوى الاداري فيها هيكل تنظيمي وغالبا ما تشجع الاداره هذا النوع من الاتصالات لقناعتها بانه يساهم في تنسيق الاعمال وحل المشكلات بشكل كبير وتعزيز الفهم المشترك للمها المطلوب تنفيذها والحد من مشكله الصراعات من مشاكل العمل²

■ ب- اتصالات الغير رسميه :

هو اتصال لا يلتزم بالطرق الرسميه ومتعارف عليها في الاتصال بين الافراد والمؤسسه المعنيه الرؤساء والمرؤوسين ولا يخضع الى اي اجراءات او القواعد او قوانين اداريه مثبتة ورسميه ومتفق عليها ومدونه كتابيا كما هو الحال في الاتصال الرسمي الي يتم هذا الاتصال بعيدا القنوات الرسميه وبين مستويات الاداريه مختلفه خارج حدود المؤسسه معينه ويكون على هيئه لقاء لقاءات شخصيه واجتماعات غير رسميه وقد يحدث هذا الاتصال غير الرسمي بين القائمين على الاداره والمؤسسات المختلفه كما هو شأن ما يحدث من اتصال للمنظمات المؤسسات والدوائر ذات العلاقة بهذا الاتصالات الخارجيه تساهم في تبادل الخبرات وزياده الاداء الاداري وتطوير والاستثمار الامثل للحوار تؤدي ايضا دورا كبيرا اي الاعلام والتسويق والتعاون بما يخدم الجميع³.

في مختلف المؤسسات هناك الكثير من الأغراض للاتصالات تظهر عند تدفق الاتصالات ضمن منظمه عبر الاتجاهات مختلفه:

❖ في الاتجاه النازل: (من المشرف إلى المستخدمين) فيأتي هذا النوع من الاتصال

داخل المؤسسة لأغراض التاليه:

- ✓ لتوضيح أهداف المنظمة وسياسته
- ✓ للتعليم بتاريخ منظمه وتقديمها ومستقبلها
- ✓ لتغطيه المعلومات اليومية حول العمليات.

¹ شريف الحموي : مهارات الاتصال دار بافا العلمية للنشر و التوزيع الإذن 2007 ص 13

² بشير العلق الاتصال في منظمات بين النظرية و الممارسة دار اليازورسي عمان 2009 ص 100-104

³ هادي نهرو أحمد محمود الخطيب : إدارة الاتصال و التواصل عالم الكتب الحديث الإذن 2009 ص 87-88

❖ في الاتجاه الصاعد: (من المستخدمين الى المشرفين) ويأتي هذا النوع من اغراض التاليه:

- ✓ لغرض الافكار الشخصيه الشكاوي المظالم حل المشاكل
- ✓ لطرح مقترحات متعلقه بتحسين او تطوير العمل
- ✓ لتأكيد قبول الاهداف
- ✓ لجعل الاداره على علم او ادراك حاجتهم وطموحاتهم
- ✓ مشاركته في اتخاذ القرارات وطلب الارشاد

❖ في الاتجاه الافقي :

- يبين الاقسام والافراد ويأتي مثل هذا النوع من الاتصال من اجل:
- ✓ تحسين حاله التعاون بين الاقسام
 - ✓ التنسيق بين الوظائف
 - ✓ تحسين تطوير نوعيه وفعاليه القرارات
 - ✓ حل مشاكل بين الموظفين او بين الاقسام ذاتها¹

ومن انواع الاتصالات الغير رسميه نجد:

❖ الاتصال الشفهي:

إن إي المستخدم في المؤسسة سوف يكون له دور في الاتصالات الشفهية كما هو الحال في الاتصالات الأخرى وفي الواقع الفرد في المنظمة عادة يصرف كثير من الوقت في اتصالات شفهيته مقارنة بباقي الانشطه العمل الأخرى.

ان اكثر اتصالات الشفهية التي تصيب في مجال الاعمال هي غير رسميه وبالإضافه الى الحديث غير رسمي الأصغاء هناك العديد من انواع اتصالات رسميه تاخذ مكانها في مجال الاعمال والمقابلات الاجتماعيه مناقشات جماعات العمل .
و ان اخذ خصائص ومميزات الاتصالات الشفهيه هي من خلال التكلم فان نستطيع ان نؤكد على بعض الكلمات من خلال نبرات الصوت ايضا يمكننا التوقف عده مرات اثناء الكلام كذلك من خلال استخدام تعابير الوجه يمكن التاكيد على ما نريد قوله .
من هنا يمكننا تحديد ايجابيات وسلبيات الاتصال الشفهي داخل المنظمه فيما يلي:

❖ ايجابياته:

- ✓ هو افضل في التعبير عن المشاعر والانفعالات
- ✓ هو افضل في الاتصالات الشخصيه والفرديه
- ✓ يساعد في حالات التي تحتاج الى تفاعل كبير وتعديه عكسيه سريعه
- ✓ يساعد على جعل التأثير اكثر
- ✓ المصغي بإمكانه توجيه الاسئله مباشره في حاله عدم فهميه لبعض الاشياء

¹ صباح حميد و غاري فرحان زيتون : الاتصالات الاداريه (أسس و مفاهيم و مراسلات الاعمال) دار الحامد للنشر و التوزيع عمان

❖ سلبياته:

- ✓ يواجه المتصل صعوبة في التفكير عندما يكون مستمرا في الكلام
- ✓ الشيء الذي يقال من الصعب الرجوع عنه
- ✓ التظاهر الأفراد المستعصيين بالإصغاء والعكس صحيح¹

❖ الاتصال الكتابي:

تعتبر اتصالات كتابيه عن نقل الأفكار والبيانات والمعلومات باستخدام كلمات مكتوبة من أمثله هذا الاتصال التقارير التعليمات المذكرات المنشورات الرسائل التي تنقل من خلال الشبكات الحاسب الآلي ورسائل فاكس تليكس وتسمح الاتصالات المكتوبة بنقل المعلومات المكتوبة إلى عدد كبير من الأفراد مع أمكانيه الرجوع إليها في المستقبل.

وكذلك تمكن من شرح هذه المعلومات والبيانات بعد عده طرق مختلفه مع تقديم كثير من التفاصيل ان استدعى الامر ذلك.²

❖ ثانيا بنية الاتصال :

يعرف ابنىق الاتصال اصطلاحا بشبكات الاتصال أو كيفية تركيب العلاقات التبادل بين الطرفين ويمكن التمييز بين اربع ابنيه اتصالية تتمثل نماذج قياسييه في هذا المجال وهي العجلة، الدائرة السلسلة والشكل y ويتضمن كل النموذج من ابنيه الاتصال سمات وخصائص مختلفة وتتوقف إمكانية النجاح أي نموذج منها على طبيعة الظروف والأسباب الداعية الى تطبيقه.

❖ النمط الاول شكل العجلة :

وهذا النمط يتيح للعضو الواحد في المحور (الرئيس او المشرف) ان يتصل بالاعضاء المجموعة الاخرين ولا يستطيع الاعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال مباشر الا بالرئيس اي ان الاتصال يتم فيه بينهم عن طريق الرئيس فقط ويستخدم هذا الاسلوب يجعل السلطة اتخاذ القرار يتركز على الرئيس او المدير فقط. النمط الثاني شكل الدائرة هذا النمط يكون فيه العضو مرتبط بعضوين اي ان كل فرد يستطيع ان يتصل اتصالا مباشرا بشخصين اخرين يمكن الاتصال ببقية الاعضاء المجموعة بواسطة أحد الافراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا

❖ النمط الثالث شكل السلسلة

وفي هذا النمط يكون جميع الاعضاء في خط واحد حيث لا يستطيع اي منهم الاتصال مباشر بالفرد الاخر او بالفردين الا اذا كان احد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة ويلاحظ ان الفرد الذي يقع في الوسط السلسلة يملك نفوذ وتأثير الاكبر في منصبه الواسطي³

¹ صباح حميد و غاري فرحان زيتون : الاتصالات الادارية (أسس و مفاهيم و مراسلات الاعمال) دار الحامد للنشر و التوزيع عمان

2007 ص 30

² علاء محمد القاضي ، بكر محمد حمدان : مهارات الاتصال دار الاعصار العلمي عمان 2010 ص 35

³ محمد الصيرفي : الاتصالات الادارية مؤسسة حورس الدولية الاسكندرية 2008 ص 17- 19

❖ نمط الرابع الشكل Y :

يندرج هذا النموذج تحت النماذج القريبة من المركزية وهو شبيه بالنموذج العجلة يفرض ذاته عندما تكون الظروف الاداء مستقره نسبيا حيث ينتظم افراد حول رئيسهم من ثم علاقتهم الاتصالية به مباشرة عدا واحد منهم علاقتهم بالرئيس غير مباشرة¹.

المبحث الثالث خصائص الاتصال ووظائفه داخل المؤسسة.

- تتميز عملية الاتصال داخل المؤسسة بعده خصائص ومميزات تكون منها:
- ✓ الاتصال عملية اجتماعية مستمرة تجري في اطار الاجتماعي معين ليس لها بداية او نهاية محددة .
 - ✓ اتصال عملية تفاعلية بمعنى ان الاتصال يقوم اساسا على بناء الهدف الا ان هذا الهدف غالبا ما يكون نسبيا سواء في درجه وضوحه او اهميته او القدرة على تحقيقه بالنسبة للاطراف لعملية الاتصال²
 - ✓ اتصال عملية دائرية بمعنى انها لا تسير في اتجاه واحد وانما تحدث داخل مجال واسع واشمل يضع كل الظروف وامكانيات التي تحيط بها .
 - ✓ عملية الاتصال عملية ديناميكية يتم من خلالها ترجمه المعاني والافكار والاتجاهات في شكل رموز تتخذ في الغالب مسارا يبدأ عادة من المصدر الذي تتبع منه الى جهة التي يستقبلها³
 - ✓ اتصال ليس عملية عشوائية وانما تحدد اساليب تتمثل في مختلف الطرق والرموز والمعاني والافكار المتبادله داخل السياق الاجتماعي⁴.

❖ ثانيا وظائف الاتصال داخل المؤسسة :

يساهم الاتصال الداخلي في نقل الاراء والافكار عبر وسائل الاتصال الحديثه مما يؤدي الى خلق روح التعاون داخل المؤسسة يؤدي الاتصال الداخلي في كل مؤسسه الى توجيه الفرد و جماعات العاملين في المؤسسة اطلاع الرئيس او المدير الاعلى درجه حسب هيكلية المعتمدة في مؤسسة على النشاط العملي العاملين ودورهم في إنجاح المؤسسة يعرف على انه انتاج وتوفير وتجميع البيانات والمعلومات الضرورية لانجاز الاعمال داخل التنظيم وبهدف احاطة الاخرين بامور واخبار او معلومات جديدة او تأثير في سلوكهم او تغيير او التعديل في هذا السلوك او توجيهه وجهه معينه.

¹ محمد الصيرفي نفس المرجع ص 19

² سامية محمد جابر و نعمات أحمد عثمان الاتصال و الإعلام و تكنولوجيا المعلومات دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 2003 ص 403

³ هالة منصور الاتصال الفعال المكتبة الجامعية الاسكندرية 2000 ص 12 – 14

⁴ عاطف عدلي العبد عبيد : مدخل الى الاتصال و الى الرأي العام ، دار الفكر العربي ، القاهرة 1999 ص 4

المبحث الرابع : أهداف وأهمية الاتصال داخل المؤسسة :

- يتمثل الهدف رئيس الاتصال في تبادل المعلومات بين الافراد والعمل على التحريك وتعديل سلوكهم نحو الاداء الجيد اما الأهداف الفرعية على مستوى الوظيفي تمثل في:
- ✓ شرح الاهداف وخطط منظمة للعاملين.
 - ✓ أقامة الثقة و الاحترام و التفاهم بين المنظمة و المجتمع
 - ✓ نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الافراد
 - ✓ قيادة وتوجيه الافراد والتنسيق بين الجهودهم وتحفيزهم على العمل
 - ✓ تهيئة المناخ التنظيمي جيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية
 - ✓ تحقيق التفاهم بين العاملين وبين الاعضاء الاداره العليا¹
 - ✓ جعل الرؤساء قريبين من المرؤوسين حيث يصبحون أكثر قدره على حل مشاكلهم وتقوية الروح التعاون بينهم
 - ✓ إحداث التفاعل بين اجزاء المنظمة و اعضائها وتنسيق العمل بما يخدم المنظمه واهدافهم²
 - ✓ تحقيق التنسيق بين الافعال والقرارات فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عباره عن مجموعه افراد منفصلين عن بعضهم البعض .
 - ✓ يمثل الاتصال جزءا هاما في عمل المدير حيث يتصل المدير بكل الأفراد مؤسسه في جميع المستويات الادارية³

❖ ثانيا أهمية الاتصال داخل المؤسسة

يمثل الاتصال حاجة اجتماعيه ضرورية لكل انسان فان كان الاتصال مهما في حياه الافراد العاديين فانه لا يقل أهمية في حياه المؤسسات فالنجاح مؤسسة في تحقيق اهدافها يرتبط بشكل كبير بنجاح عملية الاتصال داخلها وخارجها، فكثير من المشكلات التي تنشأ بسببها في الغالب سوء الاتصال سواء على مستوى العلاقات الشخصية او الرسمية في العمل مما اثر في انجاز مؤسسة وتاخرها نتيجة ضعف التواصل بين المسؤولين وباقي الموظفين لعدم اقتنائهم اساليب ومهارات الاتصال صحيحة

فالالاتصال يعد بمثابة الشرايين في جسم الانسان تتصل وتترابط مع بعضها البعض قد لا يدرك بعضنا أهمية الاتصال الإداري في منظمات العمل فهو بمثابة الجهاز العصبي للإنسان يحركه و يدفعه نحو تحقيق غاياتها وأهدافها يعمل الاتصال على استمرارية النشاط في المنشأة فالالاتصال يمثل دورا مهما في عمل أجهزة.

المجتمع و مؤسساته لمختلفة فلا يمكن وجود مؤسسة بدون اتصال فإنه لا يمكن الاستفادة منها بشكل جيد دون توفر الاتصال دائم و مستمر بين الأفراد الجماعة في كافة المستويات التنظيمية لان فاعلية العمليات الإدارية في أي مؤسسة توقف على فاعلية وكفاءات القنوات اتصالاتها المختلفة التي تربط بين وحدتها الإدارية وضعف الاتصال بين العاملين في المؤسسة بعدد من المعوقات التي تحول دون تقدمها .

¹ محمد الصيرفي، الاتصالات الادارية المؤسسة حورس الدولية الاسكندرية 2008 ص 17، 18

² علي عباس، اساسيات علم الإدارة، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة عمان 2007 ص 15

³ رواية حسين: السلوك التنظيمي في المنظمات، الدار الجامعية للنشر الاسكندرية 1999 ص 188 - 190

مبحث الخامس: مع أوقات الاتصال داخل مؤسسة :

• المعوقات الشخصية:

صعوبه التكيف يهدف الاتصال الى أعداد تكييف العاملين سياسيات وخطط المؤسسة مثلا عندما تعمد الى اخذ بنظام جديد للاجور بقصد زيادة الانتاج قد يلجا العاملين الى تخفيض معدلات الانتاج ذلك راجع لعدم فهمهم الاهداف نظام الجديد وبالتالي يكون هنا عدم تكييف الافراد مع نظام الجديد.

• المعوقات النفسية:

حينما يشعر الفرد في الميدان العمليه بقدر معين من القلق او خوف او عدم الامان فانه يراه او يسمعه بشكل تهديدا له.

• اللغة :

تعد اللغة من عوائق هامه التي تؤثر في نجاح عملية الاتصال فهي ماده التعبير عن موضوع الأتصال فعندما تكون كلمات ذات معاني مختلفة او صياغة معقدة فان المستقبل لا يفهم ما يعنيه المرسل و قد تكون المعاني غير واضحة بسبب التفاوت في التعليم والثقافة او بسبب نوع من التخصص كذلك طريقة النطق توحى يعني يخالف مفهومها العادي فقد تحمل هذه الطريقة معنى التقدير¹

• المعوقات التنظيمية :

❖ المعوقات الناتجة عن التنظيم الرئيسي : من اشكلات التي تجعل انسياب الاتصالات غير فعالة نجد نطاق الاشراف اي عدد الافراد الذين يتم اشراف عليهم حيث كلما زاد عدد الافراد كلما قال وقت الاتصال الى ادنى حد ممكن مما يؤدي الى عدم فهم الاتصال ومن ثم سوء الانجاز¹.

❖ المعوقات الناتجة عن التنظيم الغير الرسمي :

يعتبر الاتصال في بعض الاحيان من بين العوائق التي تعيق عمليه الاتصال فهو بطبيعته الخفيه وفي اهدافه التي تخدم مصالح باهداف الوظيفية والرسمية المؤسسة حيث يسفر الاتصال الغير الرسمي عن توليد اشاعات وبيانات خاطئة ويتم ذلك على نحو السريع غالبا فعندما لا يزود الافراد بمعلومات الكافية عن خطط المؤسسة وبرامجها فانهم يحاولون استكمال ذلك المعلومات بمعلومات خاطئة من تصوراتهم.

¹ محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال ط2 عمان دار وائل للنشر 2004 ص 254

❖ تعدد مستويات الإدارية :

كلما تعددت المستويات الإدارية التي تمر بها التي يمر بها الرسالة وخصوص منها الصاعده من الأدنى الى الأعلى كلما كانت الحلقات الإدارية الوسيطة في هيكل التنظيمي دور معرقل في اتصالها للإدارة العليا وذلك باعتبارات غير موضوعية تختمها الظروف الشخصية وهذا ما يستفقد المعلومات كثير من صحتها أثناء نزول والصعود.¹

خلاصه الفصل :

تم تطرق في هذا الفصل الى الاتصال داخل المؤسسة حيث تناولنا بصورة عامة عناصر عملية الاتصالية وكذلك انواع الاتصال وبنيته كما اننا عرضنا أهمية واهداف الاتصال في الاخر تطرقنا الى المعوقات التي يمكن ان تعترض عمليه الاتصالية كذلك بغية الاقتراب اكثر من موضوعنا وتأثيره داخل مؤسسة واثره على مستوى اداء العامل.

¹ مصطفى حجازي : الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية و الإدارة ، دار الطبع بيروت 1982 ص 55- 56- 58

الفصل الرابع

نظرة عامة حول
المؤسسة العمومية

تمهيد

لقد سادت الحياه البسيطة المجتمعات البدائية انداك بالاكتفاء بالفلاحة واستعمال الانسان ادوات بسيطة ومنتجات زراعية ثم بعد ذلك ظهور الحرفيين واصحاب المهن حيث كان يعمل صاحب العمل في ورشته بوسائل العمل بسيطة الا ان التطور الحاصل ادى الى ظهور مؤسسة والمنشأة لتي تنظم اعضاء العاملين فيها وذلك لضمان والانتاج وسيرورة العمل ومواكبة التطورات وتغيرات و تلبية متطلبات الافراد.

المبحث الاول تعريف مؤسسه العموميه ووظائفها:**• اولا تعريفها :**

❖ **في الفقه الفرنسي :** يعرفها الاستاذ جين ريفيرو مؤسسة عامة شخص معنوي من الاشخاص القانون العام تهدف الى تسير مرفق العام¹

❖ **يعرف الأستاذ ديدي ترش :** مؤسسة عمومية لشخص معنوي من أشخاص قانون العام ذات الاختصاص معين (هو تسير مرفق العام) وهي تمثل اللامركزية المرفقية²

❖ **في الفقه العربي:** مؤسسة عمومية حسب التعليم الأستاذ تطعيمه الجاف يكون مصلحه عموميه اداريه تمنح قسطا من الاستقلال في الإدارة شؤونها وذلك عن طريق تمتع بشخصية معنوية التي تستقل بوسائلها الإدارية وبذمتها المالية وتتخصص في إدارة المرفق العام او هي كل هيئة عامة تنشئها الدولة وتمنحها شخصية المعنوية المستقلة وتترك لها مهمة الإدارة وتسير مرفق العام معين على مبدأ التخصص فيه³

¹ jean et jean waline precis de droit administratif op cit 165

² didier truchet : droit administratif op cit p97

³ الاستاد طعيمة الجرف . القانون الاداري دراسة مقارنة في تنظيم و نشاط الادارة العامة مكتبة القاهرة الحديثة ص 263

• ثانياً وظائف مؤسسة العمومية: 1

❖ إدارة الإنتاج:

حيث تسهل إداره المؤسسة النوع المنتجات الملائمة ومواصفاتها وكمياتها ومراحل الانتاج وخطه الزمنية والمعايير الاداء وغيرها ولا يهم وهنا ان كان المنتج ماديا او معنويا

❖ إدارة الأفراد :

تتعلق بالعنصر البشري داخل المؤسسة وتكون وظيفة المؤسسة حرص على الاستثمار المواد البشرية الموجودة لديها حسن استغلالها والتكفل بإنشغالها

❖ اداره التمويل:

تتعلق بتوفير الاموال اللازمة للقيام بانشطتها للمؤسسة وحسن تسييرها من حيث الترشيد النفقات والضبط الحسابات وتوفير المشتريات وغيرها

❖ إدارة التسويق:

وهدفها توصيل الخدمات او السلع للجماهير في وقت مناسب بكميات مناسبة وبالجودة المطلوبة والسعر معتدل

❖ إدارة الصيانة:

تهدف الى حفاظ على الافراد العاملين بالمنظمة ومن بين الحفاظ على كافة المحتويات وحمايتها من التلف²

¹ طاهر بن خزف الله ، الوسيط في الدراسات الجامعية الجزء الرابع دار هومة 2003 ص 30

² نفس المرجع السابق ص 30

المبحث الثاني عناصر المؤسسة العمومية :

هناك أربعة عناصر مرتبطة بالمؤسسة¹:

✓ **الأفراد :** حيث العنصر البشري اهم العناصر الأربعة فتحقيق الأهداف يمر عبر ا لاتصال بالأفراد وعلى الرغم التطورات التكنولوجية التي شهادتها المؤسسة لم تتمكن اي مؤسسة لحد الان من تجاوز دور الفرد لذلك ان الغاء احتمالات وامكانيه تطور للمؤسسة و تسييرها بشكل الآلي .

✓ **الافكار** ان كل مؤسسة اساس وجودها الفكرة ثم انشائها بناء عليها ثم صياغة هذه الافكار في الشكل مبادئ وتشريعات وتنظم علاقات العمل .

✓ **الموارد البشرية :** تعتبر احد اهم الركائز ايات المؤسسة حيث بواسطتها يتم التسيير والتجهيز وتمويل لذلك لا بد من ايجاد العلاقات بينهما الذي لتعمل بشكل متجانس

✓ **اهداف :** في كل مؤسسة هدف او مجموعة اهداف تسعى للوصول اليها سواء قصيرة او طويلة المدى الا وفقدت المؤسسة مبرر وجودها

¹ طاهر بن خزف الله ، الوسيط في الدراسات الجامعية الجزء الرابع دار هومة الجزائر 2003 ص 29

المبحث الثالث انواع مؤسسات العمومية :

هناك انواع نذكر منها: ¹

❖ المؤسسات الإدارية : هي تلك المؤسسات التي تمارس نشاطا ذا طبيعة إدارية محضة وتستخدمها الدول كوسيلة لإدارة مرافقها الإدارية العامه اي نشاطاتها العامة التي تتولاها لتقديم الخدمات الأساسية للمجتمع التعليم والبريد والصحة والخدمات الاجتماعية

❖ مؤسسات المهنية :

هي عباره عن مجموعة من الاشخاص لهم مصلحة مشتركة وعادة ما تكون هذه المصلحة المهنية معينة مثل نقابة المحامين نقابة المهندسين نقابة الاطباء يخول لها القانون الاستقلال في ممارسة شؤون المهنة والاشراف عليها عن طريق الهيئة المنتخبة بين الممارسين لهذه المهنة وتلك حيث تملك هذه المؤسسة المهنية السلطة تلازم اعضائها المهنية والسياسة الدولة معا .

❖ المؤسسات الاقتصادية :

وظهرت في فرنسا في منتصف القرن 19 اثر تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية واول مؤسسات اقتصادية التي ظهرت في فرنسا التسليط البلدية كانت وظيفة الدولة الحارسة تحتصر في الميدان الإداري الضيق غير ان نظرا لظهور الافكار الإشتراكية تدخلت الدولة في إدارة الأنشطة الاقتصادية الامر الذي ادى الى ظهور مرافق عامة اقتصادية اسند تسميتها الى المنظمة العمل تسمى المؤسسة العامة الاقتصادية تتمتع استغلال الإداري يخول لها تحقيق الهدف الذي احدثت من اجله وذلك بقصد اشباع الحاجات العامة ومنحت لها شخصية معنوية واستقلال إداري في الدولة.

¹ عمر الصخري إقتصاد المؤسسة ط 5 ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، 2007 ص 26

• المبحث الرابع خصائص المؤسسة العمومية :

للمؤسسة العديد من خصائص نذكر منها ما يلي:¹

- ✓ المؤسسة الشخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاك الحقوق صلاحيات او من حيث واجباتها ومسؤولياتها
- ✓ تعود ملك المؤسسة العامة للدولة حيث تكون سلطتها ورقابتها
- ✓ مرفق العام والهدف منه تحقيق المنفعة العامة
- ✓ القدره على الانتاج واداء الوظيفة التي وجدت من اجلها
- ✓ تحديد الواضح للاهداف والسياسة والبرامج واساليب العمل
- ✓ المرونة اي تاقلم مع المحيط
- ✓ يجب ان يشمل اصطلاح المؤسسة بضروره فكرة زوال مؤسسة اذا الضعف ومبرر وجودها أو تضاءلت فائدتها
- ✓ اداء الوظيفة التي وجدت من اجلها بمعنى القيام بالنشاط الفعلي موكل اليها
- ✓ المؤسسة العمومية تشبه الخلية في الجسم الانسان فهي الوحدة الأساسية اقتصادية في المجتمع الاقتصادي²

• المبحث الخامس اهداف المؤسسة العمومية

تهدف الى تحقيق عده اهداف حسب نوع المؤسسة التي تسيرها تتمثل فيما يلي:

- ✓ تلبية المصلحة العامة للمجتمع
- ✓ مساهمة في تنظيم وتنسير خدمات الاجتماعية و الثقافية
- ✓ تحقيق الربح حيث ان الاستمرار المؤسسة العمومية مرهون بتحقيقها لمستوى ادنى من الربح يضمن لها إمكانية رفع راس مالها باقل التكاليف ممكنة وبالتالي توسيع نشاطها حتى يصمد امام المؤسسات الأخرى والاستعمال ربح المحقق لتسديد وتوزيع الارباح وتكوين مؤونات لتغطية الخسائر
- ✓ تلبية متطلبات المجتمع اذ أن تحقيق الدولة لنتائجها يمر عبر عملية تصريف او بيع و انتاج المؤسسة عمومية وهو يغطي الطلبات المجتمع
- ✓ تحسين مستوى معيشة العمال نظرا تطوير السريع التي تشهده المجتمعات يجعل العمال اكثر حاجه للمنتج الجديد
- ✓ توفير التأمينات والمرافق العامة تمثل في التأمينات الاجتماعية السهر على التنظيم وتماسك العمال
- ✓ التدريب العمال المبتدئين توفير وسائل الترفيه والثقافية

¹ بوعلام بوشاشي الامثل في الاقتصاد د ط دار الملكية للنشر 1998 ص1

² ناصر دادي عدون اقتصاد المؤسسة، دار المحمية العلةمة الجزائر 1988 ص 18

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل تعريف وانواع المؤسسة العمومية التي تمثل خدمة العمومية في ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق استجابة لحاجاته العامة كما تطرقنا العناصر الوظائف مؤسسة عمومية وبعدها انواع المؤسسة العمومية كإدارة اقتصادية وتطرقنا الى خصائص مؤسسة العمومية وفي الاخر تناولنا أهداف مؤسسة العمومية التي تهدف لها كل مؤسسة مهما كانت طبيعتها لتحقيقها

الفصل الخامس

مديرية التكوين و التعليم
المهنيين

تمهيد :

نشأ التكوين المهني والتطور تدريجيا تلبية لحاجات الانسان في مجالات جبائقي عديدة مختلفت فظهرت المهن واختصاصات كثيره حيث تطورت تطورا واسعا بالفعل النمو المجال العلمي والتقني الذي عرفته من هنا نتضح أهمية التكوين المهني لانه يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي من خلال الموارد البشرية توفرها الي انه يعد اهم من موارد الطاقوية المتاحة فهو نتاج بناء اجتماعي معين وهو نفس الوقت يمثل مدخلا يقضي تحسبته الاهتمام به اكثر في التكوين المهني هو اساس التشغيل والتكوين المهني هو نوع من تعليم والاكْتساب مهارات وخبرته و معارف مختلفة متعلقة بالمهنة المعينه حيث يلتقي متكون ببرامج تكوينية تؤهله للوظائف التي سوف يشغلها كما تتناول زياده كفاءتهم انتاجيه ومهامهم بنوع من الالات التقنيات الحديثه بطرق جديدة .

• المبحث الاول : تعريف بالتكوين والتعليم مهنيين

إذا كان التكوين المهني يشكل اليوم إحدى الرهانات الأساسية ومن مرتكزات ضرورية لاكتساب كفاءات مهنية وحرية تحقيق قدرات الأساسية في الاقتصاديات المتطورة في إطار النموذج الليبرالي الذي يتمحور في الأساس على مركزية الفرد واصلته داخل بناء الاجتماعي ، فإنه إلى حد الآن يعاني من النقص التنميه في كونه قطاعا تابع لمنظومه التربيه والتعليم (يضع التلاميذ الذين تحصلو على النتائج السيئه لم يستطيعوا البلوغ اما التعليم المتوسط او الثانوي او التعليم العالي فان محاوله اصلاح او تحديد تمس المنظومه التربويه تؤثر مباشره على هذا القطاع وخير دليل على ذلك تاثره الكبير في السنوات الاخيره التي شهدت تطبيق المقاربه بالكفاءات التي اعتبرت بمثابة صدمه التي تلقاها القطاع التكوين المهني من خلال استقباله لإعداد كبيره من مخالقات نظام التعليم الخاصه وانها تعاني من نقص تعليم القاعدي والاعدادي .

ونتيجة لهذا التهميش وسوء التنظيم الذي عانى ويعاني منه القطاع التكوين المهني كانت دعوته إلى تحديثه ورد الاعتبار له سنة 2008 من ثم اعاده ربطه بوزاره التعليم مهنيين MFEP سنة 2011 تكيفه مع التحولات الاقتصادية الحاليه اصبح من الضروري تنميه لتلبية الاحتياجات الاقتصادي الوطني الذي يشهد تحولا بنويا ومن الاقتصاد أداري إلى الاقتصاد السوق حيث تطلب هذا الأخير يد العوينة مؤهلة قادره على المواكبة تحولات سوق الشغل والتي لا تأتي الا بالتكوين والرسكلة عن طريق التكوين المتواصل لتنميه المهارات الافراد وتمكنهم من ضمان موطن العمل محافظه عليه امه يسمى بقابليه التشغيل اوجدت هذه التحولات حصل على مستوى الاقتصاد باعاده تنظيم مؤسسات العمومية والتطور المؤسسات الخاصة PME/PMI التغيرات كبيره البنية المؤسساتية للتكوين والتعليم مهني سواء من حيث الهياكل و البنية القاعدية ، او من حيث فروع و التخصصات حيث تم تقسيم النشاط التكوين المهني إلى قسم التكوين المهني الاولي والتكوين المهني خلال فتره التشغيل او التكوين المتواصل الاولي مجاني يقدم في مراكز العموميه وبهدف اساسي استجابته إلى حاجيات تحددتها بطاقات التكوين المهني اما فيها

يخص التكوين في تطور التشغيل فان المعطيات تشير إلى ان 80% من الخدمات¹ هذا ما يبرز تطور الكبير لقطاع الخاص خاصه في السنوات الاخيره مقابل تراجع القطاع العام وهذا من حيث النشاطات اما من حيث الفروع فقد اشتمل التكوين المهني و التمهين (CFPA) يجري على مستوى المكونين للقطاع²

جاءت هذه الهيكله بعد الاحساس بضروره هذا القطاع في الحياة الاقتصادية والاجتماعية ودوره الكبير في تلبية الاحتياجات المؤسسات ووقف المخطط الوطني يدعم التشغيل واحد من بطالة ثم اعاده توجيه التكوين وفق منطق الطلب

¹ مجلة إنسانيات المدرسة رهانات مؤسساتية وإجتماعية ، المجلة الجزائرية في الانترولوجيا و العلوم الإجتماعية ص 18

² مرجع سابق ص 20

● مبحث الثاني : مديرية التكوين والتعليم المهنيين مستغانم

هي مؤسسه ذات طابع عمومي منطقه بحى الإدارى صلامندر ولاية مستغانم وقد تأسست بموجب قرار الوزارى مؤرخ متضمن فى انشاء مديريتى التكوين والتعليم المهنيين تشتمل والتعليم المهنيين لولاية مستغانم مجموعته من المراكز والمعاهد التكوين المهني والتمهيين تولى مراقبتى سيرها .

● مبحث الثالث : اقسام متواجده على مستوى ومديرية ومهامها

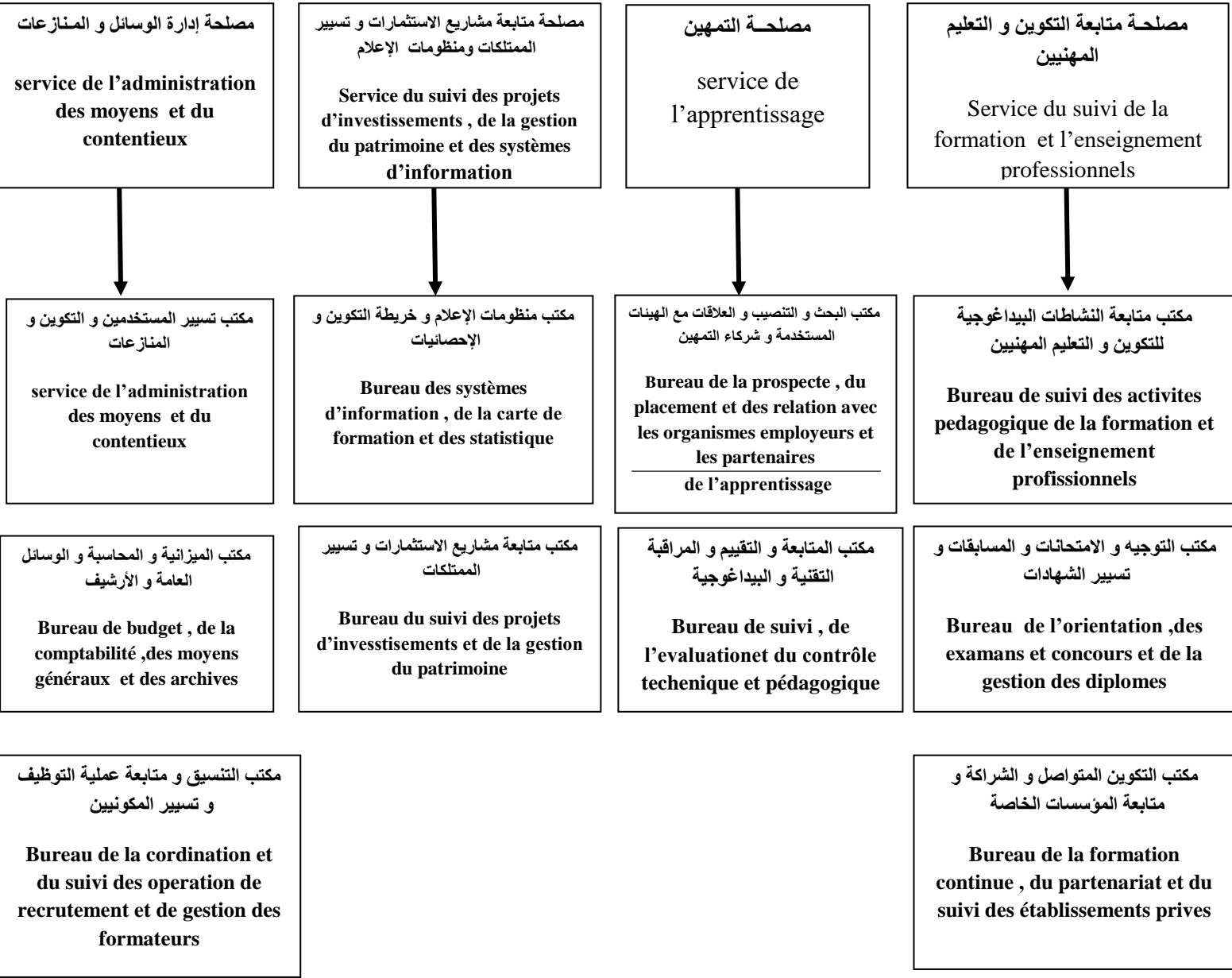
➤ المدير : اشرف وتوجيه لكافه الانشطه والسياسات المديرية التكوين والتعليم المهنيين والمراكز التكوين والتمهيين التابعه لها ومتابعه تسييرها.

➤ الأمانة

- استلام البريد
- تحرير الوثائق الادارية
- استقبال المكالمات والتنظيم المقابلات
- تنظيم اعدادات الاجتماعات

مديرية التكوين و التعليم المهنيين

الأمانة



➤ مصلحة المتابعة التكوين والتعليم المهنيين

- تنفيذ نشاطات مصلحة متابعه تكون التعليم المهنيين
- عقد اجتماعات التنسيق
- عقد اجتماع لجنة الطول المتربسين و متهنيين
- انعقاد مجلس التنسيق الاداري المالي بيداغوجي المؤسسه التكوين المهني
- مراقبه مسارات التكويني
- تحضير الدخول المهني دوره فيفري سبتمبر 2024
- مخططات الاعلام والاتصال والتوجيه لدورتي فيفري لسنة 2024
- اعداد حصيلة للنشاطات للسداسي الاول والثاني سنه 2024
- ضبط الشعب المهنيه في التكوين الاقامي
- متابعه الميدانية

➤ مصلحة التمهين

- حصيلة التكوين عن طريق التمهين
- ابرام عده اتفاقيات مع مختلف القطاعات
- اهميه التكوين المتواصل
- التكوين عن بعد فائده سائق السيارات الاجرة ممرني مدارس السياقة وضعية المدارس الخاصة المعتمدة
- انشطه واحتفالات منجزة
- تنظيم نشاطات مختلفة

➤ مصلحة الإدارة والوسائل و المنازعات

- **اعادة مشروع الميزانية التسيير سنه 2024 :**
- ✓ مديرية التكوين والتعليم المهنيين
- ✓ المؤسسات التكوينية
- التنفيذ ميزانية التسيير لسنة 2024
- اعداد وتنفيذ مخططات السنوية لتسيير مواد البشريه سنه 2024
- ✓ مديرية التكوين والتعليم المهنيين
- ✓ مؤسسات تكوينية
- فتح ومتابعة عمليات توظيف في المناصب المالية الشاغرة

➤ **مصلحة متابعة المشاريع استثمارات وتسيير ممتلكات منظومات الإعلام**

- مضمون البرنامج
- قروض الدفع والانجازات
- تجهيزات التقنيه وبيداغوجيه

➤ **مصلحة متابعة التكوين والتعليم المهنيين**▪ **تنفيذ نشاطات مصلحة متابعة التكوين والتعليم مهنيين**❖ **تكوين ورسكله المستخدمين التابعين للقطاع:**

قامت المصلحة بدراسة وتوزيع جميع المخططات التكوين و إتقان لسنة 2024 على مؤسسة تكوينيه للولايه وتم الدراسه اقتراحات هذه الاخيره حيث تم الاستدعاء المكونين والمستخدمين لاجراء التربصات في معاهد التابعه لقطاع التكوين وتعليم مهنيين وهي :

- ✓ معهد التكوين والتعليم المهنيين سيدي بلعباس 18
- ✓ معهد تكون التعليم المهنيين المديه 91
- ✓ معهد التكوين والتعليم المهنيين سطيف 49
- ✓ التكوين على المستوى المحلي المستخدمين التابعين للقطاع 190
- ✓ التكوين العمال المهنيين 159

طبيعة التكوين :

- ✓ التكوين بيداغوجي التحضيري
- ✓ التربصات البيداغوجية
- ✓ تربصات اتقان و الرسكله
- ✓ تكوين التقني و البيداغوجي
- ✓ تربصات في وسط المهني بالنسبه للاساتذه في التخصصات الطاقات المتجدده تقنيه انتاج الجبس

➤ **متابعة النشاطات مؤسسة التكوين المهني للولاية :**

تمت متابعه نشاطات المؤسسة التكوين المهني خلال سنة 2024
 ✓ من جانب البيداغوجي والتقني : متابعه البرامج التكوينية تزويد المؤسسات بالبرامج المنجزة زيادة على المرافقة في عملية وضع وربط التجهيزات التقنية البيداغوجية

- ✓ عقد 04 اجتماعات لفائده سلك التوجيه ،المساعدين والتقنيين البيداغوجي خلال سنة 2024
- ✓ اقتراح تخصصات تتماشى مع الخريطة البيداغوجية للولاية : الفلاحة ، الفندقية و السياحة ، الصناعة و الخدمات
- ✓ متابعة تعداد المتربصيين في التكوين شهريا ما اعداد حصيلة سداسيه (الاول والثاني) وارسالهما الى الإدارة المركزية

➤ عقل الاجتماعات التنسيقية :

❖ الاجتماعات التنسيقية لمدرء المؤسسة التكوينية :

ان الاجتماعات التنسيقية تمت بمديرية التكوين المهني خلال سنة 2024 اين تم التطرق الى الجوانب التالية:

- ✓ الجانب المتعلق بالبيداغوجية
- ✓ تحضير الدخول المهني لدورتي فيفري و سبتمبر لسنة 2024
- ✓ تقييم الدخول المهني دوره فيفريو سبتمبر لسنة 2024
- ✓ تحضير الدخول المهني للدوره فيفري 2024
- ✓ دراسته ملف التجهيزات التقنيه البيداغوجيه
- ✓ التحضير لفتح فروع المنتدبه المستوى الخامس بمركز التكوين المهني والتمهين

➤ الاجتماعات التقنية مع المساعدين التقنيين البيداغوجيين :

خلال سنة 2024 تم عقد 06 اجتماعات مع المسؤولين البيداغوجيين للمؤسسات التكوينية تناولت المواضيع التالية :

- ✓ المصادقة على المواضيع الكتابية للدخول المهني لدورتي فيفري وسبتمبر 2024
- ✓ اعداد الحصيلة المتعلقة بالنشاطات البيداغوجية للسداسين الاول والثاني سنة 2024
- ✓ اعداد بطاريات خارج الدورات التكوين (مترشحين الاحرار)
- ✓ مدى تنفيذ دليل التسيير بيداغوجي وكل العراقيين التي تصادف مؤسسات التكوينية

➤ الاجتماعات التقنية مع سلك التوجيه :

تم عقد 02 اجتماعات مع مستشاري توجيه للمؤسسات تكوينية تناولت هذه المواضيع التالية:

- ✓ وضع حيز التنفيذ مخطط للاعلام والاتصال والتوجيه للدوره فيفري 2024
- ✓ وضع حيز التنفيذ مخطط الاعلام والاتصال والتوجيه للدوره سبتمبر 2024

➤ اجتماعات اللجنة الولائية المشتركة لقطاع التكوين المهني وقطاع التربية الوطنية

اجتمعت اللجنة الولائية لقطاع التكوين المهني وقطاع التربية الولائية لاعداد برنامج اعلامي مشترك.

وقد تابعت مصلحة متابعه التكوين والتعليم المهنيين عمليه عقد الاجتماعات الخاصه بالمجالس القبول حيث تم توجيه التلاميذ الى مؤسسات التكوين المهني للولايه كما قامت هذه الاخيره باستدعائهم وتقديم لهم كل الشروحات حول التخصصات المبرمج له لدوره سبتمبر 2024 ووضعين في دورات التكوين .

➤ عقد لجنه الطول للمتربصين والمتمهين:

انعقدت 09 اجتماعات للجنة الاولى الى دراسه الطعون المتربصين والمتمهين درست من خلالها الجميع الطعون مقدمة وتم ابلاغ مؤسسة تكوينية والمعنيين بالنتائج التي تم التوصل اليها

➤ انعقاد المجلس التنسيقي الاداري المالي والبيداغوجي المؤسسات التكوين المهني

تم عقد المجلس التنسيقي الاداري المالي والبيداغوجي المؤسسه التكوين المهني لدراسه النشاطات البيداغوجيه التجهيزات التقنيه والبيداغوجيه والفروع المغلقه شارك في هذا الاجتماع زياده على المصالح المديرية التكوين والتعليم المهنيين:

- ✓ مدراء مؤسسات التكوين مهني
- ✓ مساعدين تقنيين بيذاغوجيين
- ✓ مستشاري التوجيه والادماج المهني
- ✓ مفتشين

➤ مراقبه المسارات المهنيه:

▪ برنامج التكوين المتواجدة بالمؤسسات التكوين المهني:

قامت مصلحة متابعة التكوين و التعليم المهنيين باحصاء برامج التكوين المتواجدة على مستوى المؤسسات وتزويد هذه الاخيرة ببرامج جديدة التي تم سحبها من المعهد التكوين والتعليم المهنيين للمقاطعة .

➤ تسيير المسار المهني للمتربصين امتحانات وشهادات :

إن عملية متابعه المسار المهني للمتربصين وتسيير امتحانات وتسليم الشهادات للمتخرجين لكل الأنماط التكوين تم التكفل بها بالتنسيق مع المؤسسات التكوين المهني للولاية خلال سنة 2024

➤ امتحانات التقييم السداسيه ونهايه التكوين :

تم اعداد الرزنامه الخاصه بالامتحانات التقييم السداسيه المراقبه و متابعة مجريات الامتحان في شهر في جانفي و جوان لسنة 2024 وهذا بالتنسيق مع جميع المؤسسات التكوينية المتواجدة بالولاية مع التقيد بالرزنامه المرسله من طرف الإدارة المركزية. كذلك تم متابعة الامتحانات الاستدراك للتي جرت في اوقات محددة لها

➤ تحضير الدخول المهني لدورتي فيفري وسبتمبر 2024

قامت مصلحة متابعة المؤسسات التكوين والتعليم المهني للمديرية بدراسة الاقتراحات المؤسسات من حيث التخصصات والتعداد المراد ادراجه لدورتي فيفري و سبتمبر بسنه 2024 كذلك باعداد برنامج الاعلامي خاص بدورتين زيادة على المخططي التكوين.

➤ مراسيم الدخول المهني لدوره فيفري 2024:

اقيمت المراسيم الدخول المهني لدوره فيفري 2024 بالمركز التكوين المهني والتمهين خروبه وقد تم فيه استقبال السلطات المحلية والعسكرية والمنتخبين والجمعيات اما التغطية الاعلامية فقط اشرفت عليها الاذاعة المحلية ومراسلي الصحف الوطنية

➤ مراسم الدخول المهني لدوره سبتمبر 2024:

اقيمت مراسيم الدخول المهني لدوره سبتمبر 2022 بالمركز التكوين المهني والتمهين سيدي لخضر تحت اشراف السيد والي ولاية مستغانم و قد تم فيه استقبال السلطات المحلية والعسكريه والمنتخبين والجمعيات اما التغطية الاعلامية فقط اشرفت عليها الاذاعة والتلفزيون المحلية ومراسلي الصحف الوطنية .

➤ مخططات الاعلام والاتصال والتوجيه الدوريتين فيفري وسبتمبر 2024

لانجاح الدخول المهني لدورات فيفري و سبتمبر 2024 قامت مصلحة متابعة المؤسسات التكوين والتعليم المهنيين باعداد مخططات الاعلام والاتصال والتوجيه والتنسيق مع المؤسسات التكوينية للولاية

➤ مخطط عمل خاص بالاعلام والاتصال و التوجيه لدورة فيفري 2024 :

المحاور	الأهداف المنتظرة	العمليات التي يجب إنجازها	المكلفون بتنفيذ العمليات	الملاحظة
	التعريف بالقطاع و بفرص التكوين التي يوفرها في مختلف الشعب و التخصصات المهنية و أنماط أجهزة التكوين	-إعداد الدليل الولائي لعروض التكوين المهني لدورة فيفري 2016 و توزيعه على جميع الشركاء (البلديات ،الجمعيات ، الغرف المهنية الكشافة الإسلامية مركز الإعلام وتنشيط الشباب الخ ...) -إعداد مطويات ، ملصقات تعرف بالتخصصات المبرمجة ، انماط التكوين وأجهزة التكوين و إرسالها الى جميع الشركاء -إعداد لافتات تعرف بالدخول المهني لدورة فيفري 2024 و الصقيها في كل البلديات 32. -تنظيم قوافل إعلامية تعرف بالقطاع و الدخول المهني بالدواوير و المناطق النائية .	مديرية التكوين و التعليم المهنيين و المؤسسات التكوينية	
الإعلام	إعلام و تحسيس التلاميذ و اوليائهم التكوين و التعليم المهنيين	تزويد جميع مؤسسات التربية (الثانويات ، اكماليات)بالمعلومات حول المحور المهني لدورة فيفري 2024 برمجة زيارات لتلاميذ مؤسسات التكوين المهني للولاية	مديرية التكوين و التعليم المهنيين و المؤسسات التكوينية	
	توسيع مجال الإعلام و التحسيس بإشراك مختلف الشركاء	-إعداد برنامج إعلامي واسع موجه الى كل الشباب و الجمهور الواسع بإشراك مختلف الشركاء الجمعيات المتعمدة ، الغرف المهنية البلديات جمعية أولياء التلاميذ المتربصين القدامى الذين أنجوا مشاريع في إيطار أجهزة دعم الدولة للتعريف بفرص التكوين و التوجيه الشباب نحو الحرف و المهن التي تتناسب مع مكانتهم	مديرية التكوين و التعليم المهنيين و المؤسسات التكوينية	
	استقطاب اكبر عدد من طالبي التكوين	برمجة أيام تحسيسية حول الفرص التكوين ، التخصصات المبرمجة و أجهزة التكوين استمرارية الإعلام تعليق لافتات في الممرات الرئيسية للبلديات ، و التعريف بالدخول المهني و عملية و التسجيلات فتح مكاتب الاستقبال ، الإعلام و التوجيه طيلة الاسبوع استقطاب عدد كبير من المترشحين . وضع ملصقات تعرف بالتخصصات ، انماط التكوين و اجهزة التكوين في مكاتب البريد مواقف الحافلات ، قاعات الإنترنت ، البلديات الخ	مديرية التكوين و التعليم المهنيين و المؤسسات التكوينية	

	<p>مديرية التكوين و التعليم المهنيين و المؤسسات التكوينية</p>	<p>توفير المعلومات المتعلقة بالدخول المهني لدورة فيفري 2024 و التخصصات المبرمجة و تزويد أولياء التلاميذ بعروض التكوين المبرمجة على مستوى المؤسسة الولائية و الوطن إعادة توجيه المترشحين إلى تخصص داخل الولاية أو في ولاية أخرى ألى نمط تكوين آخر أو الذين لم يتم إدماجهم في الدورة السابقة</p>	<p>الاتصال بأولياء التلاميذ و تزويدهم بمعطيات الدخول و التخصصات المبرمجة لهذه الدورة على مستوى : -المؤسسة الولائي الجهوي الوطني</p>	<p>لمحاور الاتصال</p>
	<p>مديرية التكوين و التعليم المهنيين و المؤسسات التكوينية</p>	<p>-إعداد الدليل الولائي لعروض التكوين المهني لدورة فيفري 2016 و توزيعه على جميع الشركاء (البلديات ، الجمعيات ، الغرف المهنية الكشافة الإسلامية مركز الإعلام و تنشيط الشباب الخ (...) -إعداد مطويات ، ملصقات تعرف بالتخصصات المبرمجة ، انماط التكوين و أجهزة التكوين و إرسالها الى جميع الشركاء -إعداد لافتات تعرف بالدخول المهني لدورة فيفري 2024 و الصقيها في كل البلديات 32. -تنظيم قوافل إعلامية تعرف بالقطاع و الدخول المهني بالدواوير و المناطق النائية .</p>	<p>اعلام الجمهور الواسع من الشباب و مختلف الشرائح الاجتماعية بمعطيات الدخول و التخصصات المبرمجة لهذه الدورة على مستوى : -المؤسسة الولائي الجهوي الوطني</p>	
	<p>مديرية التكوين و التعليم المهنيين سلك التوجيه</p>	<p>تحسين مستشاري التوجيه بالتكفل الجيد لعملية التسجيلات و ذلك لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص و احترام رغبات المترشحين التكفل بجميع طلبات التكوين و التوجيه لهذا الطلب بين المؤسسات</p>	<p>تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص و احترام رغبات المترشحين و مراعاة مدى مطابقتها مع مؤهلاتهم و الشروط المطلوبة لكل تخصص</p>	<p>التسجيلات</p>
	<p>سلك التوجيه للمؤسسات التكوينية تحت اشراف مصلحة متابعة مؤسسات التكوين المهني</p>	<p>القيام بجميع مراحل التوجيه وفق التعليمات القيام بتوجيه المترشحين بين المؤسسات في إطار عمل للجنة الإعلام التوجيه الإنتقاء الولائية</p>	<p>عملية التوجيه</p>	<p>التوجيه</p>
	<p>مديرية التكوين و التعليم المهنيين و المؤسسات التكوينية</p>	<p>التكفل بجميع طلبات التكوين على مستوى مؤسسات واء بين المؤسسات أو على مستوى الجهة و الوطن و استغلال دليل عروض التكوين الوطني</p>	<p>التكفل بجميع طلبات التكوين</p>	

❖ ارسال دليل العروض التكوين المهني لدورة فيفري 2024:

تم ارسال دليل عروض التكوين المهني لدوره فيفري 2024

- ✓ مديريات التكوين والتعليم المهنيين (47)
- ✓ معاهد التكوين والتعليم المهني: سيدي بلعباس بير خادم سطيف مدية عنابة ورقلة
- ✓ مراكز التوجيه المدرسي وارشاد المهني و لايه مستغانم
- ✓ المديريات الولائية الصحة والسكان ، النشاط الاجتماعي ، التضامن، التربية الوطنية ،التشغيل البيئة

❖ متابعه عمليه التسجيلات للدخول المهني لدوره فيفري 2024:

قامت المصلحة بمتابعة عملية التسجيلات منذ بدايتها الى غاية نهايتها مع ارسال احصائيات كل اسبوع الى الإدارة المركزية (مديرية التوجيه الامتحانات والتوجيه)

• الامتحانات المهنية لسنة 2024

للاشهار تم تسطير برنامج اعلامي واسع يعرف بالتخصصات مواعيد الامتحانات ومكان التسجيل قامت المصلحة بمتابعة العملية وبهذا الموجب المنشور واحد مؤرخ في 2024/2/17

امتحانات خارج الدورات التكوين

انطلقت الدورة الوطنية الامتحانات نهاية التربص لفائده المترشحين خارج دورات التكوين (الاحرار) بموجب المنشور رقم 101 مؤرخ في 2005/12/13 حيث سجلنا ما يلي :

- ✓ 37 مترشح
- ✓ 35 ممتحن
- ✓ 31 ناجح
- ✓ 04 راسبين
- ✓ 02 غائبين

وقد جرت الامتحانات في 03 مراكز و هي :

- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين بوقيرات
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين خروبة
- ✓ المعهد الوطني المتخصص في التكوين والتعليم المهنيين مستغانم

إدخال تخصصات جديدة في مسارات التكوين بمؤسسات التكوين المهني :

و فر قطاع التكوين و التعليم المهنيين لولاية مستغانم لدورة سبتمبر 2024 : 5727 منصب
بيداغوجي جديد يتوزعون على 102 تخصص حيث يغطي 19 شعبة مهنية ، كما أدرجت
لهذه الدورة 04 تخصصات جديدة

الرقم	التخصص	المؤسسة	المستوى	نمط التكوين
01	مساعد تقني في المكتبات التوثيق و الارشيف	مركز التكوين المهني و التمهين بقيراط	شهادة الكفاءة المهنية	التكوين الإقليمي
02	مساعد تقني في المكتبات التوثيق و الأرشيف	مركز التكوين المهني و التمهين عشعاشة	شهادة الكفاءة المهنية	التكوين الإقليمي
03	الآلية و الضبط		شهادة تقني سامي	التكوين الإقليمي
04	جزارة و منتجات اللحوم	مركز التكوين المهني و التمهين مستغانم 1	شهادة الكفاءة المهنية	التكوين عن طريق التمهين
05	مساعد تقني في المكتبات التوثيق و الأرشيف	مركز التكوين المهني و التمهين عين تادلس	شهادة الكفاءة المهنية	التكوين عن طريق التمهين
06	الضبط الميكانيكي للتجهيزات النسيجية	مركز التكوين المهني و التمهين مستغانم 3	شهادة تقني	التكوين عن طريق التمهين

❖ اعداد اقتراحات من المواضيع الكتابية الدخول المهني لدورة فيفري 2024:

تم اعداد اقتراحات حول المواضيع الكتابية المتعلقة بالدخول المهني لدورة فيفري 2024
وارسالها الى المعهد المقاطعة للمصادقة عليها (معهد التكوين والتعليم المهنيين بسيدي
بلعباس)، وتم انجاز 27 بطارية

❖ اعداد دليل عروض التكوين لدورتي فيفري وسبتمبر 2024:

تم اعداد دليل العروض التكوين لدورتي فيفري وسبتمبر 2024 وتوزيعه على جميع
الشركاء البلديات المؤسسات التربوية، المؤسسات الاقتصادية الجمعيات والغرف المهنية

❖ مراقبه حجم الساعي للأساتذة التابعين مراكز المعهد :

خلال الدورتي فيفري وسبتمبر 202 على قامت المصلحة عند بداية الدخول المهني
للدورتين بمراقبة استعمال الزمن الخاص بالفروع و الاساتذة على حسب التنظيم معمول به
وتم ابلاغ الإداره المركزية بالموضوع.

❖ **متابعة التعداد المتربصين:**

قامت المصلحة خلال الشهر فيفري سبتمبر بعملية احصاء عدد المتربصين واعداد الحصيلة السداسية وارسالها الى الإدارة المركزية

❖ **اعداد حصيلة النشاطات للسداسي الاول والثاني سنة 2024**

قامت مصلحة متابعه المؤسسات التكوين المهني بأعداد الحصيلة السداسية للسداسي الاول لسنة 2024 التي تضم المعطيات التالية عدد المؤسسات التكوينية:16 مؤسسة موزعة على النحو التالي:

- ✓ المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني
- ✓ (14) مراكز للتكوين المهني والتمهين
- ✓ الملحقة.

❖ **ضبط الشعب المهنية في التكوين الاقامي:**

- ✓ الفلاحة
- ✓ الحرف التقليدية
- ✓ الخشب والتاثيث
- ✓ البناء والاشغال العمومية
- ✓ الكيمياء الصناعية والتحويلية
- ✓ الانشاءات المعدنية
- ✓ الانشاءات الميكانيكية والصناعة الحديدية
- ✓ الصناعة الجلدية
- ✓ الكهرباء الالكترونيك والطاقة
- ✓ صناعة الالبسة والانسجة
- ✓ الفنادق والسياحة
- ✓ صناعة الأغذية الزراعية
- ✓ المعلوماتية
- ✓ مهن المياه والبيئة
- ✓ حرف الخدمات
- ✓ ميكانيك محركات و آليات
- ✓ تقنيات الإدارة والتسير .

❖ المتابعة الميدانية:

▪ المتابعة التوصيات سلك التفتيش:

قامت مصلحة المتابعة مدى تنفيذ توصيات سلك التفتيش طيلة سنة 2024

▪ متابعة العملية تثبيت الأساتذة الاستشاري التوجيه وادماج المهني

قامت المصلحة بعملية التثبيت الاساتذة مستشاري التوجيه والادماج المهني خلال سنة 2024 وهذا بالتنسيق مع السلك التفتيش

▪ التكوين البيداغوجي التحضيري :

▪ الجدول المبين اسفله يبين تعداد الأساتذة الذين وضعوا في لبتكوين البيداغوجي التحضيري لسنة 2024 :

الملاحظة	مكان التكوين	مدة التكوين	اساتذة المختصين في التكوين و التعليم المهنيين	اساتذة التكوين المهني	الدورة (بداية التكوين)
انتهت	معهد التكوين و التعليم المهنيين - سيدي بلعباس	06 اشهر	/	05	2024/01/10
انتهت	معهد التكوين و التعليم المهنيين - سيدي بلعباس	06 اشهر	/	01	2024/01/17
	مركز التكوين المهني و التمهين مستغانم (3) - فرع منتدب	06 اشهر	/	23	2024/11/06

❖ احصاء الفروع المغلقة وايجاد الحلول اللازمة :

تم احصاء عدد فروع مغلقة وكذا التنسيق مع مؤسسات التكوين والتعليم المهنيين للولاية لايجاد الحلول المناسبة لفتحها مع الدخول المهني لدورة سبتمبر 2024 .

❖ مصلحة التمهين

اعتبرت سنة 2024 سنة حافلة بالنشاطات لمصلحة التمهين وهي كالآتي :

➤ حصيلة التكوين عن طريق التمهين:

ان هذا النمط يعرف التطورا مستمر اعلى مستوى كل النسيج المهني في هذا الصدد تمت مجموعة من اللقاءات و ايام دراسية من اجل جلب اكبر عدد من الشباب طالبي التكوين عن طريق التمهين والطامحين في الحصول على شهادة تؤهلهم ولوج عالم الشغل.

➤ ابرام عده اتفاقيات مع مختلف القطاعات :-

عمل بالتوصيات والتوجيهات السلطات المحلية اخذت المديرية التكوين والتعليم المهنيه بمستغانم على عاتقها تفعيل مختلف الإتفاقيات التي تم امضاؤها لاعطاء التكوين في مختلف صيغه الدفعه لفائدة عمال المؤسسات والهيئات الإدارية وكذا الشباب الراغبين في الحصول على مهنة في هذا الاطار قامت المديرية التكوين والتعليم المهنيين لولاية مستغانم بامضاء مجموعة من الاتفاقيات مع مختلف القطاعات منها:

- ✓ مديرية التشغيل
- ✓ الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب
- ✓ مديرية الصيد البحري
- ✓ مؤسسة مستغانم بستان
- ✓ مديرية السياحة والصناعة التقليدية
- ✓ جامعة مستغانم
- ✓ قطاع العدالة
- ✓ مديرية الصناعة المؤسسات الصغيرة ومتوسطة
- ✓ مديرية النشاط الاجتماعي
- ✓ الديوان الوطني للتكوين المتواصل (ONDEFOC)
- ✓ صندوق الوطني للتأمين عن البطالة (CNAC)
- ✓ المركز الوطني للتعليم عن بعد
- ✓ مديرية الثقافة
- ✓ الديوان الوطني للتطهير
- ✓ مديرية الأشغال العمومية
- ✓ مديرية السكن
- ✓ الديوان الترقية والتسيير العقاري (OPGI)
- ✓ مديرية التجهيزات العمومية
- ✓ ولاية مستغانم

✓ غرفه الصناعة التقليدية والحرف

✓ مؤسسة KNAUF للجبس

اما فما يخص الاتفاقية المبرمة بين مديرية التكوين و التعليم المهنيين للولاية و مؤسسة سيدي بن ذهبية ماسرة فقد اسفرت عن تكوين 30 متمنها و توظيفهم مباشرة في المؤسسة بعد انتهاء فترة التكوين .

❖ اهمية التكوين المتواصل:

من اجل تطوير هذا النمط تسعى مديرية التكوين و التعليم المهنيين عن طريق الاتصال بمسؤولي المؤسسات العمومية و الخاصة من اجل ضبط برنامج عمل يحتوي على رصد الاحتياجات في المجال التكوين لكل مؤسسة و جعلهم يستفيدون من دورات تكوينية تساعدهم على اتقان و تجديد المعلومات و من تم الى الترقيات ممكنة و من هذه الجهة و من جهة اخرى تسعى مديرية التكوين و التعليم مهنيين على حث المؤسسة لإستقبال اكبر عدد ممكن من المتمهين و هذا سيؤدي لا محالا الى الحفاظ على المهن الخاصة تلك التي تستوجب الاتقان و التواصل كما ستحصل هذه المؤسسات على اعفاء من الضرائب بنسبه 1% للتكوين متواصل و 1% بالنسبه للتمهين بالتنسيق مع الصندوق الوطني للتطوير تكوين متواصل.

❖ التكوين عن بعد لفائدة السيارات الاجرة و ممرنى مدارس السياقة:

في هذه السنة تم ابرام اتفاقية بين مديرية التكوين و المديرية الجهوية للمركز الوطني للتعليم المهني عن بعد و تم تفعيل هذه الاتفاقتين:

- بين المراكز التكوين المهني و التمهين خير الدين و المركز الجهوي وهران للتكوين عن بعد في تكوين السيارات الاجرة
- بين المركز التكوين المهني و التمهين مزگران و المركز الجهوي وهران للتكوين عن بعد في التكوين ممرنين مدارس السياقة

❖ وضعية المدارس الخاصة المعتمدة:

تعرف ولاية مستغانم تزايد المتواصل في عدد المدارس الخاصة في التكوين المهني حيث توجد على مستوى الولاية 09 مدارس المبينة ادناه:

✓ مدرسة التكوين المهني AVENIR PLUS

✓ مدرسة التكوين المهني DOIGT D'OR

✓ مدرسة التكوين المهني " السلام "

- ✓ مدرسة التكوين المهني EMICOM
- ✓ مدرسة التكوين المهني E.F.G.M
- ✓ مدرسة التكوين المهني " ابن باديس "
- ✓ مدرسة التكوين المهني PERSPECTIVE
- ✓ مدرسة التكوين المهني EURL CACEG CONSULTING
- ✓ مدرسة التكوين المهني ASSIETTE MAGIQUE

وفي انتظار اتمام اجراءات فتح 03 مدارس من ايداع ملفاتها وهي في طور الدراسة الخاصة:

- ✓ علوم التسيير للسيد فرعون بن ذهبية
- ✓ صناعة الحلويات التقليدية والطبخ جماعات السيدة بن زازة فايضة
- ✓ اعلام آلي للسيد لعربي يزيد.

❖ الانشطة والاحتفالات المنجزة:

ان هذا المحور اصبح جزء من النشاطات المؤسسات التكوينية حيث تنظم الاحتفالات الوطنية والدينية على كل مؤسسات التكوينية تحت اشراف السيد مدير التكوين والتعليم المهنيين وبمشاركة المؤسسات التكوينية و متربصين و متمهنيين.

وفي هذا الصدد تم احياء:

- ✓ الاحتفال باليوم الوطني لشهيد 18 فيفري 2024
- ✓ احياء اليوم العالمي للمرأة
- ✓ احتفال باليوم العالمي للأشخاص المعاقين المصادف في 14 مارس احتفال بالذكرى 54 لعيد النصر 19 مارس 1962
- ✓ الاحتفال باليوم العلم 16 ابريل 2024
- ✓ الاحتفال بذكرى المجازر 8 ماي 1945
- ✓ احتفال بذكرى 60 يوم للطالب 19 ماي 1956
- ✓ احتفال باليوم العالمي للطفولة 01 جوان 2024
- ✓ احتفال بالذكرى 53 لعيد الاستقلال 5 جويليه 1962
- ✓ احتفال بالذكرى المزدوجة 20 اوت 1955 1956
- ✓ احتفال بالذكرى 55 ليوم الهجره 17 اكتوبر 1961
- ✓ احتفال بالذكرى 62 لاندلاع الثورة التحريرية أول نوفمبر 1954
- ✓ احياء الذكرى المولود النبوي
- ✓ احتفال للذكرى 56 لمظاهرات 11 ديسمبر 1960

❖ تنظيم النشاطات المختلفة:

شرعت مديرية التكوين و التعليم المهنيين لولاية مستغانم في تنظيم عدة نشاطات مختلفة انسانية خيرية و تكوينية تمثلت في:

• تنظيم حملة للتبرع بالدم

قامت مديرية التكوين و التعليم المهنيين لولاية مستغانم بمواصلة الحملة خيرية للتبرع بالدم تحت الشعار (التكوين المهني يتبرع بدمه) التي انطلقت يوم 11 ماي 2022 لتنتهي طبيعتها الاولى في الشهر ماي 2023 بالمركز التكوين المهني و التمهين فرناكه ملحقة عين النويصي في انتظار انطلاق الطبعة الثانية المبرمجة في سنة 2024.

• الحملة التحسيسية لوكالة التشغيل ANSEJ - ANGEM

تنظيم زيارة ميدانية لعدد من بلديات الولاية تهدف الى تحسيس الشباب و التعريف بسبب الاستفادة من الوكالات التشغيل عبر الولاية و قد شارك في هذه الخرجات كل من:

- ✓ مديرية التشغيل
- ✓ وكالة التشغيل
- ✓ وكالة دعم التشغيل
- ✓ صندوق التأمين عن البطالة
- ✓ وكالة التنمية الاجتماعية
- ✓ وكالة القرض المصغر ا
- ✓ لعضو المكاف بالتمهين ببلديات المبرمج زيارتها

• المشاركة في الصالون الدولي للبطاطا :

شارك القطاع التكوين و التعليم المهنيين للولاية في الصالون الدولي للبطاطا الذي نظم بالمركز الفروسية للدبابة وذلك عن طريق عدد متربصي تخصصات الفلاحة الالكتروميكانيك بحيث اعجب الوالي و لاية من هيكل بيت البلاستيكي الحديث الذي تم عرضه من قبل المتربصي المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني.

• مشاركه في الاسبوع العالمي للمقاوالاتية:

شارك قطاع التكوين و التعليم المهنيين للولاية عبر فتح ابواب مؤسساته التكوينية في الأيام تحسيسية و التكوينية المنظمة من قبل الوكالة الوطنية للتسيير القرض المصغر و الهادفه الى التعريف في المزايا هذه الأخيرة و تاكيد على الفرص المتاحة و المقدمو لخريجي القطاع التكوين و التعليم المهنيين بغية مساعدتهم في انشاء المؤسسات.

❖ مصلحة إدارة الوسائل والمنازعات

● اعداد مشروع الميزانية التسيير سنة 2024

شرعه المديرية التكوين والتعليم مهنيين خلال شهر جانفي 2024 بدراسة الوضعية الاستهلاك الموارد المالية لسنة 2023 وضبط الاحتياجات نفقات التسيير للمديرية والمؤسسات التكوين المهني ل يتم بعد هذه المناقشة مشروع مع وزارة الوصية

● تنفيذ ميزانية التسيير لسنة 2024

بعد الاسلام ميزانية التسهيل للمديرية والمؤسسة التكوينية بما فيها مدونة المناصب المالية تما تسيطر رزنامه عقد الاجتماع مجلس إدارة كل مؤسسة على حدى وبعد مصادقة من طرف الاعضاء مجلس على توزيع النفقات والايرادات ميزانية التسيير قامت المصالح المديرية بمتابعة التنفيذ الميزانيات في اطار التسقيف النفقات كما حثت المصالح المديرية المدراء مؤسسات التكوينية بترشيد المال العام عن تنويع الموارد المالية وهذا عن طريق التكوين الانتاجي

● اعداد وتنفيذ المخططات السنوية لتسيير الموارد البشرية لسنة 2024

بعد اسلام مدونة المناصب المالية لسنة 2024 طالبت المصالح المديرية المؤسسة التكوينية باعداد مخططات السنوية لتسيير موارد البشرية وايداعها لدى المصالح الوظيفة العمومية كما تمت متابعة دراسة ورفع التحفظات لاجل التصديق على الذات المخططات وفي نفس السياق تم دراسة المصادقة على التخصصات المقترحة لتوظيف المكونين ل يتم بعد هذا عرضها على الوزارة الوصية لاجل دراسة و ابداء الراي فيها كما تم ضبط الوضعية المناصب المالية الشاغرة المؤسسة التكوينية و مطالبة الوزارة الوصية برخصة الاستثنائية تسمح بتوظيف ذات المناصب للإشارة فان جميع المناصب التي حظيت برخصة التوظيف من طرف الوزارة الوصية فإن عملية التوظيف جارية

❖ مصلحة متابعة المشاريع استثمارات وتسيير الممتلكات والمنظومات الاعلام

● برامج الاستثمارية

- مضمون البرنامج : تحتوي مدونة العمليات الاستثمارية للقطاع على:
- برنامج الدعم النمو الاقتصادي 2024 (PCCE)

يحتوي هذا البرنامج الى غاية 2024/12/20 على هل 10 عملية قيد الانجاز برخصه برنامج اجمالية 1.177.700.000,00 دج حيث تم اعاده تقييم اربع عمليات في سنة 2024 كالآتي:

- اعادة تقييم عملية الانجاز توسعة ملحقة خير الدين المحوله الى مركز للتكوين المهني (عملية المنتهية بالنسب 100 %) مبرمجة الاغلاق خلال الثلاثي الاول لسنة 2025 حيث تم اعادة تقييم العملية بمبلغ 10.000.000,00 دج لانجاز التدفئة المركزية
- دراسته التوسيع المركز التكوين المهني والتمهين خروبه (04 قاعات للدراسة ورشتين ومخزن) حيث تم اعادة تقييم عملية سنة 2024 بمبلغ 10.000.000,00 دينار جزائري من اجل اشغال الدهن وطلاء الكتل المباني وانجاز شبكة ضد الحرائق.
- اعاده تقييم عملية بمبلغ 150.000.000,00 دج للدراسة الانجاز وتجهيز المعهد للتكوين المهني (IEP) المتخصص في الفندقية والسياحة بسعه 1000 مقعد تكوين و300 سرير بمستغانم حيث عرف هذا المشروع تاخرا في انطلاق اشغال نظرا صعوبات متعلقة بايجاد الارضية المناسبة للمشروع حيث تم الغاء منح الأرضية بخروبه حسب المحضر الاختيار الأرضية المؤرخ في 2014/9/8 (العملية مجمدة)
- اعاده تقييم عملية بمبلغ 100.000.000,00 دج لدراسة انجاز وتجهيز المعهد الوطني المتخصص في الفلاحة والبيئة بسعه 600 مقعد التكوين و 240 سريع بمستغانم حيث عرفت كذلك التاخر في انطلاق الاشغال نظرا لصعوبات المتعلقة بايجاد الارضية المناسبة حيث تم مؤخرا منح الأرضية بحجاج بعد انتهاء من اجراءات تحويل الملكية بتاريخ 2014/8/26 وعملية إعادة تكييف مخططات جارية حاليا (عملية مجمدة)

❖ العمليات المجمدة من طرف وزارة المالية بالقائمة ابتداء من سنة 2023 حتى نهاية سنة 2024:

- عملية انجاز وتجهيز المعهد للتكوين المهني (IEP) متخصص الفندقية والسياحة بسعة 1000 مقعد تكوين 300 سرسر بمستغانم حيث عرف هذا المشروع تأخرا في انطلاق اشغال نظرا لصعوبات متعلقة بايجاد الارضية المناسبة للمشروع (عملية مجمدة)
- عملية للدراسة انجاز وتجهيز معهد وطني (INSFP) متخصص في الفلاحة والبيئة سعه 600 مقعد التكوين و 240 سريع بمستغانم حيث تعرف كذلك تاخر في انطلاق الاشغال نظرا للصعوبات المتعلقة بايجاد الارضية المناسبة حيث تم مؤخرا الارضية بحجاج بعد انتهاء من الاجراءات او تحويل الملكية بتاريخ 26 / 08 / 2014 عملية اعاده تكييف مخططات الجارية حاليا (عملية مجمدة)
- عملية الانجاز وتجهيز مركز التكوين المهني والتمهيد بستيديا بغلاف مالي يقدر **177.000.000,00 دج**
- عملية لمتابعة الانجاز 05 مساكن الزاميه لقطاع التكوين المهني بمبلغ **13.725.000,00 دج**

❖ العمليات الغير مسجلة:

- دراسة وانجاز معهد وطني متخصص في التكوين المهني INSFP مستغانم (عملية مجمدة)
- دراسة انجاز وتجهيز مركز التكوين المهني بسعة 300 مقعد /60 سرير بالحشم - مستغانم _ بغلاف مالي يقدر 240.000.000,00 دج تم تخصيص الارضية (عملية مجمدة)
- دراسه انجاز وتجهيز مركز التكوين المهني بسعه 250 مقعد/ 120 سرير مخصص للمعاقين بمستغانم بغلاف مالي يقدر 300.000.000,00 دج تم تخصيص الارضية (عملية مجمدة) ملاحظه حيث تم تجميد العمليات في مرحلة العرض التصميمي.

❖ العمليات المجمده من طرف المراقب بالمال:

- عملية رقم 02 .14 .127 .262 .631.6 .NK5 دراسة وانجاز اعادة التاهيل التندفئة المركزية تهيئة مراكز التكوين المهني
- عملية رقم 01 .14 .127 .262 .631 .NK5 إعادة التاهيل وتجهيز المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني مع حظيرة السيارات

❖ اما بالنسبة لسنة 2024 تم تبليغ عملية واحدة:

عملية رقم 01 . 16 . 127 . 262 . 8 . 631 . 5 Nk5 . اقتناء وتركيب المحمول الكهربائي لفائدة المركز التكوين المهني والتمهين عين تادلس بغلاف مالي 5.000.000,00 دج

❖ قروض الدفع والانجازات:➤ قروض الدفع:

بلغت قيمة القروض الدفع الى غاية 2024/11/20 كالاتي :

النسبة %	تسقيف سنة 2024	الباقي	المدفوعات الى غاية 2024/11/20	المجموع	قروض الدفع لسنة 2024	باقي سنة 2023
52.33	91.800.000,00	413.385.280,50	48.044.747,52	511.430.028,02	50.000.000,00	561.430.028,02

❖ الانجازات:➤ المشاريع قيد الاستلام:

- انجاز مركز التكوين المهني 300 مقعد التكوين 120 سرير بواد الخير من المنتظر استلامه خلال نهاية سنة 2024 ويتبقى اقتناء التجهيزات
- عمليه انجاز توسعه الملحقة خير الدين المحولة الى مركز التكوين المهني (عملية منتهية بالنسبه 100%) مبرمجة لاغلاق خلال الثلاثي الاول للسنة 2025 حيث تم اعاده تقييم العملية بمبلغ 10 000.000,00 دج لانجاز التدفئة المركزية
- دراسة تعبئة وتوسيع المركز التكوين المهني والتمهين خروبة (04 قاعات للدراسة ورشتين ومخزن) حيث تم اعادة تقييم العملية لسنه 2025 بمبلغ 10.0000.000,00 دج من اجل اشغال الدهن والطلاء كتل المباني وانجازات شبكة ضد الحرائق

➤ مشاريع قيد الدراسة (مجمدة):

- دراسة إنجاز وتجهيز مركز التكوين المهني بالسعة 300 مقعد 60 سرير بالحشم مستغانم
- دراسة انجاز وتجهيز مركز التكوين المهني بسعه 250 مقعد 120 سرير للمعاقين بمستغانم (عملية مجمدة
- دراسة انجاز وتجهيز اثاث مدرسي مصالح مشتركة وحظيرة السيارات لمعهد الوطني المتخصص بسعه 300 مقعد 120 سرير بمستغانم

➤ تجهيزات التقنية البيداغوجية:

على غرار كل سنة لقد استفادت مراكز التكوين المهني بولاية من جملة من التجهيزات التقنية وبيداغوجية و تتكفل المؤسسة الوطنية لتجهيز مؤسسات التكوين والتعليم المهنيين بعملية اقتناء ايصال وتثبيت هذه التجهيزات وذلك تماشيا مع المحتوى والخارطة البيداغوجية للولاية واتت على النحو التالي :

الرقم	المؤسسة المستفيدة	التخصص
1	مركز التكوين المهني و التمهين واد الخير	✓ نجارة معمارية ✓ كهرباء معمارية
2	مركز التكوين المهني و التمهين مستغانم 1	كهرباء صناعية

❖ المبحث الرابع مراكز التكوين والتعليم المهنيين:

مديرية التكوين والتعليم مهنيين لدينا مراكز ومؤسسة التابعة لها وهي هيكل القاعدي الأساسية وهو احد مكونات النظام الوطني للتربية والتكوين والترقية الفئات الخاصة من المجتمع بهدف ادماجها في الحياه العملية مؤسسات الدعم للنشاطات تكون التعليم المهنيين.

وتشرف المديرية على 13 مركز تكوين مهني وملحقه واحدة و معهدين هما :

- ✓ متخصص في التكوين المهني مستغانم
- ✓ معهد وطني متخصص في التكوين المهني خروبة

المراكز التابعة المديرية :

- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين مختاري بن شاعة مستغانم 1
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين محمد مقبول عشعاشة
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين كميث محمد فرناكة
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين سيدي علي
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين مناد محمد واد الخير
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهيد محمد بوضياف عين تادلس

- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين بشير عبد القادر بوقيراط
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين بالعجين احمد ماماش
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين كرشيش بن دهبية مستغانم 3
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين مغالط عدة ماسرى
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين لطروش محمد
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهين بن عامر محمد مزگران
- ✓ مركز التكوين المهني والتمهيد احمد رقاد سيدي لخضر
- ✓ ملحقة التكوين المهني والتمهين عين النويصي

❖ المبحث الخامس اهداف مديرية التكوين والتعليم المهنيين :

- مهما اختلفت تقسيمات مؤسسات وتنوع الهياكل الإدارية فهي تعتبر محرك أساسي لنشاطها وكأي إدارة تعتبر مديرية التكوين والتعليم المهنيين إدارة على مستوى اللامركزي تقوم بتنظيم وتوجيه النشاط مجموعة من الافراد وبالصيغة أخرى الهدف إدارة هو إستغلال الامثل الموارد البشرية والمادية المتوفرة للحصول على الاكبر قدر من المردودية للعطاء والتعايش
- ✓ ضمان يد العاملة تتميز بالتكوين المهني مؤهلة لتلبية احتياجات السوق العمل من خلال التكوين الاقليمي والتكوين عن طريق التمهين
 - ✓ تزويد متعاملين اقتصاديين الاجتماعيين بموارد البشريه مؤهلة قادرة على التحكم في المنصب الشغل
 - ✓ ترقية فئات الخاصة للمجتمع قصد ادماجهم حياه عملية
 - ✓ اعداد كل الدراسات وانجاز جميع البحوث من شأنها ان تقدم فائدة لصالح التكوين والتعليم مهنيين
 - ✓ اعداد ووضع نظام مراقبة ومتابعة خرجي قطاع التكوين وتعليم مهنيين
 - ✓ اعداد دراسات حول تطور المهن والحرف و التأهلات من جهة وحلول الاندماج المهني

❖ خلاصة الفصل:

بعد التطرق الى كل مساهمات الفعلية والاسراتيجية المعمول بها للتحديث التكوين والتعليم مهنيين واعطائه أهمية كبيره ورد الاعتبار له باعتباره من منافذ الناجحه الاستثمار في المورد البشري واستغلال طاقه البشريه بصفتها النوع من أنواع الراس المال تبقى الإشكالية المطروحة والحلقة الالهة هي نقص التمويل وهو شيء داته الذي كان يعاني منه قطاع التكوين المهني قبل سنوات الاصلاح من جهة اخرى تبقى نظرة المجتمع لتكوين المهني من عوامل التي ساعدت على فقدانه للقيمة الاجتماعية الذي يحظى بها التعليم العام باعتبار التكوين المهني قطاع الثالث من المنظومه التربوية فلا يمكن باي حال من الاحوال خلق قيمة اقتصادية للتكوين المهني ما لم تمنحه قيمة اجتماعية التي تجعله ينافس التعليم العام فقط وتكوين المهني وتحديثه لا يمكن في المنشآت القاعدية والبرامج بل يرقى الى مستويات اكبر من ذلك .

الفصل التتطبيقى

تمهيد

بعد تعرضنا في الفصل السابق لاجراءات المنهجية للدراسة التي تم فيها جمع البيانات للوصول الى النتائج سنحاول في هذا الفصل العرض وتحليل ومناقشة هذه النتائج

❖ **البيانات الشخصية :**

الجدول الأول (1) : يوضح توزيع العينة حسب الجنس .

النسبة	التكرارات	الجنس
33%	08	ذكر
67%	16	أنثى
100%	24	المجموع

من الجدول رقم 01 يتضح ان الذكور عددهم 08 بنسبة 33% اما الان عددهم 16 بنسبة 67% مجموعهم 24 منه نستخلص ان نسبة الاناث المبحوثين يفوق نسبه عدد الذكور ويمثل الأغلبية

الجدول الثاني (2) : يوضح توزيع العينة حسب السن .

النسبة	التكرارات	السن
0%	0	أقل من 25 سنة
63%	15	من 35 الى 45 سنة
37%	09	من 45 فما فوق
100%	24	المجموع

من خلال جدول 02 يتضح ان السن العمال مبحوثين تتراوح اعمارهم دون 25 الى 45 فما فوق حتى يمثل العمال الذين اعمارهم من دون 25 لا يوجد نسبه 0% والعمال الذين استروح اعمارهم من 35 الى 45 سنه 15 العامل بنسبه 63% والذين استعمرت اعمارهم ما بين 45 فما فوق سنه عددهم 09 يمثلون نسبه 37% ونستخلص ان اغلب العمال هم الفئة العمريه الثانيه بالنسبه 63%

الجدول رقم (03) : يوضح توزيع العينة حسب المستوى .

النسبة	التكرارات	المستوى
0%	0	إبتدائي
0%	0	متوسط
33%	8	ثانوي
67%	16	جامعي
100%	24	المجموع

من خلال جدول رقم 03 تضح لنا أن مستوى العمال المبحوثين مقسم على مستويين الثانوي وجامعي فلدينا 8 عمال مستواهم ثانوي بنسبه 33% و 16 العامل مستواهم جامعي بنسبه 67% اما المستوى الابتدائي ومتوسط لا يوجد عمال من هذا المستوى و عليه نستخلص ان اغلب الموظفين لديهم مستوى حيث يتراوح بين الثانوي والجامعي وهذا يعطي مؤشر جيد بان في المؤسسه لديهم موظفين مؤهلين ذو كفاءة عاليه ونلاحظ النسبه الجامعيين تزداد مقارنة بالمستويات الاخرى

الجدول رقم (04) : يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل .

الأقدمية	التكرارات	النسبة
اقل من 5 سنوات	02	08%
من 5 الى 10 سنوات	08	33%
اكثر من 10 سنوات	14	59%
المجموع	24	100%

من جدول 04 يتضح لنا ان المبحوثين الذين لديهم اقل من خمس سنوات في العمل هم عاملان بنسبه 8% وبالنسبه للفئه من 05 الى 10 عددهم 08 بالنسبه 33% والعمال اكثرهم 10 سنوات وعددهم 14 بنسبه 59% نستخلص ان اغلب المبحوثين لديهم اكثر من 10 سنوات في العمل ونستطيع القول ان لديهم خبره لازمه في العمل و متمكنين من تاديه مهامهم على اكثر درايه بالمؤسسه وشؤونها

الجدول رقم (05) : يوضح اللغة الأكثر استعمالا في المديرية .

اللغة	التكرارات	النسبة
العربية	05	20%
الفرنسية	01	5%
الإثنين معا	18	75%
المجموع	24	100%

يتضح لنا من خلال جدول رقم 05 اللغة اكثر استعمالا داخل المديرية هي لغتين العربية و الفرنسية معا حيث ان اقليه الاجابات اشارت الى ذلك وعددهم 18 بنسبه 75%

➤ عرض تحليل المحور اول : الاستراتيجيه الاتصال العامل من العوامل المساعده للتنفيذ الاستراتيجيه العامة بالمديرية.

➤ اعداد استراتيجيه الاتصال طلب فريق عمل خاص :

النسبة	التكرارات	البدائل
% 12	03	غير موافق
% 88	21	موافق
%100	24	المجموع

من الجدول يتضح لنا انا اغلبه المبحوثين بنسبه %88 موافقين على ان الاستراتيجيه الاتصال تتطلب فريق عمل خاص تمثل بنسبه %12 غير موافقين على انها تتطلب فريق عمل خاص

➤ استراتيجيه الاتصال تتطلب تقييم المتابعه :

النسبة	التكرارات	البدائل
% 17	04	غير موافق
% 83	20	موافق
%100	24	المجموع

من خلال الجدول ان اغلبه المبحوثين موافقين بنسبه %83 بان استراتيجيه الاتصال تتطلب تقييم ومتابعه في حين ان المبحوثين بنسبه %17 غير موافقين ومنه يتضح لنا ان استراتيجيه العامه تحتاج للتقييم والمتابعه وان الاتصال هو جزء الاستراتيجيه العامه فتتطلب هذه الاخرى تقييم ومتابعه.

➤ يشارك كل الموظفين المديرية في وضع الاستراتيجيه الاتصال الخاصة بالمديرية.

النسبة	التكرارات	البدائل
% 29	07	غير موافق
% 71	17	موافق
%100	24	المجموع

من خلال جدول رقم(03) بان كل موظفي في مديرية يشارك في تنفيذ استراتيجيه الاتصال الخاصة بها بموافقة اغلب المبحوثين بنسبه %71 و غير موافقين بنسبه %29 وذلك الاختلاف وجهات النظر منه نستخلص ان غالبية المبحوثين يرون بان مشاركة كل عمال في تنفيذ استراتيجيه الاتصال امر اساسي للنجاح استراتيجيه الاتصال في المديرية.

➤ وجود استراتيجيه الاتصال في المديرية لها دور في تحقيق وتعزيز روح التعاون

النسبة	التكرارات	البدائل
% 12	03	غير موافق
% 88	21	موافق
%100	24	المجموع

يظهر لنا من خلال جدول رقم تسعه ان جميع المبحوثين بنسبه 100% موافقون بان استراتيجيه الاتصال لها دور في تحقيق وتعزيز روح الفريق والتنميه التعاون وذلك نستنتج ان استراتيجيه الاتصال تعزز الاتصال والتواصل وتهيئ الموظفين اندماج مع بعضهم بعض.

➤ من اولويات التي تأخذها استراتيجيه الاتصال بعين الاعتبار على مستوى المديرية التوضيح و اعلام او العمال باستراتيجيه العامه المديرية.

النسبة	التكرارات	البدائل
%08	20	غير موافق
% 92	22	موافق
%100	24	المجموع

من خلال جدول رقم 10 المبحوثين بنسبه 92% استراتيجيه الاتصال من مهامها توضح الاعلام العمال الاستراتيجيه العامه والمؤسسة ومنها نستخلص ان الاستراتيجيه الاتصال من اولويتها اعلام وتوضيح العمال وتستطيع قول ان الاستراتيجيه الاتصال هي مكمله الاستراتيجيه العامه المؤسسة.

➤ يرجع عدم تحقيق استراتيجيه الاتصال فعال الى عدم توفير تدريبي الموظفين للخلق الوعي بها.

النسبة	التكرارات	البدائل
%08	02	غير موافق
%0	0	رأي آخر
%92	22	موافق
%100	24	المجموع

من خلال الجدول 06 يتضح انعدام فعاليه الاستراتيجيه الاتصال الى عدم تدريب الموظفين وخلق الوعي في اغلبيه المبحوثين اجابوا بموافقه بنسبه 92% ونسبه 8% بعدم موافقه و عليه نستخلص لتكوين الاستراتيجيه الاتصال في المديرية يجب تكوين الموظفين من خلال دورات تكوينية لخلق الوعي والامام بها في جميع جوانبها.

➤ فعاليه استراتيجيه الاتصال من اسباب عدم الرضا في العمل .

النسبة	التكرارات	البدائل
% 12	03	غير موافق
% 88	21	موافق
%100	24	المجموع

من خلال جدول رقم 7 من اسباب عدم فعاليه الاستراتيجيه الاتصال عدم الرضا في العمل فاجاب 88% بالموافقة على الفكرة اما الجزء الاخير عدم موافقه بنسبه 12 % ومنها نستخلص انه لتكون استراتيجيه فعاله يجب ان تنهيا لها بيئة مناسبة ويجب ان توفر لها داخل مؤسسه عوامل لتساهم في انجاحها من اهم هذه العوامل الرضا في العمل (رضا الوظيفي)

➤ هناك استراتيجيه اتصال في مؤسساتكم

النسبة	التكرارات	البدائل
% 67	16	نعم
% 33	08	لا
%100	24	المجموع

يتضح لنا من خلال جدول رقم ثمانيه ان غالبيه من المبحوثين كانت اجابتهم نعم بنسبه 67% اما الباقيه كانت اجابتهم بلا بنسبه 33% وذلك كان السبب في عدم توفر الوعي الثقافي الاجتماعي وعدم مصداقيه النقل المعلومه.

❖ محور الثاني تؤثر فعاليه الاتصال داخل مديريه على نشاطها

1. يساهم الاتصال بكل انواعه في التوضيح المعلومات الخاطئه او الغامضه

النسبة	التكرارات	البدائل
% 12	03	غير موافق
% 88	21	موافق
%100	24	المجموع

يوضح لنا جدول ما ان كان يساهم الاتصال بكل انواعه في التوضيح المعلومات الغامضه حيث اجب المبحوثين بنسبه 88% بالموافقه وبالنسبه 12% غير موافق و منه نستخلص من خلال النتائج المتحصل عليها ان جميع انواع الاتصاليه تساهم في توضيح المعلومات الغامضه والخاطئه

➤ فعالية الاتصال في المؤسسات تعزز من نشاطها

النسبة	التكرارات	البدائل
0%	0	غير موافق
96%	23	موافق
4%	01	رأي آخر
100%	24	المجموع

ان الاتصال فعال في المؤسسة يعزز من النشاط المؤسسة من خلال ما تبين لنا من نسبة 96% اجابو بالموافقة و نسبة 0% غير موافق ومنه ما ابدى برأيه على ان كلما الاتصال كان فعال كلما كانت المعاملات لها فعالية للامام بما يجري من انعقاد المجالس.

➤ يعتمد النشاط المديرية على نوع الخدمات الاتصالات تستخدمها تقدمها

النسبة	التكرارات	البدائل
0%	0	غير موافق
100%	24	موافق
100%	24	المجموع

يتضح من خلال جدول (03) تحصلنا على النتائج التالية 100% من نسبة المبحوثين موافق ونسبه 0% بالنسبه للمبحوثين غير موافق و عليه فان جميع المبحوثين موافقين على ان النشاط المديرية يعتمد على نوع الاتصالات التي تقدمها.

➤ مشاركة في عملية الاتصال يعمق من احساس بما انك عنصر فعال داخل مديرية.

النسبة	التكرارات	البدائل
0%	0	غير موافق
0%	0	رأي آخر
100%	24	موافق
100%	24	المجموع

يتضح لنا من خلال جدول اربع ان جميع المبحوثين بنسبه 100% موافقين ومنه نستخلص ان عملية الاتصال يعمق من احساسه بانه عنصر فعال داخل مؤسسه.

➤ انتم راضون على اسلوب الاتصال داخل مؤسساتكم

النسبة	التكرارات	البدائل
% 46	11	غير موافق
%54	13	موافق
%100	24	المجموع

يتضح لنا من خلال جدول نلاحظ ان نتائج متحصل عليها قريبه من بعدها البعض شيء بين الموافقون وغير موافقون فمن الموافقون بنسبه %54 اما غير موافق بنسبه % 46 ومنه نستخلص ان اغلبيه المبحوثين راضون على الاسلوب الاتصال داخل المؤسسة ولا نستطيع ان نتجاهل الراضون لذلك لان نسبتهم ليست قليلة.

❖ محور ثالث تؤثر انواع اتصالية على تحسين العلاقات الداخلية والخارجية المديرية

➤ انواع اتصالية مكملة لبعضها البعض .

النسبة	التكرارات	البدائل
% 0	0	غير موافق
%100	24	موافق
%100	24	المجموع

يتضح لنا من خلال جدول انا نسبه المبحوثين كلهم موافقين بنسبه %100 على انواع اتصالية مكملة لبعضها البعض

➤ يساهم الاتصال افقي في تحسين اداء بين الاقسام المديرية (بين الرؤساء)

النسبة	التكرارات	البدائل
%12	03	غير موافق
%0	0	راي اخر
%88	21	موافق
%100	24	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول نتائج التاليه موفوق بنسبه %88 وغير موافق بالنسبه %12 و منه نستخلص ان للاتصال افقي اهميه ومكانته شأنه شأن كل انواع الاتصالية حيث يرى اغلبية المبحوثين انه يساهم في تحسين اداء بين الاقسام مؤسسة.

➤ يساهم الاتصال الصاعد في التشجيع المرؤوسين على تقديم ارائهم ومقترحاتهم
(من المرؤوسين الى المدير)

النسبة	التكرارات	البدائل
08%	02	غير موافق
0%	0	راي اخر
92%	22	موافق
100%	24	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول نتائج التاليه ان اغلبيه المبحوثين بنسبه 92% موافقون يشجع على تقديم ارائهم مقترحاتهم غير موافق بنسبه 8% ومنه نستخلص ان الاتصال الصاعد عندما يكون فعال في المؤسسه يلعب دورا هاما في التشجيع المرؤوسين على تقديم مقترحاتهم وابداء ارائهم.

➤ يساهم اتصال الهابط والصاعد على تحسين العلاقات داخل المديرية.

النسبة	التكرارات	البدائل
13%	03	غير موافق
87%	21	موافق
100%	24	المجموع

يتضح لنا من خلال جدول ما ان كان الاتصال الهابط وصاعد يساهم في تحسين العلاقات داخل المؤسسه فتحصلنا على النتائج التاليه موافق بالنسبه 87% وغير موافق بنسبه 13% ومنه نستخلص ان اغلبيه المبحوثين على ان الاتصال ساعد والهابط يحسن العلاقات داخل المؤسسه.

➤ هل في رايكم يساعد الاتصال غير رسمي في توطيد العلاقه بين الموظفي المديرية
والرؤساء

النسبة	التكرارات	البدائل
29%	07	نعم
71%	17	لا
100%	24	المجموع

يتضح لنا راي المبحوثين ما ان كان الاتصال غير رسمي لا يوطد العلاقه بين الموظفين المؤسسه والرئيسي فما كانت اغلب الاجابه لا بنسبه 71% لان في بعض الاحيان يؤدي الى كسر الحواجز بين موظف والرئيس او المدير ام المبحوثين الذين نختاره الاجابه نعم كانت نسبه 29%

❖ محور الرابع معوقات استراتيجيه الاتصال داخل المديرية

➤ هل تجد سهوله في الاتصال مع الإدارة

النسبة	التكرارات	البدائل
71 %	17	نعم
29 %	07	لا
100 %	24	المجموع

تبين لنا من خلال الجدول انا نسبة المبحوثين التي كانت اجابتهم بنعم 71% وهذا يدل على ان الموظفين لا يوجدون صعوبات في الاتصال مع المدير الرؤساء المصالح ورؤساء الاقسام اما المبحوثين الذي كانت اجابتهم بلا بنسبه 29% وهذا راجع لوجود عوائق وصعوبات سواء مع المسؤول مباشر او المدير

➤ عند مواجهتك لمشكله في المديرية اتصل ب:

النسبة	التكرارات	البدائل
17 %	04	اصدقائك
62 %	15	المسؤول المباشر
21 %	05	الفروع النقابة
100 %	24	المجموع

يوضح الجدول ان حلي الاجابات عن هذا السؤال كانت الاتصال مسؤول مباشر بنسبه 62% سواء رئيس مصلحة او رئيس قسم او المدير بصفه خاصه بينما بعد المبحوثين كانت اجابتهم بالاتصال باصدقائهم بنسبه 17% اما الفروع النقابيه بنسبه 21 %

➤ في حاله توجيه شكوى هل تتلقى الرد

النسبة	التكرارات	البدائل
37 %	09	كتابيا
46 %	11	شفهيا
17 %	04	لا يتلقى الرد
100 %	24	المجموع

يوضح جدول ان اغلب المبحوثين الذين يواجهون صعوبات حيث تقديمهم شكاوي للاداره يتلقون الرد شفهيا بنسبه 46% تم المرتبه الثانيه الموظفين الذين يتلقون الرد كتابيا بنسبه

37% اما الموظفين الذين لا يتلقون ردا فكانت بنسبه 17% وهذا نسيمه البيروقراطية الإدارية

❖ مناقشه نتائج الدراسه :

➤ مناقشه الفرضيه الاولى:

تتمثل في مايلي تعتبر بالاستراتيجيه الاتصال العامل من العوامل المساعده على تنفيذ الاستراتيجية العامه المؤسسه فمن خلال نتائج التحليل المتحصل عليها تجد بان الاستراتيجية الاتصال ترتبط ارتباطا وثيقا بالاستراتيجيه العامه للمؤسسه فبدونها لا تكتمل استراتيجية العامه للمؤسسه في احدهما مكمله الاخرى فمن خلال الجداول يتضح ذلك فنجد انه من اولويات الاستراتيجية الاتصال توضيح والاعلام العمال باستراتيجيه العامه المؤسسه وذلك من خلال النسبة المتحصل عليها 92% وكذا استراتيجية الاتصال تتطلب تقييم ومتابعه بنسبه 83% ومن هنا نستنتج ان استراتيجية الاتصال عامل من عوامل مساعده لتنفيذ استراتيجية العامه المؤسسه واعلام العمال وهذا ما يؤكد صحه فرضيتنا قائله بان استراتيجية الاتصال عامل من عوامل المساعدة على تنفيذ استراتيجية العامه للمؤسسه

➤ مناقشه الفرضيه الثانيه:

وتتمثل في مايلي تؤثر فعاليه الاتصال داخل المؤسسه على نشاطها فمن خلال نتائج المتحصل عليها نجد ان الاتصال فعال يعزز من نشاط مؤسسه وله دور في نجاح عملها ومن خلال الجداول المتحصل عليها فما يخص فعالية الاتصالات في المؤسسه تعزز من نشاطها بنسبه 96% كذلك من خلال مساهمه الاتصال في توضيح المعلومات بنسبه 88% من هنا نستطيع ان نقول بان فاعليه الاتصال داخل مؤسسه تؤثر على نشاطها

➤ مناقشه الفرضيه الثالثه:

تمثل فيما يلي تؤثر انواع اتصاليه على تحسين العلاقات الداخليه والخارجيه المؤسسه فنجد بان انواع الاتصاليه بكل انواعها دور في توطيد وتحسين العلاقات بين العمال وتعمل على الاستمراريه العلاقه من خلال مراعاة الانشغالاتهم وتقديم اقتراحاتهم ورائهم بين المؤسسه ونشاطها الخارجي ومن جهه اخرى من خلال الجداول المتحصل عليها فيما يخص الاتصال الصاعد يساهم في تشجيع المرؤوسين على تقديم ارائهم بنسبه 92% كما ان انواع الاتصاليه مكمله لبعضها البعض بنسبه 100% وهذا ما يؤكد ان انواع الاتصاليه تؤثر على تحسين العلاقات الداخليه

وخارجيه للمؤسسة الذي يؤدي بذلك الى زياده ثقتهم بها وسعي من الحفاظ على سمعتها لدى الجمهور.

➤ مناقشه الفرضية الرابعه :

تتمثل فيما يلي احصيت باكبر نسبه فيما يخص سهولة الاتصال مع الاداره بنسبه 71% دليل على ان العلاقه الاتصاليه جيده لا يوجد صعوبات بالنسبة عند مواجهه المشكله في المديرية فما كانت بنسبه 62% الاتصال بالمسؤول المباشر اما بالنسبه للشكاوي المقدمة في المديرية فمعظم المشاكل تحل شفهيًا.

❖ خلاصه الفصل :

من خلال دراستنا لهذا الموضوع استنادا الاستماره موجهه للعاملين في مديرية في استنتجنا ان

- ✓ الاتصال داخل مؤسسه يساهم في تحسين اداء الموظفين
- ✓ استراتيجيه الاتصال تساهم بشكل كبير في تحقيق استراتيجيه العامه للمؤسسه
- ✓ اعداد استراتيجيه الاتصال في المؤسسه تحتاج فريق عمل خاص ويمكن موظفين ان يشاركون في اعدادها
- ✓ تساهم استراتيجيه الاتصال الموظفين على فهم وتوضيح المعلومات الخاطئه والغامضه

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية العلوم الانسانية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

تخصص صحافة مطبوعة و الكترونية

الموضوع: استراتيجية الاتصال داخل مؤسسة عمومية

مديرية التكوين و التعليم المهنيين مستغانم

في اطار القيام بدراسة حول الاستراتيجية الاتصالية داخل مؤسسة عمومية لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص صحافة مطبوعة و الكترونية قد اخترنا مؤسستكم محل دراستنا نرجو منكم التعاون معنا و مساعدتنا في اتمام هذا العمل.

بسعة صدركم وتعاونكم عن طريق الاجابة الواضحة على الاستمارة التي وضعناها بين ايديكم و علما ان هذه المعلومات تستخدم في اطار البحث العلمي .

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير .

تحت اشراف

اعداد الطالبة :

د/ العربي بوعمامة

بوشیخي نصيرة

ضع الاجابة (X) امام الاجابة المناسبة

* البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر انثى

الد

المستوى : ابة متو ثانو .

الاقدمية: اقل من 5 سنوات الى 10 سنوات 1 سنوات

اللغة المستعملة : عر فرة ثنين معا

* المحور الاول: تعتبر الاستراتيجية الاتصالية عامل من العوامل المساعدة على تنفيذ استراتيجية عامة بمديرية التكوين و التعليم المهنيين .

1- اعداد استراتيجية الاتصال يتطلب فريق عمل خاص .

موافق غير مو

2- استراتيجية الاتصال تتطلب التقييم و المتابعة.

موافق غير مو

3- يشارك كل موظفي المديرية في وضع استراتيجية اتصال خاصة بالمديرية.

موافق غير موافق

لماذا

.....

4- وجود استراتيجية اتصال في المديرية له دور في تعزيز روح التعاون .

موافق

لماذا

.....

5- من الاولويات التي تأخذها استراتيجية الاتصال بعين الاعتبار على مستوى المديرية توضيح و اعلام العمال بالاستراتيجية العامة للمديرية .

غير موافق

موافق

6- يرجع عدم تحقيق استراتيجية الاتصال الفعال الى عدم توفر العمل التدريبي لخلق الوعي بها .

غير موافق

موافق

لماذا

.....

7- عدم فاعلية استراتيجية الاتصال من اسباب عدم الرضا في العمل .

غير موافق

موافق

8- في رأيكم هل هناك استراتيجية اتصال في مؤسستكم .

لا

نعم

لماذا

.....

*المحور الثاني: تأثير فعالية الاتصال داخل المديرية على نشاطها .

1- يساهم الاتصال بكل انواعه في توضيح المعلومات الخاطئة او الغامضة .

غير موافق

موافق

2- فعالية الاتصالات في المؤسسة تعزز من نشاطها .

غير موافق

لماذا

.....

3- يعتمد نجاح ادارة المؤسسة على نوع الخدمات التي تستخدمها .

موافق غير موافق

4- المشاركة في العملية الاتصالية يعمق من الاحساس بانك عنصر فعال داخل المؤسسة .

موافق غير موافق رأي اخر

5- هل انتم راضون على اسلوب الاتصال الموجود في المؤسسة .

موافق غير موافق

*المحور الثالث: تأثير الاتواعالاتصالية على تحسين العلاقات الداخلية و الخارجية للمديرية .

1- الاتواعالاتصالية مكملة لبعضها البعض .

موافق غير موافق

2- يساهم الاتصال الافقي في تحسين الاداء بين اقسام المديرية (بين الرؤساء).

موافق غير موافق رأي اخر

3- يساهم الاتصال الصاعد في تشجيع المرؤوسين على تقديم آرائهم و مقترحاتهم (من المرؤوسين الى المدير)

موافق غير موافق رأي اخر

4- يساهم الاتصال الهابط و الصاعد على تحسين العلاقات داخلالمديرية .

موافق غير موافق

5- في رأيكم هل يساعد الاتصال الغير الرسمي في توطيد العلاقة بين موظفي المديرية و الرؤساء .

نعم لا

لماذا

*المحور الرابع: معوقات استراتيجية الاتصال داخل المديرية .

1- هل تجد سهولة في الاتصال مع الإدارة

نعم لا

2- عند مواجهتك لمشكلة في المديرية تتصل ب

أصدقائك المسؤول الأول الفروع النقابية

3- في حالة توجيه شكوى هل تتلقى الرد .

كتابيا شفويا لا تتلقى الرد

الختامة

الخاتمة

ان تناولنا لهذا الموضوع الذي يتعلق بالاستراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية توصلنا الى نتائج تمثلت فان استراتيجية الاتصال توجد في المؤسسة كنشاط اتصالي وتقتضي تقييم المتابعه ولا يوجد هناك اشخاص مكلفين باعدادها وتسييرها وهذا ما اتضح لنا من خلال الاجابات المستجوبين الا انهم اكدوا على ضروره وجود فريق عام الخاص بالاستراتيجية الاتصال وبالاضافه الى مشاركته الموظفين فيها وكخلاصه عامه يمكن اعتبار مديره التكوين و التعليم المهنيين تسعى الى التحسين وتطوير الاستراتيجية الاتصال فيها بمراعاة كل الاعتبارات واساسيات التي تسبق اشاره اليها وعليه يمكننا القول ان مديره تسعى في السير الى الطريق الاصح لتحقيق اهدافها .

➤ توصيات و مقترحات

- ✓ ضرورة وجود استراتيجية الاتصال داخل مؤسسات العمومية
- ✓ وجوب متابعة و تقييم الاستراتيجية الاتصال
- ✓ تتطلب فاعليه الاتصال التكامل بين جميع انواع اتصاليه
- ✓ فاعليه الاتصال داخل المؤسسة تعزز من نشاطها
- ✓ يجب الاشتراك العمال واعلامهم باستراتيجية المؤسسة لتكون فعالة

قائمة المراجع و

مصادر

قائمة المراجع :

1. المنجد الابجدي ط 2 مشرق (مطبعة كاتوليكية) بيروت
2. عيسى السلام ابو القحف اساسيات الاداره الاستراتيجيه الدار الجامعيه 1992
3. ناصر دادي عدون اتصال ودوره في كفاءه المؤسسة الاقتصادية دراسه نظريه و تطبيقية الجزائر بدون دار النشر 2004
4. فضيل ديلو الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله دار النشر والتوزيع القايره 2003
5. بسام عبد الرحمن المشاقيه نظريه الاتصال دار السامه للنشر والتوزيع الاردن عمان 2011
6. الطاهر بن خرف الله والآخرين الوسيط في الدراسات الجامعيه الجزء الرابع دار الهوما للنشر الجزائر 2003
7. ناصر دادي عدون اقتصار المؤسسه الطلبة الجامعيين دار المحمديه العامه الجزائر 1998
8. محمد القاسم قريوتي الاداره المعاصره بين النظرية وتطبيق جمعيه مطابع التعاونيه عمان الاردن 1985
9. عمر الصخري اقتصاد مؤسسه ط3 ديوان مطبوعات الجامعيه الجزائريه 2003
10. موريس انجر س منهجيه البحث العلمي في العلوم الانسانيه تدريبات العلميه دار القصبه لنشر 2006
11. محي الدين مختار اتجاهات نظريه وتطبيقه في المنهجيه العلوم الاجتماعيه ط 1 الجزائر دار المنشورات جامعيه 1999
12. ربحي مصطفى عليان عثمان محمد غنيم اساليب البحث العلمي ط 2 عمان دار صفاء للمشر و التوزيع 2008
13. احمد عارف عساف محمود الوادي منهجيه البحث في العلوم الاجتماعيه والاداريه ط 1 عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع 2011
14. سمير محمد حسين بحوت العالم القايره عالم الكتب 1999
15. عبد الرحمن توفيق منهج العلاقات العامه والاعلام بين نظريه والتطبيق مركز الخبرات المهنيه للاداره مصر 2003
16. موسى خليل لإدارة المعاصره المبادئ الوظائف الممارسة ط 1 لبنان مجد المؤسسه الجامعيه للدراسات والنشر والتوزيع 2005
17. توماس واهلين دافيد هنجر اداره الاستراتيجيه ترجمه محمود عبد الحميد المرسي وزهير نعيم الصباغ الرياض الاداره العامه للبحوث 1990
18. العميان محمود سلمان سلوك التنظيمي في المنظمات الاعمال ط 2 عمان دار الوائل للنشر 2004

19. محمد فريد الصحن السعيد محمد المصري اداره الاعمال الاسكندريه دار الجامعيه للطبع والنشر والتوزيع 1998
20. شريف الحموي مهارات الاتصال دار يافا العلميه للنشر والتوزيع الاردن 2007
21. بشير العلق الاتصال في منظمات بين النظرية وممارسه دار اليازوري عمان 2009
22. الهادي النهرواحمد محمود خطيب الاداره الاتصال والتواصل
23. صباح حميد وغازي فرحان زيتوني اتصالات الاداريه (اسس) و مفاهيم ومراسلات الاعمال دار الحامد للنشر والتوزيع عمان 2007 علاء محمد القاضي بكر محمد حمدان مهارات الاتصال دار الاعصار العلمي عمان 2010
24. محمد صير اتصالات الاداريه مؤسسه حورس الدوليه الاسكندريه 2008
25. ساميه محمد جابر ونعمات احمد عثمان اتصال والاعلام والتكنولوجيا المعلومات دار المعرفه الجامعيه الاسكندريه 2003 هاله منصور اتصال فعال مكتبيه الجامعي الاسكندريه 2000
26. عاطف العدلي عبد العبيد مدخل الى الاتصال والرأي العام داخل دار الفكر العربي القاهره 1990
27. محمد الصيرفي اتصالات الاداريه مؤسسه حورس الدولي الاسكندريه 2008
28. علي عباس اساسيات علم الاداره داخل مسيره للنشر والتوزيع وطباعه عمان 2007
29. روايه حسن سلوك التنظيمي في منظمات الدار الجامعيه للنشر اسكندريه 1999
30. مصطفى الحجازي الاتصال الفعال في العلاقات الانسانيه والاداره دار الطبع بيروت 1982
31. أستاذ طعيمة الجرف قانون الاداره الاداري دراسه المقارنه في تنظيم النشاط والاداره العامه مكتبه القاهره الحديث 1970
32. بوعلام بوشاشي الامثل في الاقتصاد دار الملكيه للنشر 1998
33. مجله الانسانيات مدرسه رهانات مؤسساتيه والاجتماعيه مجله الجزائريه في الانترنتولوجيا والعلم الاجتماعيه
34. Farrell Nguyen Thant , la communication « une stratégie économique , paris 1991 74au service de l'entreprise les edition p
35. pierre casse , la formation , performance , office de la publication université paris 1949
36. pierre casse , la formation , performance , office de la publication université paris 1949

- ❖ اطارات في مديريه تكون والتعليم مهنيين مستغانم
- ❖ فرح ياسمينه رئيسه فرع مستخدمين مديريه تكون والتعليم المهنيين بويش محمد
رئيس مصلحه الاستثمارات بمديريه التكوين والتعليم المهنيين
- ❖ الدراسات السابقه قوجيل المنير سياسة التكوين المهني في الجزائر مذكره يشاهد
الماجستير في علم الاجتماع جامعه بسكره 2013 2014