



جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الفندقية

فندق AZ مونتانا بمستغانم - نموذجاً -

مقدمة ومناقشة علنا من طرف الطلبة:

بن كزدة منصور

مرزوق محمد إلياس



الرتبة

أمام لجنة المناقشة:

اللقب والاسم

الصفة

الرتبة أستاذة محاضرة أ

د. عكروت فريدة

رئيسا

الرتبة أستاذة محاضرة ب

د. رقاد حليلة

مناقشا

الرتبة أستاذة محاضرة ب

د. عيسى عدي نورية

مشرقا ومقررا

السنة الجامعية: 2020/2019

الأستاذة عيسى عدي نورية

المحتويات

إهداء

باللغة العربية

باللغة الإنجليزية

الجانب المنهجي:

الدراسة الاستطلاعية

تحديد الإشكالية

أسباب اختيار الـ

أهداف الـ

أهمية الـ

تحديد المفاهيم

منهج الدراسة

جمع البيانات

والعينة

_____:

:



تمهيد

:

:

:

: أهمية الاتصال الداخلي

: أهمية الاتصال الداخلي في الفندق

-

❖ : الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية.

تمهيد

: وظائف المؤسسة الاقتصادية

: أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

: أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

: - معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

: الفندق كمؤسسة اقتصادية

-

الجانب التطبيقي:

❖ الجانب التطبيقي: واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية فندق AZ

تمهيد

: التعريف بفندق AZ

:

: مهام فندق AZ

: الهيكل التنظيمي لفندق AZ

: عرض وتحليل نتائج المقابلة

-

الفهرس ()

فهرس أ :

25		01
26		02
27		03
27		04

تَشْكُرَات

أَتَقَدِّمُ بِجَزِيلِ الشُّكْرِ إِلَى:

أَسَاتِدَتِي

وَأُخَصُّ بِالذِّكْرِ الْأَسْتَاذَةَ الْمُشْرِفَةَ عَيْسَى عَبْدِي نُورِيَّةَ عَلِي

نِصَائِحَ وَمُسَاعَدَتِي فِي إِنْجَازِ هَذَا الْعَمَلِ.

كَمَا أَتَوَجَّهُ بِجَزِيلِ الشُّكْرِ إِلَى:

فَنْدَقِ AZ مُونْتَانَا "مُسْتَعَانِم"

وَلَهُ جَلُّ النِّقْدِيرِ وَالْعُرْفَانِ.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله القادر المقتدر من هو أطف من العباد وأحن من الآباء
أهدي ثمرة عملي

إلى من تركع الدنيا تحت قدميها إلى من يحمله قلبها الكبير من

إلى أمي الغالية.

إلى من رافقتي بدعائه منذ فتحت عيني على الدنيا، ومن علمتني
السير على مبدأ الأخلاق والعلم

إلى والدي العزيز.

كما أهديتها إلى جميع إخوتي وأخواتي.

وإلى جميع أصدقائي وكل من يعرفني من قريب بعيد.

يلعب الاتصال الداخلي دورا هاما في شق المؤسسات وهذا ما دفع العديد من الباحثين إلى التركيز عليه نظرا لدوره الكبير في تحسين العمل الإداري وبصفته عنصر لا يمين الاستغناء عنه في أي مؤسسة باختلاف طبيعتها أو نشاطها، وقد تمحورت دراستنا حول واقع الاتصال مؤسسة الاقتصادية الجزائرية فندق AZ .

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على واقع الاتصال الداخلي في إدارة فندق AZ مونتانا بمستغانم، حيث اعتمدنا على منهج دراسة الحالة، وكانت أدواتنا الأساسية المعتمدة هي المقابلة، وهذا لجمع أكبر قدر من المعلومات، واعتمدنا كذلك على أداة ثانوية وهي الملاحظة وتمثلت أهداف الاتصال الداخلي داخل فندق AZ مونتانا في ما يلي:

التنسيق بين أعضائها ومختلف وحداتها، كما يساعد كذلك على اتخاذ القرارات المناسبة، ويعطي الفرصة للموظفين والتعبير عن آرائهم وأفكارهم، ويساهم في إزالة الغموض داخل التنظيم.

وقد تبين لنا بعد إتمام بحثنا أن الاتصال الداخلي يلعب دورا أساسيا داخل فندق AZ .
بمستغانم، فهو نشاط لا يمكن الاستغناء عنه من طرف الفندق، فلا يمكن القيام بالمهام والوظائف المختلفة دون وجود الاتصال الداخلي، وهو ما يفرض الاهتمام به والعمل على تحسينه.

الكلمات المفتاحية: صال الداخلي، المؤسسة الاقتصادية، الفندق، الواقع.

summary :

Internal communication plays an important role in the division of institutions and this is what prompted many researchers to focus on it due to its great role in improving administrative work and as an indispensable element in any institution of a different nature or activity, and our study focused on the reality of internal communication in the hotel of the Algerian Economic Corporation AZ Montana Mostaganem model.

Through this study, we tried to get acquainted with the reality of internal communication in the management of the Montana Hotel in Mostaganem, where we relied on the case study approach, and our main instrument approved was the interview, and this is to collect the largest amount of information, and we also relied on a secondary tool which is the observation and the goals of internal communication within a hotel AZ Montana includes:

Coordination between its members and its various units, it also helps to take appropriate decisions, gives employees the opportunity to express their opinions and ideas, and contributes to removing ambiguity within the organization.

After completing our research, it became clear to us that internal communication plays a fundamental role within the AZ Montana Hotel in Mostaganem, as it is an indispensable activity on the part of the hotel, it is not possible to carry out various tasks and functions without the presence of internal communication, which imposes attention on it and work to improve it.

Key words: communication, internal communication, economic institution, the hotel, reality.

مقدمة

يعد الاتصال أحد السلوك الإنساني وأقدم أوجه النشاط الإنساني، يسعى الإنسان من خلاله إلى الاتصال مع ذاته أو مع الآخرين قصد تبادل الأفكار والآراء والمعتقدات على أساليب مختلفة تتوافق كل واحدة منها مع طبيعة المرحلة الحضارية التي تمر بها البشرية ومن أجل تسهيل العملية الاتصالية وتحقيقها بفاعلية فإنه يمكن استخدام جملة من الوسائل وذلك حسب طبيعة المرسل وطبيعة الموقف الذي يملي عليه . ومن هذه الوسائل نذكر منها السياحة التي تبدو أهميتها من الناحية الاجتماعية واضحة كونها وسيلة فعالة من وسائل فكري بين الشعوب لتبادل الثقافات، العادات والتقاليد من أجل خلق جو مشبع بروح التفاهم والتسامح بينهم وبالتالي قرار السلام بين الدول.

هذا ما دفع بالدول الصناعية إلى تطويرها ويتحقق هذا ما نسميه بالإدارة التي أصبحت أساس التنظيم في المجتمع بالإضافة إلى الاتصال الذي لا ينبغي إهماله والتقليل من شأنه لما له من أهمية بالغة في المجال الإداري، إذ يعتبر أساس تشكيل الأنشطة الاجتماعية وتنظيمها، وبناء على ما تقدم لا يمكن لأية مجهودات أو أنشطة في المجال السياحي أن تنجح إلا بوجود إستراتيجيات مناسبة تتوافق ومستوى التسيير المتصل أن التخطيط السليم للاتصال السياحي بعناصره المختلفة هو الضمان الأكيد لوجود السياحة كبديل مكمل لراحة الإنسان من جهة وكمصدر اقتصادي من جهة أخرى.

من الناحية المحلية تمثل المواقع السياحية المتنوعة في الجزائر الثروة البديلة للثروة النفطية الزائلة التي تقوم للجزيرة الجزائرية مليارات الدولارات سنويا والتي بإمكانها تنمية الاقتصاد الوطني، إذا ما تم الاهتمام بتطوير هذا الجانب بالشكل السليم من الناحيتين الإدارية والاتصالية لأن المؤهلات والمواقع السياحية التي تزخر بها بلادنا من تراث والمناخ المتنوع وبي والمتوسطي والفضاء ان الطبيعية الهائلة التي تشكل العوامل الأساسية لتطوير السياحة وجلب السياح وإعطاء السياحة شكلها المتميز.

كما لا يمكن التقليل أو التغاضي عن أهميتها الإنسانية الاقتصادية والحضارية، إذا فلابد من وجود مبادرات ومشاريع وخطط اتصالية مدروسة لتطويرها وترويجها وتسويقها بال .
العلمي الصحيح كما أن مستقبل الجزائر . يتوقف على مدى . من هذه

- (الطبيعة الخلابة، الأماكن الأثرية، الشريط الساحلي، الأماكن الصحراوية،
الطبيعية...)

تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية
الجزائرية AZ مونتانا مستغانم نموذجا، حيث يعتبر هذا الفندق الأجمل من بين الفنادق
الأخرى في مدينة مستغانم، وهو فندق 5 نجوم ويلبي جميع مطالب الزبائن ويوفر لهم الراحة

وفي الجانب المنهجي: تم فيه استعراض الحثيات المنهجية المتبعة بدءا من تحديد
الإشكالية وتساؤلاتها إلى أهداف وأهمية الدراسة مرورا بالأهداف وصولا إلى صياغة
الفرضيات وبعدها جاء الجانب النظري بفصلين، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى الاتصال
وسندرس فيه شبكاته ووسائله ووظائفه وأهميته، في حين خصصنا الفصل الثاني:
الداخلي في المؤسسة الاقتصادية من خلال عرض وظائفها وأنواع الاتصال الداخلي في
المؤسسة الاقتصادية وأهدافه ومعوقاته.

أما الجانب التطبيقي: فقد خصص للدراسة الميدانية بفندق AZ مونتانا لولاية مستغانم،

حيث سنحا

المؤسسة الاقتصادية.

الجانب المنهجي

الدراسة الاستطلاعية:

اختيارنا لموضوع مذكرة التخرج قمنا بدراسة استطلاعية بفندق AZ بمستغانم بهدف الاطلاع على كيفية سير الفندق فاتصلنا بنائب رئيس الفندق وهذا لإجراء جولة في كل الأماكن وملاحظة كل صغيرة و كبيرة، وعلى ضوء هذا قمنا باختيار موضوعنا الذي يتمثل في واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية نموذج فندق AZ - وهذا لملاحظتنا بأن الاتصال هو العنصر الأساسي داخل الفندق والمجال الزمني لمدة ثلاثة أشهر 20 10 فيفري 2020 .

من النتائج التي تحصلنا أولية:

- 1) يحتوي الفندق على عدد كافي من العمال والموظفين، وما لفت انتباهنا طريقة العمل الرائعة التي تجعل من العمل جد سهل.
- 2) الفندق يأخذ شكل معماري ملفت للإنتباه من حيث الهندسة المعمارية أو من حيث التجهيزات الرائعة، لا يوجد به أي نقص إضافة إلى مكان تواجده المطل على البحر.
- 3) معظم الموظفين متخرجين من معهد التكوين الفندقي والباقي لديه ليسانس إنجليزية أو فرنسية والباقي إعلام واتصال.

تحديد الإشكالية وتساؤلات الدراسة:

عرفت المجتمعات البشرية أنواعا متعددة من النشاطات الإنسانية المستمرة المبنية على المشاركة والتفاعل بين أفرادها لتنمية وتقوية علاقاتهم الاجتماعية التي تميزهم عن باقي الكائنات الأخرى مما أعطى لهاته النشاطات الأهمية الكبرى حتى أصبحت بمثابة الضرورة رار الحياة الاجتماعية وتطورها وثرأءها.

ويعتبر الاتصال البشري أحد أنواع هذه النشاطات وأهمها ومع تطور الحياة الاجتماعية المعاصرة ومع زيادة عدد شبكة العلاقات فيها وسرعة نموها وتشابكها، أصبح الاتصال الإنساني هو المحرك الأساسي لكل المظاهر التي تسود في المجتمع . . . كانت اقتصادية، اجتماعية، ثقافية... الخ، مما أهله أن يحتل مكانة هامة كظاهرة إنسانية.

ومن المعروف أن أساليب الاتصال قد تطورت بتطور المجتمعات البشرية من استخدام الإشارات إلى الكتابة كوسيلة لنقل الحقائق والأفكار وصولا إلى تنوع وسائل الاتصال، مع التطور التكنولوجي والعلمي مع اختراع الطباعة والصورة والسينما والإذاعة والتلفزيون والأقمار الصناعية والعقول الالكترونية وبنوك المعلومات.

وبالتالي أصبح الاتصال وخاصة الداخلي منه مهما جدا داخل التنظيمات والمؤسسات التي وجدت نفسها محيرة على انتهاج سياسة داخلية معينة لتحقيق أهدافها والحفاظ على وجودها فعملية الاتصال هي الأداة التي تربط بين كافة أجزاء البناء التنظيمي، خاصة في العلاقات الداخلية التي تتم بين الموظفين وبالتالي فهي لا تعني فقط العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين بل تمتد لتغطي جميع الاتجاهات، حيث لا يمكن لأي دائرة أو مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها، بل أنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود تنظيم دون وجود شبكة من الاتصالات، تنتقل من خلالها المعلومات فالالاتصال الداخلي هو عبارة عن عملية تبادل للمعلومات والآراء بين أفراد الدائرة، أو أنه العملية التي تتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل الدوائر من خلال تبادل الرسائل لتحقيق الأهداف التنظيمية.

وتعتمد معظم المؤسسات الاقتصادية في الجزائر على هذا النوع من الاتصال لتفعيل العلاقات الداخلية بين الرؤساء وكذا بالنسبة للمرؤوسين.

لهذا فان الاتصال الداخلي يؤدي أكثر من وظيفة مهمة داخل المؤسسات الاقتصادية كونه يحقق لها جملة من الأهداف كالتنسيق بين أعضائها ومختلف وحداتها ويساعد على اتخاذ القرارات المناسبة ويعطي الفرصة لمواردها البشرية للتعبير عن آرائهم، أفكارهم، واتجاهاتهم، كما أنه يساهم في إزالة التوتر والغموض داخل التنظيم وهذا ما يترجم طبيعة العلاقة الترابطية بين الاتصال الداخلي والمؤسسة الاقتصادية ومن هنا نتطرق لطرح :

ماهو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية (AZ -)

:

- كيف يتم سير العملية الاتصالية داخل إدارة فندق AZ
- ما هو اتجاه الاتصال الداخلي في فندق AZ
- هل يساهم الاتصال الداخلي في تحسين أداء الوظائف داخل فندق AZ
- هي الصعوبات التي تعترضها أثناء العمل؟

: اختيار

الأسباب الذاتية:

- معرفة مدى تطابق معارفنا النظرية مع ما هو موجود في الواقع.
- الدافع المعرفي لهدف التطلع على واقع الاتصال في المؤسسة محل الدراسة.
- إيماننا القوي بأهمية الاتصال الداخلي ودوره الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة.

الأسباب الموضوعية:

- أهمية الاتصال الدا
- الأهمية البالغة للقطاع الاقتصادي ودوره في تحقيق التنمية والرفاهية للمجتمع.

أهداف الدراسة:

- التعرف على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية.
- AZ
- معرفة اتجاه الاتصال الداخلي فيفندق AZ
- تسليط الضوء على مدى قدرة الاتصال الداخلي على التحكم في تطورات التي تحدث
- AZ
- تقييم مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين أداء الوظائف.

أهمية الدراسة:

- تمكن أهمية الدراسة في أنها قد تساهم في تبيان أهم خصوصيات الاتصال الداخلي
- AZ الاقتصادي بمستغانم وضرورة الاهتمام به وضمان فعاليته في هذا المجال.
- محاولة تقديم دراسة توفر لكم الباحثين وصناع القرار على حد سواء مصدرا
- للمعلومات لا يتضمن مجرد المفاهيم العلمية بل يمتد ليشمل مضامين الاتصالات داخل فندق
- AZ
- السعي المتواصل لإبراز فائدة وجدوى الاتصال الداخلي في تحسين أداء الوظائف
- وتسيير الكفاءات داخل فندق AZ الاقتصادي بمستغانم وضرورة تطبيقه بشكل يضمن جودة

AZ

- فعال يتماشى مع أهدافها وغايتها وبرامجها.
- كما يمكن لهذا البحث أن يساهم ولو بالقليل في زيادة الاهتمام بتنفيذ لاتص
- باعتباره مرجع إضافيا ضمن حقل الاتصالات الفعالة في نجاح المؤسسة.

تحديد المفاهيم:

1- تعريف الاتصال:

. .

كلمة اتصال تعني **Communication** وهو لفظ مشتق في الأصل اللاتيني للفعل **Communicate** ويعني يتبع عن طريق المشاركة ويرى البعض أن الكلمة اللاتينية

Comun Commis ¹.

. .

يعرفه كارل هوفلاند بأنه العملية التي ينقل الفرد بمقتضاها الفرد (- -) منبهات لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين () ².

ويرى محمد عبد الحميد بأنه العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء في رموز دالة بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة ³.

تعريف جيهان رشتي بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة مع كائنات حية أو بشرية في مضامين اجتماعية معينة ويتم خلال هذا التفاعل نقل أفكار وم - واستجابات بين الأفراد عن قضية معينة أو واقع معين ⁴.

. إجرائيا:

¹ نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الأسس النظرية والعلمية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2001 22.

² فضيل دليو، اتصال المؤسسة (إشهار علاقات عامة، علاقات مع الصحافة)، د ط، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003 22.

³ محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، د ط عالم الكتب، القاهرة، 1998 21.

1 دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، د س ن، ص 29.

متكون في الرحم وأس البناء يؤسسه أس وأسسه تأسيسا وأسست دار إذ بنيت حدودها ورفعت قواعدها.¹

. : المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتعدها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع فالحب مثلا ظاهرة طبيعية، أما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية كالزواج والعائلة والملكية والمشروع الاقتصادي والهيئات السياسية والقانونية.²

"M.Trund" المؤسسة بأنها الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي، أما بالنسبة لكارل ماركس: المؤسسة الرأسمالية تكون متماثلة في عدد كبير من العمال يعلمون في نفس الوقت تحت إدارة نفس رأس المال ونفس المكان
3

" تعرف المؤسسة كمنظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوع ما تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، المادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف
4 "

المؤسسة الاقتصادية: هي منظمة مملوكة ملكية عامة من قبل الدولة . قديم بعض الخدمات أو السلع ذات الصبغة عامة هذه المؤسسات تنشأ بموجب قوانين خاصة مما يجعلها أكثر كفاءة وفعالية في الأداء.⁵

- وكتعريف إجرائي: هي مؤسسة عامة تابعة للدولة أو منظمة تسيير نشاطات اقتصادية، اجتماعية وثقافية، تمتلكها دولة أو خاص رسميا لمراقبة أدوات التسيير.

تعريف الفندق :

¹ الطاهر بن حرف الله وآخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء الرابع، دار هومه للنشر، الجزائر، 2003 .27

² ناصر دادي عدون، اقتصاد مؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998 .09

³ عبد الرزاق بن حبيب، اقتصادية وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000 .25

⁴ محمد قاسم القريوني، الإدارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق، جمعية المطابع التعاونية، عمان، الأردن، 1985 .92

⁵ عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات، ط3 2003 .23

. : (جمع فنادق) . (. .) هو مسكن يسكن فيه شخص لوقت قصير

• وهو نزل يهياً لإقامة المسافرين بالأجر.¹

خاص، إلى جانب العديد من الخيمات الأخرى كالمطاعم والصالات الرياضية وقاعات الاجتماعات وغيرها.²

إجرائياً: هو مسكن يسكن فيه شخص لوقت قصير مقابل أجر ويمكن أن يتوفر على مختلف وسائل الراحة و الترفيه وكذلك الخدمات الطعام والنظافة.

التعريف الإجرائي: هو توجه ثابت وتنظيم للعمليات المعرفية ويتمثل الاتجاه في الاتصال في اتجاهين هما: الاتجاه الصاعد من المرؤوس إلى الرئيس والاتجاه النازل العكس من الرئيس إلى المرؤوس.

التعريف الإجرائي: هو ما يحيط . والجماعة من حال ومجال وعصر، ويؤثر فيها على سبيل التشكيل الراهن ضمن زمن متحرك، وهو حال و الجماعة بما يحملانه من قيم و أفكار وطبائع وخصائص وسميات، ضمن مجالات يحياها كل منها ويعيشونها من اقتصادية و سياسية واجتماعية وثقافية.

- الأداء الوظيفي:

التعريف الإجرائي: هو مجموعة من النشاطات المرتبطة بالعمل الناتج عن الموظف وطبيعة تنفيذه لهذه النشاطات، إذ يسعى العديد من المديرين لتقييم الأداء الوظيفي الخاص

¹ الوجيز (الميسر)، جميع الحقوق محفوظة، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، الكويت، 1414هـ-1993

² محمد أمين محي الدين السيد علي، إدارة الفنادق، رفع كفاءتها الانتاجية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 1998 .10

بالموظفين، سواء من خلال اعتماد أساس ربع سنوي أو سنوي، مما يساهم في مساعدة الموظفين على تحسين قدراتهم وأدائهم الوظيفي.

منهج الـ :

• اعتمدنا على منهج دراسة الحالة ويعرف على أنه نوع من البحوث النوعية . .
خلالها يكشف الباحث عن الظاهرة المراد دراستها ويجمع المعلومات باستخدام وسائل عدة خلال فترة زمنية معينة.¹

ويعرف أيضا بأنه المنهج الذي يهتم بجمع البيانات المتعلقة بظاهرة معينة أو وحدة معينة راد محددين ويقوم على أساس التعمق
ظُر إلى الجزيئات من خلال الكل بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة.²

• ويعود اختيارنا لمنهج دراسة الحالة لاعتباره نوع من البحث المتعلق في فردية وحدة اجتماعية سواء كانت هذه الوحدة نظاما أو مؤسسة اجتماعية، يهدف لجمع البيانات أو لقائم للوحدة وعلاقتها مع البيئة، ثم تحليل نتائجها للوصول إلى تعميمات يمكن تطبيقها على غيرها من الوحدات المشابهة في المجتمع الذي تنتمي إليه هاته الحالة، باعتبار فندق AZ بمستغانم مؤسسة اقتصادية يجب دراسته كحالة (.)
(اخترت منهج دراسة الحالة له لاعتباره المنهج المناسب لجمع أكبر عدد من البيانات والمعلومات وكذلك الوصف والتعمق في لب المؤسسة المدروسة.

أدوات جمع البيانات:

¹مذخر الضمن، أساسيات البحث ا
² نبيل جمعة النجار وماجد راضي الزغبي، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، ط2 2010
1، دار المسيرة للنشر، عمان، 2007 .152
59.

اعتمدنا في دراستنا على أداتين وهما:

ثانوية: تعتبر الملاحظة من أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات لأنها تسمح للباحث بجمع المعلومات والحقائق والحقل الطبيعي للدراسة.

وهي المشاهدة الحسية المقصودة والمنظمة والدقيقة للحوادث والأمر والأشياء والظواهر والوقائع بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها.

وهي عملية مراقبة ومشاهدة للسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب عملي منظم وهادف.

وقد استفدنا كثيرا من أداة الملاحظة من خلال الزيارات التي قمنا بها إلى ميدان الدراسة صالية بمختلف أشكالها.

فالملاحظة المباشرة مكنتنا من التعرف على ردود أفعال المبحوثين ومدى صحة أقوالهم على علاقة المشرفين بالعمال وعلاقة العمال فيما بينهم.

كما استخدمت هذه الأداة في ملاحظة سلوك المبحوثين أثناء إجراء المقابلة.¹

: - - - - - وات المساعدة في جمع البيانات والمعلومات وهي عبارة عن حوار يدور بين الباحث والشخص الذي يتم مقابلة.

وتعرف على أنها وسيلة شفوية عادية مباشرة أو هاتفية لجمع البيانات تتم من خلالها سؤال فرد أو خبير عن المعلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو مصادر أخرى.

. دراسة هذا البحث على المقابلات حيث سمحت لنا هذه التقنية بكسب ثقة المبحوث سواء من خلال المقابلات التي أجريت مع المسؤولين أو من خلال تبادل أطراف

¹ ريحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، أسالي البحث العلمي، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .20-01

الحديث مع العاملين من خلال طرح بعض التساؤلات والاستفسارات المتعلقة بموضوع
1.

والعينة:

يعرف مجتمع الدراسة على أن كل العناصر المراد دراستها.
ويعرف أيضا بأنه المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي تستهدف الباحث دراستها
لتحقيق نتائج الدراسة.

فمجتمع البحث محل الدراسة يتكون من جميع وحدات فندق AZ
(5) وكافة العاملين به والذي يضم 190².

المعاينة:

نعني بالمعاينة بأنها مجموعة من العمليات التي تسمح بانتقاء مجموعة من مجتمع البحث
بهدف تكوين عينة أي هي المرحلة التي يتم من خلالها اختيار العينة من مجتمع البحث وقد
قمنا بالمعاينة "غير احتمالية"³.

العينة:

تعرف العينة بأنها

وهي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة
عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة.⁴

¹ ريحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، المرجع نفسه.

² أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005
286.

³ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصبية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006
206.

⁴ رشوان حسن عبد الحميد، أصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003 167.

وتتمثل العينة في بحثنا هذا في العينة القصدية، لأننا أسقطنا دراستنا على مسؤولي الإدار

AZ

:

ويقصد بها المجال المكاني والزم

• . . : أجريت هذه الدراسة بفندق AZ مونتانا بمستغانم وقد جاء اختيارنا بهذا المكان كمجال للدراسة للاعتبارات التالية:

- كون المؤسسة حديثة النشأة.

- لتسهيلات المقدمة من طرف نائب رئيس الفندق لإجراء الدراسة.

- وجود خلية اتصال بالمؤسسة.

• : ويتمثل المجال البشري في AZ مونتانا بمستغانم ويق

- عددهم 190 موظف، حيث قمناب 6 مقابلات مع 6 مبحوثين في إدارة فندق AZ

• المجال الزم - : دامت مدة الدراسة حوالي 06 أشهر من الموسم الجامعي 2019-2020 وقد قسمنا هذه المدة إلى فترتين:

20 10 فيفري حيث تم فيها الدراسة الاستطلاعية.

والفترة الثانية من 10 فيفري إلى 18 ماي وتمثلت في الدراسة الميدانية التي أجريت بفندق

AZ

:

:

- . - للباحثة دليلة بركان بعنوان "واقع ممارسة الاتصال بالمنشأة الجزائرية" منشأة الزيبان بجامعة بسكرة سنة 2005، دراسة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير،

حيث طرحت الباحثة التساؤل الرئيسي التالي: ما هو واقع ممارسة الاتصال في المنشأة الجزائرية؟¹

ووضعت الباحثة فرضيتان أساسيتين هما:

- يتميز الاتصال الداخلي للمنشأة الجزائرية بالاتجاه الأحادي للمعلومات من الأعلى إلى
- تسعى المنشأة الجزائرية لتحسين علاقاتها عن طريق توصيل المعلومات للزبون لتحقيق وفائه.

منهج الدراسة:

وظفت الباحثة مجموعة مناهج، المنهج التحليلي، المنهج الوصفي، المنهج التوثيقي ومنهج

:

تمثلت في الوثائق والسجلات، الدراسة الاستطلاعية، الملاحظة، المقابلة.

• العينة:

الباحثة العينة العشوائية المنتظمة.

• :

توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- 1- اهتمام المخططين للاتصال بالجانب الخارجي وأنشطته على حساب الجانب الداخلي.
- 2- عدم امتلاك المنشأة لجريدة تعرف بنشاطاتها.

¹ دليلة بركان، واقع ممارسة الاتصال بالمنشأة الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة بسكرة، سنة الدراسة، 2005-2006. 11.

3- نقص الاتصال بين المنشأة مجال الدراسة والمنشأة الأم من جهة وبينها وبين المنشأة الأخرى التابعة لها.

4- عدم تحديد المعلومات الواردة في اللوحة الإعلانية.¹

الدراسة الثانية:

للباحثة قبايلي حياة بعنوان إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة، دراسة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، 2007 .

سعت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: .
مدى إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة؟²

ووضعت جملة من التساؤلات الفرعية:

- ما هي مكانة التي بحثها الاتصال الداخلي في المنظمة؟
- ما المقصود بإستراتيجية الاتصال الداخلي؟ وكيف تؤثر على الإستراتيجية العامة
- ما هو واقع الاتصال الداخلي في الشركة الوطنية لانجاز القنوات؟
- فرضيات الدراسة:
- لا يرتبط الاتصال الداخلي بتحقيق الأهداف وإنما بتدعيم العلاقات بين الأفراد
- تدعيم قيم و ثقافة المنظمة.
- إستراتيجية تنفيذ الإستراتيجية العامة
- التنظيم المركزي أحد العوامل المساعدة في المساهمة في الحد من كفاءة الاتصال
- المنهج المستخدم: الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي.
- عينة الدراسة: على العينة العشوائية التي شملت 50 .

¹ دليلة بركان، مرجع سابق، ص132.

² قبايلي حياة، سترراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، 2007-2008 .09

• الفترة الزمنية: 2006/09/01 إلى غاية 2007/02/01.

• - استخدمت الباحثة أدوات جمع البيانات التالية: المقابلة، الملاحظة، الاستبيان.

• :

1- يعتبر الاتصال الداخلي إستراتيجية في خدمة تحقيق غايات وأهداف الإستراتيجية العامة للمنظمة لذلك لا بد من التعريف الواضح والمسبق للتوجيهات الإستراتيجية للمنظمة قبل البدء في تحديد أهداف الاتصال الداخلي.

2- نقص الكفاءات السابقة والتي تؤثر على السرعة في العمل وهذا ما يدل على ضعف سياسة التوظيف التي تنتجها .

3- نقص كبير في استعمال التكنولوجيات الجديدة والاتصال والاستعانة بالوسائل الكتابية في كل العمليات التي تقوم بها المنظمة.¹

4- إستراتيجية الاتصال في الشركة ليس لها من الأهمية ما للاستراتيجيات الأخرى.²

- التعقيب على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه:

. خلال ما تم تناوله من الدراسات السابقة فإنها تتشابه مع دراستنا من حيث تناولها لبعض المفاهيم "الاتصال الداخلي بالمؤسسة " وأيضاً اعتمادها للمنهج التحليلي الوصفي والذي يعد من أكثر المناهج ملائمة لمثل هذه الدراسات كما تتشابه دراستنا في إبراز أهمية الاتصال وفاعليته في المؤسسة كعنصر أساسي وهذا ما أكسب هاته الدراسات أهمية بالغة وبالتالي تشخيص الأهمية التي يؤديها الاتصال في جميع الاتجاهات، سواء بين الإدارة والعمال أو بين العمال والإدارة، حتى بين العمال في نفسي المستوى في المؤسسة بالإضافة إلى اعتماد معظم هذه الدراسات على دراسة المؤسسة الاقتصادية كنموذجنا للاتصال.

- أوجه الاختلاف:

¹قبائلي حياة، مرجع سابق، ص 160.

²قبائلي حياة، مرجع سابق، ص 160.

تختلف دراستنا السابقة في أنها تناولت أهدافا وأسباب مختلفة وذلك حسب الموضوع المراد دراسته، أيضا من خلال حجم العينة أي عينة الدراسة الحالية تختلف عن أحجام وعينات الدراسات السابقة، أيضا فيما يخص مكان إجراء الدراسة فقد أجريت دراستنا في مكان وزمان مختلفين عن الدراسات السابقة.

- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثلت أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في التعرف على الموضوعات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وإثراء الإطار النظري والاستفادة من معلوماتها في بناء فكرة الدراسة بالإضافة إلى الاستفادة من تفسير النتائج ومقارنتها وذلك بهدف التعرف على أهم العوامل والمتغيرات التي تؤثر على موضوع البحث أو تكمن وراء جوانبه، لتمدنا بدلالات ذات أثر كبير في الكشف عن مواطن الضعف والقوة التي تحيط بالموضوع محل الدراسة.

وبذلك فالدراسات السابقة كانت بمثابة الانطلاقة الصحيحة بالنسبة لدراستنا الحالية، اعتبار معظم الدراسات المتناولة أخذت في بعض مؤشرات عنصر الاتصال الذي يعتبر المؤشر الرئيسي في دراستنا أفادنا منهجيا في إعداد الخطة واختبار العينة والمنهج المستخدم بسهولة.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الاتصال الداخلي

:

:

:

: أهمية الاتصال الداخلي

: أهمية الاتصال الداخلي في الفندق.

تمهيد:

باعتبار الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المؤسسة فإن كافة العاملين و الموظفين داخلها يتعاملون مع بعضهم من خلال الأ . . .

أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها والتطورات الحديثة في المؤسسات المختلفة أدلى بشكل كبير إلى تدعيم أهمية الاتصال وخاصة الداخلي منه باعتباره خطوة مهمة في حياة والتنظيمات، فهو يسمح بتسهيل الوظيفة و كل واحد يمكن أن يتموقع في التنظيم

بفهم أحسن النشاطات والأهداف ومن جهة أخرى يتجه نحو التحقيق . . .

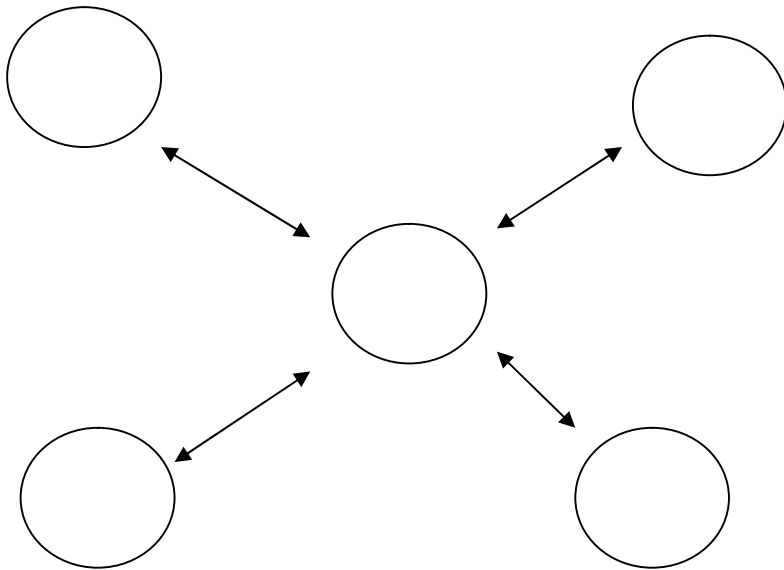
بالمحافظة على الصورة الجيدة للمؤسسة في أذهان الجماهير فالالاتصال الداخلي يركز على تدفق المعلومات بين الأطراف داخل التنظيم أو المؤسسة أي يتم داخل حدودها ويستخدم قنواتها وعليه سنحاول في هذا الفصل النظري للتطرق إلى شبكات الاتصال الداخلي ووسائله ووظائفه وأهميته.

:

تأخذ الاتصال الإدارية في المؤسسة في أنماطها متعددة أشكالاً مختلفة أي ما يعرف شبكات الاتصال التي يمكن أن نصنفها على النحو التالي:

-1 :

وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (أو الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء الآخرين ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس أي الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة يد الرئيس أو الموظف.¹

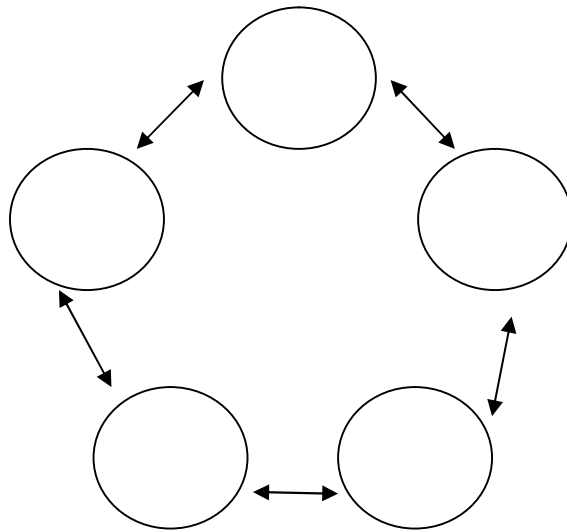


:01

¹ خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط4، دار لمسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014 .428

-2 : :

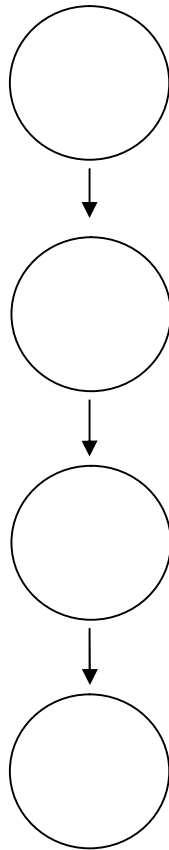
وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين لأي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين ويمكن الاتصال بباقي أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.¹



:02

-3 : :

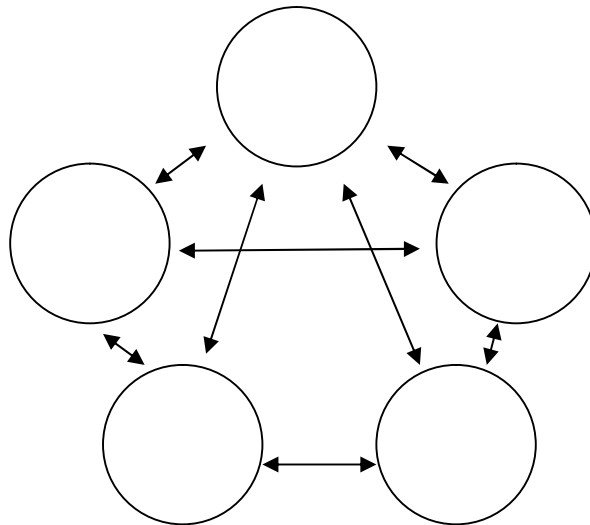
وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر أو بفردين إلا إذا كان أحد - يمثلون مراكز مهمة ويلاحظ أن الأفراد الذي يقع في وسط السلسلة يملك نفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الواسطي.



:03

-4

هذا النمط يتيح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتيح إلى كل الاتجاهات، غير أن . هذا النمط يؤدي إلى . عملية توصيل المعلومات وبالتالي التقليل من الوصول إلى قرارات سليمة.¹



:04

:

تستخدم عدة وسائل في الاتصال الداخلي ويتوقف اختيار هذه الوسائل على طبيعة المعلومات المرغوب نقلها بين الأطراف الفاعلة فيها وكذلك طبيعة مستقبل الرسائل ومن الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال داخل المؤسسة ما يلي:

1- النشرات الخاصة التي تصدرها المنظمة:

تعتبر هذه النشرات من وسائل الاتصال بالكلمة المقروءة وهي وسائل اتصال خاصة تستهدف جماهير معينة كما أن موضوعاتها تتطلب تغطية مكثفة فقد تصدر المنظمة صحيفة أو مجلة خاصة بها تتضمن عددا من المواضيع والمعلومات التي تهتم جمهور المنظمة بهدف خلق تأثير معين في اتجاهات ومواقف وآراء الجمهور إزاء سياسة المنظمة وانجاز خططها.

2- الكتيبات:

وهي وسيلة اتصال مقروءة وتهدف إلى إحاطة المرسل إليهم من جماهير المنظمة بأفكار ومعلومات عن المنظمة وسياستها وانجازاتها بهدف كسب ثقتهم وتأييدهم.

3- الاجتماعات الدورية:

وهي وسيلة من وسائل الاتصال الشفهي والمباشر كالاتتماعات بين الرئيس والأعضاء المرؤوسين أو المدير العام مع مديري الأقسام لغرض بحث مواضيع معينة وتتيح هذه الوسيلة للاتصال التعرف على مطالب واحتياجات الجمهور.¹

4- :

تعد هذه القناة من قنوات الاتصال الجمعي اللفظية المكتوبة التي تستخدم في كثير من المنظمات المختلفة والتي توجه إلى العاملين داخل المؤسسة أكثر من اهتمامها بالجمهور الخارجي تضم معلومات وأخبار وإرشادات وتوجيهات وموضوعات مصورة تهتم العاملين.

¹ عبد الناصر الجردان ولبنان هائف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، 121.

-5 :

لا تخلو مؤسسة من المؤسسات العامة والخاصة من لوحة الإعلانات التي باتت قناة قديمة وحديثة لإيصال المعلومات والأفكار للعاملين في المؤسسة.¹

-6 :

تعد الندوات إحدى قنوات الاتصال الجمعي التي تستخدمها المنظمة لتحقيق الاتصال بين القيادات الإدارية والخبراء وبين العاملين من أجل النقاش حول الموضوعات التي تطرح للبحث والدراسة والوصول إلى قرارات وتستخدم الندوات لتعزيز ثقة العاملين بالإدارة و التي توضع لهم نشاط المنظمة و انجازات التي تمت كما تعد قناة اتصالية ذات اتجاهين يتم بها تبادل المعلومات والخبرات بين المرسل وهم المتخصصون بين الجمهور الداخلي

7-التقارير:

يوصف التقرير بأنه عرض للحقائق الخاصة للموضوع أو مشكلة ما عرضاً وتحليلاً مبسطاً، ويعد من القنوات المهمة للاتصال داخل المؤسسة إذ تعتمد عليه الإدارة لمعرفة ما يجري داخل المؤسسة ولتحقيق الاتصال بين الرؤساء والمرووسين والتعرف على الحلول المقترحة لمواجهة المشاكل.

8-الهاتف:

يعد من القنوات الاتصالية المهمة التي تستخدمها الإدارة للاتصال بين مختلف الإدارة وبين مختلف العاملين داخل المؤسسة وتكمن أهمية في الكلمة المسموعة والمباشرة من الشخص ويكون لها تأثير قوي على الشخص كما أن تكلفته استخدامه بسيطة.

1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011 .180

1

9- التليكس:

عبارة عن جهاز قريب الشبه بالآلة الكاتبة يقوم بمهمة الإرسال والاستقبال، من مميزاته الفنية قيام المرسل بكتابة رقم معين للحصول على خط اتصال فإذا أعطي إشارة السماح يبدأ في كتابة لرسالته التي تستقبل أوتوماتيكيا على التليكس المستقبل من الجهة المستقبالية.

10- الحاسب الآلي والبريد الإلكتروني:

توجد قنوات أخرى للاتصال الشخصي الإلكتروني وبالنسبة لاتصالات الحاسب الآلي يشير الدكتور محمد عام الدين إلى نمطين لهذه الاتصالات:

- : بمعنى تبادل المعلومات حيث يتحول الحاسب الآلي إلى قناة اتصال.
- : تبادل المعلومات من خلال ربط الحاسبات الإلكترونية بقنوات أخرى كالفاكس والتلفزيون والهاتف ويعد البريد الإلكتروني احد التطبيقات الحاسب الآلي ويستخدم لإرسال خطابات والنصوص والمواد المصورة بين الأشخاص والأقسام داخل

11- دوائر التلفزيون المختلفة:

وهي عبارة عن إرسال خاص مستقل من الإرسال المركزي توجه فيه الكاميرات إلى الجمهور الداخلي ويتم من خلالها بإعلام الموظفين ببرامج جديدة للخدمات أو الميزات الإضافية التي أدخلتها المنظمة أو إخطارها بنشرات أو بلاغات ما¹.

:

يؤدي الاتصال الداخلي إلى العديد من الوظائف أهمها:

- 1-المساهمة في خلق وعي جماعي متماسك ومتوافق داخل البيئة التنظيمية الواحدة فيما يتعلق بأهداف المنظمة ومعاييرها واتجاهاتها وعلاقتها بالمنظمات الأخرى.
- 2-بقاء صانعي القرار في المنظمة على إطلاع مستمر على النشاطات التفصيلية الدقيقة وتوفير المعلومات التي تمكنهم من اتخاذ القرار.
- 3-مساعدة العاملين في المنظمة على مواكبة ما يستجد من تطورات وتجديدات تمس المنظمة وتنعكس على بينتهم العملية.
- 4-توفير فرصة للإبداع والابتكار لدى العاملين في المنظمة من خلال إتاحة المجال أمامهم لطرح الأفكار والمفاهيم التي تسهم في تطوير المنظمة والرقى بها.
- 5-المساهمة في امتصاص حالات عدم الرضى حيث يعمل الاتصال داخل المؤسسة كصمام أمان يمكن من خلاله أن يعبر العاملين على اتجاهاتهم حول القضايا المختلفة وتوصيل أصواتهم لصانعي القرار.
- 6-المساهمة في بلورة اتجاهات وسلوكات تعزيز الروح المعنوية للعمال في المنظمة . يساعد على الرق بالمنتجات الإنتاجية للمنظمة .
- 7-المساهمة في تعزيز حالة الولاء المتواصلة للمؤسسة.¹

¹ ناجي الجوهري، الاتصال التنظيمي، ط1، دار الكتاب الجامعي، العين، أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة) 2000

: أهمية الاتصال ا

يمكن القول بأن الاتصالات الإدارية بأي صورة كانت رسمية أو غير رسمية فهي تكتسي أهمية بالغة داخل المؤسسة ويمكن إيجاز هذه الأهمية كالآتي:

1- البعد عن التخمين والتقدير الشخصي:

إتباع الأسلوب المناسب للاتصال فوجود نظام الاتصال يجبر المسؤول أو المدير على الأسلوب المناسب للاتصال في التوقيت المناسب والسليم.

2- التنفيذ الكفاء للعمل:

تسيير أمور العمل وتنفيذها تحتاج من الأفراد ومديرهم القدرة العالية على الحديث والاستماع والمناقشة وكتابة التقارير وبالتالي يعتمد التنفيذ على قدرات الأفراد على الاتصال.

3- تحقيق ديمقراطية :

فنظام الاتصال الإداري يحقق نظام الشورى وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم كما يحقق فرصة للشعور بالديمقراطية في العمل.

4- تحقيق السرعة في تبادل المعلومات:

فوجود نظام الاتصال الإداري يحقق إجراءات محددة ومسؤوليات واضحة على أطراف الاتصال ذلك لأنها تحدد مدى يبدأ الاتصال وبأي أسلوب وفي ظل أي طرف من أطراف الاتصال المشتركة لها.¹

5- الاتصالات الإدارية: وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشتركة للأنشطة المختلفة

¹ زيد منير عبودي، فن الإدارة بالاتصال، ط1، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، 74-77.

6-الاتصالات نشاط إداري واجتماعي ونفسي داخل المؤسسة حيث أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار غير القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها.

7-انجاز الأعمال والمهمات والفعاليات المختلفة في المنظمة.¹

¹ خضير كاظم حمود وموسى سلامة اللوزي، مبادئ إدارة الأعمال 1، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008

: همية الاتصال الداخلي في الفندق

تعتبر الاتصالات بمثابة الدم الذي يجري في عروق التنظيم، فيبث فيه الحياة والحيوية والنشاط فالالاتصال يساعد أعضاء التنظيم على تحقيق أهدافهم الشخصية والمؤسسة.

إذا أصبح من الصعب أن تجد مجالاً أو نشاط إدارياً يخلو من الاتصال ولهذا اكتسى الاتصال مكانة وأهمية كبيرة في تحريك عمله التنظيمي، تتجلى هذه الأهمية في النقاط التالية:

- يساهم الاتصال في تحقيق التكامل بين الأجزاء الرئيسية في النظام.
- الاتصال يحفز العمل داخل التنظيم ويزيد في التنسيق بين أجزاء النظام.
- إحداث نوع من التفاعل بين كل لجهات داخل المؤسسة من أجل خدمة مصالحها وكذا تنسيق الأعمال فيها.
- المساهمة في خلق وعي جماعي متماسك ومتوافق داخل البيئة التنظيمية الواحدة فيها يتعلق بأهداف منتظمة الأعمال ومعياريها واتجاهاتها وعلاقاتها بمنظمات الأعمال الأخرى.
- يساعد الاتصال العاملين في المؤسسة على مواكبة ما يستجد من تطورات وتجديدات تتعلق بالمؤسسة وتنعكس على بيئتهم العملية.
- عند القيام بعملية الاتصال بالشكل المطلوب يمكن إحداث روح التعاون والعمل بين كل .
- الاتصال الجيد يمكن من تجنب بعض الأخطاء التي قد تحدث أثناء مزاولة النشاط، كما يمكن تصحيح الأخطاء وسد الثغرات من أداء العاملين، وبالتالي الرفع من الإنتاجية ويتوقف نجاح المشرف في عملية الاتصال على مهارته في إبلاغ وإيصال أفكاره إلى رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه.¹
- إن نظام الاتصالات السائدة في الفندق لها تأثير على تكوين أنماط للعلاقات الإنسانية خاصة إذا سمحت هذه النظم بأن يسير الاتصال باتجاهين، مما يسمح للإدارة الفندقية من

¹ حسين عبد المجيد أحمد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، ط4، المكتب الجامعي الحديث، 2004 225.

تحقيق أهداف عمليات الاتصال من إيصال للمعلومات والأوامر وتنسيق الجهود، ولكن في الوقت نفسه تخلق نوعاً من الروابط والعلاقات بين كافة الأطراف مبنياً على الفهم الكامل للأفكار والمشكلات ويسمح للتنظيم الفندقي بالانفتاح على تبادل وجهات النظر، وبالتالي فهي تسهم في تدعيم العلاقات الإنسانية وترسيخها من أجل أداء تنظيمي فندقي أفضل.¹

¹ أمين محي الدين سيد علي، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، ط1، در وائل للنشر والتوزيع، عمان، 1998

:

تمحورت دراستنا في هذا الفصل حول الاتصال الداخلي في المؤسسة وما يحيط به وخلصنا إلى أنه مهما كان حول مفاهيم الاتصال الداخلي إلا أن هناك إجماع كامل من طرف العلماء على أهميته داخل المؤسسة، حيث أشارت الأبحاث على أن أكثر من 75% من الأنشطة الجارية في المؤسسة أساسها الاتصال الداخلي وبالتالي فالاتصال داخل المؤسسة هو عبارة عن وسيلة وليس غاية يساعد أعضاء المؤسسة على تحقيق أهدافهم إن كانت شخصية أو أهداف المؤسسة ككل.

فالدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في المؤسسة يوضح المكانة المحورية الحيوية التي يحتلها الاتصال داخل المؤسسة، كما تتضح من خلال الضرورة القصوى للتحكم في المعلومة التي تسمح بتسطير وتوجيه مشاريع وقرارات المنشآت المختلفة مهما كانت طبيعة نشاطها ومهما كان حجمها.

الفصل الثاني:

الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

المؤسسة الاقتصادية :

أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

: عوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

: الفندق كمؤسسة اقتصادية

تمهيد:

إن الاتصال أداة تستخدمه المؤسسة لكي تعرف بمختلف خدماتها، بغض النظر عن حجم هاته المؤسسات فهو ضرورة لاستمرارها ونجاحها أو فشلها مرهون بمدى تحقيق للاتصال.

" للمؤسسات الاقتصادية " فهي كغيرها تهتم بالاتصال حيث يلعب فيها دورا كبيرا، فتخصص له وسائل وتضع له خطط خاصة به ونجد فيها الاتصال الداخلي، وهذا ما سنطرق إليه في هذا الفصل أي سيرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية.

: وظائف المؤسسة الاقتصادية

للمؤسسة عدة وظائف تمكنها من أداء دورها الاقتصادي والاجتماعي:

1- الوظيفة المالية:

تعتبر الوظيفة المالية من أهم الوظائف في المؤسسة لا تقوم بنشاطها من إنتاج وتسويق دون توافر الأموال اللازمة لتمويل أوجه النشاط المختلفة وأوجه .

وتعرف الوظيفة المالية على أنها مجموعة من المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها

عن الأموال من مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة، بعد تحديد الحاجات التي

تريدها من الأموال من خلال برامجها وخططها الاستثمارية.¹

2-وظيفة التمويين:

التمويين كمجموعة من المهام والعمليات، يعني العمل على توفير مختلف عناصر المخزون المحصل عليها من خارج المؤسسة، بكميات وتكاليف ونوعيات مناسبة لبرامج وخطط

2 .

وتتقسم وظيفة التمويين إلى فرعين وهما:

1-2-مهمة الشراء:

هي مجموعة من الأنشطة التي تختص بتوفير مستلزمات النشاط من خارج المؤسسة بالكمية

والجودة والأسعار المناسبة، وفي التوقيت .

1998 263

¹ناصر دادى عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، ط2
2
.294

2-2- مهمة التخزين:

هي مجموعة من الإجراءات والأعمال التي تقوم بها المؤسسة على أساس أنظمة محكمة، ووفق صيغ معينة وعبر أجهزة مختصة، لتأمين الإمداد المستمر بالمستلزمات السلعية لعمليات التشغيل في الزمن المحدد وبالكميات والنوعية المطلوبتين.¹

3- وظيفة الإنتاج: يعبر الإنتاج الوظيفة الأساسية للمؤسسات الإنتاجية فهو المبرر لوجودها والحافز على استمرارها وبقائها، كون الإنتاج يرتبط بإشباع الحاجات الإنسانية بالتالي فإنه يستمر مادامت الحاجة الإنسانية قائمة ويمكن تعريفها بأنها: " عملية إنتاج المنفعة أو المنافع التي يقام العمل من أجل خلقها وبيعها كوسيلة لتحقيق الربح ".²

4- وظيفة التسويق: يعرف على أنه مجموع العمليات والمجهودات التي تبذلها المؤسسة من أجل معرفة أكثر لمتطلبات السوق، وما يجب إنجازه في مجال مواصفات المنتج الشكلية والتقنية حتى تستجيب أكثر لهذه المتطلبات وكل ما يبذل من جهود في عملية ترويج وتوفير المنتج للمستهلك في الوقت المناسب وبالطريقة الملائمة حتى تبيع أكبر كمية ممكنة منه وبأسعار مناسبة تحقق أكثر أرباحاً لها.³

5- وظيفة الموارد البشرية: تحتل وظيفة الموارد البشرية مكانة هامة في المؤسسة، فهذه الأخيرة لها أموال، زبائن، تكنولوجيا، أسواق... ولتشغيل كل هذا فهي بحاجة إلى محرك وهو الأفراد.

وتعرف وظيفة الموارد البشرية على أنها مجموعة النشاطات المتعلقة بحصول المؤسسة على احتياجاتها من الموارد البشرية، وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها، بما يمكن من تحقيق الأهداف بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية.⁴

¹ علي شرقاوي، المشتريات وإدارة المخازن، الدار الجامعية، بيروت، 1995، 20.

² سعاد نائف، إدارة الأعمال الصغيرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، 226.

³ 327.

⁴ جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، 36.

الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

:

للاتصال داخل المؤسسة نوعين:

1- الاتصالات الرسمية: وتتمثل في انسياب المعلومات والبيانات من خلال القنوات الرسمية للاتصال التي تحددها السلطة داخل المؤسسة ويتم بطريقة رسمية متفق عليها ويشمل الخطابات والمذكرات والتقارير التي ترسل أو تعد هيئات إدارية من داخل المؤسسة معينة، وتشمل الاتصالات الرسمية انسياب المعلومات داخل المنظمة من الأعلى إلى الأسفل أو العكس أو بشكل ريفي وتنقسم الاتصالات الرسمية¹ :

1-1- - : يأخذ الاتصال الصاعد طريقاً من الأسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء ويزود هذا الاتصال المستويات الأعلى بإرجاع أثر بردود أفعال المرؤوسين اتجاه الاتصالات الهابطة.

ويرى "ليفزي Livesy" - الصاعدة تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة بقاعدة الهرم إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي أو المرن الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية العليا ضمن الهرم التنظيمي.

1-2- الاتصال الهابط: حيث تنساب الرسائل والمعاني والتعليمات والتوجيهات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا ويستطيع المدراء الاتصال بالعاملين بطرق ووسائل عديدة مثل الحديث المباشر أو عبر البريد الإلكتروني أو غيرها من وسائل

3-1- : ينطوي هذ

ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة و الأقسام التي تقع على نفس المستوى في الهيكل التنظيمي وغالبا ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصالات بقناعتها بأنه

¹ شريف الحمودي، مهارات الاتصال، دار يافا العملية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، 13.

يساهم بشكل كبير في تنسيق الأعمال وحل المشكلات وتعزيز الفهم المشترك للمهام المطلوب تنفيذها والحد من مشكلة الصراعات مشاكل العمل.¹

2- الاتصالات الغير الرسمية:

وهو اتصال لا يلزم بطرائق الرسمية والتعرف عليها في الاتصال بين أفراد المؤسسة المعنية رؤساء ومرؤوسين، ولا يخضع إلى أية إجراءات قواعد أو قوانين إدارية مثبتة ورسمية متفق عليها ومدونة كتابة، كما هو الحال في الاتصال الرسمي، إذ يتم هذا الاتصال بعيدا عن القنوات الرسمية وبين مستويات إدارية مختلفة ويمكن أن يتجاوز حدود مؤسسة معينة ويكون على هيئة لقاءات شخصية أو اجتماعات غير رسمية، وقد يحدث هذا الاتصال الغير الرسمي بين القائمين على إدارة المؤسسة المختلفة، كما هو شأن ما يحدث من اتصال المنظمات والمؤسسات والدوائر ذات العلاقة وهذه الاتصالات الخارجية تساهم في تبادل الخبرات وزيادة الأداء الإداري وتطويره - الأمثل للحوار وتؤدي أيضا دورا كبيرا، أي الإعلام والتسويق والتعاون بما يخدم الجميع ومن أنواع الاتصالات الغير الرسمية : الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي.²

¹ بشير العلق، الاتصال في المنظمات بين النظرية والممارسة، دار اليازوري، عمان، 2009، 100-101.
² هادي نهر وأحمد محمود الخطيب، ادارة الاتصال والتواصل، عالم المكتب الحديث، الأردن، 2009، 87-88.

: أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

تحقق عملية الاتصال في المؤسسة أهدافا متعددة، تهدف إلى تأثير المرسل في المستقبل ونقل رسالة إليه بهدف معين، وقد يكون إكساب أو تعديل أو تغيير اتجاهات المستقبل، أو نقل فكرة إليه أو اكتسابه خيرات معينة أو مهارات.

1- أهداف الاتصال بالنسبة للعاملين: إن أي اتصال داخل المؤسسة يجب أن يعمل على جعل الموظفين ملمين إماما تاما بما يجري داخلها من أمور تهمهم، وهذا بقيام الإ . .
الموظفين على أسس من التفاهم والثقة، وأن تزيد من إنتاجياتهم عن طريق تزويدهم بالمعلومات اللازمة لأحسن سير للعمل.

فالعاملون يهتمهم أن يعرفوا من نشاطات وعمليات المؤسسة، إنتاجها ومست بلها، القرارات المهمة المتخذة في المستوى الإداري الأعلى لأنها تؤثر على العاملين ومستقبلهم ومستقبل مؤسساتهم، ومعلومات عن السياسة المتبعة لاسيما التي تؤثر على العاملين ومستقبلهم الوظيفي، والمعلومات التي تصادف عمل المؤسسة التي قد تؤدي إلى زيادة تضامنهم وتعاملهم لمواجهتها، نشاط الوظيفي من خلال تزويد العاملين متصلين وإنتاجها و الظروف الاقتصادية المحيطة بها والتوقعات المستقبلية.¹

2- أهداف الاتصال بالنسبة للقيادات الإدارية:

عادة ما تكون الأعمال التي يقوم بها المديرون على مختلف المستويات مترابطة، وعندما يتخذ أحد المديرين قرارا معيناً فإنه عادة مايقوم بالاتصال بمديري الإدارات الأخرى لتنسيق الجهود معهم ومعرفة ما يقومون به، والنظام الذي يراد وضعه لكي يسير عليه العمل في إدارة معينة يجب أن يكون متفقا ومنسقا مع السياسة العامة للمؤسسة، ولكي يتم التنسيق بين جهود القادة الإداريين لابد أن يكون هناك نظام اتصالي فعال، يتيح انسياب قدر كافي المعلومات والبيانات بين مختلف الإدارات، تساعد الإدارة العليا على القرارات المهمة،

¹ عاطف عدلي عبد عبيد، مدخل إلى الاتصال وإلى الرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1999 .06

وتوصيلها إلى العاملين وفي نفس الوقت معرفة آرائهم ووجهات نظرهم ومشاكلهم، ويمكن تحقيق هذا عن طريق نظام اتصال فعال ذو اتجاهين.¹

ويتمثل الهدف الرئيسي للاتصال في تبادل المعلومات بين . والعمل على تحريك وتعديل سلوكهم نحو الأداء الجيد أما الأهداف الفرعية على المستوى الوظيفي :

- أهداف وخطط المنظمة للعاملين.
- الثقة والاحترام والتفاهم بين المنظمة والمجتمع.
- من تحقيق التعاون بين .
- قيادة وتوجيه والتنسيق بين جهودهم وتحفيزهم على العمل.
- تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية.
- تحقيق التفاهم بين العاملين والأعضاء العليا.
- جعل الرؤساء قريبين بالمرؤوسين حيث يصبحون قدرة على حل مشاكلهم وتقوية التعاون بينهم.
- إحداث تفاهم بين أجزاء المنظمة وأعضاءها وتنسيق العمل بما يخدم الـ وأهدافهم.²

¹عاطف عدلي العبد عبيد، مرجع سبق ذكره، ص 07.

²محمد الصريفي، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2008 .18-17.

الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

:

هناك العديد من العوامل التي تعمل كمعوقات العادية الاتصالية داخل التنظيمات والتي تحد من فعاليتها ويؤدي إلى تشويبه وانحرافه عن مسلكه وهذا ما يقودونا للحديث عن معوقات الاتصال والتي يمكن تصنيفها إلى:

1- اتساع حجم المنظمات: فالمنظمات ذات الحجم الواسع والتي تأخذ في الاتساع أفقياً ورأسياً ويزيد عدد العاملين فيها بما يترتب عليه زيادة عدد الاتصالات بدرجة تفوق زيادة العاملين نتيجة اتساع فجوة الزمان والمكان بين طرفي الاتصال كما أن حجم المؤسسة الكبير يترتب عليه الأخذ بنظام التخصص والمركزية التي تحد من فعالية الاتصال.

2- - : فنزوح أي مؤسسة نحو اللامركزية الجغرافية التي تنتزع فيها وحدات المؤسسة وفروعها على مساحات جغرافية كبيرة يكون مصحوباً بتغير ملحوظ في أساليب الاتصال المستخدمة وفي تكرار الاتصالات المتفككة بين المركز الرئيسي والفروع وبين الفروع وبعضها بما يؤدي إلى عدم سلامة الاتصالات ودقتها ومطابقتها كما هو

3- معوقات تتعلق بالدرجات الوظيفية: ويرجع ذلك الحاجز الذي تضعه الرؤساء بينهم وبين المرؤوسين للمراكز الذي يشغله وإما لرغبة المرؤوسين للموافق أو المكان، بحيث يصبح جهاز الاستقبال لديهم شبه معطل.

4- معوقات تتعلق بحجم الا : جيهات بكمية كبيرة فإنه لا يتوفر الجهد ولا الوقت الكافي لدى المرؤوسين لتنفيذها.

5- معوقات إدارية: الفرد يتفق مع خبراته ومعلوماته وقيمه، ويتجاهل ما لا يتفق معها فيدرك الفرد الحافز أو المكافأة التي سيحصل عليها.

5- يختلف الأفراد لإدراكهم لنفس الشيء في نفس الوقت بدرك الأفراد الشيء الذي ينظر

1.

إليه فكرة

¹محمد سيد قنديل، سامح عبد المطلب عامر، التطوير التنظيمي، ط2، دار الفكر للنشر والتوزيع، 2010 136-137.

6- يختلف إدراك نفس الفرد لشيء باختلاف حالته فالغضب والخوف والتعلق والتوتر

6- - الشفوية واللفظية: وذلك في حالة اختلاف اللغة بين المرسل والمستقبل
واختلاف المستوى الفكري بينهما تعيق وصول الرسالة على الوجه الكامل.

7- معوقات بينية: تتأثر فعالية الرسالة بالبيئة المحيطة فهناك مؤسسات يكثر بجوارها
وحولها ضوضاء المرور في الشارع والقرب من المطارات بما ينتج عنه تشويش الرسالة
نتيجة للضوضاء بما يؤثر على فعالية الاتصال بين الأفراد والتغلب على ذلك باستخدام

1.

¹محمد سيد قنديل، سامح عبد المطلب عامر

:

• قطاع الفنادق من القطاعات الإنتاجية المهمة بعد قطاعات البترول، الزراعة والصناعة ومجال التشغيل، ويرتبط قطاع الفنادق بالقطاعات الإنتاجية والخدمية الأخرى في الاقتصاد القومي بعلاقات قوية الصلة، فالطلب على أي من الأنشطة أو التسهيلات التي تقدمها الفنادق يحفز أنشطة اقتصادية أخرى مرتبطة بالنشاط الفندقي، فهناك ارتباط قوي بقطاعات الصناعة الغذائية تعود بنائاً على القطاع الغذائي، كما أن زيادة طاقة الاستيعاب الفندقية تعني تنشيط قطاع آخر في الاقتصاد القومي هو قطاع التشييد والبناء وهو من أهم القطاعات ص عمل جديدة.¹

• ففي الوقت الحالي لا تقدم الفنادق للأفراد خدمة إيواء فقط وإنما أخذت تقدم لهم كل التسهيلات والحاجات الضرورية مثل المأكولات والمشروبات والمطاعم المخصصة والصالات العامة وتنظيف الملابس والنوادي الرياضية والليلية والمساح ومحلات شراء الخدمات المصرفية والبريدية... الخ، وهذا ما يسهل مهمة السائح ويساعده في الحصول على كل متطلباته الأساسية مما قد يؤدي إلى إطالة فترة بقائه في الفندق ومنه في البلد المضيف وبالتالي إنفاق أكثر.²

¹ حميد عبد النبي الطائي، مدخل إلى إدارة الفنادق، مؤسسة الوراق، الأردن، 2006، 44.

² حميد عبد النبي الطائي نفسه 54.

:

إن ما يمكن استخلاصه من هذا الفصل أن الاتصال الداخلي عنصر ضروري لأبد منه، فلا يمكن للمديرين أن يؤديوا أعمالهم ما لم تكن هناك أنظمة اتصالات جيدة داخل المؤسسة الاقتصادية، فالمؤسسة التي تطمح للرقى والازدهار هي التي تهتم بالاتصال وتحاول تطبيقه على أحسن وجه وبالتالي تكون على علاقة مباشرة بجمهورها الداخلي وهذه العلاقة مبنية على الثقة والإحساس بالمسؤولية، لذا فإن الاهتمام بالاتصال الداخلي في المؤسسة حتما سيؤدي إلى نجاحها وتطورها.

الجانب التطبيقي

الجانب التطبيقي:

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة
الاقتصادية

فندق AZ مونتانا بمستغانم

: التعريف بفندق AZ

:

: مهام فندق AZ

: الهيكل التنظيمي لفندق AZ

: عرض وتحليل نتائج المقابلة.

تمهيد:

تدعيما لما تم عرضه في الفصلين الأول والثاني، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط الدراسة النظرية ميدانيا بغية تقييم واقع الاتصال الداخلي في إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وهي مؤسسة فندق AZ مونتانا لولاية مستغانم.

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل تقديم عام للمؤسسة من حيث النشأة والمهام والهيكل التنظيمي لها وكذلك عرض وتحليل نتائج المقابلة.

:التعريف بفندق AZ

2015 أين وضع حجر أساس بناء الفندق 5 . . .
 كحظيرة مائية وكذا مركب رياضي الكل مجهز بأحدث المعدات، تم فتح الفندق والحظيرة
 المائية في جويلية 2018 بينما الموكب الرياضي فتح جزء منه أواخر 2018، المدير العام
 للشركة هو السيد مهدي عبد المالك.

واتخذ شكل شركة ذات مسؤولية محدودة S.A.R.L - 500.000 -
 الشركة وتم رفعه سنة 2019 120.000.000 .

AZ Montana هو الفندق السادس في سلسلة فنادق AZ، وهو فندق يلبي بالمعايير
 الدولية للفندقة، ويقع بجوار منتزه Mosta-land الترفيهي في ولاية مستغانم بسعة 219
 - 13 - 3 مطاعم ومصفف الشعر والجمال وصالة رياضية ومركز رياضي
 وحظيرة مائية جميعها مجهزة بأحدث معدات الجيل.

يقدم هذا الفندق الصديق للأطفال الألعاب والمساحات الترفيهية مع الترفيه وغرفة متعددة
 . 3 قاعات تدريب ومركز مؤتمرات يتسع لحوالي 1000 شخص، أيضا منتزه
 أكوامع عشرات أحواض السباحة، وهي تجمع الأمواج، والشرايح المتعددة والشرايح،
 ومسبح متعدد اللعب للأطفال، فضلا عن حمامات السباحة والاسترخاء، يجمع هذا الفندق بين
 الترفيه والسرور والراحة لجميع الأعمار.¹

:

في هذه المؤسسة يتم بأحدث التجهيزات في الإعلام الآلي والبرمجيات الذي يديره مهندس في الإعلام الآلي والتكنولوجيا *Manager informatique et technologie* أين يسهر على صيانة ومتابعة الأجهزة، يتم استعمال برنامج *Winner* لتسيير الفندق أين يتم الحجز، معرفة الغرف المتاحة، الغرف المشغولة، الغرف تحت الصيانة ونقاط البيع كالمقهى والمطعم، يتم مراقبته من طرف *Manager front office* من حيث إدخال مختلف () . (.) .

ويقوم مراقبة المداخل من طرف *Incom audit* والمالية يستعمل برنامج للتسجيلات المحاسبية وإعداد الميزانية وفي الموارد البشرية يستعمل فيه برنامج *Pc paie* لتسيير المستخدمين وإعداد الأجور، كما يتم برنامج تسيير اليد العاملة الأجنبية الذي يتم اقتنائه مجاناً من المديرية الولائية للتشغيل.¹

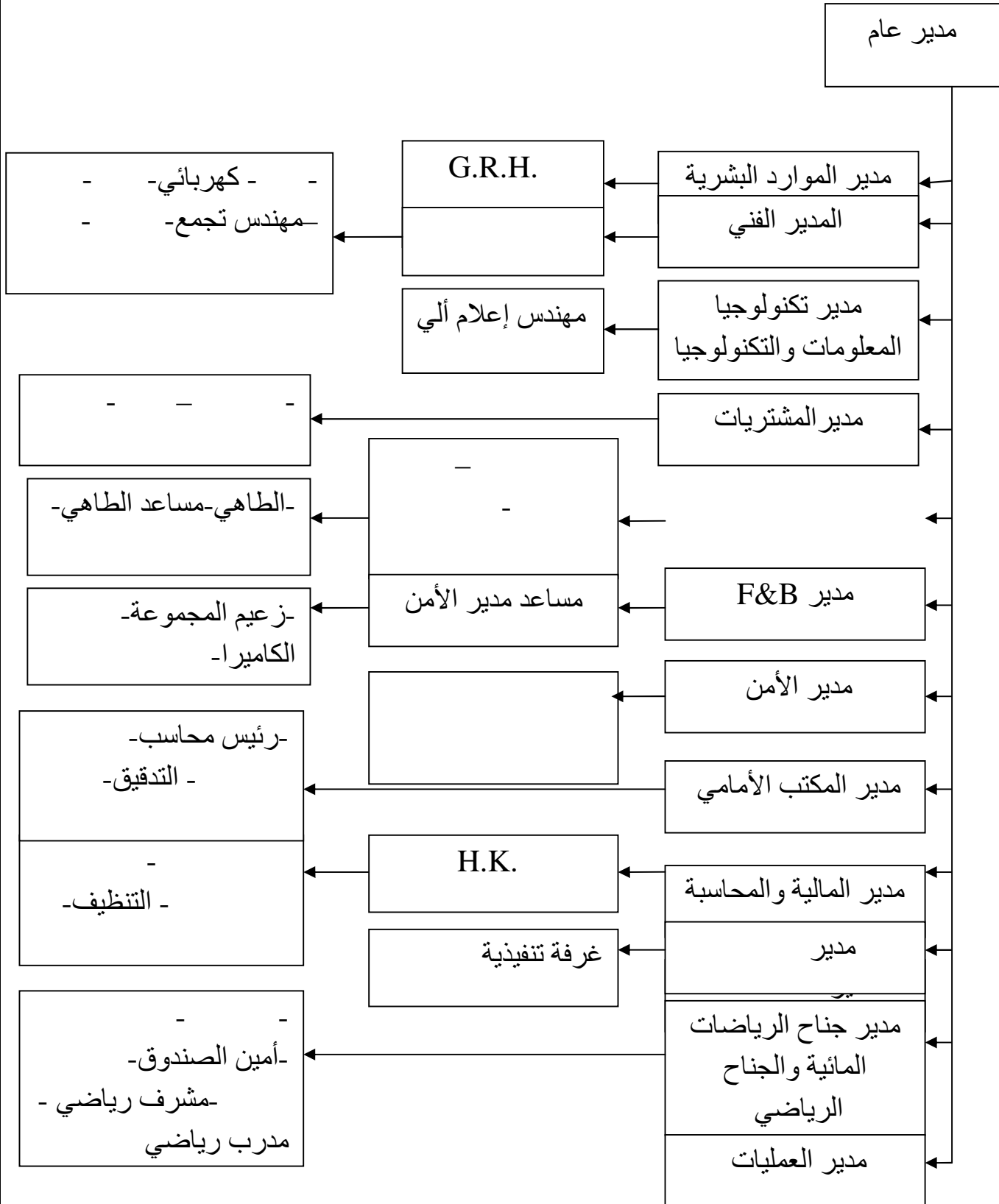
: مهام فندق AZ

- تلبية مطالب الزبائن.
- تقديم الألعاب والمساحات الترفيهية للأطفال.
- تحقيق رفاهية الزبون.
- تقديم الراحة والسرور لجميع الزبائن مهما اختلفت أعمارهم.
- توفير أماكن

1.

1

الهيكل التنظيمي لفندق AZ :



.13: 00

1

: عرض وتحليل نتائج المقابلة

تمهيد:

أجريت المقابلة يوم 2020/05/16 AZ مونتانا بمستغانم مع أعضاء إدارة فندق AZ مونتانا بمستغانم حول واقع الاتصال الداخلي للإدارة وكيفية التواصل بين الموظفين.

:

" " : أقوال المبحوثين.

() : تعريف بالمبحوث.

:»«

طريقة تحليل البيانات:

بعد تسجيل البيانات قمنا بتفريغ ما سجلناه حرفيا بهدف تنظيم أقوال المبحوثين وإيجاد شكل لعرضها.

*دليل المقابلة أنظر إلى الملحق رقم (01).

جدول أسماء المبحوثين:

الترميز	الشهادة المتحصل عنها	الوظيفة التي يشغلها
..	ماجستير في التدقيق	مسؤول المحاسبين
.	محاسبة ومراقبة تسيير	مسير الموارد البشرية
.	تقني سامي في تسيير الموارد البشرية	مسير الموارد البشرية
. . .	محاسبة ومراقبة تسيير	مراقب التكاليف
..	محاسبة ومراقبة تسيير	
..	مهندس دولة في الإلكترونية	عبد الوهاب

- دعنا نتكلم عن سير العملية الاتصالية داخل إدارة فندق AZ :

تمهيد:

العملية الاتصالية لها دور كبير داخل إدارة فندق AZ مونتانا بمستغانم وهي التي تسهل

1- الأدوات والوسائل التي تستخدمونها في العملية الاتصالية:

تمهيد:

الأدوات والوسائل من أساس سير العملية الاتصالية وهي التي تسهل الاتصال بين موظفي الإدارة وتساعدهم على تنفيذ وظائفهم.

المبجوثين على الأدوات والوسائل التي يستخدمونها في العملية الاتصالية بشكل عام هي البريد الإلكتروني حيث قال (. . ع . مسؤول المحاسيين): " نتواصل بشكل عام عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف الثابت عند ذلك إنها تتعلق باتخاذ قرار عاجل".

التحليل:

لقد صرح المبجوثين على أن الأدوات والوسائل التي يستخدمونها في العملية الاتصالية تتمثل في البريد الإلكتروني أو الهاتف الثابت وهما أساس سيرورة العملية الاتصالية داخل ولهذه الوسائل دورا هاما في إيصال المعلومة بين الموظفين، [حيث يعد الهاتف من القنوات الاتصالية المهمة التي تستخدمها الإدارة لاتصال بين مختلف الإدارات وم - الموظفين داخل المنظمة وتكمن أهميته في أن الكلمة المسموعة والمباشرة من الشخص يكون لها تأثير قوي على الشخص الآخر كما أن تكلفة استخدامه بسيطة، حيث أن الهاتف هو وسيلة تصلح لعمليات الاتصال التي تتطلب السرعة في كثير من الأحيان تفضل معظم

¹ استخدام الهاتف ومن أمثلة الأمور التي يستخدم فيها الهاتف دعوة الأعضاء إلى اجتماع طارئ، الاتفاق على موعد زيارة هامة ².

التأكد من حسن سير العمل أو تطبيق الأساليب المتفق عليها، التنسيق بين البرامج والتبليغ عن حادث خطير بالسؤال عن حالة مرضية ممنوع زيارتها، وتوجد قنوات أخرى للاتصال الشخصي الإلكتروني، وبالنسبة لاتصالات البريد الإلكتروني يشي الدكتور محمد علم الدين نمطين لهذه الاتصالات:

- : بمعنى تبادل المعلومات، حيث يتحول الحاسب الآلي إلى قناة اتصال.

- : تبادل المعلومات من خلال ربط الحسابات الإلكترونية بقنوات اتصال أخرى كالفاكس والتلفزيون والهاتف ويعد البريد الإلكتروني أحد تطبيقات الحاسب الآلي ويستخدم لإرسال الخطابات والنصوص والمواد المصورة بين الأشخاص

- الوسائل التي تفضلها :

تمهيد: الوسائل المفضلة لدى الموظف هي التي تساعده على الاتصال بزملائه خلال العمل وتسهل له طريقة التواصل معهم بشكل سريع.

اتفق كل المبحوثين على الوسائل التي يفضلونها لاتصالهم بزملائهم خلال العمل على الهاتف الثابت حيث أجاب (.ع مسير موارد بشرية) "نتواصل عن طريق الهاتف الثابت ولكن في بعض الأحيان نستخدم البريد الإلكتروني لتتبع العمل".

التحليل:

لقد صرح المبحوثين أن من أهم الوسائل التي يفضلونها لاتصالهم بزملائهم خلال العمل هي وسيلة الهاتف الثابت لأنه يلعب دورا كبيرا في خلق روح العمل بين الموظفين داخل

1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011 .180

.180

1

2

الإدارة ويساعد في نقل المعلومات بأسرع وقت ممكن ويسهل العملية الاتصالية، حيث أن الهاتف الثابت يستخدم في نقل الرسالة فالرموز أو الشكل أو اللغة تعتبر وسائل يستعملها المرسل ليحبر بها عن رسالته التي يرغب في توجيهها إلى المستقبل، فالأفكار والمهارات لا تنتقل عن تلقاء نفسها بل تحتاج إلى وسيلة تعبر عنها، لأن وسيلة الاتصال تساعد في نقل المعلومات وإيصال الرسالة في أسرع وقت ممكن.

-2 :

تمهيد:

الاتصال الداخلي يستمد على أنماط تساعد الموظفين على التواصل فيما بينهم وهم من أساسيات الاتصال الداخلي.

لقد أجاب كل المبحوثين على أنماط الاتصال الداخلي هي الاتصالات الأفقية الهابطة حيث (صمسير موارد بشرية): " أنماط الاتصال الداخلي هي الاتصالات الأفقية الهابطة".

التحليل:

هي التي تساعد على سيرورة العملية الاتصالية داخل إدارة AZ مونتانا بمستغانم، وتسهل التواصل بين موظفي الإدارة، ومن أجل نجاح العملية الاتصالية داخل الإدارة لابد أن تكون أنماط الاتصال الداخلي كافية لذلك، «حيث أن الاتصالات الأفقية الهابطة هي تلك الاتصالات التي تجري ما بين المستوى الإداري الواحد والذي يأخذ في الغالب منه التشاور والتنسيق ما بينهما باتجاه تحقيق الأداء الأفضل في العمل وبما يحقق التوافق ما بين كافة الأطراف العاملة في المؤسسة لبلوغ تلك الأهداف المرسومة لها¹». «أن الاتصالات الأفقية الهابطة هي اتصالات تتم بين أفراد المؤسسة الذين لهم نفس المستويات، كالاتصال بين الموظفين، أو الاتصال بين رؤساء الأقسام أو بين المدراء² نفس المستوى لمؤسسة، ويتم هذا النوع من الاتصال بين الموظفين، بغية تحقيق التعاون

¹ ناصر البكري، الاتصالات التسويقية والترويج، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، د ب ن، 2009 .45

² محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007 ..35

- - وتبادل الأخبار والأفكار ووجهات النظر والمعلومات والخبرات شفهيًا وبطريقة مباشرة دون أي عوائق إدارية، وهو بذلك يكون أقرب إلى الاتصال الغير الرسمي منه إلى الاتصال الرسمي ومن الوسائل التي يستمدها هذا النوع من الاتصال، اللقاءات، تبادل الزيارات، الاجتماعات، اللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل ومن أبرز ما تحققه الاتصالات الأفقية ما يلي:

- تكامل جهود مصالح المؤسسة أو تماسك موظفيها على اختلاف مستوياتهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة وخلق روح التعاون، الاستفادة من تجارب الآخرين وخبراتهم، يسمح بالاتصال المباشر»¹.

AZ :

تمهيد:

إن اتجاه الاتصال الداخلي في الإدارة مهم جدا لأنه يخلق الحيوية بين الموظفين ويجعلهم يتواصلون فيما بينهم أثناء العمل.

1- الاتصال بين المدير والموظفين:

تمهيد:

لكي يكون تواصل بين المدير والموظفين لابد أن يكون هنالك اتصال فيما بينهم، بالتشاور فيما بينهم وسهولة التواصل بينهم.

لقد اتفق المبحوثين على كيفية إتمام الاتصال بين المدير والموظفين وذلك عن طريق إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف، حيث قال (. . ع . مسؤول المحاسبين): " يتلقى المدير العام المعلومات ويقوم الأخير بلقاء مع مديري الإدارات والتواصل معهم بقرارات أو معلومات ومعظم الوقت معها برسائل البريد الإلكتروني أو الهاتف الثابت".

التحليل:

اتجاه الاتصال الداخلي في الإدارة هو من أساسيات نجاح العملية الاتصالية وخاصة الاتصال بين المدير والموظفين لأنه من خلال الاتصال يمكن التشاور فيما بينهم وتسيير أمور الإدارة وبالتالي تتجح سيرورة العملية الاتصالية داخل إدارة الفندق، حيث أن موظفي الإدارة يستخدمون البريد الإلكتروني بكثرة لأنه هو وسيلة اتصالية حديثة تسمح ببث الرسائل عن طريق جهاز الكمبيوتر من إيجابياته أنه يساعد على بث الرسائل لعدة مسؤولين في المؤسسة وهذا حتى في حال غيابهم، وبكوني موظف في فندق AZ مونتانا بمستغانم والتابع أنها لم نستطيع الوصول إلى جميع الموظفين للفندق وذلك بسبب فيروس كورونا لأن بعض الموظفين لم يستطيعوا استقبالنا لإجراء مقابلة معهم خوفا من فيروس كورونا.

2- الاتصال بين الموظفين والمدير:**تمهيد:**

القيام باتصال بين الموظفين والمدير يجب احترام قوانين وقواعد الإد
الاتصال فيما بينهم.

اتفق جميع المبحوثين على كيفية إتمام الاتصال بين الموظفين والمدير وذلك باحترام التسلسل الهرمي حيث قال (. . . ع مسؤول المحاسبين) " مثال الضباط التنفيذيين: لا يكن لحارس الأمن الدردشة مع المدير العام ولكن إذا لزم الأمر ، مثال على طلب قرض اجتماعي، يجب أن يرى مع نظيره المدير والأخير يحيل إلى المدير لاتخاذ قرار، ولكن على سبيل المثال يمكنني الاتصال بالمدير أو إرساله بريد".

التحليل:

إن احترام قوانين الاتصال داخل الإدارة هو من أهم وأساس نجاح العملية الاتصالية للإدارة وبالخصوص الاتصال بين الموظفين والمدير لأنه يساعد على تحقيق الازدهار والتطور للفندق ويسهل العملية الاتصالية بين موظفي الإدارة، لذلك عند قيام باتصال بين الموظفين والمدير يجب مراعاة التسلسل الهرمي وقواعده وذلك بإرسال رسالة عبر البريد AZ مونتانا والتابع لقسم المطعم لاحظت بأن موظفي

الإدارة يحترمون قوانين وقواعد الاتجاه الاتصال الداخلي للإدارة.

3- مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين أداء الوظائف داخل فندق AZ :

تمهيد: يعتبر الاتصال الداخلي من العوامل الرئيسية في تحسين أداء الوظائف داخل فندق

AZ

1- يساهم الاتصال الداخلي في زيادة فعالية العمل داخل إدارة فندق AZ :

تمهيد: الاتصال الداخلي من أولويات العمل داخل إدارة فندق AZ . وهذا

لمساهمته في زيادة الفعالية.¹

اتفقالمبجوثين في إجابتهم على أن الاتصال الداخلي يساهم في زيادة فعالية العمل داخل إدارة فندق AZ حيث قال (. عمراقب التكاليف): " - بالطبع يساهم الاتصال الداخلي في زيادة فعالية العمل داخل إدارة الفندق وذلك لكونه يوفر الوقت ويمكن من اتخاذ القرارات الصحيح".

التحليل:

أجاب كل المبجوثين الإجابة نفسها حيث أن الاتصال الداخلي يساهم في زيادة فعالية العمل داخل إدارة - AZ - حيث صرحوا بأنه يوفر الوقت وبفضله يتمكن العمال باتخاذ القرارات الصحيحة والصائبة التي تساعد المؤسسة في التقدم وذلك بزيادة الفعالية فيما بينهم.

¹محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2004 ..392

" كما أكد معظم الباحثين في مجال الاتصال أنه لا يوجد تنظيم أو إدارة دون اتصال حيث أن للاتصال دور مهم في جميع العمليات الإدارية من تنظيم أو تخطيط ورقابة وتنسيق فالاتصال هو عصب العمليات الإدارية ومتطلب حتمي لأي تنظيم، أيضا يتضح أنه كلما كان الاتصال واضحا يسهل انسياب المعلومات داخل قنوات التنظيم فإن ذلك يساعد على كفاءة الأداء ويزيد من الفعالية حيث أن الاتصال الداخلي يلعب دورا هاما في اتخاذ القرارات إذ عن طريقه يمكن إيصال المعلومات والبيانات الصحيحة التي تأتي من الخارج والتي تساعد في اختيار أفضل البدائل للوصول لأرشد القرارات ويستطيع المدير باستخدام - المتاحة أن يوجد ويحد للموظفين أهداف المؤسسة والإمكانيات التي توضع تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف ويساهم أيضا في التنسيق أي التوضيح بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة، وهذا يتم بوجود قنوات اتصال جيدة في المؤسسة حيث يساهم أيضا في خلق الرضا والارتياح بين الموظفين وزيادة التفاهم والثقة فيما بينهم والارتقاء بمعنويات موظفين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة بإبداء آرائهم في المواضيع المطروحة حيث يمكن الاتصال الداخلي القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة دقيقة لمساعدته على اتخاذ قرارات سليمة مما يسهل عملية التوجيه والإشراف والتأثير على الموظفين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة في إطار ما يسمى بالثقافة من خلال ترسيخ قواعد وممارسات تتماشى مع الأهداف الواجب تحقيقها، عمليات الترسخ مرتبطة بمجموع العمليات المنقولة والمنشورة داخل التنظيم، هذه العادات والممارسات تشكل ثقافة تعيد

" 1 .

«ويساهم أيضا الاتصال الداخلي في الرفع من معنويات الموظف ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسات عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها كذلك زيادة انتمائهم إلى محيط عملهم وتحسين أدائهم كما يهدف الاتصال الداخلي إلى توفير المعلومات عن محيط المؤسسة وموظفيها وكذا شرح وتفسير القرارات بكل وضوح مما يقطع الطريق على مروجي الإشاعات».

2- الداخلي كيفية لتبادل المعلومات

تمهيد:

كيد وسائل الاتصال الداخلي كافيته للتبادل المعلومات د

المبحوثين - . أيأن وسائل الاتصال الداخلي كافيته لتبادل المعلومات،
حيث صرح لنا (-) مدقق حسابات ووسائل الاتصال الداخلي كافيته لتبادل
AZ مونتانا بمستغانم وذلك لكون الموظفين أي صعوبة في التواصل

التحليل:

صرح لنا كل المبحوثين بالإجابة نفسها، حيث أكدوا بأن وسائل . الداخلي كافية
AZ مونتانا بمستغانم، وأنهم لا يتلقون أي نقص في العمل

«حيث أن وسائل الداخلي تنقل المعلومات ما بين مستويات الإدارة بسرعة ودقة
عالية وتسهل الحصول على معلومات مرتفعة تساعد على رد الفعل السليم وإتمام عملية
بنجاح، كما يمكن لبعض وسائل أن تحفظ السجلات والملفات ويفيد ذلك في
إمكانية الرجوع إليها لمتابعة التقدم في الإنجاز وتتميز بأنها قادرة على تقديم معلومات كثيفة
والأمر الذي يمكن موظف الإدارة من استخدامها في عرض المعلومات المعقدة، والوقائع
والخطط ونتائج المتابعة والرقابة وبصفة عامة كلما قدمت وسيلة . معلومات كثيفة
ودقيقة كلما كان أفضل»¹.

الصعوبات التي يعترضها الموظفين أثناء العمل:

تمهيد:

1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، 47.

من الممكن أن تكون هناك صعوبات يعترضها الموظفون أثناء العمل ومن الممكن لا

1. رضك صعوبات في عملية مع باقي المستويات الإدارية.

تمهيد:

تعرضت في بعض الأحيان صعوبات يواجهها الموظفون في عملية
المستويات الإدارية لكن ما لوحظ في فندق AZ

أجاب كل المبحوثين بأنه لا توجد أي صعوبات تعترضهم، حيث قال ()
: " لا تعترضنا أي صعوبات في عملية مع باقي المستويات الإدارية، ذلك لأن
الداخلي بسيطة وسهلة."

التحليل:

صرح لنا المبحوثين إجابة واحدة أي انه لا توجد أية صعوبة تعترضهم مع باقي
المستويات الإدارية داخل فندق AZ مونتانا بمستغانم هذا لأن الوسائل المستخدمة سهلة
وبسيطة وتساهم بشكل كبير في سير العمل داخل الفندق، « فنشاط المنظمة يتوقف على
سلامة ونشاط اتصالها الإداري وذلك يخلق المناخ السليم . الفعال، ووضع سياسة
تعمل على تحقيق الأهداف الإدارية الحاجات البشرية، حتى يكون
الأفراد بعلم تام بنشاط المؤسسة، فأهدافها وخططها وبرامجها والعوامل السياسية
والاقتصادية، وحتى يكون لديهم القدرة على تحقيق أهداف سياسة . بفعالية ونجاح،
- اختيار التوقيت والظرف المناسب - ومواكبة التطور في -
والتقنيات الحديثة في - ، ثم تقضي مشكلات - ومعوقاته في مواقع التنفيذ
، والقيام بتقويم النتائج».

وخلاصة القول أن التسيير الجيد والفعالية في أداء العمل والتنسيق المستمر بين الموظفين
والدقة في إرسال المعلومات يلغي ويجنب الموظفين كل الصعوبات التي من
تعترضهم أثناء عملية التواصل مع باقي المستويات الإدارية¹.

عندما لم يكن لك تفاعل في العمل، هل يؤثر ذلك على أداء الوظيفي

تمهيد:

نقص التعامل أو انعدامه يؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي لذلك ينبغي تفاعل كل الموظفين ليكون أداء وظيفي أفضل.

مبحثين على نفس الإجابة، حيث عندما لا يكون هناك تفاعل يؤثر ذلك على الأداء الوظيفي.

حيث أجاب (. . .) : " بأن إنعدام تفاعل أي موظف في العمل يؤثر ذلك على الأداء الوظيفي داخل فندق مونتانا بمستغانم".

التحليل:

كانت إجابة كل المبحثين بإجابة واحدة، وذلك عندما لم يكن تفاعل أي موظف في العمل يؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي أي أن نقص أو تقصير من أحد الموظفين يؤثر على العمل بتعطله أو فشل، فالعمل الجيد والتفاعل بين الموظفين يعطي أداء وظيفي أفضل.

«حيث أن الأداء الوظيفي تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أيشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وهو كذلك جملة من التصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، وهو كل جهد فكري وعضلي يبذله العامل في موقع عمله مقابل

..فالاتجاه والمثابرة ومدى المهارة التي يمتلكها كل موظف، وجدية الموظف في
منها، كل هذا يؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي، كما أن القدرات التي يمتلكها الموظف لا بد أن يستغلها بقدر كافٍ ولا ينظر لجملة الصعوبات والإحباطات التي تكون ناتجة في عمله، بل لا بد أن يتجاوز كل ما ينقص من أدائه في العمل، فإذا كان هناك ثمة نظرية للأداء في العمل لا بد أن يعمل بها، بل يحاول المستحيل من أجل أن يستثمر الفرص السائحة له، فيعمل ويتفاعل مع كل نتائج يكون في صالح العمل، وتأثير كل موظف على موظف آخر بالإيجاب يزيد من أدائه الوظيفي¹.

فخلاصة القول أنه كلما كان التفاعل الكبير كانت محصلة الأداء مرتفعة في حين أنه إذا ستكون نتائج الأداء سلبية، فالعلاقة بين التفاعل والأداء الوظيفي هي علاقة تكاملية.

الشهادة المتحصل عليها:

التحليل:

¹ناصر قاسمي،الاتصال في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001 .180.

بالنسبة لشهادة الموظفين لإدارة فندق AZ مونتانا بمستغانم فإن بعض الموظفين لهم نفس الشهادة والتي تتمثل في ماجستير في المحاسبة ومراقبة التسيير، إلا أن الموظفين الآخرين فيوجد من لديه شهادة ماجستير في التدقيق، محاسب وإدارة، ويوجد أيضا من لديه شهادة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية، ومهندس تقني ال . . .

AZ.

النتائج العامة

:

بعد القيام بمقابلة مع الموظفين إدارة فندق AZ مونتانا بمستغانم ومن خلال تحليل المعطيات، استخلصنا مجموعة من النتائج:

- تساهم الأدوات والوسائل التي يستخدمونها في العملية الاتصالية في تسهيل عملية إيصال المعلومات والبيانات بين موظفي الإدارة.
- الداخلي على التشاور بين الموظفين وتسعى إلى خلق الرضا والارتياح في زيادة التفاهم والثقة بينهم.
- تحقق أنماط الاتصال الداخلي تكامل جهود مصالح المؤسسة أو تماسك موظفيها على اختلاف مستوياتهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة وخلق روح التعاون.
- يساهم الاتصال بين المدير و الموظفين إلى تحديد أهداف التنظيم للموظفين بصفة عامة ويشجع لهم الواجبات والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤديها والإمكانيات التي تضعها الإدارة تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف.
- يعمل الاتصال بين الموظفين والمدير على ربط أهداف الفرد والجماعات وأهداف المؤسسة أيضا.
- يحقق الاتصال الداخلي التفاعل والتكامل بين موظفي الإدارة، وعن طريقه يمكن توفير المعلومات والبيانات والوصول إلى قرار الذي يتصف بالرشد.
- تساهم وسائل الاتصال الداخلي في السير الحسن للإدارة وتسهل العملية الاتصالية داخلها.
- يقوم الاتصال الداخلي بالتنسيق بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة
- الاتصال الداخلي وسيلة أساسية لإنجاز الأعمال والمهام والفعاليات

:

قمنا في هذا الفصل بالدراسة الميدانية لمؤسسة فندق AZ مونتانا لولاية مستغانم ووصلنا إلى أنه بالرغم من توفره على دائرة اتصال داخلي لكنه لا يولي اهتمام كبير لجانب مهم من شأنه أن يدعم الاتصال داخل المؤسسة، وهو ما يتعلق بالدورات التكوينية للعمال وشبكة الانترنت، وهذا ما تم ملاحظته من خلال الدراسة التي قمنا بها والإجابات التي تحصلنا عليها

وقد أسفرت دراستنا الميدانية على أن العلاقات الجيدة من شأنها تفعيل الاتصال الداخلي وبطريقة جد فعالة تزيد من نشاط المؤسسة وتساعد على تحقيق أهدافها، ولا يمكننا النفي أن الاتصال الداخلي يكتسي أهمية كبيرة في مؤسسة فندق AZ، حيث يهدف إلى تنسيق الأعمال والنشاطات ويساهم في تزويد العمال بالمعلومات الصادقة والصحيحة، كما وقفنا على أن الاتصال الرسمي من أكثر الأنواع الاتصالية استخداما في المؤ .

كما أن الوسائل المستعملة قد أدت دورها ولو كانت ناقصة إلى حد ما في تحسين المستوى

خاتمة

:

AZ مونتانا مستغانم من أجل توضيح

واقعه في الفندق وتوضيح دوره في تسييره باعتباره نشاط مهم جدا لقيام الفندق بمهمته على أكمل وجه، وقد بنينا اعتباراتنا هذه كون الاتصال يعد ميدانا خصيا للدراسة العلمية، ونقطة التقاء يوفد إليها الباحثون من تخصصات متعددة واهتمامات متباينة يدفعهم إلى هذا أهداف خاصة مرتبطة إلى حد كبير بمجال اهتمامهم.

وقد ارتبطت إشكالية بحثنا بدراسة الدور الذي تلعبه الأهمية التي أصبح للاتصال الداخلي يكتسيها داخل أي مؤسسة من خلال دراسة نظرية وتطبيقية تم تركيزنا فيه عن كل ما يتعلق بالاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

. . . AZ من أجل إثبات صحة فرضياتنا التي أردنا منها الوصول إلى نتائج استنادا على ما جاء في الجانب النظري أو التطبيقي على حد سواء.

وبما أن الاتصال الداخلي نشاط لا يمكن الاستغناء عنه من طرف الفندق فلا يمكن القيام باتصال خارجي أو علاقات عامة دون وجود اتصال داخلي وهو ما فرض عليه الاهتمام بهذا النوع من الاتصال والعمل على تحسينه ووضع إستراتيجية داخلية فعالة كونه مؤسسة اقتصادية تعكس واقع الاتصال في الجزائر وكل هذا جاء من أجل نجاح العملية الاتصالية من جهة وتحقيق رضا الموظفين والرؤساء من جهة ثانية ورفع إنتاجية العامل من جهة ثالثة وتحقيق الأهداف المؤطرة والمرجوة من جهة أخرى، وحيث أن الاتصال الداخلي يحقق التفاعل والتكامل بين موظفي الإدارة، وعن طريقه يمكن توفير المعلومات والبيانات والوصول إلى قرار الذي يتصف بالرشد، والاتصال الداخلي هو وسيلة أساسية لإنجاز الأعمال والمهام والفعاليات المختلفة في المؤسسة، حيث يساعد الاتصال الداخلي على التفاهم والتشاور بين الموظفين.

قائمة المصادر

والمراجع

:

(1) المعجم الوجيز (الميسر)، جميع الحقوق محفوظة، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، الكويت، 1414هـ-1993 .

(2) محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2004.

:

(3) أبو سمرة محمد، الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009.

(4) أبو سمرة محمد، الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011.

(5) الاتصالات التسويقية والترويج، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، د ب 2009.

(6) الجردان عبد الناصر ولبنان هائف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

(7) الجوهر محمد ناجي ، الاتصال التنظيمي، ط1، دار الكتاب الجامعي، العين، أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة) 2000.

(8) الحمودي شريف ، مهارات الاتصال، دار يافا العملية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

(9) ، أخلاقيات العمل، ط4، دار لمسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

(10) 1 دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، د .

(11) الصريفي ، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2008.

(12) ، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر، عمان، 2007.

(13) الطائيحميد عبد النبي، مدخل إلى إدارة الفنادق، مؤسسة الوراق، الأردن، 2006.

14) العلاق بشير، الاتصال في المنظمات بين النظرية والممارسة، دار اليازوري، عمان، 2009.

15) القريوني محمد قاسم، الإدارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق، جمعية المطابع التعاونية، عمان، الأردن، 1985.

16) المرسي جمال الدين محمد، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.

17) النجار نبيل جمعة الزغبي ماجد راضي ، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، 2 2010.

18) موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.

19) بن حبيب عبد الرزاق، اقتصادية وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000.

20) الطاهر وآخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، هومه للنشر، الجزائر، 2003.

21) ، مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005 .

22) محمد منير، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.

23) خضير كاظم حمود وسلامة - - - 1 - - - للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

24) دليو فضيل، اتصال المؤسسة (إشهار علاقات عامة، علاقات مع الصحافة) دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.

25) حسين عبد المجيد 4، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2004.

- (26) رشوان حسن عبد الحميد، أصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003.
- (27) سلطان محمد صاحب، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- (28) ، المشتريات وإدارة المخازن، الدار الجامعية، بيروت، 1995.
- (29) - - - ، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الأسس النظرية والعلمية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، د ب ن 2001.
- (30) ، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات، ط3 2003.
- (31) عبد عبيد عاطف عدلي، مدخل إلى الاتصال وإلى ا. - - - . القاهرة، 1999.
- (32) عبد الحميد - ، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، د ط عالم الكتب، القاهرة، 1998.
- (33) - منير زيد - 1، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- (34) عليان - رحي غنيم محمد عثمان - - 2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- (35) عدونناصر دادي، اقتصاد مؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.
- (36) ، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- (37) قاسمي ،الاتصال في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
- (38) قنديل سيد محمد، سامح عبد المطلب عامر، التطوير التنظيمي، ط2 - - - والتوزيع، 2010.
- (39) محي الدين السيد علي محمد أمين، إدارة الفنادق، رفع كفاءتها الانتاجية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 1998.

40) محمد أمين محي الدين سيد علي، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، ط1 للنشر والتوزيع، عمان، 1998.

41) ، إدارة الأعمال الصغيرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.

42) نهر هادي الخطيب أحمد محمود، ادارة الاتصال والتواصل، عالم المكتب الحديث، 2009.

:

43) دليلة - ممارسة الاتصال بالمنشأة الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة بسكرة، سنة الدراسة، 2005-2006.

44) قبائلي حياة، إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، 2007-2008.

الفهرس

إهداء

باللغة العربية

باللغة الإنجليزية

.....

الجانب المنهجي:

- 05.....دراسة الاستطلاعية
- 06.....
- 07.....تحديد الإشكالية
- 08.....أسباب اختيار الـ
- 08.....أهـ
- 09.....أهمية
- 09.....تحديد المفاهيم
- 14.....منهج الدراسة
- 14.....جمع البيانات
- 15.....والعينة
- 16.....
- 17.....

_____:

:



~~تمهيد~~

- 25..... :
- 28..... :
- 31..... :
- 32..... : أهمية الاتصال الداخلي :
- 34..... : أهمية الاتصال الداخلي في الفندق.

الاقتصادية.

~~تمهيد~~

- 39..... : وظائف المؤسسة الاقتصادية.
- 41..... : أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية.
- 43..... : أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية.
- 45..... : -معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية.
- 47..... : الفندق كمؤسسة اقتصادية.

الجانب التطبيقي:

❖ الجانب التطبيقي: واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية فندق AZ

~~تمهيد~~

- 52..... : التعريف بفندق AZ
- 53..... :
- 54..... : مهام فندق AZ
- 55..... : الهيكل التنظيمي لفندق AZ

56.....عرض وتحليل نتائج المقابلة :

70.....

72..... -

.....

الملاحق

تقديم المقابلة:

تحية طيبة.

نقدم هذه المقابلة في إطار انجاز مذكرة تخرج ماستر 2 في الاتصال التنظيمي تحت عنوان "واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية (AZ - - - - -) دراسة تحليلية حول واقع الاتصال الداخلي في فندق AZ - - - - -".

. الإعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي منحنا جزءا من وقتكم من أجل محاورتكم حول موضوع واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية - AZ - - - - -.

نحيط علما أن معلوماتكم المصرح بها سوف تستخدم لأغراض علمية وإذا لم يكن لديكم مانع سنقوم بتسجيل حوارنا.

دليل المقابلة

التاريخ: 2020/05/16

13:30 :

AZ : - ولاية مستغانم-

- سير العملية الاتصالية داخل إدارة فندق AZ :

- 1- ماهي الأدوات والوسائل التي تستخدمونها في العملية الاتصالية؟
- 2- ماهي الوسائل التي تفضلها
- 3- ماهي أنماط الاتصال الداخلي؟

- AZ

- 1- كيف يتم الاتصال بين المدير والموظفين؟
- 2- كيف يتم الاتصال بين الموظفين والمدير؟

- مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين أداء الوظائف داخل فندق AZ

1- هل يساهم الاتصال الداخلي في زيادة فعالية العمل داخل إدارة فندق AZ

2- هل وسائل الاتصال الداخلي كافية لتبادل المعلومات؟

- الصعوبات التي تعترضها أثناء العمل:

- 1- هل تعترضك صعوبات في عملية الاتصال مع باقي المستويات الإدارية؟
- 2- عندما لم يكن لك تفاعل في العمل هل يؤثر ذلك على الأداء الوظيفي؟

:

:

المهنة:

الشهادة المتحصل عليها:



