جـــامـــعة يحـــيى فـــارس بالمـــــديـــة

كـــليـــة العلـــوم الانســـــانية و الاجتمـــاعية

قـــسم علـــوم الاعـــلام و الاتـــصـــال

تـــخصص اتصـــال وعلاقـــات عـــامة

عنوان المذكرة

أثر اخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها على مستوى المؤسسات الخدماتية

"دراسة مسحية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية خلال الفترة من

2020/07/15 الى 2020/09/08"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال : تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين :

- **كشاد سامية**
- **بودالي نورة**

إشراف الدكتورة :

د. بوخرص نادية

أعضاء لجـــنة المناقشة

	رئيســـا
بوخرص	مشرفة ومقررة
	مناقشا

السنة الجامعية :2019/2020

خطة البحث

مقـــدمـــة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- الإشكالة
- التساؤلات
- مفاهيم الدراسة
- اسباب اختيار الموضوع
- مجالات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- مجتمع و عينة الدراسة
- منهج الدراسة و الأدوات
- الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الأخلاقيات المهنية للعلاقات العامة و الأداء الوظيفي

- تمهيد الفصل

المبحث الاول : الأطر النظرية لأخلاقيات العلاقات العامة

- تمهيد

المطلب الاول: مفهوم أخلاقيات العلاقات العامة

المطلب الثاني: أهمية أخلاقيات العلاقات العامة

المطلب الثالث: مصادر اخلاقيات العلاقات العامة

المطلب الرابع: أبعاد أخلاقيات العلاقات العامة

المطلب الخامس: أهم المواثيق الأخلاقية المنظمة لمهنة العلاقات العامة

خلاصة :

المبحث الثاني: الأخلاقيات المهنية للعاملين بالعلاقات العامة :

تمهيد :

المطلب الأول: خصائص العاملين بالعلاقت العامة.

المطلب الثاني: شروط و متطلبات ممارسي العلاقت العامة.

المطلب الثالث: الواجبات الاخلاقية لممارسي العلاقات العامة.

المطلب الرابع: مسؤوليات ممارسي العلاقات العامة.

المطلب الخامس: أهم القيم الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة.

خلاصة

المبحث الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

تمهيد

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: أهمية الأداء الوظيفي

.المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي و محدداته.

المطلب الخامس: أثر أخلاقيات العلاقات العامة على أداء ممارسيها.

خلاصة

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: اثر اخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

- **تمهيد**

المبحث الاول: بطاقة فنية حول مؤسسة الخطوط الجوية

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

المطلب الثاني: نبذة تاريخية عمن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

المطلب الثالث: مهام مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

المطلب الرابع: أهداف مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

المطلب الخامس: تنظيم إدارتي الاتصال و العلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

المبحث الثاني: تصور عام لاستنتاجات الدراسة

المطلب الاول: مكانة العلاقات العامة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

المطلب الثاني: مدى تطبيق المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة من طرف ممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية

المطلب الثالث: أكثر المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة تأثيرا على أداء ممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية

- نتائج الدراسة
- المقترحات
- الخاتمة
- قائمة المراجع
- قائمة الملاحق
- فهرس الأشكال
- فهرس الموضوعات

شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل

فإنّنا نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا...

في إنجاز هذا البحث المتواضع ...

ونخص بالذكر الدكتورة المشرفة

" د. بوخرص نادية "

الذي دعمتنا بنصائحه و توجيهاته ...

متمنين لهالتوفيق والسداد ...

كما لا ننسى توجيه الشكر إلى كل أساتذة

قسم الإعلام و الإتصال

بجامعة المدية

وكل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل...

شكـــــــــــرا جـــــــــزيـــــــــــلاً

الإهـــــــداء

أهدي ثمرة جهدي للذين تعبا و سهرا من اجل راحتي، والدي الكريمين أطال الله في عمرهما.

إلى إخوتي و أخواتي حفظهم الرحمان و رعاهم .

إلى كل أفراد عائلتي من كبيرهم إلى صغيرهم .

كل أساتذتي الأفاضل .

إلى زميلاتي و زملائي في الدراسة و أخص زميلتي التي شاركتني العمل.

إلى كل عين سهرت على طالب العلم.

و أرجو من الله العلي القدير أن يوفقنا لما فيه خيرنا و صلاح أمرنا و استقامة تهدينا ان شاء الله تبارك و تعالى.

سامية كشاد

.

الإهـــــداء

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع إلى :

والدي الكريمين حفظهما الرحمن ورعاهما

إلى كل أفراد عائلتي وعائلة زوجي

إلى زوجي محمد حفظه الله ورعاه

إلى أساتذتي الأكارم.

إلى زميلتي الغالية سامية الذي شاركتني في انجاز هذا العمل

إلى كل زميلاتي وزملائي في الدراسة

بودالي نادية

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر أخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها على مستوى المؤسسات الخدماتية ، وذلك من خلال السعي لتحقيق الأهداف الفرعية التالية :

1/ التعرف على مكانة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية

2/ قياس مدى تطبيق المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة من طرف ممارسيها بالمؤسسة الخدماتية .

3/ معرفة أكثر المعايير الأخلاقية للعلاقات العامة تأثيرا على الأداء الوظيفي لممارسيها على مستوى المؤسسة الخدماتية .

وقد وقع اختيار العينة على ممارسي العلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية .

ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على منهج المسحي من خلال توزيع استمارة استبيانية على أفراد العينة المكونين من 40 مفردة (وهم نفسهم يمثلون مجتمع البحث) ، حيث تم اختيار العينة بطريقة قصدية نظرا لمتطلبات الدراسة .

وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها :

1/ أن العلاقات العامة تحتل مكانة هامة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية ، وهذا ما استنتجناه من خلال موقع ادارتها في السلم الهيكلي والوظيفي للمؤسسة ، وما توافق أيضا مع نتائج دراسة الباحث مراد كيموش حول " العلاقات العامة وادارة الأزمة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية" .

2/ ممارسي العلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية يحرصون على تطبيق المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة الى حد كبير لأنهم يرون أنها ضرورية للغاية في أداء عملهم ، وهذا ماتوافق مع دراسة الباحث المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس المعنونة بأخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة حيث بلغ مستوى الالتزام 83,34 %

4/ توحيد علاقة طردية بين الالتزام بمعايير العلاقات العامة (الشفافية ، النزاهة ، الاتقان ، الأمانة ، المسؤولية ، الاحترام والعمل كفريق) ومستوى الأداء الوظيفي لممارسيها.

3/ أكثر المعايير الأخلاقية للعلاقات العامة تأثيرا على الأداء الوظيفي لممارسيها هي (النزاهة ، الشفافية ، الاحترام ، العمل كفريق والمسؤولية) وهذا ماتوافق مع دراسة المعتصم بالله هاني أبوالكاس المذكورة سابقا.

ومن أهم المقترحات التي وضعناها في دراستنا :

1/ ضرورة تعميق الوعي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة الخدماتية بالمعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة، وترسيخ قناعتهم بأهميتها وتأثيرها على مستوى أدائهم الوظيفي .

2/ السعي الى الحفاظ على مكانة ودور العلاقات العامة بالمؤسسة الخدماتية لتحقيق التواصل والحوار الفعال ، وتحقيق الأداء الفعال والمرونة في العمل ، وعدم حصر نشاطاتها في السعي لتحسين صورة وسمعة المؤسسة فقط .

3/ ضرورة اضافة موضوع " الالتزام الأخلاقي" الى البرنامج التدريبي الخاص بتعزيز الملكات العلمية والعملية لممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة .

4/اقامة ندوات وورشات عمل لترسيخ أهمية الالتزام بالمعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة في الأداء الوظيفي من طرف ممارسيها

5/ ضرورة تشكيل هيئة رقابية متخصصة في متابعة النزام العاملين بالعلاقات العامة بأخلاقيات المهنة ومنحها الصلاحيات التامة لتمكينها من ضبط اجراءاتها الرقابية

Abstract :

The study ains to determine the impact of the public relations ethics on functional performance for their practioners in service institutions and this by recalling these objective :

1/ knowing the pension of public relation in service institutions

2/ measuring the extent to which professional ethical standards are applied by there practitioners in service institutions

3/knowing the must effective ethical standards in public relations to job functional performance practitioners in service institutions

A sample composed on public relation practitioners ,from air Algeria was selected andto whim questionnaire were distribted (the 40 practitioners were chosen intentionally)

The study reached these main conditions :

1/ public relations occupies an important place in " Air Algeria " service deduced throught the position of management in the structural laddes and career of the service ,this conclusion correspond with a result reached by "Mourad Kinouch " in this research "Public relations and crisis Management in Air Algerie

2/ public relations practitioners of Air Algenie wiset on the lage application of ethical standard on! Sob functionality since they in doing their jobs, this is proved in the research of are consicus of its importance profession "Hani Ali Abau Elkas" entired "Professicanal ethics and its role and jobs functioning for the workers of privatey real it entreprise in the Gaza Strip as the application livel reached 83,34%

3/ the most influencing ethical standards for public relations on job functionality are: integrity, Transparency, respect, team work and responsibility, this correspond with 'Ali Aben Elkas" study.

4 / There exists an individual relation between, public relations commitment (integrity, transparency, respect Team work and responsibility level forits practitioners

Among the suggestions listed in this study :

1/ the importance of deepening awareness among public relations practitioners in service institutions of professional ethics and candidate their conviction on its importance

2/ Striding to preserve the statue and the role the public relation in services institutions to attain effective communicative and dialogue also achieve effective performance and flexibility in work . not to limit their activity in seeking only to improve the image repartition of The institution

3) Halting business Striu ars and works hops to deepening awareness to adhere to ethical standards in public relation jeeb profession on job performance by its panctitions

4) the importance of adding " professional ethics" doing the Training program

5/ the necessity of forming a specialized regulatory body to Follow of on employers commitment to public relation De professional ethics and granting full authority to control supervisory measures

مقدمـــة :

مما لاشك فيه أن تقدم ونجاح المؤسسات يتوقف على توفر المورد المالي وكفاءة العنصر البشري والقيم التي يحملها باعتباره الغاية والوسيلة في تطوير المنظمات وفي إجراء التغييرات المطلوبة فيها.

وبما أن المنظمات أصبحت تعتبر العامل الأساسي الذي تعتمد عليه في تحقيق أهدافها المختلفة ، أخذت تحرص على بمشاعرهم وتوفير السبل الكفيلة بضمان بقائهم واستمرار نشاطهم بالمؤسسة ، وفي مقابل ذلك تطلب منهم الولاء لها ، والإخلاص في تحقيق أهدافها وضرورة تحليهم بجملة من المعايير الأخلاقية لضمان ضبط أدائهم الوظيفي بها و الرفع من مستواه.

هذا الأخير الذي برزت أهميته بشكل كبير وحضي باهتمام جل المؤسسات على اختلاف أنواعها ومهامها حيث سعت الى رفعه حتى يتسنى لها التأقلم مع متطلبات التغير السريع والمنافسة الشديدة.

وتعد أخلاقيات المهنة أحد الأسباب الرئيسية في فجوة الأداء ،فغيابها يؤدي الى بروز الفساد الاداري والالتزام بها كفيل بتطوير أداء العاملين وضمان السير الجيد للعمل

ولأن وظيفة العلاقات العامة أصبحت تشغل مكانة مهمة داخل المؤسسات مختلف مجالاتها سواء العمومية أو الخاصة كونها تقوم بالعديد من النشاطات في سبيل ضمان بقاء المؤسسة وذلك عن طريق تحقيق اتصال وأداء فعال في المنظمة وكذا السعي الى تحقيق المرونة في العمل والحفاظ على سمعة المؤسسة والتفاهم المتبادل بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي .

وعليه كان لا بد من تأطير هذا الشريلب بمجموعة من الأخلاقيات العلمية والعملية الضبط أداء ممارسيها كم خلال تحليهم بمعاييرها الأخلاقية المتمثلة في الصدق الأمانة ، النزاهة ، الشفافية ، الاتقان ، الاحترام ، و العمل كفريق .... والفهم الصحيح لها

فالممارس لمهنة العلاقات العامة لابد أن يمتلك خلفية علمية وعملية في أداء وظيفته من جهة ومن جهة أخرى لا بد له أن يلتزم بجملة المعايير الأخلاقية المنظمة لمهنته ليحقق التوافق بين أدائه الوظيفي وسلوكاته مع زملائه ومع المتعاملين مع المؤسسة التي يعمل بها.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتحديد أُثر أخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها على مستوى المؤسسات الخدماتية من خلال اجراء دراسة مسحية

على ممارسي العلاقات العامة بؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية التي تعتبر مؤسسة خدماتية من الدرجة الأولى وتهدف الى تقديم خدمات النقل الجوي لكافة ولايات الوطن محليا ودوليا كما، أنها الوحيدة تقريبا التي تمتلك مديرية للاتصال والعلاقه العامه نظرا للحجم الكبير لجمهورها على المستوى الداخلي والخارجي .

والانجاز هذه الدراسه قمنا بتقسيم دراستنا الى ثلاث فصول :

الفصل الاول خصيصا للاطار المنهجي للدراسه تطرقنا فيه الى مختلف الاجراءات المنهجيه المتبعه في تناول الموضوع من عر ض للاشكاليه التساؤلات مفاهيم الدراسه اسباب اختيار الموضوع مجالات الدراسه اهدافها اهميتها مجتمع وعينه الدراسه ومنهاجها وادواتها والدراسات السابقه التي استندنا اليها في دراسه موضوعنا

والفصل الثاني كان عباره عن مدخل للاطار النظري وجاء بعنوان الاخلاقيات المهنيه للعلاقات العامه والاداء الوظيفي تضمن تمهيدا للفصل ثلاث مباحث ضم المبحث الاول اهم الاطر النظريه للاخلاقيات العلاقات واندرجت تحته خمس مطالب حول المفهوم الاهميةِ مصادر الاخلاقيات العلاقات العامه وابعادها واهم المواثيق الاخلاقيه المنظمه لها

لمبحث الثاني جاء بعنوان الاخلاقيات المهنيه للعاملين بالعلاقات العامه ضمه هو الاخر خمس مطالب حول خصائص ممارسي العلاقات العامه شروطهم ومتطلباتهم وواجباتهم الاخلاقيه مسؤولياتهم واهم القيم الاخلاقيه الواجب الالتزام بها من طرفهم اما المبحث الثالث خصصناه لماهيه الاداء الوظيفي ضمه خمس مطالب حول مفهومها عناصره اهميته العوامل المؤثره فيه ومحدداته وفي المطلب الخامس خلصنا الى اثر اخلاقيات العلاقات العامه على الاداء الوظيفي.

والفصل الثالث خاصه الجانب التطبيقي للدراسه وعنوناه باثر اخلاقيات العلاقات العامه على الاداء الوظيفي لممارسيها لمؤسسه الخطوط الجويه الجزائريه تضمن مبحثين المبحث الاول كان عبارة عن بطاقه فنيه حول مؤسسه الخطوط الجويه الجزائريه والمبحث الثاني كان عباره عن تصور عام لاستنتاجات الدراسة بعدها تطرقني نتائج الدراسه المقترحات وفي خاتمه الدراسه اشرنا الى النتيجه العامه للدراسه والتي تعتبر اجابه عن سؤال اشكاليه ثم اتبعناها بقائمه المراجع قائمه الملاحق)تضمنت دليل الاستماره) فهرس الاشكال وأخيرا فهرس المحتويات.

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

- الإشكالية
- التساؤلات
- مفاهيم الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- مجالات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهميه الدراسة
- مجتمع وعينه الدراسة
- منهج الدراسة والأدوات
- الدراسات السابقة

الإشكالية :

تعتبر العلاقات العامه وظيفه اداريه لا غنى عنها في المؤسسات فهي نشاط حيوي متخصص في اقامه علاقات جيده بين المؤسسه وجمهورها الداخلي والخارجي فهي تسعى للتعريف بالمؤسسه ونشاطاتها وتحسين صورتها وتسهر على اقامه وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسه وجمهورها كما تقدم خطاطا وبرامج تدرس من خلالها توجهات المؤسسه وتعدلها بما يتفق مع جمهورها وسياستها العامه لذلك تعد من الوظائف المهمه.

وكغيرها من المهن الاخرى يؤطر نشاط العلاقات العامه بمجموعه من الاخلاقيات العلميه والعمليه التي تضبط اداء ممارسيها حيث تكمن أهميه العنصر الاخلاقي في ممارسه هذا النشاط في التحلي بالامانه والعداله والصدق والشفافيه فيما يصدر عنها من معلومات بالاضافه الى تنميه الثقه المتبادله والاحترام بين الممارسيها وبين العاملين في المؤسسه وبين المؤسسه وجمهورها الخارجي في اطار التطبيق الجيد والملتزم للقوانين والانظمه والتعليمات والمواثيق الاخلاقيه المنظمه لها وهذا ماذا يحقق للمؤسسة النجاح والفعاليه في مختلف مجالات نشاطها.

فالفهم الصحيح لأخلاقيات العلاقات العامه يساهم في تحقيق الاداء الفعال والجيد للممارسه على ارض الواقع فالممارس لمهنه العلاقات العامه لابد ان يمتلك خلفيه علميه ومهنيه مميزه تتيح له التمتع باحترافيه عاليه لاداء هذه المهنة ومن جهه اخرى لا بد ان يلتزم بالمبادئ الاخلاقيه المنظمه لها لتحقيق التوافق بين انشطه وسلوكياته مع زملائه في المؤسسه ومع الجمهور الخارجي لها.

ونظرا لاهميه تطبيق العناصر الاخلاقيه للعلاقات العامه لدى ممارسيهت حاولنا من خلال دراستنا هذه أن نسلط الضوء على" أثر اخلاقيات العلاقات على الاداء الوظيفي لممارسيها على مستوى المؤسسات الخدماتيه" عن طريق تطبيق دراسه مسحيه على ممارسي العلاقات العامه بشركه الخطوط الجويه الجزائريه باعتبارها مؤسسه خدماتيه من الدرجه الاولى تهدف الى تقديم وتوفير خدمات النقل الجوي الى كافه الولايات الوطن دون استثناء وتمتلك مديريه للاتصال والعلاقات العامه نظرا للعدد الكبير لجمهورها الخارجي وخاصه جمهورها الداخلي الذي يزيد عن 10000 موظف.

حيث تراوحت مده الدراسه الميدانيه شهرين من الزمن من 15 جويليه 2020 الى 08 سبتمبر 2020

كمحاوله منا لمعرفه مدى توظيف المعيار الاخلاقي في نشاط العلاقات العامه بالمؤسسات الخدماتيه الجزائريه وانعكاسها على الاداء المهني لممارسيها انطلقنا من سؤال الاشكاليه التاليه : " كيف تؤثر المعايير الاخلاقيه للعلاقات العامه على الاداء الوظيفي لممارسيها بالمؤسسات الخدماتيه الجزائريه "

(مؤسسة الخطوط الجوية الجزائريه) ؟

التساؤلات :

1/ ما هي مكانه العلاقات العامه في مؤسسه الخطوط الجويه الجزائريه ؟

2/ما مدى تطبيق المعايير الاخلاقيه لمهنه العلاقات العامه من طرف ممارسيها بمؤسسه الخطوط الجويه الجزائريه ؟

3/ما هي اكثر المعايير الاخلاقيه للعلاقات العامة تاثيرا على الاداء الوظيفي لممارسيها على مستوى مؤسسه الخطوط الجويه الجزائرية ؟

مفاهيم الدراسة:

1/ مفهوم الأثر:

لغة: مصدر اثر علي أثر في، و يعني إحداث تغيير[1]

اصطلاحا: يمكن تعريف الاثر بشكل ما بأنه التغيير الذي يطرا على الفرد ابتداء من الاهتمام بشيء ما مرورا بحدود تدعيم داخلي للاتجاهات الى حدوث تغيير على تلك الاتجاهات ، ثم في النهاية اقدام الفرد على سلوك علني[2]

اجرائيا: نقصد بالأثر في دراستنا هذه الانعكاسات المترقبة عن التزام العاملين بالعلاقات العامة على اداء رسائلهم الاعلامية

2/ مفهوم أخلاقيات العلاقات العامة

أ/ مفهوم الأخلاق

لغة:جمع الخلق والخلق بضم اللام وسكونها هو الدين والطبع والسجية والمروءة وحقيقتها انها سوره الإنسان الباطنة وهي نفسه و أوصافها ومعانيها المختصة بها بمنزله الخلق (صورته الظاهرة و أوصافها ومعانيها[3]

---

[1]المنجد في اللغة والاعلام، ط ،40 دار المشرق، بيروت، 1952 م ص 13

[2]محمد منير حجاب المعجم الاعلامي، ط 1،دار الفجر،القاهرة 2004م، ص 114

[3]بيان خلف السكارنة، اخلاقيات العمل، ط 1، دارالمسيرة، عمان، 2009م ص1

اصطلاحا:عرفها قاموس اكسفورد (oxford dictionary) بأنها تعني مبادئ الأدبية و قواعد السلوك[1]

اجرائيا: تعني مجموعه القواعد السلوكية التي يلتزم بها الانسان الذي يعيش في جماعه ما

ب/مفهوم العلاقات العامة:

لغة:مفهوم العلاقات العامة مقسم الى كلمتين:

- **العلاقات:**تعني الصلاة والروابط وخيوط الاتصال بين الاشخاص والمؤسسة والعامة
- **العامة**: يقصد بها عامه الناس الشعب او الجماهير[2]

اصطلاحا:عرفها الاتحاد الدولي للعلاقات العامة بانها وظيفه اداريه ذات طبيعة تخطيطيه دائمة تعريف المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة من خلالها الى كسب واستمرار الفهم والتعاطف لأولئك الذين تهتم بهم عن طريق تقويم الراي العام اتجاهها بغرض ايجاد ارتباط وثيق بين سياستها واجراءاتها[3]

---

[1]فيليب هينسلو، إدارة فن العلاقات العامة، ب ط، ترجمة خالد العامدي، دار الفاروق، القاهرة، 2007م، ص25

[2] عبد العزيز صالح، الإدارة العامة المقارنة، ط1، دار العالمين الدولية، عمان، 2000م، ص30

[3] ابراهيم امام العلاقات العامة و الاعلام ب ط المكتبة الأنجلو مصرية عمان 1986 ص 04

إجرائيا: هي الجهود المقصودة و المستمرة و المخططة التي تقوم بهاإدارة المؤسسة بهدف تحقيق التفاهم المشترك و إرساء علاقات سليمة بينها و بين الجماهير التي تتعامل معها داخليا و خارجيا.

ج/ أخلاقيات العلاقات العامة:

و تعني التزام الممارسين لمهنة العلاقات العامة بالصدق و الأمانة و تحري الحقيقة و الدقة و التمسك بالأخلاق الحميدة و تجنب المكر و الخداع و التظليل [1]

إجرائيا: تعني مدى التزام العاملين بقسم العلاقات العامة على مستوى المؤسسات الخدماتية الجزائرية بمعيار الإتقان، الأمانة، النزاهة و الشفافية، المسؤولية و الاحترام.

3/ مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء لغة: هو مصدر الفعل أدى، و يقال أدى دينه: أي قضاه، و أدى الشيء جاء به، و تشير بعض الكتابات إلى أن الأداء هو أداء مهارة، و هو القدرة على عمل شيء ما (أداء العمل)[2]

الأداء الوظيفي اصطلاحا: هو محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات و التقنيات التي تواجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة[3]

إجرائيا:يعني تنفيذ الموظف للمهام و المسؤوليات المنوطة به و التي تحددها المؤسسة التي يعمل بها.

---

(1)بسام عبد الرحمان الجرايدة، إدارة العلاقات العامة، ط1، دار أسامة، الأردن، 2013م، ص335

(2) ابن منصور، لسان العرب، المجلد14، دار جابر، بيروت، 2000م، ص26

(3) وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، ب ط، مديرية النشر بجامعة 8 ماي 1945م، الجزائر، 2004م، ص30

4/ مفهوم المؤسسة الخدماتية:

أ/ مفهوم المؤسسة:

لغة: هي إسم مكان للفعل اسس، و مصدرها تأسيس أي جعل الشيء أساسا، و تعني عملية جمع عوامل معينة، و ترتيبها من أجل تحقيق هدف معين، أي أن المؤسسة هي المكان الذي تطبق فيه مختلف هذه العمليات، و تعد المؤسسات مكان اجتماع الأشخاص لتتكامل قدراتهم من أجل إنتاج خدمة أو سلعة معينة.[1]

اصطلاحا: تعرف بأنها الإطار الذي يجمع بين العاملين و الوسائل و الإمكانيات التي بواسطتها يستطيع، الإداري تنفيذ خططه و أهدافه.[2]

إجرائيا: المؤسسة هي كل بناء له أهداف معينة، تشمل مجموعة من الوسائل المادية و المالية و البشرية، التي من شأنها تسهيل العمل بها من أجل تحقيق أهدافها

ب/ مفهوم المؤسسة الخدماتية:

هي نظام يتكون من مجموعة من الأفراد ذوي الخبرة و الموارد المالية و المادية و التقنية، تهدف إلى إنتاج خدمات قصد إرضاء المستهلكين و تلبية رغباتهم.

5/ تعريف شركة الخطوط الجوية الجزائرية:

هي منظمة وطنية لاستغلال الخدمات الجوية، تحظى باستقلالية مالية، و مراقبة من طرف وزارة النقل التي تفرض عليها عدة قواعد و قوانين و تعتبر أكبر شركة طيران في إفريقيا، و قد تأسست عام 1993م[3]

---

(1) اكرام فؤاد المنجد الطالب ط 2 دار المشرق بيروت 1978 ص 12

(2) محمد شاكر عصفو أصول االتنظيم و الأساليب ط 7 دار المسيرة للنشر و االتوزيع عمان 2011 م ص 124

(3) http://airalgerie.dz/ar/consulté le 01/08/2020

أسباب اختيار الموضوع :

أ/الأسباب الذاتية :

- ميولنا الشخصي لمعالجه مثل هذه المواضيع
- الشعور بوجود مشكله بحثيه حول اثر اخلاقيات العلاقات العامة على الاداء الوظيفي لممارسه على مستوى المؤسسات محاوله اثراء ميدان البحث العلمي

ب/الأسباب الموضوعية :

- محاوله اثراء ميدان البحث العلمي
- محاوله معرفه اثر التزام ممارسي العلاقات العامه بالمعايير الاخلاقيه لهذه المهنه على ادائهم الوظيفي

مجالات الدراسة :

اشتملت الدراسة على ثلاث مجالات اساسيه هي :

1-المجال المكاني شركه الخطوط الجويه الجزائريه

2- المجال الزمني : تراوحت فتره الدراسه الميدانيه شهرين من الزمن من 15 جويلية 2020 الى 08 سبتمبر 2020

3- المجال البشري : العاملين بقسم العلاقات العامه والاتصال بالمديريه العامه للمؤسسه وبعض وكالاتها التجاريه والبالغ عددهم 40 عاملا

أهداف الدراسة

تسعى الدراسه الى تحديث اثر اخلاقيات العلاقات العامه على الاداء الوظيفي لممارسيها على مستوى المؤسسه الخدماتيه (مؤسسه الخطوط الجويه الجزائريه) عن طريق تحديد الاهداف الفرعيه :

1/ التعرف على مكانه العلاقات العامه في مؤسسه الخطوط الجويه الجزائريه

2/ قياس مدى تطبيق المعايير الاخلاقيه لمهنه العلاقات العامه من طرف ممارسيها بالمؤسسه في ادائهم الوظيفي

3/ تصنيف الضوء على اكثر المعايير الاخلاقيه التي تؤثر على الاداء الوظيفي لممارسيها بالمؤسسه

أهمية الدراسة

أ/ الأهمية العلمية :

- تضيف هذه الدراسه معلومات قيمه الى ميدان البحث العلمي ومفيده للباحثين في مجال العلاقه العامه
- تركز الدراسه على موضوع مهم لم ياخذ حقه الكافي من الدراسه من طرف الباحثين فهو يوضح اثر اخلاقيات العلاقات العامه على الاداء الوظيفي لممارسيها بالمؤسسه

ب/ الأهمية العملية :

- تساعد هذه الدراسه في تحديد واضح ودقيق لاهم الاخلاقيات المهنيه لوظيفه العلاقات العامه الواجب الالتزام بها من طرف ممارسيها
- قدمت الدراسه جمله من المقترحات لترسيخ اخلاقيات العلاقات العامه لدى ممارسيها لتبني مستويات اداء افضل

مجتمع وعينة الدراسة :

أ/ مجتمع الدراسة : يعرف على انه العناصر التي لها خاصيه او عده خصائص مشتركه تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى التي يجري عليها البحث او التقصي[1]

ويتمثل مجتمع دراستنا في جميع العاملين بقسم الاتصال والعلاقه العامه على مستوى المديريه العامه لمؤسسه الخطوط الجويه الجزائريه وبعض الوكاله التابعه لها والذين بلغ عددهم اربعون مفردة

ب/ عينة الدراسة : تعرف العين بانها نموذج يشمل جانب او جزء من وحدات المجتمع الاصل المعني بالبحث وتكون ممثله له بحيث تحمل صفاته المشتركه وهو ما يغني الباحث عن دراسه كل وحدات ومفردات المجتمع الاصلي[2]

---

[1] موريس انجرس : منهجيه البحث العلمي في العلوم الانسانيه تدريبات علميه ترجمه بوزيد صحراوي واخرون دار القصبه الجزائر 2006 صفحه 98

[2] عامر ابراهيم قنديلجي البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات دار الياسوري العلميه عمان 1999 صفحه 13

ولجأنا في دراستنا هذه الى العينة القصدية في اختيار مفردات العينه نظرا لطبيعه دراستنا التي ركزت على ممارسي العلاقات العامه في المؤسسه الخدماتيه لشركه الخطوط الجويه الجزائريه حيث بلغ عددها 40 مفرده موزعه على المديريه العامه للمؤسسه والبعض الوكالات التابعه لها

منهج الدراسة والأدوات :

أ/ منهج الدراسة : هو الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقه في العلوم بواسطه طائفه من قواعد عامه تهيمن على سير العقل متحدث عمليات تحدد الى نتيجه معلومه ما هو الطريق المؤدي لكشف عن حقيقه العلوم[1]

ونظرا لطبيعه دراستنا التي استدعت تسليط الضوء على الظاهره من كل جوانبها واستقصاء حقائقها كم هي في الواقع بقصد تشخيصها وتحديد العلاقات بين عناصرها استخدمنا المنهج المسحي الذي يقوم على تحديد الظاهره او المشكله التي ينبغي دراستها وتحديد الفروض او التساؤلات وتوفير المعلومات عن الموضوع واستخلاص النتائج واصدار التوصيات وما يجب ان يكون عليه الوضع[2]

ب/ أدوات الدراسة :

وهي تلك الوسائل المختلفه التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المستهدفه ضمن استخدامه لمنهج معينه واكثر وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على اداه الاستماره

1 محمد منير حجاب مرجع سابق صفحه 542

2 عمار بوحوش دليل الباحث في المنهجيه وكتابه الرسائل الجمعيه ديوان المطبوعات الجامعيه الجزائر 1990 صفحه 30

الاستبيان : هو القائمه التي تتضمن مجموعه من الاسئله المعد بدقه يجيب عليها اكبر عدد من الافراد المجتمع الذين يمثلون عينه البحث[1]

ومن اجل الحصول هل البينات والمعلومات اللازمه لبحثنا هذا قمنا بالاعتماد على هذه الاعداد من خلال توجيه بعض الاسئله للمبحوثين خدمه لموضوع دراستنا وحده على اربع محاور وهي محور البيانات الشخصيه المحور حول مكانه العلاقات العامه داخل مؤسسه الخطوط الجويه الجزائريه والمحور الثالث حول ماذا تطبيق المعايير الاخلاقيه لمهنه العلاقات العامه بالمؤسسه والمحورات الرابعه اكثر المعايير الاخلاقيه للعلاقات العامه تاثير على الاداء الوظيفي لممارسيها داخل المؤسسه وقدم صياغه وضع للاستماره بالتعاون مع الاساتذه المشرفه ثم ارضها عن بعد على لجنه من الاساتذه المحكمين وهم :

- الأستاذ "بسام أحمد شريف " أستاذ محاضر بقسم علوم الاعلام والاتصال بجامعة يحي فارس بالمدية
- الاستاذ "حسام سلمان " أستاذ محاضر بكلية العلوم السياسة والاعلام بجامعة الجزائر 03

وبعد مراجعة الملاحظات المقدمة من طرف الأساتذة الأفاضل تم تجهيز الاستمارة النهائية والمشكلة من 33 سؤالا

الدراسات السابقة :

هناك بعض الدراسات السابقه التي تناولت موضوع الاخلاقيات العلاقات العامه وقد تناولته من زوايا مختلفة.

وسوف نستعرض لما يلي اهم الدراسات التي تم الاستفاده منها مع الاشاره الى أبرز ملامحها وتقديم جوانب الاتفاق والاختلاف بينهما وبين دراستنا.

[1] مروان عبد المجيد البحث العلمي للرسائل الجامعيه مؤسسه الوراق الاردن 2000 ميلادي صفحه 174

الدراسات التي تناولت محور أخلاقيات العلاقات العامه :

الدراسة الأولى :

الباحثه مونا حيدر عبد الجبار بعنوان تحديد اثر اخلاقيات العلاقات العامه في القرارات الاستراتيجيه دراسه وصيغة تحليليه لاراء عينه من القيادات الاداريه في وزاره التعليم العالي والبحث العلمي اطروحه الدكتوراه غير منشورة جامعه بغداد كليه تربيه البنات 2015 وقد تناولت الاشكاليه التاليه :

ما هو اثر اخلاقيات العلاقات العامه في سياغه القرارات الاستراتيجيه الناجحه؟

وقد اعتمدت الباحثه في تفكيكها لهذه لهذا السؤال العملي فرضيتين:

الفرضيه الاولى (1) :هناك علاقه ارتباطية معنوية بين مبادئ اخلاقيات العلاقات العامه وصناعه القرارات الاستراتيجية

الفرضيه الثانيه (2) : هناك تاثير معنوي لمبادئ اخلاقيات العلاقات العامه في صناعه القرارات الاستراتيجيه بالمؤسسة

وقد هدفت الدراسه الى :

1/ تحديد ما هي اخلاقيات العلاقات العامه واهم مبادئها الاخلاقيه وتشخيصها لعينه البحث

2/ تحديد المضامين والدلالات النظريه والعمليه وحدود هذه العلاقات بالنسبه لمديري الادارات العليا في المنظمه العامه.

وتمثلت عيناتها في 64 فرد من شاغل المناصب الاداريه داخل وزاره التعليم العالي والبحث العلمي مستخدمه اداه الاستماره لجمع البيانات وفقا للمنهج الوصفي التحليلي

وكان من ابرز النتائج المتوصل اليها :

1/ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي استيعاب اداره وزاره التعليم العالي والبحث العلمي بشكل عام لمعايير أخلاقيات العلاقات العامه الى انها مازالت تحصر دور العلاقات العامه في نشر صوره حسنه للمنظمه

2/ وجود ادراك متوسط لدى اداره الوزاره المبحوثه لاهميه الالتزام الاخلاقي لاداره العلاقات العامه في تعزيز صياغة وبناء القرارات الاستراتيجيه الفاعله بسبب محدوديه الوعي لدور وتأثير هذه الاخيره

3/ أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لتحقيق علاقه ارتباطيه ايجابيه بين ابعاد الاخلاقيه للعلاقات العامه والقرارات الاستراتيجيه

4/ المعايير الاخلاقيه للعلاقات العامه تؤثر بدرجة متوسطه في القرارات الاستراتيجية[1]

ولهذه الدراسه مجال مشترك مع دراستنا من خلال الاهتمام بمحور الاخلاقيات العلاقات العامه وداخل المؤسسات الخدماتيه وهو يعد محورا مهما في دراستنا الذي سنحاول البحث فيه في نفس النوع من المؤسسات مع الاحتفاظ بنفس المنهج ونفس اعداد جمع البيانات وقد افادتنا هذه الدراسه بشكل عام في معرفه ابعد موضوعنا وبعض النقاط التي يجب التركيز عليها عند طرح اسئله الاستماره الى انها اختلافات عن دراستنا في هدفها العام ألا وهو معرفه اثر اخلاقيات العلاقات العامه على صياغه قرارات الاستراتيجيه الناجحه داخل المؤسسات الخدميه ونحن درسنا اثر الاخلاقيات على الاداء الوظيفي كما انها عينتها شملت جميع الاداريين في مؤسسه الدراسه على اختلاف تخصصاتهم في حين أن عينتنا حددت في ممارسي العلاقات العامه في المؤسسة محل الدراسه للتعمق أكثر في الظاهره

[1] منى حيدر عبد الجبار تحديد اثر اخلاقيات العلاقات العامه في القرارات الاستراتيجيه دراسه وصيغة على عينة من القياده الاداريه في وزاره التعليم العالي اطروحه الدكتوراه جامعه بغداد كليه تربيه البنات 2015

الدراسة الثانية:

الباحث كريم مشط الموسري، بعنوان " أخلاقيات العاملين بالعلاقات في الصحافة العراقية"، دراسة ميدانية للعاملين في صحيفة (الصباح و العدالة) ، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة بغداد، كلية الإعلام، 2010م.

و قد تناول الإشكالية التالية:

ما مدى توظيف المعايير الأخلاقية و المهنية و العلمية للعاملين بالعلاقات العامة في الصحافة العراقية في اداء رسالتهم الإعلامية؟

حيث هدفت الدراسة إلى:

1) معرفة أساليب عمل العاملين بالعلاقات العامة فب المؤسسات الصحفية.
2) مدى التزام العاملين بالعلاقات العامة بأخلاقيات المهنة.
3) التعرف على المعايير العلمية و مدى استخدامها في نشاط العلاقات العامة.
4) تحديد المعوقات و الصعوبات و المشاكل التي تواجه العاملين بالعلاقات العامة في الصحافة.

و قد بلغ حجم العينة 43 مفردة منهم 18 مفردة من جريدة الصباح و 14 مفردة من جريدة العدالة و 11 مفردة من جريدة المدى.

و قد استخدم الباحث أداة الاستمارة لجمع البيانات وفق المنهج المسحي.

و من ابرز النتائج المتوصل إليها:

1) قلة الاعتماد على المعيار الأخلاقي و الأسلوب العلمي في اختيار العاملين في العلاقات العامة بجرائد الصباح و العدالة و المدى مما انعكس سلبا على أداء العاملين.
2) احتل الدين المرتبة الأولى بنسبة 27.9% باعتباره المصدر الأساسي لأخلاقيات العلاقات العامة.
3) اعتبار الأمانة و الصدق و الصراحة من أهم أساسيات العلاقات العامة.
4) ضعف الالتزام بمواثيق العلاقات العامة لدى العاملين بالجرائد العراقية.
5) أشار العاملون بالعلاقات العامة بالجرائد العراقية بأن المعايير الأخلاقية تعكس الصورة الذهنية للجريدة لدى الجمهور بنسبة 25.58%.

6) أولت الجرائد العراقية اهتماما ملموسا بالتنسيق حيث اعطته الأولوية بنسبة 27.9%.[1]

اشتركت هذه الدراسة في نفس المحور مع دراستنا و هو أخلاقيات العلاقات العامة، واشتركت مع دراستنا في عينة و منهج و أداة الدراسة فقد سلطت الضوء على ممارسي العلاقات العامة متبعة المنهج المسحي و أداة الاستمارة لجمع البيانات و أفادتنا في تحديد بعض العناصر الواجب تسليط الضوء عليها في الجانب النظري.

و اختلفت مع دراستنا في نوعية المؤسسة محل الدراسة حيث ركزت على المؤسسة الصحفية و اعتمدت على ثلاث مؤسسات إعلامية كعينة للدراسة، و هذا يعني ان هدفها العام يختلف عم هدف دراستنا.

[1] كريم مشط الموسرس، اخلاقيات العاملين بالعلاقات العامة في الصحافة العراقية، دراسة ميدانية للعاملين في الصباح و العدالة و المدى، أطروحة دكتوراه غ منشورة، جامعة بغداد، كلية الإعلام، 2010م.

الدراسات التي تناولت محور الأداء الوظيفي:

الدراسة الأولى:

الباحثتين صبيحة قلاتي و سهيلة تونسي، بعنوان: " دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية " ، مذكرة ماستر غير منشورة جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 2005م.

و قد تناولت الاشكالية التالية:

" هل تلعب العلاقات العامة دورا في تحسين أداء الموظفين في المؤسسة الخدماتية، اتصالات الجزائر بأم البواقي؟ "

1 -ما هي مكانة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر؟
2 -ما هي الوظائف التي تقوم بها المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر في مجال العلاقات العامة لتحسين أداء الموظفين؟
3 -ما هي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر لتحسين الأداء الوظيفي لموظفيها؟
4 -ما رأي الموظفين في دور العلاقات العامة في تحسين أدائهم داخل المؤسسة؟

و ضمن الدراسة فرضيات هي كالآتي:

الفرضية الرئيسية: تلعب العلاقات العامة دورا في تحسين اداء الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

الفرضيات الفرعية:

1 -تحتل العلاقات العامة مكانة هامة في مؤسسة اتصالات الجزائر.
2 -تعتبر العلاقات العامة همزة وصل بين الموظفين و الإدارة العليا في مؤسسة اتصالات الجزائر.
3 -تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر وسائلا متعددة في مجال العلاقات العامة مما يساعد على تحسين أداء موظفيها.
4 -تلعب العلاقات العامة دورا فعالا فب تحسين أداء موظفيها من وجهة نظر العاملين بها.

و هدفت الدراسة إلى:

- معرفة طبيعة نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر.
- معرفة مكان جهاز العلاقات العامة في التنظيم الإداري بمؤسسة اتصالات الجزائر.
- معرفة أبرز وسائل و أدوات العلاقات العامة في التأثر على الجمهور الداخلي للمؤسسة.
- الرغبة في إبراز أهمية وجود حلقة وصل بين المؤسسة الخدماتي ة و جمهورها الداخلي و أثرها على سيرورة المؤسسة.
- الرغبة في معرفة كيفية تحسين العلاقات العامة لأداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية.

و قد تم اختيار كافة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة أم البواقي كعينة قصدية للدراسة، حيث بلغ عددهم 100 مفردة.

و لجأت الباحثتان إلى أداء الملاحظة، المقابلة و الاستمارة لجمع المعلومات من العينة، متبعين في ذلك المنهج الوصفي.

لتخلص الباحثتان إلى مجموعة من النتائج نذكرها كالتالي:

1 -تولي مؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي مهنة العلاقات العامة مكانة هامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
2 -تعتبر العلاقات العامة همزة وصل بين الموظفين و الإدارة العليا في مؤسسة اتصالات الجزائر.
3 -تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر وسائلا متعددة في مجال العلاقات العامة مما يساعد على تحسين أداء موظفيها.

4 -تلعب العلاقات العامة دورا فعالا في تحسين أداء الموظفين من وجهة نظر العاملين بها.[1]

اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في محور مهم و هو الأداء الوظيفي بالمؤسسة الخدماتية، و هو يعد المتغير السابع في دراستنا التي سنحاول من خلالها التوضيح أكثر حول هذا المحور، و اتبعت الباحثتان المنهج المسحي أو الوصفي لإجراء دراستهما و هو أيضا ما اعتمدت عليه دراستنا.

و قد افادتنا هذه الدراسة في تحديد بعض الأطر النظرية التي يجب أن نسلط عليها الضوء في هذا المحور في دراستنا.

إلا أنها اختلفت معها في أدوات جمع المعلوما ت حيث استخدمت الباحثتان أداة الاستمارة و المقابلة و الملاحظة، كما أن عينتهما لم تحدد في ممارسي العلاقات العامة فق ط بل شملت جميع العاملين بالمؤسسة قيد الدراسة.

[1]صبيحة قلاتي و سهيلة تونسي، دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية،دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائربأم البواقي، مذكرة ماستر، تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، 2015م.

الدراسة الثانية:

الباحث خير الدين نايلي بعنوان: " الرقابة الإعلامية في المؤسسات الصحفية و أثرها على الأداء المهني " ، دراسة ميدانية بإذاعة البيان ببرج بوعريريج، مذكرة ماستر غير منشورة، تخصص اتصال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، 2014م.

و قد تناولت الدراسة الإشكالية التالية:

" ما ألآليات المعتمدة في الرقابة الإعلامية داخل المؤسسة الصحفية و ما أثر ذلك على الأداء المهني؟ "

و الذي تفرعت عنه التساؤلات التالية:

1) ما نوع الرقابة المطبقة في المؤسسات الصحفية؟
2) ماأساليب الرقابة الإعلامية المعمول بها على أداء الصحفيين؟
3) ما مدى فعالية الرقابة الإعلامية بالمؤسسات الإعلامية؟
4) ما مدى الصعوبات التي تواجه الرقابة الفعالة على أداء الصحفيين؟
5) ما أهم متطلبات الرقابة الإعلامية الفعالة لرفع مستوى أداء الصحفيين؟
6) ما هي العلاقة بين المتغيرات الشخصية للصحفيين و وجهة نظرهم على مدى فعالية الرقابة الإعلامية بالمؤسسات الإعلامية؟

و ضمنت الدراسة 4 فرضيات هي:

- هناك دور للرقابة الإعلامية في المؤسسات الإعلامية.
- هناك علاقة ارتباط بين أساليب الرقابة الإعلامية و كفاءة أداء العاملين.
- هناك علاقة ارتباط بين متطلبات الرقابة الإعلامية الفعالة و درجة أداء العاملين.
- هناك علاقة ارتباط بين المتغيرات الشخصية للصحفيين و مدى فعالية الرقابة الإعلامية.

و تمثلت عينة البحث في الجهاز الإداري للإذاعة و الصحفيين بالإضافة لبعض المؤسسات الأخرى كون عدد أفراد العينة يعتبر قليلا جدا.

و اعتمد الباحث على أداتي المقابلة و الاستمارة لجمع البيانات وفق المنهج المسحي.

و خلص الباحث في الأخير إلى جملة من النتائج نذكر منها:

- الرقابة في نظر الصحفيين هي من الوظائف الأساسية في العمل الإداري

- أكثر أنواع الرقابة تطبيقا في المؤسسات الإعلامية هي رقابة إدارية على كل المصالح.
- يكمن الهدف الرئيسي في المؤسسات الإعلامية من وجود الرقابة في معاونة الإدارة على تحقيق النتائج.
- ممارسة الرقابة تساهم بصفة كبيرة في زيادة الأداء المهني[1]

و السبب الذي دفع بنا لاختيار هذه الدراسة كدراسة سابقة هو أنها تبحث عن وجود أثر بين الرقابة الإعلامية و الأداء المهني هذا الأخير - الأداء المهني – الذي يعد جزء مهما في دراستنا، و أفادتنا أيضا في إضافة بعض الأطر النظرية لهذا المحور، كما اعتمدنا على ذات المنهج، الا انها اختلفت مع دراستنا في أدوات جمع البيانات فقد اعتمدت على أداتي الاستمارة و المقابلة في حين اعتمدنا نحن على أداة الاستمارة فقط.

[1] خير الدين نايلي، الرقابة الإعلامية في المؤسسات الصحفية و أثرها على الأداء المهني، دراسة ميدانية بإذاعة البيان ببرج بوعريريج، مذكرة ماستر، تخصص اتصال، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الإنسانية، المسيلة، 201

الفصل الثاني: الأخلاقيات المهنية للعلاقات العامة و الأداء الوظيفي:

- تمهيد الفصل

المبحث الأول: الأطر النظرية لأخلاقيات العلاقات العامة.

- تمـــهيد.

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العلاقات العامة.

المطلب الثاني: أهمية أخلاقيات العلاقات العامة.

المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات العلاقات العامة.

المطلب الرابع: أبعاد أخلاقيات العلاقات العامة.

المطلب الخامس: أهم المواثيق الأخلاقية المنظمة للعلاقات العامة.

- خلاصة.

المبحث الثاني: الأخلاقيات المهنية للعاملين بالعلاقات العامة.

- تمـــهيد

المطلب الأول: خصائص العاملين بالعلاقات العامة.

المطلب الثاني: شروط و متطلبات ممارسي العلاقات العامة.

المطلب الثالث: الواجبات الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة.

المطلب الرابع: مسؤوليات ممارسي العلاقات العامة.

المطلب الخامس: أهم القيم الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة.

- خلاصة.

المبحث الثالث: ماهية الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: أهمية الأداء الوظيفي.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي و محدداته.

المطلب الخامس: أثر أخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي.

- **خلاصة.**
- **خلاصة الفصل.**

تمـــهيد الفصل:

تحرص كل الهيئات المهنية على التقيد بمعايير أخلاقية ثابتة، لذا توضع دساتير اخلاقية تقرر السلوك الذي ينبغي ان يسلكه العاملون في أي مهنة.

و لأان العلاقات العامة تعد أحد الوظائف المهمة في المؤسسة كان من الضروري تحديد مجموعة من المعايير الأخلاقية لتنظيم أداء ممارسيها إذ أصبحت الجوانب الأخلاقية و القانونية لها من ضمن أولى الاهتمامات للباحثين و الدارسين في هذا المجال.

ففي ضوء تزايد عدد ممارسيها و المكانة الهامة التي أصبحت تشغلها في النظام الهيكلي و الوظيفي لأي مؤسسة كان لابد من حمايتها من أي تجاوزات قد تخل بسيرورة الأداء الجيد لنشاطاتها و بالأداء الوظيفي لممارسيها بشكل خاص.

و يقدم هذا الفصل توضيحا مبسطا " لأخلاقيات العلاقات العامة و الأداء الوظيفي " من خلال ثلاث مباحث:

جاء المبحث الأول بعنوان: " الأطر النظرية لأخلاقيات العلاقات العامة " و هو يتضمن توضيحا لمفهومها، و أهميتها، و مصادرها، و أبعادها و أهم المواثيق الأخلاقية المنظمة لمهنة العلاقات العامة.

و يعرض المبحث الثاني: " الأخلاقيات المهنية للعاملين بالعلاقات العامة " ضم خصائصهم، شروطهم، واجباتهم الأخلاقية، مسؤولياتهم و أهم القيم الأخلاقية الواجبة عيهم.

و يتناول المبحث الثالث: " ماهية الأداء الوظيفي " تطرقنا فيه إلى مفهومه، عناصره، أهميته، العوامل المؤثرة فيه و محدداته، و العلاقة بينه و بين أخلاقيات العلاقان العامة.

المبحث الأول: الأطر النظرية لأخلاقيات العلاقات العامة.

- **تمـــهيد:**

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العلاقات العامة.

الطلب الثاني: أهمية أخلاقيات العلاقات العامة.

المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات العلاقات العامة.

المطلب الرابع: أبعاد أخلاقيات العلاقات العامة.

المطلب الخامس: أهم المواثيق الأخلاقية المنظمة لمهنة العلاقات العامة.

- خلاصة.

المبحث الأول الأطر النظريةّ لأخلاقيات العلاقات العامة :

تمهيد:

تعد الاخلاق بمثابه الدعامه الاولى لحفظ الامم والمجتمعات فهي تتصل اتصالا وثيقا بالعمليه التربويه باعتبارها من اهم المبادئ والقواعد المنظمه للسلوك البشري وتنعكس الاخلاق ايضا على التزام الفرد بمهنته المهنه وسيله لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي بالنسبه للفرد بما يعود بالنفع على شخص وعلى المجتمع ونظرا للمكانة التي اصبحت تشغلها وظيفه العلاقات العامه فهي لا تستند على باقي المهن الاخرى التي تؤطر نشاطها بجمله من المعايير الاخلاقيه الواجب الالتزام بها من طرف ممارسيها داخل التنظيم وعليه تطرقنا من خلال هذا المبحث الى بعض الاطر النظريه للاخلاقيات وظيفه العلاقات العامه بما في ذلك المفهوم الاهميه مصادرها ابعادها واهم المواثيق الاخلاقيه المنظمه لها.

المطلب الأول: مفهوم اخلاقيات العلاقات العامه :

بلغ اهتمام بعض الباحثين في مجال العلاقات العامه بالمعايير الاخلاقيه اهتماما كبيرا حيث جاء النص عليها واضحا وصريحا في تعريفاتهم لها سنذكر في ما يلي بعضا من هذه التعريفات لكن قبل هذا من تفصيل هذا المفهوم لغويا (مفهوم الاخلاق ومفهوم العلاقات العامه) واصطلاحا ايضا اي كل مفهوم على حذى لتتضح الفكرة أكثر

أولا : مفهوم الأخلاق :

أ/ لغه :ان الناظر في كتب اللغه العربيه ان كلمه اخلاق تطلق ويراد بها الطبع والمروءه والسجيه والدين وحول هذه المعاني يقول الفيروز بابي الخلق بالضم وضمتين يعني السجية والطبع والمروءه والدين. ويقول ابن منظور الخلق والخلق بضم الخاء وسكونها تعني الدين والطبع والسجيه[1]

ب/ اصطلاحا :عرفها عبد الكريم زيدان بانها مجموعه من المعاني والصفات المستقره في النفس وفي ضوءها وميزانها يحسن الفعل في نظر الانسان او يقبح من ثم يقدم عليه او يحجم عنه[2]

ثانيا : مفهوم العلاقات العامة :

لغة : نقسمه الى كلمتين هما العلاقات و العامة

العلاقات : هي الصلات والروابط وهي جمع على اقوى تعني الارتباط والسلع اي التعلق شيء بشيء اخر [23]

العامه: جمعها عوام فنقول عامه الناس وهي تعبر بشكل عام على عامه الشعب او الطبقه العاديه من الناس[4]

---

[1] بلال خلف السكارنة مرجع سابق صفحه 18

[2] بلال خلف اسكرنا اخلاقيات العمل واثرها في اداره الصوره الذهنيه في منظمات العمل دراسه شركات الاتصال الاردنية مجله كليه بغداد للعلوم الاقتصاديه الجامعه العدد 33 الاردن 2012 صفحه 379

[3] المنجد الابجدي طه خمسه دار المشرق لبنان 1987 صفحه 711

[4] المنجد في اللغه العربيه المعاصره طاء اثنان دار المشرق لبنان 2001 صفحه

ب/اصطلاحا : تعرفها موسوعه علوم الاعلام والاتصال بانها مجموع النشاطات الاقتصاديه الخاصه بمنظمه ما تهدف الى التعريف بنشاطاتها ومنجزاتها لتحسين صورتها الذهنيه تجاه جمهورها الداخلي والخارجي[1]

ثالثا : مفهوم الاخلاق اخلاقيات العلاقات العامه: يعرفها المركز الاعلامي لجامعه بغداد بانها المعيار الذي يمارس بموجبه المحترفون احكامهم التقويميه وتفضيلاتهم لشيء على شيء اخر من ما يوجه عمليه جمع المعلومات وانتقائها وتقديمها [2]

ويعرفها بسام عبد الرحمن الجرايده في كتابه اداره العلاقات العامه بأنها التزام الممارسين للعلاقات العامه بالصدق والامانه وتحري الحقيقه والدفى والتمسك بالاخلاق الحميده وتجنب المخ والخداع والتظليل[3]

[1] bernard lanizet ahmed silem : dictionnaire encyclopédique des sciences de l information et de communication , ellipses paris 1997, p 473

[2] منى حيدر، عبد الجبار الكائي، مرجع سابق، ص 414

[3] بسام عبد الرحمن الجرايده مرجع سابق صفحه 335

واشار هارلو في اخلاقيات العلاقات العامه في تعريفه لمفهوم العلاقات العامه في قوله ان العلاقات العامه هي تستخدم البحوث والاتصال والالتزام المعايير الاخلاقيه[1]

واكد الباحث علي عجوه في كتابه الاسس العلميه للعلاقات العامه واستنادا الى ميثاق جمعيه العلاقات العامه الامريكيه بان اخلاقيات العلاقات العامه تعني التزام العاملين بالعلاقات العامه بمجموعه من المعايير اهمها الصدق الامانه كشف الحقائق للجمهور بصفه كامله خدمه المصلحه العامه المحافظه على اسرار العمل اضافه الى المحافظه على السمعه المهنيه لزملاء العمل[2]

من خلال ما تعراضنا بتعريف السابقه يتضح لنا ان جلها قد حصلت المعايير الاخلاقيه للعلاقات العامه في صدق والامانه وكشف الحقائق والحفاظ على سمعه المؤسسه والعاملين بها في حين لم يتطرقوا الى معيار النزاهه والشفافيه الاتقان المسؤوليه الاحترام والعمل كفريق وهذا ما يمكن اضافته للتعريفات السابقه لتصبح شامله أكثر

[1] محمود يوسف مقدمه في العلاقات العامه 1 الدار العربيه القاهره 2008 صفحه 23
[2] علي عجوه الاسود العلميه للعلاقات العامه اربعه مكتبه عالم الكتاب القاهره 2000 صفحه 17

المطلب الثاني :أهميه أخلاقيات العلاقات العامة :

يشير السكوت كيل تيب ان التشريع الاجتماعي للعلاقات العامه في المجتمعات المتحرره اخلاقيا يحقق حريه النقاش للزبائن والمنظمات في اطار نموذج الحوار ذو اتجاهين والذي قدمه كل من هانت وكرينك مما يحقق نجاح عمل العلاقات العامه.

كما ان هناك ضروره ملحة لمسألة مراعاة الاعتبارات الاخلاقيه في قيام ممارسي العلاقات العامه بالدفاع عن انشطه وبرامج المؤسسه التي يعملون بها مما يحقق التاطير والفهم المبادئ متبادل بين المنظمات والجماهير والاطراف ذات العلاقه بهم[1]

وحسب يونس طارق شريف فان اخلاقيات العلاقات العامه تؤدي الى تعزيز سمعه المؤسسه داخليا وخارجيا فالعلاقات العامه التي تدار بشكل جيد وبضوابط اخلاقيه جيده تكسب المؤسسه احتراما داخليا وتجعلها تفوز بالحلفاء الذين يساعدون في تحقيق اهدافهم كما انها تحقق احتراما خارجيا يساهم في زياده الثقه بها مما يضمن لها تحقيق التقدم والنجاح [2]

[1]منى حيدر عبد الجبار الطائي مربع سابق صفحه 415

[2]يونس طارق شريف اداره العلاقات العامه مفاهيم ومبادئ وسياسه واحد مكتبه الشارقه الاردن 2008 صفحه 185

المطلب الثالث : مصادر اخلاقيات العلاقات العامه :

الاخلاق هي عباره عن تراكمات تربويه تبدا من النفس مرورا بجميع المراحل التي تمر بها مساراته المختلفه وتنتمي بالعقيده التي يختارها الفرد لنفسه كمبدأ حياة وحتى وصوله الى الوظيفه وما تفرضه عليه ولذلك يمكن تقسيم مصادر اخلاقيات العلاقات العامه كما يلي وهي نفسها مصادر اخلاقيات أي مهنه[1]

1 - المصدر الديني:

يشكل المصدر الديني اهم مصادر الاخلاق وذلك لانه لا تخلو اي ديانة من الحث عن مكارم الاخلاق والقيم الحميده والفضائل بحيث يشكل الدين وسيله من وسائل الضبط الاجتماعي في كافه المجتمعات البشريه

2 ـمصدر الاجتماعي :

المقصود بهذا المصدر هو قيم المجتمع الذي يعمل فيه الشخص وعاداته وتقاليده ومعاييره وقوانينه فهذه لابد من انعكاسها بشكل او باخر على تعاملاته المهنيه المختلفه فالفرد اول ممارس لوظيفه العلاقات العامه عندما ينخرط في مهنته لا ينازل عن مجتمعه ولا يستطيع ان يتغاظى عن الانماط السلوكيه للاخرين ومعاييره

3 -المصدر السياسي :

يقصد به النظام الذي يسير به المجتمع وانعكاساته على اخلاقيات الافراد فاذا كان النظام السياسي ديمقراطيا مثلا يؤمن بالتعدديه والمشاركه والحوار واحترام الراي الاخر فلاشك انه سيؤثر على قيم الافراد وقنعتهم المهنيه واذا كان النظام ديكتاتورين فاسدا فان تاثيره سيكون سلفيا على توجهات الافراد في كل مؤسسه

[1] المعتصم بالله هاني ابو الكاس اخلاقيات المهنه ودورها في الاداء الوظيفي للعاملين بالمنظمات الغير الحكوميه في قطاع غزه رساله ما يشار في الاداره والقياده جامعه الاقصى كليه الاداره والسياسه غزه 2015 صفحه 22

4 -القوانين واللوائح والتشريعات :

يمثل القانون والتشريعات المختلفه وسائلا لتنظيم الحياه في اي مجتمع على اعتبار ان القانون او التشريع وليد حاجه في المجتمع توجب تدخل السلطه التشريعيه لتنظيمها ولهذا في القوانين او التشريعات المنبثقه عنه تنظم حاجات الناس في مجتمعنا وتكون ملزمه له

فمجموعه التشريعات والقوانين والانظمه واللوائح الصادره استنادا الى مصادر التشريعيه المعمول بها في الدول تعد من المصادر المهمه لاخلاقيات لانها تضبط وتتحكم في تسيير الاداره في الاتجاه الذي يخدم مصلحه المؤسسه وبالتالي يخدم سياسه الدول ويحقق اهدافها ومن بين اهم مواثيق المنظمه لمهنه العلاقات العامه نذكر ميثاق اثينا للعلاقات العامه الميثاق الاخلاقي لجمعيه العلاقات العامه الامريكيه التي سنفصل فيهما في مبحث مستقل لاحقا [1]

[1] المرجع نفسه الصفحه 23 صفحه 24

المطلب الرابع : أبعاد أخلاقيات العلاقات العامة :

هناك العديد من الابعاد او المعايير الاخلاقيه لمهنه العلاقات العامه بما في ذلك احترام القوانين والانظمه العداله احترام الوقت السريه الاحترام وحسن المعامله النزاهه والشفافيه الاتقان الامانه المسؤوليه الاحترام والعمل كفريق
ونظرا للمعايير التي حددنها في اطارنا التطبيق أردنا أن نشير اليها هي فقط في اطارنا النظري ونفصل فيها اكثر لتتضح لنا صورتها بشكل جيد وهذه المعايير او الابعاد متمثله في الاتقان الامانه النزاهه والشفافيه المسؤوليه والاحترام والعمل كفريق

1 -البعد الأول الإتقان :

ان وجود الموظف في وظيفته مقرون بمجموعه من المهام التي تؤدي للوصول الى اهداف محدده لذلك وجب عليه القيام بهذه المهام بصوره دقيقه ومتقنه فأولى سمات الاتقان هي السرعه في الانجاز أي تاخير الاعمال يؤدي الى تكديس الواجبات ومن ثم محاوله التخلص منها على ايه هيئه ممكنه وثانياتها في الاداء بحيث يكون الاداء وافيا مشتملا لجميع الشروط الفنيه للاداء وذلك تحقيقا لفاعلية الأداء وثالثهما الرشادة في الانفاق على هذا الانجاز سواء في المال العيني اللازم او في المال النقدي[1]

البعد الثاني :

الأمانة : وتعرف الامانه على انها خلق يعفو به الانسان عما ليس له به حق ويؤدي ما عليه من الحقوق [2]

[1] المرجع نفسه صفحه 29
[2] عصام عبد المحسن الحميدان اخلاقيات المهنه في الاسلام واحد شركه العاب للابحاث والتطوير الرياض 2010 صفحه 59

وعليه يجب على ممارس العلاقات العامه ان يكون امينا في اداءه لوظيفته وان يترفع عن كل ما ينقص من كيانه كخادم للامانة او يهزم ثقه الجمهور به كممثل المؤسسه التي يعمل فيها فالوظيفه التي يشغلها ليست ملكا له بل هي تكليف لا تشريف وعليه يجب على الموظف ان لا يستخدم الوظيفه لتحقيق مصالح خاصه سواء له او لاحد اقاربه او معارفه لان في هذا الاستخدام الشخصي للوظيفه استغلال والاستغلال خيانه[1]

البعد الثالث :

النزاهه والشفافيه :

يشير مفهوم النزاهه الى مراعاه الموظف للقيم الروحيه والاخلاقيه عند القيام بمهام عمله والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفه دون محاولات او محسوبيه ومن اهم العوامل التي تعمل على تعزيز النزاع عام للشفافيه كعامل فعال يساعد على توفير الضمانات التي تكفل ايجاد بيئه مخالفه للفساد والانحراف ويشير مفهوم الشفافيه الى الوضوح في كل مجالات العمل التي تتم بين الاداره العليا والمستويات الاداريه الاخرى بحيث تكون المعلومه متاحه للجميع للاستفاده منها في اداءهم لمهامهم المنوطه بهم[2]

البعد الرابع :

المسؤوليه :

وتعني المسؤوليه الوظيفيه ان الموظف المسؤول في عمله عن النتائج القرارات والتصرفات التي تصدر عنه في معرض قيامه بالاعمال الموكله اليه.

[1] احمد بن عبد الرحمن الشميري اخلاقيات الموظف اربعه مكتبه الملك فهد الوطنيه الرياض 2006 صفحه 15

[2] رشان الطراونه وعلي محمد العضايليه أثر تطبيق الشفافيه على مستوى المساءله الاداريه في الوزارات الاردنيه المجله الاردنيه في اداره الاعمال المجلد السادس العدد 1 الاردن 2010 صفحه 66

وقد اهتم ديننا الحنيف بالمسؤوليه في العمل وحظ عليها ويتجلى ذلك في حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما قال سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته فالامام راعي وهو مسؤول عن رعيته والرجل في اهله راع وهو مسؤول عن رعيته والمراه ورائعه في بيت اهلها وهي مسؤوله عن رعيتها والخادم راع البعد الخامس الاحترام والعمل الكفاريه فيما لسيده وهو مسؤول عن رعيته لذلك لا بد على الموظف ان يستشعر حجم المسؤوليه امام الله والناس [1]

البعد الخامس : الاحترام والعمل كفريق :

و فرق العمل هي جماعه يتم انشاءها داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسه لتحقيق هدف او مهمه معينه تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل في ما بينهم وتوفر الاحترام بينهم من اهم الضروريات ويعتبر اعضاء فريق العمل مسؤولين عن تحقيق اهداف المنظمه في اطار عمل جماعي مسجل ومتناسق مما يعزز لديهم روح التعاون والتبادل للمعلومات المطلوبه بسهوله ويقضي ذلك على المنافسه الفرديه [2]

(1) المعتصم بالله هاني علي ابو الكاس مرجع سابق صفحه 33

(2) المرجع نفسه صفحه 33

المطلب الخامس : أهم المواثيق الاخلاقيه المنظمه لمهنة العلاقات العامه :

تحرس كل الهيئات المهنيه على التقيد بمعايير اخلاقيه ثابته لدى تضع دساتيرا اخلاقيا تقرر السلوك الذي ينبغي ان يسلكه كل المتعاملين في هذه المهنه من اعضاء وافراد وجماعات وفي هذا الاطار وبهدف الارتقاء بمهنه العلاقات العامه وحمايتها من أي ممارسه غير امنيه وضعت مجموعه من المواثيق الاخلاقيه المنظمه لهكدستور جمعيه العلاقات العامه الدوليه وجمعيه العلاقات العامه الامريكيه وفيما يلي سنفصل أكثر في هذه المواثيق :

1/ بيان اثينا للعلاقات العامه :

توافق اعضاء كل من الجمعيه الدوليه للعلاقات العامه واعضاء المركز الاوروبي للعلاقات العامه في اثينا خلال عام 1965 وقد اطلق على تسميتها بين اثينا للعلاقات العامه وقد تضمن ما يلي :

- أن يساهم في تحقيق الشروط الاخلاقيه والحضاريه التي تمكن الانسان من التمتع بحقوقه المعترف بها في الاعلان العالمي للحقوق الانسان الصادر عن الامم المتحده عام 1948
- أن يشجع على خلق أنماط وشبكات الاتصال التي تمكن كل فرد من افراد المجموعه من الاطلاع وتحمل المسؤوليه كجزء من الفريق المتعهد من خلال تقييم المعلومات الاساسيه بسام عبد الرحمن الجرايديه مرجع سابق صفحه 339
- أن يتصرف في جميع الاحوال والظروف بطريقه تستحق كسب الثقه كل اولئك الذين يتصل بهم

- أن يحترم كرامه الفرد الانساني وان يعترف بان لكل فرد الحق في ان يكون اراءه واحكامه الخاصه بنفسه
- أن يعمل في جميع الظروف على ملاحظه مصالح الاطراف المتعاقده بتاسيس علاقه مباشره مليحه بين حاجات ورغبات الجمهور المعني من جهه وبين حاجات ورغبات المؤسسه من جهه اخرى
- أن يحترم وعوده و ارتباطاته عن يعمل باخلاص و امانه في جميع المناسبات لكي يضمن ثقه عملائه الحاليين و السابقين بالاضافه الى العاملين بالمؤسس[1]

2/ الميثاق الاخلاقي لجمعيه العلاقات العامة الامريكية :

- وضعت جمعيه العلاقات العامه الامريكيه دستورا للمهنه عام 1960 وقد جرى تعديله خلال سنوات 1963 1977 1983 1988

- وقد ركز دستور 1988 على ضروره التزام ممارسي العلاقات العامه بالمواد التاليه[2]
- يركز على المصلحة العامة ويضعها فوق كل اعتبار

[1] المرجع نفسه صفحه 340

[2] محفوظ جوده العلاقات العامه مفاهيم وممارسات ط4 بدون دار النشر الأردن 2008 صفحه 38

- يلتزم الفرد بممارسة درجة عالية من العدل في التعامل مع العملاء و أصحاب العمل.

- يحافظ على أسرار العمل.

- عدم نشر أي معلومات أو نشرات غير صحيحة أو مضللة.

- عدم تجريح الآخرين أو الطعن فيهم.

- عدم تمثيل مصالح متضاربة.

- العمل بإخلاص و أمانة و عدم قبول الهدايا و الرشاوي.[1]

كما يجب عليه الالتزام بما يلي :[2]

- لا يضع العضو نفسه في موقف تتعارض فيه مصالحه الشخصية مع التزاماته تجاه العميل و الآخرين إلا إذا أعلنت عن هذه المصالح بشكل واضح لكل الأطراف.

- يضمن العضو بشكل كامل حقوق السرية و الخصوصية لعملائه الحاليين و السابقين و المرتقبين.

- لا يعمل على خدش سمعة المهنة أو النيل من عضو آخر.

- إذا كان لدى العضو دليل على ارتكاب عضو آخر لعمل غير أخلاقي أو غير قانوني أو لا يتفق مع الممارسات العادلة بما في ذلك انتهاك مبادئ هذا الدستور فعليه بالإبلاغ عنه للجة المعنية ، و قطع العلاقة مع أي جهة تتطلب منه أن يتعارض مع مبادئ هذا الدستور.

[1] - المرجع نفسه،ص38

[2] - عبد الناصر جردات ، مقدمة في العلاقات العامة ،ب ط ، دار اليازوري العلمية، الاردن،2011،ص211-212.

خلاصة

كخلاصة لما تم التطرق إليه في هذا المبحث المتعلق ببعض الأطر النظرية لأخلاقيات العلاقات العامة نستنتج أن أخلاقيات العلاقات العامة هي مجموعة من القواعد و السلوكيات التي يجب على ممارسي العلاقات العامة احترامها و الالتزام بها نظرا لأهميتها الكبيرة في تعزيز سمعة المؤسسة على الصعيد الداخلي و الخارجي ، و تستسقي هذه المعايير الأخلاقية المتمثلة في الإتقان ، الأمانة، النزاهة و الشفافية ، المسؤولية ، الاحترام و العمل كفريق ، حسن المعاملة ، العدالة ، السرية.....و غيرها من المعايير الأخلاقية الأخرى ، تستسقي من مجموعة من المصادر حددناها في دراستنا في المصدر الديني ، المصدر الاجتماعي ، المصدر السياسي ، القوانين و اللوائح و التشريعات ، حيث اشرنا في الأخير إلى أهم المواثيق الأخلاقية المنظمة لهذه المهنة ممثلة في " بيان أثينا للعلاقات العامة " و " الميثاق الأخلاقي لجمعية العلاقات العامة الأمريكية " التي أكدت في نصوصها الأخلاقية على مدى ارتباط عمل العلاقات العامة بمحددات الأخلاق و السلوك الإنساني الراشد.

و سننتقل في المبحث الثاني إلى الأخلاقيات المهنية للعاملين بالعلاقات العامة ، للتعرف على خصائصهم و شروطهم و واجباتهم و مسؤولياتهم الأخلاقية و أهم القيم الأخلاقية لهم.

المبحث الثاني : الأخلاقيات المهنية للعاملين بالعلاقات العامة

تمهيد :

المطلب الأول : خصائص العاملين بالعلاقات العامة.

المطلب الثاني : شروط و متطلبات ممارسي العلاقات العامة.

المطلب الثالث : الواجبات الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة.

المطلب الرابع : مسؤوليات ممارسي العلاقات العامة.

المطلب الخامس : أهم القيم الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة.

خلاصة

المبحث الثاني : الأخلاقيات المهنية للعاملين بالعلاقات العامة.

تمهيد :

أصبح العمل في ميدان العلاقات العامة يقتضي ضرورة اختيار العاملين في المجال بشكل دقيق و مدروس نظرا للدور الكبير الذي أصبحت تشغله هذه الأخيرة ، و هو ما أدى إلى زيادة مسؤولياتها.

و حتى يتسنى لأي سخ صان يعمل في حقل العلاقات العامة لا بد أن تتوفر فيه جملة من الخصائص و الشروط ، كما عليه أن يلتزم بالقوانين المنظمة لهذه المهنة و أن يؤدي واجباته على أكمل وجه في إطار هذه القوانين بالإضافة إلى تحليه ، ببعض القيم الأخلاقية ، و هذا كله سنعرضه من خلال هذا المبحث الذي يتناول الأخلاقيات المهنية للعاملين بالعلاقات العامة.

المطلب الأول : خصائص العاملين بالعلاقات العامة

تكتسي وظيفة العلاقات العامة أهمية بالغة في المؤسسة ، لذلك لا بد على العاملين بها أن يتحلوا ببعض الخصائص نذكر منها :[1]

حدد كل من عبد المعطي محمد عساف و محمد فاتح صالح جملة الخصائص التي لا بد أن تتوفر لدى العاملين بالعلاقات العامة في النقاط التالية :

1) الخصائص الأخلاقية : و من أهمها الصدق ، الأمانة ، السمعة الطيبة حتى يتحقق عنصر الثقة بينه و بين الجمهور.

[1] - عبد المعطي محمد عساف و محمد فالح صالح ، أسس العلاقات العامة، ب ط ، دار و مكتبة الحامد، عمان،2004م،ص57.

2) قوة الشخصية و توازنها : حتى يتسنى له التعبير و التعامل مع الجمهور و التأثير فيهم.

3) المرونة الشخصية : حتى يتمكن من التعامل مع المواقف و التلاؤم معها.

4) المعرفة و الموضوعية : لابد من الاعتماد على الأسس العلمية في إجراء نشاطات العلاقات العامة للمؤسسة.

5) القدرة على الاتصال : لابد أن يكون متمكنا من التعبير عن أرائه بطريقة تعكس مهارات حقيقية و شاملة و فعالة.

6) الديناميكية : إذ لا بد أن يتصف بالنشاط و الخفة في التعامل مع المواقف التي تواجهه بالإضافة إلى المظهر الحسن.[1]

في حين حددها الدكتور عبد الخالق محمد عفيفي في النقاط التالية :[2]

- يحضى أخصائي العلاقات العامة باحترام و تقدير العاملين بالمؤسسة مما يجعله قادرا على الإلمام بكل الحقائق.

- يكتم أسرار المؤسسة.

- لديه دراية بكل المشكلات التي تواجه المؤسسة.

- الذكاء العام و الخاص في حسن التصرف.

- القدرة على تكوين علاقات طيبة بالقادة و المسؤولين و النقابات.

[1] - المرجع نفسه ، ص58.

[2] - عبد الخالق محمد عفيفي، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية ، فن التواصل و صناعة التميز،ط1،المكتبة العصرية،القاهرة،2014م،ص60.

المطلب الثاني : شروط العاملين بالعلاقات العامة :

حدد كل من ربحي مصطفى عليان و عدنان محمود الطوباسي في النقاط التالية :[1]

- الصبر و القدرة على التحمل.

- أن يتميز بالصدق و الأمانة.

- القدرة على التفكير بكل موضوعية و وضوح و دون تحيز.

- القدرة على تدعيم اقتراحاته بنتائج البحث العلمي و هذا لاستفادة الإدارة منها.

- أن يتمتع بالثقة بالنفس و الجرأة في العمل.

- أن يحترم و يقدر أراء الآخرين.

- أن يتفادى الأعمال التي تعود بالسلب على المؤسسة و تفقد ثقة الجمهور.

- أن يتصف بروح المساعدة و التعاون و احترام الذات.

- أن تكون له القدرة على مواجهة المشكلات و التعامل معها بكل موضوعية و ثقة.

[1] - مصطفى عليان ربحي و عدنان محمود الطوباسي، الاتصال و العلاقات العامة،ط1،دار صفاء،عمان،2005،ص ص320-321.

في حين حددها كل من الدكتور زهير عبد اللطيف عابد و احمد أبو السعيد في النقاط التالية :[1]

1) المؤهلات الشخصية : و تظم الإحساس العام ، حب الاستطلاع ، الاهتمام بالآخرين، الموضوعية و الخيال الخصب.

2) المؤهلات الاتصالية : و تشمل القدرة الاتصالية ، الاستماع ، الانتباه و المناقشة ، التخاطب و الإلمام بالعديد من العلوم.

3) المؤهلات الإدارية و الوظيفية : بما في ذلك القدرة على مواجهة الصعاب ، القدرة على هيكلة العمل وضع القرارات و اتخاذها.

المطلب الثالث : الواجبات الأخلاقية للعاملين بالعلاقات العامة :

من أهم الواجبات الأخلاقية التي يلزم على العاملين بالعلاقات العامة أداؤها نذكر :[2]

1/ الاطلاع على مهامهم الوظيفية.

2/ الاستعانة بالمصلحة العامة.

3/ المحافظة على سمعة الوظيفة و احترامها.

4/ الالتزام بالوقت الرسمي للدوام.

[1] - زهير عبد اللطيف عابد و احمد العابد أبو السعيد ، إدارة العلاقات العامة و برامجها، ب ط ، دار اليازوري العلمية، عمان،2014م،ص ص 155-159.

[2] - كريم مشط الموسري ، مرجع سابق،ص111.

5/ المحافظة على المال العام.

6/ إتقان مهنة العلاقات العامة و الدراية التامة بكل ما يخصها.

7/ أن يكون على علم بان للمؤسسة مسؤولية نحو المجتمع.

8/ احترام رأي الأفراد و الإيمان بالرأي العام.

9/ تقديم الحقيقة و الابتعاد عن النشر و التكتم.

10/ تحقيق مبدأ الصدق و النزاهة.

11/ جعل البرامج و الأنشطة المتعلقة بالعلاقات العامة تتماشى مع البيئة المحيطة بالتنظيم.[1]

المطلب الرابع: مسؤوليات العاملين بالعلاقات العامة :

حدد شوارتز مسؤوليات العاملين بالعلاقات العامة على النحو التالي :[2]

1/ قياس اتجاهات الجمهور التي تهم المؤسسة.

2/ التشاور مع الإدارة حول القرارات و الأفعال ، و التصريحات التي يتم اتخاذها و مدى تأثيرها على الجمهور الداخلي و الخارجي للمؤسسة.

3/ تواصل وجهات النظر و الأفكار مع صناع القرار في المؤسسة.

4/ صياغة السياسات و البرامج المصممصة لتشجيع اتجاهات الجمهور المرغوبة تجاه المؤسسة و الحفاظ علها.

5/ إدارة العلاقات و النشاطات الصحفية و الإشراف عليها بما فيها عمل النشرات و توزيعها.

[1] - المرجع نفسه،ص111.
[2] - المرجع نفيه،ص114.

6/ التنسيق مع رؤساء الأقسام حول صياغة و جدولة ما سيتم نشره .

7/ التنسيق و الإشراف على الحملات الإعلانية.

المطلب الخامس : أهم القيم الأخلاقية للعاملين بالعلاقات العامة :

1/ أخلاقيات موظف العلاقات العامة نحو نفسه :[1]

- يجب أن يقدر عمله و يحترمه و يؤمن بقيمته.

- أن تكون رسالته نابعة من ضميره.

- أن يتحلى بالإتقان و الإخلاص و الصدق و الأمانة و العدل في عمله.

- الموضوعية و عدم التحيز.

- السمعة الطيبة و السلوك القويم بالإضافة إلى الصبر.

- القدرة على الابتكار و المبادرة.

- أن يكون على دراية تامة بأخلاقيات البحث العلمي.

2/ أخلاقيات موظف العلاقات العامة نحو مهنته :[2]

- الاعتراف بوجود المهنة و ارتباط العاملين بها بعضوية جمعية العلاقات العامة.

- المحافظة على كرامة المهنة و عدم الخدش أو المساس بقيمتها.

- النقد الذاتي و الموضوعي للمهنة ككل.

- أن يقترن عمله بالضوابط الأخلاقية للمهنة مما يزيدها وقارا و تعظيما.

- التدريب المستمر لإتقان المهنة.

[1] - مهدي حسن زويلف و احمد القطامين، العلاقات العامة ، النظرية و الأساليب ، ب ط ، دار حنين ، عمان،1994م،ص21.
[2] - فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة ، ط1،دار أسامة، عمان،2011م،ص139.

3/ أخلاقيات موظف العلاقات العامة نحو زملائه :[1]

- المعاملة الحسنة و الاحترام.

- التعاون و العمل كفريق واحد.

- الامتناع عن التجسس على الزملاء.

- عدم رفع أي خلاف بين العاملين إلى الرؤساء إلا بعد مناقشته بشكل بناء و موضوعي.

[1] - كريم مشطا الموسري ،مرجع سابق،ص113.

خلاصة :

من خلال ما سبق عرضه ف هذا المبحث الذي تناول عنصر الأخلاقيات المهنية للعاملين بالعلاقات العامة و الذي ضم أهم الخصائص الواجب توفرها في ممارس العلاقات العامة ، و شروطه ، و الواجبات الأخلاقية له ، و أهم مسؤولياته و جملة القيم الأخلاقية التي يجد ربه التحلي بها ، استنتجنا بأنه لا بد لممارس العلاقات العامة أن يكون له إيمان كبير بقيمة عمله ، و لابد من التفاني فيه و الإحساس بروح المسؤولية و الانضباط ، و الالتزام التام بمعايير المهنة.

و أيقنا من خلال كل تلك النقاط التي تطرقنا إليها أن العنصر البشري يمثل الدعامة الأساسية لنجاح برنامج إدارة العلاقات العامة في إي مؤسسة من المؤسسات شرط ألا يخرج عن إطار المعيار الأخلاقي المنظم لها.

بعدها سننتقل إلى المبحث الثالث لنتطرق إلى المتغير الثاني للدراسة و هو الأداء الوظيفي للتعرف على مفهومه ، عناصره ، أهميته ، أهم العوامل المؤثرة فيه و محدداته ، و أخيرا سنشير إلى العلاقة بين أخلاقيات العلاقات العامة و الأداء الوظيفي.

المبحث الثالث : ماهية الأداء الوظيفي

تمهيد

المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني : عناصر الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث : أهمية الأداء الوظيفي.

المطلب الرابع : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي و محدداته.

المطلب الخامس : اثر أخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها.

خلاصة

المبحث الثالث : ماهية الأداء الوظيفي

تمهيد :

أجمع العلماء و المفكرين أن الاهتمام بالأداء الوظيفي للأفراد على مستوى المنظمات يعد امرأ ضروريا ، و أولوه العناية التامة لتصل من خلاله المؤسسات و المنظمات إلى ارقي و اسمي أهدافها المسطرة.

وبالنظر إلى أن جل المؤسسات تسعى انجاز نشاطاتها و أعمالها بكفاءة و دقة عاليتين للوصول إلى تحقيق أهدافها و تحقيق ميزة التنافسية مع المؤسسات الأخرى من نفس النشاط فإنها تبذل قصارى جهدها لترقية و تحسين أداء موظفيها .

و فيما يلي سنشير إلى ماهية الأداء الوظيفي من خلال تسليط الضوء على مفهومه و عناصره ، و أهميته و العوامل المتحكمة فيه ، و محدداته ، لنلخص في الأخير إلى تحديد اثر الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة و عليه.

المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي :

تعددت تعريفات للأداء الوظيفي نظرا لتعدد وجهات نظر الباحثين و فيما يلي سنعرض أهم تعريفاته :

- عرفه (Hagmes) بأنه : " الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة.[1]

- و عرفه باحثون آخرون بأنه : " قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم الى العديد من المخرجات بمواصفات محددة و بأقل تكلفة ممكنة.[2]

- و يعرف أيضا بأنه : " ما هو إلا مسؤوليات و واجبات و أنشطة و مهام يتكون منها عمل الفرد ، الذي يجب عليه القيام بها على الوجه المطلوب ، في ضوء معدلات في استطاعة العامل الكفء المدرب للقيام التام بها.[3]

- و يعني كذلك :" قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله خلال فترة محددة.[4]

[1] - هلال حسن عبد الغني ، مهارات إدارة الأداء، ب ط ، مركز تطوير الأداء و التنمية،مصر،2001،ص12.
[2] - محمد فتحي محمود ، الإدارة العامة المقارنة ، ب ط ، مطبعة جامعة الملك سعود، الرياض،ص15.
[3] - عبد الفتاح حسين ، الإدارة الفعالة، ب ط ، مطبعة النيل، القاهرة، 1999م ، ص 21.
[4] - احمد صقر عاشور ، مهارة إدارة الأداء ، ب ط ، مركز تطوير الأداء و التنمية ، القاهرة ، 1985م ، ص 40.

إذن نستنتج من خلال التعريفات السابقة أن : " الأداء الوظيفي هو محصلة النتائج و المخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيان الفرد بالمهام و والوجبات و المسؤوليات الموكلة إليه ."

المطلب الثاني : عناصر الأداء الوظيفي :

هناك مجموعة من العناصر أو المكونات الأساسية للأداء و بدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال ، و ذلك لأهميتها في قياس و تحديد مستوى أداء العاملين في المنظمات ، و قد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر الأداء من اجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم و تنمية فاعليته في المنظمات ، و فيما يلي سنعرض أهم هذه العناصر :[1]

1- كفاءة الموظف : و يقصد بها معلوماته و مهاراته و اتجاهاته و قيمه ، فكفاءات الموظف هي خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا لا يقوم به ذلك الموظف.

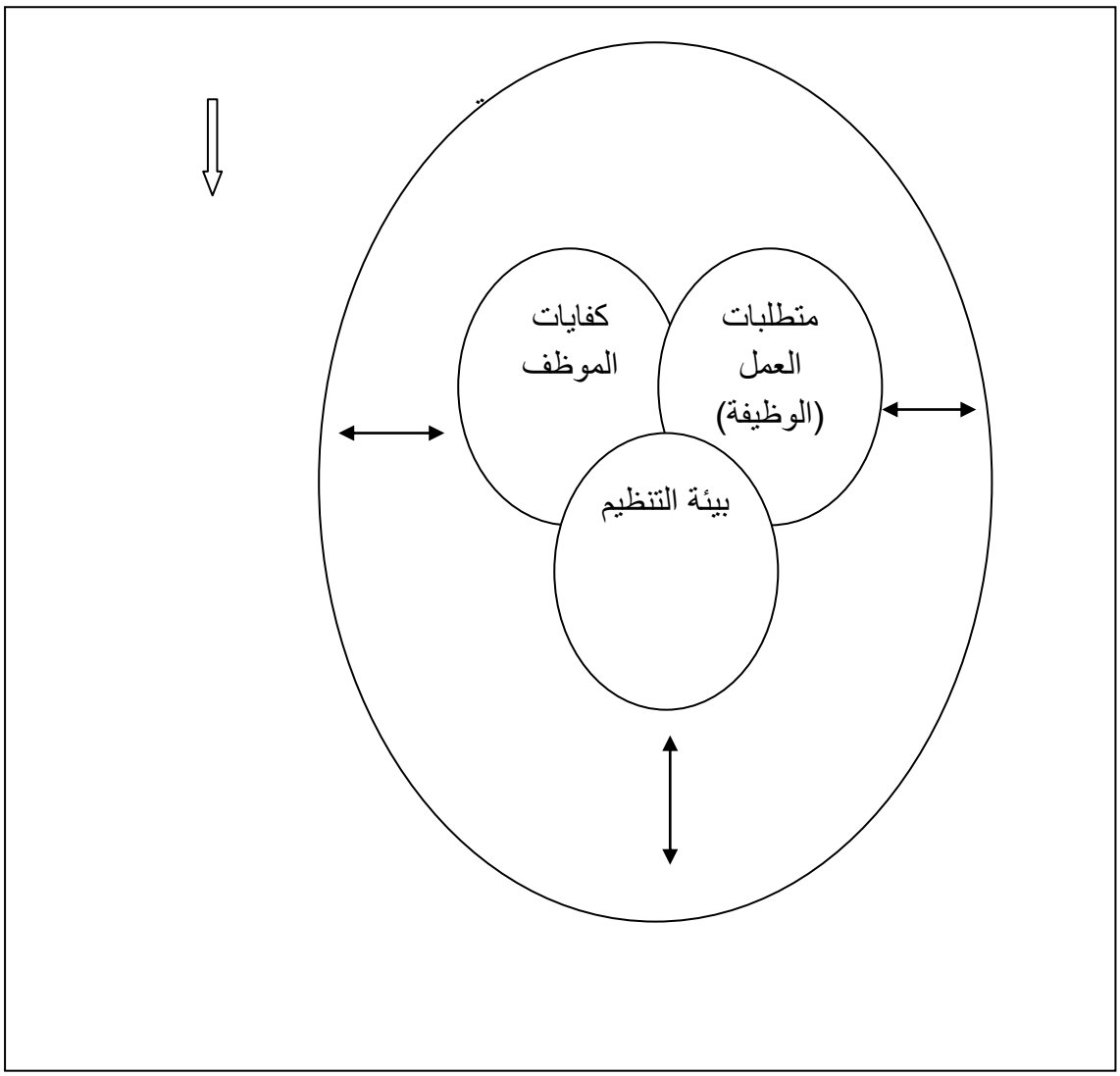
2- متطلبات الوظيفة : و يقصد بها المهام أو المسؤوليات أو الأدوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

[1] - درة عبد الباري إبراهيم و زهير نعيم الصباغ ، إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد و العشرون ، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008م،ص304-305.

3- بيئة التنظيم : تتكون من عوامل داخلية و أخرى خارجية و من العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف هي : أهداف التنظيم و هيكله و الإجراءات المستخدمة فيه و موارده ومركزه الاستراتيجي.

و من العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم هي : العوامل الاجتماعية و الاقتصادية و التكنولوجية و الحضارية و السياسية و القانونية.

و الشكل التالي يوضح التداخل بين العوامل السابقة التي ينتج عنها الأداء الفعال:[1]



الشكل (01) نموذج الأداء الفعال

[1] - المرجع نفسه ، ص 306.

بالإضافة إلى ما سبق ذكره من عناصر ، هناك عناصر إضافية للأداء الوظيفي تتمثل في :[1]

1- كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ، و مقدار سرعة هذا الأداء.

2- المثابرة : و تشكل الجدية و التفاني في العمل ، و قدرة الموظف على تحمل المسؤولية في انجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ، و مدى حاجة هذا الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين ، و تقييم نتائج عمله.

3- نوعية العمل : تتمثل في مدة ما يدركه الموظف على ما يقوم به من عمل ، و ما يمتلكه من رغبة و مهارات فنية و براعة و قدرة على التنظيم ، و تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

المطلب الثالث : أهمية الأداء الوظيفي :

ترجع أهمية الأداء الوظيفي من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها و مراحلها المختلفة : و هي مرحلة الظهور ، مرحلة البقاء و الاستمرارية ، مرحلة الاستقرار ، مرحلة السمعة،مرحلة التميز و مرحلة الزيادة.

[1] - شاهين ماجد إبراهيم ، مدى فعالية و عدالة نظام تقييم الأداء للعاملين في الجامعات الفلسطينية و أثره على الأداء الوظيفي و الولاء و الثقة التنظيمية ، رسالة ماجستار غير منشورة،الجامعة الإسلامية ،غزة،2010م،ص43.

و من ثم فان قدرة المنظمة على تخطي أي مرحلة من هذه مراحل النمو و الدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يتوقف على مستويات الأداء بها ، و في الأجهزة الحكومية قد يلاحظ أن أداء الأفراد العاملين قد يكون الاهتمام بالأداء اقل من اهتمام القادة و الرؤساء و قد يؤدي هذا بالرؤساء و القادة إلى ممارسة الضغط على المرؤوسين بهدف رفع مستويات أدائهم و تنفيذهم للمهام و المسؤوليات المنوطة بهم حتى تحقق نتائج فعلية للأهداف التي ترغب في تحقيقها.[1]

فالمنظمة تكون أكثر استقرار و أطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزا ، و من ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة و قيادتها بمستوى الأداء الوظيفي يفوق عادة اهتمام العاملين بها ، و من ثم فان الأداء الوظيفي في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة و في أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات و دوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات و دوافع الرؤساء أيضا.[2]

[1] - علي سليمان، بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد ، ب ط ، مركز البحوث (المعهد القومي للإدارة العليا)،مصر،1985م ، ص188.

[2] - الشريف طلال عبد الملك ، الأنماط القيادية و علاقاتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستار في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا السعودية، 2004م،ص90.

كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط ، تتعدى إلى أهمية في إنجاح خطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في الدولة.[1]

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي و محدداته.

أولا : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر :

- غياب الأهداف المحددة ، فان كانت المنظمة لا تملك خططا تفصيلية لعملها و أهدافه و معدلات الإنتاج لأدائها فهذا عامل سلبي.

- عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية ، مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين.

- مشكلات الرضا الوظيفي لأنه يعد من العوامل الأساسية المؤثرة على فعالية الأداء الوظيفي.[2]

[1] - إيمان بن نذير ، مهارات الاتصال و دورها في تحسين الأداء المهني لدى العاملين ن مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال و علاقات عامة جامعة محمد خيضر ، كلية العلوم الإنسانية،بسكرة،2013م،ص69.

[2] - المرجع نفسه،ص64.

بالإضافة إلى دافعية الفرد، مناخ العمل و بيئته ، المقدرة على أداء العمل ، إدراك الأدوار ، فمستوى الأداء سيكون نتيجة تفاعل هذه العوامل.[1]

و من أهم العوامل المؤثرة في الأداء الايجابي نجد :

- التأكد من تزويد الموظف بكافة المعلومات المهنية للقيام بعمله على الوجه المطلوب.

- دراسة أهمية العوامل و المعيقات التي تعيق الأداء الجيد و تدارك تلك النقائص.

- التفاعل بين المشرفين و الموظفين ، و التباحث فيما بينهم بشان التوقعات و الآمال.[2]

ثانيا : محددات الأداء الوظيفي :

يتحدد الأداء نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية على النحو التالي :

1- الدافعية الفردية : و تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل ، و التي يمكن أن تظهر من خلال حماسه و إقباله على العمل ، الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله و اتجاهاته.

[1] - محمود عبد المسلم الصليبي ، الجودة الشاملة و أنماط القيادة التربوية ، ب ط ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007م،ص126.

[2] - ليمان بن نذير،مرجع سابق،ص65.

2- مناخ العمل : إن بيئة العمل تتكون من جزئين هما :

أ- البيئة الداخلية : تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات و قيادات و أنظمة و غيرها.

ب- البيئة الخارجية : نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات و هي البيئة العالمية ، البيئة الإقليمية ، و البيئة المحلية ، كل هذه البيئات لها تأثير على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة ، لذلك لا بد من متابعة عناصر البيئة و التغيرات التي قد تحدث و مدى تأثيرها على المنظمة.

3- القدرة على أداء العمل : و هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم و التدريب و اكتساب الخبرات و المهارات و المعارف المرتبطة بالعمل.[1]

و يوضح العطوي أن المقدرة و الرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء ، أي أن تأثير المقدرة على العمل على مستوى الأداء ، يتوقف على مدى قدرة الشخص على القيان بالعمل من خلال المعادلة التالية :[2]

مستوى الأداء = المقدرة على العمل × الرغبة في العمل

[1] - شاهين ماجد إبراهيم ، مرجع سابق،ص45.

[2] - عواد محمد العطوي، أخلاقيات العمل و دورها في تحقيق كفاءة الأداء، رسالة ماجستار غير منشورة،تخصص الإدارة و القيادة،جامعة نايف للعلوم الأمنية،الرياض،2013م،ص28.

المطلب الخامس : اثر الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها

نظرا للدور الهام الذي تلعبه القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة المهنية لوظيفة العلاقات العامة في تحسين أداء العامل ، و استثماره لوقته بالشكل الأمثل و سعيه لتحقيق أفضل عائد للمنظمة و المجتمع ، و بعد أن شكلت كفاءة الأداء الوظيفي مركز الاهتمام الوحيد أصبحت الأخلاقيات و السياسات وفقها ، و يلاحظ في السنوات الأخيرة اهتمام المجتمع بموضوع مكافحة الفساد الإداري ، و كذلك موضوع الشفافية و سلامة الإجراءات في مؤسسات الدولة كافة و القطاع الخاص.

و يسجل للدولة و المؤسسات على اختلاف أشكالها و بيئات عملها محاولات تنمية السلوك المهني لدى العاملين فيها كمدخل ملائم للتقليل من الظواهر السلبية ، و الوصول إلى بناء منظومة النزاهة في العمل العام يعد الهدف الأساسي في بناء مؤسسات فعالة تحضي باحترام الموظفين و البيئة الخارجية من خلال منظومة القيم و السلوكات الأخلاقية.[1]

[1] - المعتصم بالله أبو الكاس،مرجع سابق،ص58.

و بناء على ما سبق ذكره يمكن الإشارة إلى مجموعة من الآثار الناجمة على الالتزام بأخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها و هي :

1- ان الالتزام بالمعايير الأخلاقية للمهنة و قواعد السلوك الوظيفي سوف يؤدي إلى تنمية قدرات العاملين و تحفيزهم و بالتالي تحسين أدائهم.

2- ضمان حرية الرأي و التفكير للعاملين سوف يعزز من ولائهم تجاه المنظمة التي يعملون بها ، مما يزيد من سعيهم للوصول لكفاءة الأداء.

3- الالتزام بأخلاقيات المهنة يعمل على تحقيق التوازن بين المهام و النتائج ، مما يضبط عملية تحقيق الأداء الوظيفي بشكل صحيح.

4- يمكن توظيف أخلاقيات المهنة من صناعة القرارات بشكل شفاف ، مما يضمن التزام العاملين بها و استعدادهم في بذل الجهد و العمل بشكل اكبر في الظروف التي يشاركون فيها في عملية صنع القرار.[1]

[1] - المرجع نفسه،ص59.

خلاصة :

تناولنا في المبحث الثالث المتغير التابع للدراسة ، و هو الأداء الوظيفي ، و قد استعرضنا فيه جملة من النقاط حول المفهوم، أهم عناصره ، أهميته ، العوامل المؤثرة فيه و أهم محدداته ، و استنتجنا أن الأداء الوظيفي هو عبارة عن مستوى قيام الموظفين بالتزاماتهم الوظيفية وفق المعدل المفروض أدائه ، و تكمن أهميته في كونه يعد انعكاسا لنشاط المؤسسة ككل ، و تتحدى عناصره في كفاءة الموظف ، متطلبات الوظيفة ، و بيئة التنظيم و من جملة العوامل المؤثرة فيه مشكلات الرضا الوظيفي و عدم اشتراك العاملين في اتخاذ القرارات ....، في حين تبرز محدداته في الدافعية الفردية للعامل ، مناخ العمل و القدرة على الأداء.

و في نهاية المبحث قمنا باستعراض العلاقة بين أخلاقيات العلاقات العامة و الأداء الوظيفي و التي استنبطناها من دراسات سابقة حول أخلاقيات المهنة بشكل عام و علاقتها بالأداء الوظيفي.

بعدها سننتقل إلى الدراسة الميدانية التي شملت بطاقة فنية حول مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية و هي المؤسسة محل الدراسة لمعرفة اثر أخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها بالمؤسسة الخدماتية ثم استعرضنا تصورا عاما لاستنتاجات الدراسة لتعذر انجاز الدراسة الميدانية ، انطلاقا من الجانب النظري و الدراسات السابق.

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل الإلمام ببعض أدبيات الدراسة حول متغير أخلاقيات العلاقات العامة و متغير الأداء الوظيفي و العلاقة بينهما ، حيث اشرنا إلى جملة من المفاهيم و بعض العناصر التي تخدم موضوعنا لتطبيقها في الدراسة الميدانية.

لننتقل فيما بعد إلى الجانب التطبيقي للدراسة ما تم جمعه من معلومات في الجانب النظري و أداة الدراسة عليه.

الفصل الثالث : اثر أخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

المبحث الأول : بطاقة فنية حول مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

المطلب الأول : التعريف بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الثاني : نبذة تاريخية عن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الثالث : مهام مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الرابع : أهداف مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الخامس : تنظيم إداري الاتصال و العلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

المبحث الثاني :تصور عام لاستنتاجات الدراسة

المطلب الأول :مكانة العلاقات العامة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الثاني : مدى تطبيق المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة من طرف ممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الثالث : أكثر المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة تأثيرا على الأداء الوظيفي لممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

- نتائج الدراسة.
- المقترحات.
- خاتمة.

الفصل الثالث : اثر أخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

يتضمن هذا الفصل تصورا عاما لنتائج الدراسة نظرا لتعذر انجاز الجانب التطبيقي لها بسبب فيروس Covide19 .....علينا التنقل للمؤسسة المعنية بالدراسة الميدانية فلجانا الى تحليل تساؤلات الدراسة انطلاقا من الأسئلة التي تم اعتمادها في الأداة(الاستمارة) ، و استندنا في تحليلنا على نتائج الدراسات السابقة و من ثم جمعه في الجانب النظري في دراستنا ، و من اجل ذلك قمنا بتقسيم دراستنا إلى مبحثين :

تناولنا في المبحث الأول بطاقة فنية حول مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية و ضم هذا المبحث خمس مطالب حول تعريفها ، نبذة تاريخية عنها ، مهامها ، أهدافها و أخيرا تنظيم إداريي الاتصال و العلاقات العامة بها.

أما المبحث الثاني فكان عبارة عن تصور عام لاستنتاجات الدراسة و قد م محاور الدراسة او تساؤلاتها في ثلاث مطالب على النحو التالي :

المطلب الأول : مكانة العلاقات العامة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية ، المطلب الثاني : مدى تطبيق المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة من طرف ممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية ، و المطلب الثالث و الأخير : أكثر المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة تأثير على الأداء الوظيفي لممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

حاولنا من خلال هذه المطالب تفسير نتائج الدراسة انطلاقا من نتائج الدراسات السابقة و المعلومات المعتمدة في الجانب النظري لدراستنا.

بعدها قمنا بوضع النتائج العامة للدراسة في شكل نقاط كإجابة منا عن تساؤلات الدراسة ، و اتبعناها بمجموعة من المقترحات.

و تطرقنا إلى النتيجة العامة التي تعتبر إجابة عن سؤال الإشكالية في خاتمة الدراسة.

المبحث الأول : بطاقة فنية حول مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الأول : التعريف بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الثاني : نبذة تاريخية عن مؤسسة الخطوط .

المطلب الثالث : مهام مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الرابع : أهداف مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الخامس : أتنظيم إداريي الاتصال و العلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المبحث الأول : بطاقة فنية حول شركة الخطوط الجوية الجزائرية

المطلب الأول : التعريف بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

التعريف بالمؤسسة : هي منظمة وطنية لاستغلال الخدمات الجوية ، تتمتع بالاستقلالية المالية ، مراقبة من طرف وزارة النقل ، و تعتبر اكبر شركة طيران في إفريقيا.

المطلب الثاني : نبذة تاريخية عن مؤسسة الخطوط الجوية : أنشأت أول منظمة للنقل الجوي في الجزائر أثناء الاستعمار سنة 1947م ، تحت اسم الشركة العامة للنقل الجوي C.G.T.A[1] ، و كان هدفها استغلال شبكة كاملة و منضبطة للخطوط الجوية ما بين الجزائر و فرنسا ، و بعد استرجاع السيادة الوطنية سنة 1962م أنشأت الشركة العامة للنقل الجوي ، و ذلك تحت وصاية وزارة النقل ، و قدرت حصة الجزائر بـ 51% من رأس مالها ، ثم نسبة 83% سنة 1970م ، و بعدها نسبة 100% بعدما تم شراء 17% الباقية من الخطوط الفرنسية.

و طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 72-39 فيفري 1975م تحولت إلى مؤسسة وطنية للنقل و العمل الجوي.[2]

[1] http://airalgerir.dz/ar/consulté le :20-08-2020

[2] - مراد كيموش،العلاقات العامة و إدارة الأزمة ، دراسة تجربة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستار في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية و الإعلام ،2008م،ص139.

مكلفة في إطار المخطط الوطني للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية المتمثلة في ضمان الخدمات الجوية العمومية المنظمة و غير المنظمة في الإقليم الوطني و الدولي ، إضافة للعمل الجوي ، و منه فقد أخذت المؤسسة تتطور على النحو التالي :

- في سنة 1984 م تم تقسيم المؤسسة إلى :
- الجزائرية للطيران الدولي- Air Algérie
- الجزائرية للنقل المحلي : Inter Air Service مكلفة بالنقل الجوي المحلي و العمل الجوي.
- إلا أن هذه الهيكلة لم تدم إلا أربع سنوات ، ففي سنة 1987م أدمجت في منظمة واحدة بعد إلغاء التقسيم السابق الذي أعطاها الاستقرار ، و بذلك حققت :
- التحسين في التناسق الداخلي و تنظيمها.
- التكوين المنظم.
- تطوير التعاون ما بين الدول المغاربية.

و في سنة 1992م أصبحت المنظمة تحضي باستقلالية التسيير بتحولها إلى منظمة عمومية اقتصادية اكبر جزء من رأس مالها تحمله الدولة الجزائرية عن طريق -Holding - [1]

[1] - نفس المرجع،ص139.

و أصبحت تشكل مجمعا يضم :

- الخطوط الجوية الداخلية.
- الخطوط الجوية الجزائرية التقنية.
- الخطوط الجوية الجزائرية للفندقة.
- الخطوط الجوية الجزائرية للشحن.
- الخطوط الجوية الدولية.[1]

المطلب الثالث : مهام مؤسسة الخطوط الجوية :

تعد الخطوط الجوية الجزائرية منظمة خدماتية ، و ذلك لكونها تنشط في مجال النقل الجوي للمسافرين و السلع ، و في ذات الوقت هي مكلفة بتحقيق المهام التالية :

أ- من ناحية النقل الجوي :

- نقل المسافرين : حيث تشتغل الخطوط الجوية الداخلية و الخارجية بهدف ضمان النقل العمومي الجوي.

- الشحن الجوي : إذ تؤمن نقل جل الشحنات من أمتعة و سلع و طرود.

- النقل الجوي الاسعافي : حيث تستجيب الجوية الجزائرية لكافة المخاطر الطارئة.

[1] http://airalgerir.dz/ar/consulté le :20-08-2020

ب- من ناحية العمل الجوي : تقديم أو تحقيق اكبر قدر من الخدمات الخاصة بتوريد السلع التجارية و غيرها.

ج- من ناحية التسيير الاستغلالي : تعمل الخطوط الجوية الجزائرية على تحقيق :

- البيع و تحقيق النقل سواء لحسابها أو لحساب منظمات النقل الأخرى.
- شراء و كراء الطائرات.
- إعداد و تقديم الخدمات التي لها علاقة مع مشروعها.

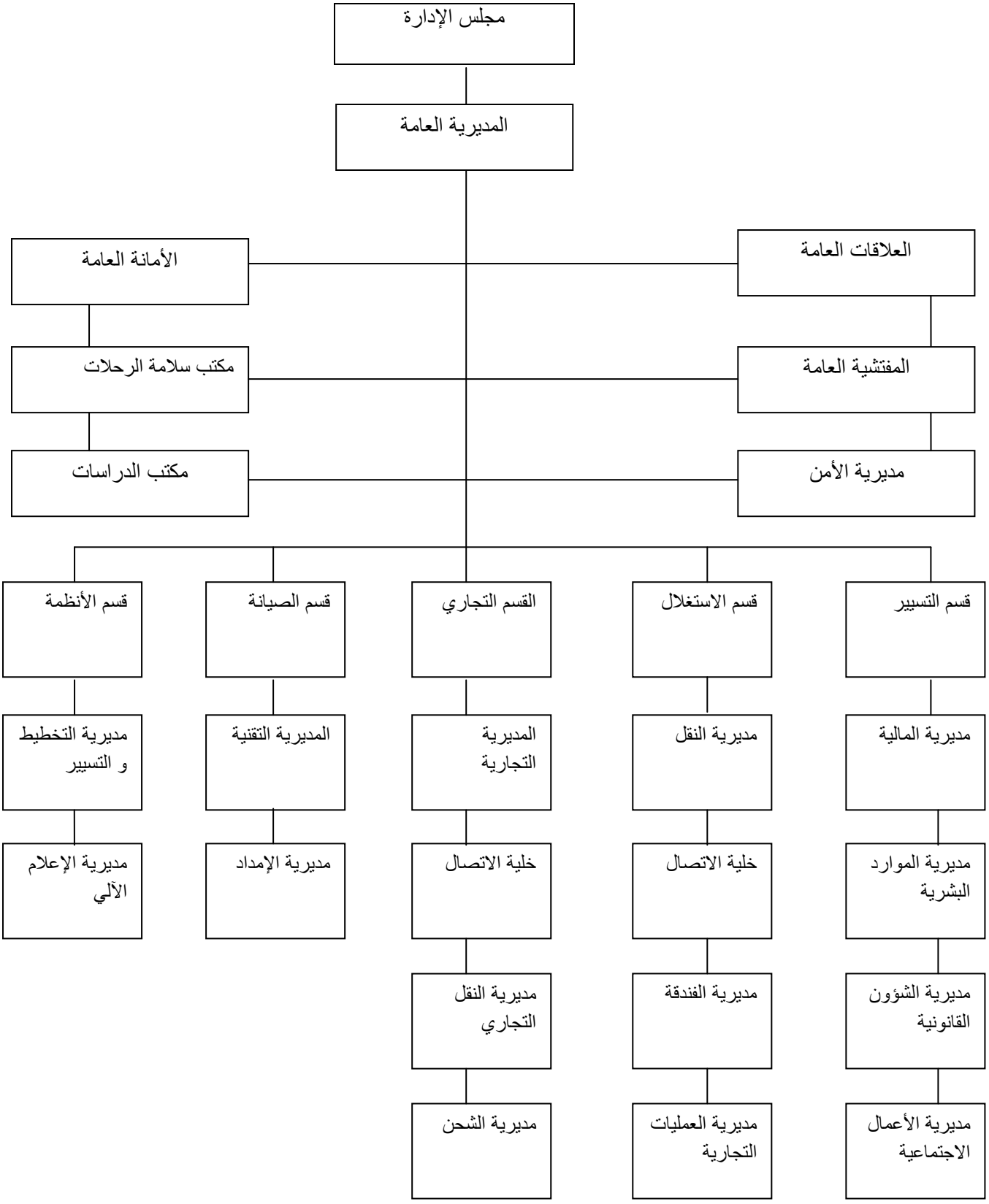
المطلب الرابع : أهداف مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

تهدف شركة الخطوط الجوية الجزائرية إلى تحقيق ما يلي :

- التسيير الجيد للمنظمة انطلاقا من تقديم معلومات دقيقة في الآجال المحددة.
- تحسين النوعية الخدماتية المقدمة لعملائها.
- تسيير المستخدمين.
- ضمان تكوين المستخدمين في المجال الجوي و الحفاظ عليهم.
- تقديم صورة مشرفة للمنظمة أمام الشركات و الهيئات الدولية.[1]

[1] - مراد كيموش،مرجع سابق،ص 140-141.

الهيكل التنظيمي و الوظيفي للمؤسسة:



[الشكل رقم (02) : الهيكل التنظيمي لشركة الخطوط الجوية الجزائرية]

المطلب الخامس : تنظيم إدارتي الاتصال و العلاقات العامة :

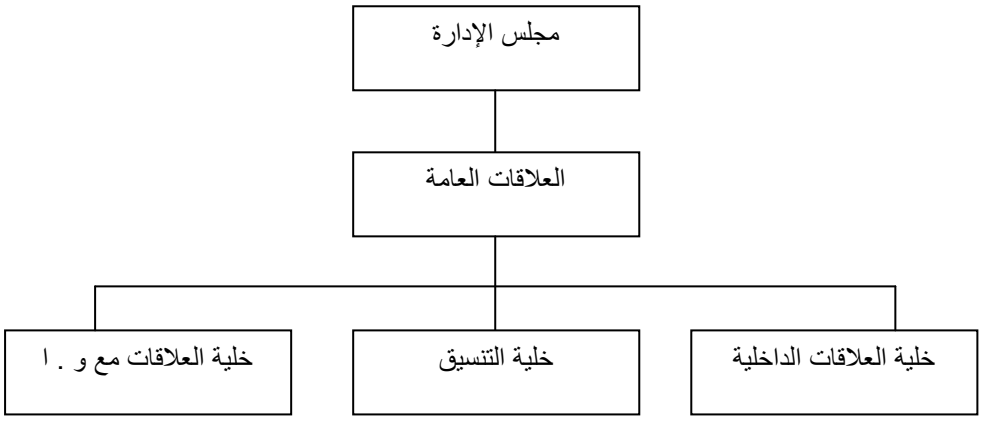
يعتبر الهيكل التنظيمي الخاص بالاتصال و العلاقات العامة لمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية معقدا نوعا ما نظرا لتدخل المهام و تعددها إلا انه يمكن تقسيمه إلى :

- القمة الإستراتيجية : و تتمثل في الإدارة العامة و التي تقوم بتسطير الإستراتيجية التي تتبعها المؤسسة و من مهامها :

- تنفيذ قرارات مجلس الإدارة.

- تسيير أنشطة الشركة.

- مراقبة الانجازات و الوسائل العامة.



[الشكل رقم (03) : الهيكل التنظيمي للعلاقات العامة بالمؤسسة]

1- مصالح الاتصال و الاستشارة(العلاقات العامة) :

و تمثلها وحدة تابعة مباشرة للمدير العام " للمؤسسة" ، و هي المكلفة بإدارة العلاقات العامة للمؤسسة ، انطلاقا من تسجيل ، تنظيم و تنسيق اتصال الرئيس المدير العام، و تخطيط السياسات الاتصالية للمؤسسة.[1]

[1] - مراد كيموش،مرجع سابق،ص143.

كما نجد من مهامها :

- التحليل و التقييم المنتظم للصحافة الوطنية و الدولية المعالجة للمواضيع المرتبطة بصفة مباشرة بنشاطات المؤسسة و ردود الفعل الذي يمكن للمدير أن يتبناها .

- تسيير و تطوير المنشورات و ركائز الاتصال الداخلي : كمجلة (Trait D'union).

- تنظيم سير المعلومة الصاعدة و النازلة و الأفقية.

- متابعة جميع الأحداث الخاصة بالمؤسسة من اجل تغطيتها.

- إعداد و وضع حيز التنفيذ الإجراءات التقنية المتعلقة بترويج الاتصال الخارجي للخطوط الجوية الجزائرية باتجاه :

- الدولة.
- الجمهور العام.
- الزبائن.
- الصحافة الدولية.

2- مصالح الاتصال الفرعية (خلايا الاتصال) :

ما يميز شركة الخطوط الجوية الجزائرية عن غيرها من المؤسسات العمومية هو فتح فروع اتصالية بكل من مديرية الاستغلال و المديرية التجارية تابعة لمصلحة العلاقات العامة ، و قد لجأت المؤسسة إلى هذا التقسيم العملياتي لتسريع و تسهيل صيرورة المعلومات من خلال إيجاد نظام الخلايا الاتصالية عبر مديرياتها.[1]

[1] - المرجع نفسه،ص144.

و تقوم مصلحة الاتصال المتواجدة على مستوى المديرية التجارية للمؤسسة بمهمتين رئيسيتين هما :

- **الاتصال الداخلي :** من خلال خلق و متابعة الاتصال لمجموع هياكل المديرية و إرادات المستخدمين بهدف تطوير الاستماع و الترويج لجو ديناميكي و هادئ.

- **الاتصال التسويقي :** و يتعلق الآمر بدعم السياسات التسويقية و القيام بوظائف الاتصال الاشهاري و التجاري..

أما بالنسبة لمصلحة الاتصال المتواجدة على مستوى مديرية الاستغلال للمؤسسة فتقوم بما يلي :

- التنسيق بين الوحدات الداخلية و مختلف موظفي المؤسسة.

- تدعيم و بناء علاقات وطيدة مع الزبائن الذين يتعامل معهم مباشرة.[1]

[1] - المرجع نفسه،ص144.

المبحث الثاني : تصور عام لاستنتاجات الدراسة

المطلب الأول : مكانة العلاقات العامة في مؤسسة الخطوط الجوية.

المطلب الثاني : مدى تطبيق المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة من طرف ممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية.

المطلب الثالث : اكسر المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة تأثيرا على أداء ممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية.

المبحث الثاني : تصور عام لاستنتاجات الدراسة :

المطلب الأول : مكانة العلاقات العامة في مؤسسة الخطوط الجوية :

تحتل العلاقات العامة مكانة هامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، إذ تعتبر جهازا استشاريا بالدرجة الأولى يرتبط في عمله مباشرة بالقمة الإستراتيجية للمؤسسة ، و هذا ما لحظناه في سلم الهيكل التنظيمي و الوظيفي لمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية في الشكلين رقم (02) و (03) المرفقين في البطاقة الفنية للمؤسسة اللذان يوضحان موقع إدارتي الاتصال و العلاقات العامة في تنظيم السلم الوظيفي للمؤسسة ، فنجدها تأتي مباشرة بعد مجلس الإدارة العليا للمؤسسة ، و تبرز أهميتها أيضا في كونها تقوم برسم المهام و السياسات الاتصالية العامة للمؤسسة و خلايا الاتصال الموزعة عبر مديريات المؤسسة ، بفرض تحقيق الاتصال الفعال و مرونة العمل بين أطراف المؤسسة و السعي للحفاظ على الصورة الذهنية لهذه الأخيرة ، و هذا ما استنتجناه من دراسة الباحث " مراد كيموش" حول العلاقات العامة و إدارة الأزمة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الثاني : مدى تطبيق المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة من طرف ممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية :

من خلال اطلاعنا على بعض الدراسات السابقة المتشابهة لدراستنا حول محور أخلاقيات العلاقات العامة و محور الأداء الوظيفي و التي كانت تظم عينة متشابهة تقريبا لعينة دراستنا و حتى طبيعة المؤسسة المعنية بالدراسة الميدانية ، تبين لنا أن العاملين بالعلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية حرصين على تطبيق المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة إلى حد كبير ، فهي ضرورية جدا في المؤسسة لأنها تساهم في تحقيق السير الجدي و المنظم للعمل ، كون أن توفر معيار الإتقان في الأداء ، الأمانة ، النزاهة و الشفافية ، المسؤولية و خاصة الاحترام و العمل كفريق ، يؤثر إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة على مستوى المؤسسة و قد قمنا بإسقاط نتائج دراسة الباحث " المعتصم بالله هاني علي أبو الكاس " التي تحمل عنوان " أخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" على دراستنا للإجابة على تساؤلنا (حول مدى تطبيق معايير العلاقات العامة من طرف ممارسيها بالمؤسسة) حيث بلغ مستوى الالتزام بها في دراسة بنسبة .83,34 %

المطلب الثالث : أكثر المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة تأثيرا على الأداء الوظيفي لممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية :

حددنا في دراستنا خمس معايير أخلاقية لمهنة العلاقات العامة لمعرفة أكثرها تأثيرا على مستوى الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية ، و تمثلت هذه المعايير في (الإتقان ، الأمانة ، النزاهة ، و الشفافية، المسؤولية، الاحترام و العمل كفريق) ، و أردنا معرفة درجة الالتزام بهذه المعايير في الأداء الوظيفي و أيها يؤثر أكثر على مستوى الأداء الوظيفي ، فاستندنا في استفتاء نتائج هذا المحور من الدراسة على ما توصل إليه الباحث " المعتصم بالله هاني علي أبو كاس " المذكورة سابقا ، حيث توصل إلى أن أكثر المعايير تأثيرا على الأداء الوظيفي هي معيار النزاهة و الشفافية ، و معيار الاحترام و العمل كفريق و أضفنا نحن معيار المسؤولية لأنه ضروري في الأداء فلولا وجود هذا العنصر لما أتقن احدهم عمله.

- نتائج الدراسة .

- المقترحات.

- الخاتمة.

- قائمة المراجع.

- قائمة الملاحق.

- فهرس الإشكال.

- فهرس الموضوعات.

نتائج الدراسة :

على ضوء التفسيرات المقدمة سابقا ، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج التي تعتبر إجابة على تساؤلات الدراسة و السؤال العام للإشكالية ، نذكرها على النحو التالي :

1/ تحتل العلاقات العامة مكانة هامة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية ، و هذا ما استنتجناه من خلال موقع إدارتها في السلم الهيكلي و الوظيفي للمؤسسة ، و ما استنبطناه من نتائج دراسة الباحث " مراد كيموش " حول العلاقات العامة و إدارة الأزمة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

2/ ممارسي العلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية يحرصون على تطبيق المعايير الأخلاقية لوظيفتهم إلى حد كبير نظرا لضرورتها و أهميتها في صيرورة الأداء بشكل جدي ، و هذا ما توافق مع نتائج الباحث المعتصم بالله هاني علي أبو كاس في دراسته المتعلقة بأخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، حيث بلغ مستوى الالتزام نسبة 83,34 .%

3/ أكثر المعايير الأخلاقية للعلاقات العامة تأثيرا على الأداء الوظيفي لممارسيها هي (النزاهة و الشفافية ، الاحترام و العمل كفريق ، و المسؤولية) و هذا ما توافق مع دراسة الباحث المعتصم بالله هاني علي ابو الكاس.

4/ توجد علاقة طردية بين الالتزام بمعايير العلاقات العامة و مستوى الأداء الوظيفي لممارسيها و هي علاقة تأثير و تأثر.

مقترحات الدراسة :

من أهم المقترحات التي خلصنا إليها في دراستنا نذكر :

1/ ضرورة تعميق الوعي لدى ممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة الخدماتية بالمعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة و ترسيخ قناعتهم بأهميتها و تأثيرها على مستوى أدائهم الوظيفي.

2/ السعي على الحفاظ على مكانة و دور العلاقات العامة بالمؤسسة الخدماتية لتحقيق التواصل و الحوار الفعال ، و تحقيق الأداء الفعال و المرونة في العمل ، و عدم حصر نشاطها في السعي لتحسين صورة و سمعة المؤسسة فقط.

3/ ضرورة إضافة موضوع " الالتزام الأخلاقي " إلى البرنامج التدريبي الخاص بتعزيز الملكات العلمية و العملية لممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة.

4/ إقامة ندوات و ورشات عمل لترسيخ أهمية الالتزام بالمعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة في الأداء الوظيفي من طرف ممارسيها.

5/ ضرورة تشكيل هيئة رقابية متخصصة في متابعة التزام العاملين بالعلاقات العامة بأخلاقيات المهنة ، و منحها الصلاحيات التامة لتمكينها من ضبط إجراءاتها الرقابية.

خاتمـــة :

هناك علاقة طردية بين أخلاقيات العلاقات العامة و مستوى الأداء الوظيفي لممارسيها بالمؤسسات الخدماتية ، فالالتزام بها يؤدي إلى جعل الأداء يسير بشكل فعال و جيد نظرا لتوفر الصدق و الأمانة و الشفافية و روح المسؤولية ، و الاحترام و روح العمل كفريق بين الأعضاء ، في حين أن الإخلال بأحد هذه المعايير قد يؤثر سلبا على مستوى الأداء و سيره.

و هذا ما خلصت إليه دراستنا الهادفة إلى معرفة اثر أخلاقيات العلاقات على الأداء الوظيفي لممارسيها على مستوى المؤسسات الخدماتية (مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية نموذجا).

فمستوى الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة يتأثر سلبا أو إيجابا بدرجة الالتزام بالمعايير المذكورة سابقا.

جامعة الدكتور يحى فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

استمارة استبيان حول :

اثر أخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها في المؤسسات الخدماتية الجزائرية

(دراسة مسحية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بشركة الخطوط الجوية الجزائرية)

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال و علاقات عامة ، نرجو منكم مساعدتنا لانجاز هذه الدراسة بإجاباتكم الدقيقة و الصادقة ، مع العلم أن المعلومات المقدمة ستبقى سرية و لن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي و شكرا

ملاحظة : تكون الإجابة بوضع علامة **(×)** في الخانة المناسبة.

إعداد الطالبتين :

- كشاد سامية

- بودالي نورة

إشراف الأستاذة :

د. بوخرص نادية

الموسم الجامعي : 2019م/2020م

المحور الأول : البيانات الشخصية :

1/ الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2/ المستوى الدراسي : ليسانس ☐ ماستر/ماجستار ☐ دكتوراه ☐

3/ عدد سنوات الخبرة : اقل من خمس سنوات ☐ من خمس سنوات إلى 10 سنوات ☐
أكثر من عشر سنوات ☐

المحور الثاني : مكانة العلاقة العامة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية :

1/ ماذا تعني مهنة العلاقات العامة في مؤسستكم ؟

- الاتصال: ☐
- العلاقة بين العمال و الإدارة العليا : ☐
- همزة وصل بين المؤسسة و جمهورها الخارجي : ☐
- أخرى اذكرها .....

2/ كيف تقيم أهمية مهنة العلاقات العامة في مؤسستكم ؟

هامة جدا ☐ هامة نوعا ما ☐ هامة ☐ غير هامة ☐

3/ ما هي أهم الوظائف التي تقومون بها كممارسين لمهنة العلاقات العامة في المؤسسة

- التخطيط من اجل بلوغ أهداف المؤسسة ☐
- جمع المعلومات و القيام بالدراسات ☐
- الاتصال و التنسيق بين مصالح المؤسسة ☐
- العمل على تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة ☐
- اهرى اذكرها.....

4/ هل يسعى نشاطكم في المؤسسة إلى:

- تحقيق المرونة في العمل ☐ تحقيق الأداء الفعال ☐
- تحقيق الاتصال الفعال ☐ الحفاظ على سمعة المؤسسة ☐
- أخرى اذكرها.....

المحور الثالث : مدى تطبيق المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة من طرف ممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

1/ هل أنت على اطلاع بكافة المواثيق الأخلاقية المنظمة لمهنة العلاقات العامة ؟

نعم ☐ لا ☐

2/ من بين هذه المعايير ما هي المعايير المتعلقة أكثر بمهنة العلاقات العامة و الواجب التحلي بها

- الأمانة ☐
- الاحترام ☐
- الشفافية و النزاهة ☐
- الإتقان ☐
- المسؤولية ☐
- أخرى اذكرها.....

3/ حسب رأيك هل تتوفر هذه المعايير لدى ممارسي العلاقات العامة بمؤسستكم ؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

4/ هل ترى أن هذه المعايير ضرورية في المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐

برر إجابتك.....

5/ هل يؤدي الالتزام بهذه المعايير من عدمه على الأداء الوظيفي لممارسي العلاقات العامة بالمؤسسة و كيف ذلك؟

.....

.....

المحور الرابع : أكثر المعايير الأخلاقية للعلاقات العامة تأثيرا على الأداء الوظيفي لممارسيها على مستوى مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

المعايير الأخلاقية	كم تلتزم			
	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا
المعيار الأول : الإتقان				
- احرص على بذل جهد كبير في عملي لأخرجه على أحسن وجه				
- اعمل على تنمية قدراتي العملية لتحسين أدائي المهني				
- أستفيد من أخطائي المهنية و احرص على عدم تكرارها				
- أنجز ما هو مطلوب مني بكفاءة عالية				
المعيار الثاني : الأمانة				
- أؤدي المهام الموكلة لي بأمانة و إخلاص				
- استخدم مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط				
- أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين				
- اشعر بالندم عند التقصير في أداء عملي				
المعيار الثالث : النزاهة و الشفافية				
- اسعي لتحقيق أهداف المنظمة دون النظر لمصالحي الشخصية				
- أتجنب الوساطة و المحسوبية في أداء عملي				
- أفك النزاعات و الخلافات بين زملائي بنزاهة				
- يسمح لي بالاعتراض و مناقشة القرارات مع رئيس العمل				
المعيار الرابع :				
- أتحمل المسؤولية في كل المهام الموكلة إلي				
- أحرس على إعطاء صورة إيجابية عن مؤسستي				
- أهتم بمستقبل مؤسستي و أحرص على تحقيق أهدافها				
- أرى أن قيامي بواجباتي المهنية هو تحقيق لمصلحة المجتمع				

المعيار الخامس : الاحترام و العمل كفريق

- أتجنب إثارة المشاكل داخل العمل				
- أساعد زملائي بأداء مهامهم				
- أشارك زملائي بالمعلومات لتسهيل العمل و توفير الجهد عليهم				
- أقوم بسد الفراغ إذا تغيب احد زملائي في دائرة عملي				

قائمة المراجع :

المعاجم و القواميس :

1 -ابن المنظور بيان العرب المجلد 14 دار جابر بيروت 2000 م.
2 -المتحدة الأبجدي ط5 دار المشرق لبنان 1987 م.
3 -المنجد في اللغة العربية و الاعلام ط40 دار المشرق بيروت 1952 م.
4 -المنجد في اللغة العربية المعاصرة ط2 دار المشرق لبنان 2001 م.
5 -حجاب محمد منير المعجم الاعلامي ط1 دار الفجر القاهرة 2004م.
6 -فؤاد إكرام منجد الطالب دار المشرق بيروت 1978م.

أ/ الكتب باللغة العربية:

1 -احمد صقر عاشور ، مهارة ادارة الاداة ، ب ط ، مركز تطوير الأداء و التنمية القاهرة 1985م.
2 -أنجبس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات علمية ترجمة بوزيد صحراوي، ط2، دار القصبة، الجزائر، 2006م.
3 -امام ابراهيم العلاقات العامة و الاعلام ب ط مكتبة الأنجلو مصرية عمان 1986
4 -الجرايدة بسام عبد الرحمن، ادارة العلاقات العامة، ط1، دار أسامة، الأردن.
5 -الحميدان عصام عبد المحسن ، أخلاقيات المهنة في الاسلام شركة العبيكان الأبحاث و للتطوير الرياض 2010 م.
6 -السكارنة بلال خاف، أخلاقيات العمل، ط1، دار المسيرة، عمان، 2009م.
7 -الشميمري أحمد عبد الرحمن ، أخلاقيات الموظف ، ط 2، مكتبة الملك فهد الوطنية الرياضة 2006م.
8 -الصليبي محمد عبد المسلم ، الجودة الشاملة و أنماط القيادة التربوية ، ب ط ، دار حامد عمان، 2007م.
9 - العدوي فهمي محمد، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، ط1، دار أسامة عمان، 2011م.
10 -بوحوش عمار ، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية ، ب ط ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990م.
11 -جردات عبد الناصر، مقدمة في العلاقات العامة، ب ط، دار البازوري العلمية، الأردن، 2011 م.
12 -جودة محفوظ، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، ط4، بدون الأردن، 2008 م.

13 -حمداوي وسيلة، ادارة الموارد البشرية، ب ط، مديرية النشر لجامعة 08 ماي 1946م، الجزائر، 2004م.
14 -درة عبد الباقي ابراهيم و الصباغ زهير نعيم، ادارة الموارد البشرية في القرن 21، ط1، دار وائل، عمان، 2008م.
15 -زهير عبد اللطيف عابد وأحمد العابد ابو السعيد، ادارة العلاقات العامة وبرامجها، ب ط، دار الباروزي العلمية، عمان، 2014 م.
16 - زويلف مهدي حسن والقطامين ، العلاقات العامة النظرية و الأساليب ، دار حنين ، عمان، 1994م.
17 -صالح عبد العزيز، الإدارة العامة المقارنة، ط 1، دار العالمين الدولية، عمان، 2000م.
18 -عبد الفتاح حسين، الإدارة الفعالية، ب ط، مطبعة النيل، القاهرة، 1999م.
19 -عبد المعطي محمد عساف ومحمد فالح صالح ، أسس العلاقات العامة ، ب ط ، مكتبة الحامد، عمان 2004م.
20 -عجوة علي، الأسس العلمية للعلاقات العامة، طب، مكتبة عالم الكتاب، القاهرة، 2000م.
21 -عصفور محمد شاكر، اصول التنظيم و الأساليب، ط 7، دار المسيرة، عمان، 2011م.
22 -عفيفي عبد الخالق محمد ، العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية فن التواصل وصناعة التميز، ط1، المكتبة العصرية، القاهرة، 2014م.
23 -عليان ربحي مصطفى و الطوباسي عدنان محمود ، الاتصال و العلاقات ، ط 1، دار الصفاء، عمان 2005 م.
24 -علي سليمان، بعض الاتجاهات الحديثة في ادارة الأفراد ، ب ط، مركز البحوث، مصر، 1985م.
25 -قنديلجي عامر ابراهيم، البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات، ط1، دار الباروزي العلمية، عمان، 1999م.
26 -محمد فتحي محمود، الإدارة العامة المقارنة، ب ط، مطبعة جامعة الملك سعود، الرياض ب س ن
27 -محمود يوسف، مقدمة في العلاقات العامة، ط1، الدار العربية، القاهرة، 2008 م.
28 -مروان عبد المجيد ، البحث العلمي للرسائل الجامعية ، ب ط، مؤسسة الوراق ، الأردن، 2000م.
29 -هلال حسن عبد المعطي ، مهارات ادارة الأداء ، ب ط، مركز تطوير الأداء و التنمية ، مصر، 2001 م.
30 -هينلسو فيليب، إدارة العلاقات العامة ترجمة العابدي خالد ، ب ط، دار الفاروق، القاهرة، 2007 م.

31 -يونس طارق شريف ، ادارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادى وسياسات ، ط 1، مكتبة الشارقة، الأردن، 2008م.

ب/ الكتب باللغة الأجنبية:

1/lanizet Bernard silem Ahmed dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de communication ellipses Paris 1997

الرسائل الجامعية و المذكرات:

أ/ الرسائل الجامعية:

1 -الشريف طلال عبد الملك الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة رسالة ماجستار في العلوم الادارية جامعة نايف للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا السعودية 2004م
2 -العطوي عواد محمد أخلاقيات العمل و دورها في تحقيق كفاءة الأداء رسالة ماجستار تخصص الإدارة و القيادة جامعة نايف للعلوم الأمنية سعودية 2013 م
3 -المعتصم بالله هاني على ابو الماس أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، رسالة ماجستار في الإدارة و القيادة، جامعة الأقصى، كلية الإدارة و السياسة، غزة 2015م.
4 -شاهين ماجد ابراهيم، مدى فعالية و عدالة نظام تقييم الأداء للعاملين في الجامعات الفلسطينية و أثره على الأداء الوظيفي و الولاء و الثقة التنظيمية، رسالة ماجستار، الجامعة الاسلامية، غزة، 2010م
5 -كيموش مراد، العلاقات العامة و إدارة الأزمة، دراسة تجربة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستار في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية و الإعلام، الجزائر، 2008م.

ب/ المذكرات:

1 -بن نذير إيمان، مهارات الاتصال و دورها في تحسين الأداء المهني لدى العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة محمد خيضر كلية العلوم الانسانية، بسكرة، 2013م.
2 -قلاتي صبيحة و تونسي سهيلة، دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية، دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة مكملة

لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الإنسانيةِ، أم البواقي، 2015م.
3 -نايلي خير الدين، الرقابة الإعلامية في المؤسسات الصحفية و اثرها على الأداء المهني، دراسة ميدانية بإذاعة البيان، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاتصال و العلاقات العامة، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الإنسانية، المسيلة، 2014م.

البحوث و المجالات:

1 -السكارنة بلال خلف، أخلاقيات العمل و أثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال، دراسة على شركة الاتصالات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 33، الأردن، 2012م.
2 -الطراونة رشا نايل و العضابلية علي محمد، أثر تطبيق الشفافية على مستوى المساءلة الإدارية في الوزارات الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 6، العدد1، الأردن، 2010م.
3 -الموسري كريم مشط، أخلاقيات العاملين بالعلاقات العامة في الصحافة العراقية، دراسة ميدانية للعاملين في الصباح و العدالة و المدى، مجلة الباحث الإعلامي، العدد8، جامعة بغداد، كلية الإعلام، 2010م.
4 -حيدر منى عبد الجبار الطائي، تحديد أثر أخلاقيات العلاقات العامة في القرارات الاستراتيجية، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 21، العدد86، جامعة بغداد كلية التربية للبنات، 2015م.

المواقع الالكترونية:

الصفحة الرسمية لشركة الخطوط الجوية الجزائرية على Facebook

http://airalgerie.dz/ar/

فهرس الأشكال :

موضوع الشكل	الصفحة
الشكل (01) : نموذج الأداء الفعال	65
الشكل (01) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	82
الشكل (01) : الهيكل التنظيمي للعلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	83

فهرس الموضوعات : (119)

الموضوعات	الصفحة
الشكر و العرفان	04
الإهداءات	06-05
ملخص الدراسة	10-07
مقدمـــة	أ-ب
الفصل الأول : الإطار المنـهجي للدراسة	
الإشكالية	15
التساؤلات	16
مفاهيم الدراسة	20-17
أسباب اختيار الموضوع	21
مجالات الدراسة	21
أهداف الدراسة	21
أهمية الدراسة	22
مجتمع و عينة الدراسة	23-22
منهج الدراسة و الأدوات	24-23
الدراسات السابقة	33-25
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الثاني : الأخلاقيات المهنية للعلاقات العامة و الأداء الوظيفي	
تمهيد الفصل	36
المبحث الأول : الأطر النظرية لأخلاقيات العلاقة العامة	
تمهيـــد	38
المطلب الأول : مفهوم أخلاقيات العلاقات العامة	41-39

المطلب الثاني : أهمية أخلاقيات العلاقات العامة	42
المطلب الثالث : مصادر أخلاقيات العلاقات العامة	44-43
المطلب الرابع : أبعاد أخلاقيات العلاقات العامة	47-45
المطلب الخامس : أهم المواثيق الأخلاقية المنظمة للعلاقات العامة	50-48
خلاصـــــة	51
المبحث الثاني : الأخلاقيات المهنية للعاملين بالعلاقات العامــة	
تمهيـــد	53
المطلب الأول : خصائص العاملين بالعلاقات العامة	54-53
المطلب الثاني : شروط و متطلبات ممارسي العلاقات العامة	55
المطلب الثالث : الواجبات الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة	57-56
المطلب الرابع : مسؤوليات ممارسي العلاقات العامة	58-57
المطلب الخامس : أهم القيم الأخلاقية لممارسي العلاقات العامة	59-58
خلاصـــــة	60
المبحث الثالث : ماهية الأداء الوظيفي	
تمهيـــــد	62
المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي	64-63
المطلب الثاني : عناصر الأداء الوظيفي	66-64
المطلب الثالث : أهمية الأداء الوظيفي	68-66
المطلب الرابع : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي و محدداته	70-68
المطلب الخامس : أثر أخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي	72-71
خلاصة	73
خلاصة الفصل	74

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الثالث : اثر أخلاقيات العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	75
تمهيد	76
المبحث الأول : بطاقة فنية حول مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	
المطلب الأول : التعريف بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	78
المطلب الثاني : نبذة تاريخية عن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	80-78
المطلب الثالث : مهام مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	81-80
المطلب الرابع : أهداف مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	82-81
المطلب الخامس : تنظيم إدارتي الاتصال و العلاقات العامة بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	85-83
المبحث الثاني : تصور عام لاستنتاجات الدراسة	
المطلب الأول : مكانة العلاقات العامة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	87
المطلب الثاني : مدى تطبيق المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة من طرف ممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	88
المطلب الثالث : أكثر المعايير الأخلاقية لمهنة العلاقات العامة تأثيرا على أداء ممارسيها بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية	89
نتائج الدراسة	91
المقترحات	92
خاتمة	93
خاتمة الملاحق	98-94
قائمة المراجع	102-99
فهرس الأشكال	103
فهرس الموضوعات	104