



جامعة الشيخ عبدالله البدرى

كلية التكنولوجيا

قسم التقنية الاجتماعية

بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم

ب عنوان :

دور العلاقات العامة فى رفع مستوى الاداء

بال تطبيق فى جامعة الشيخ عبدالله البدرى

إعداد الطلاب :

١/ هيثم على محمد عمر

٢/ رقية احمد صديق احمد

٣/ مصطفى مرجان عبدالرحمن توتو

٤/ اسماء عبدالعروف عبدالله

٥/ ملاذ سراج يوسف حمد سعيد

إشراف الدكتورة :

ازاهر حسن المصرى

يوليو ٢٠١٧ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية

قال تعالى :

قال الله تعالى :

(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
وَسُرُّدُونِ اِلَى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
تَعْمَلُونَ)

صدق الله العظيم

سورة التوبة - الآية (١٠٥)



الإهداء

إلى أنشودة الحنان ونبع العطاء والسخاء من سهرن
على راحتنا إليكم يا من تسكن الجنة تحت أقدامهن ..

أمهاتنا الشفوقات الحبيبات ...

إلى بحر العطاء الذي لا ينضب أبداً، من علمونا الحياة لتزرع في أنفسنا حب والعلم والعمل،
وأنزلوا العقبات إليكم يا مصادر فخرنا كفانا فخراً أن تكونوا أمم ..

أبائنا الغاليين ...

إلى من نفخر بهم ونعتز بوجودهم، من أنعموا زهواً في حديقة حياتنا، من تكمّل
سعادتنا بهم ..

أخواننا ... وأخواتنا

إلى القلوب الصادقة والوجوه المشرقة إلى الذين تمنى لهم كل الخير والنجاح في حياتهم ..

أصدقائنا الأعزاء ..

إلى تلك الشموع التي ما زالت تحترق لتضيء لنا الطريق

أساتذتنا الأجلاء ..

إليهم جميعاً نهدى هذا البحث



شكر وعرفان

والشكر من قبل ومن بعد لله عز وجل ، ومن وشكركم على كل
من ساهموا معنا في الأعمال هذا البعث مبدئياً وجهة نظر أو
تقديم مساعدة ندعم متطلبات هذا البعث ونقص بالشكر

الدكتورة / أزهة حسن المصري

لما أعطانا من توجيهات ومساعدات لتكمل دراستنا بنميز
أطفال الله في عمره وأدوم عليها الصحة والعافية.
والشكر موصول إلى جامعة الشيخ عبد الله البدرى ، كلية
التكنولوجيا ، قسم التقنية الاجتماعية .
والشكر إلى الأساتذة والمعلمين بجامعة الشيخ عبد الله
البدرى لما أعطونا من معلومات تفص هذا البعث .
والشكر لكل من ساهموا معنا في أشرار هذه البعث بالصورة
التي بين أيديكم .



الفهرسة :-

الموضوعات
الاية
الاهداء
الشكر والتقدير
فهرس الموضوعات
هيكل البحث
اولاً : المقدمة
ثانياً : أهمية البحث
ثالثاً : اهداف البحث
رابعاً : مشكلة البحث
خامساً : فروض البحث
سادساً : التبويب
الفصل الأول : العلاقات العامة
المبحث الأول : مفهوم وتعريف العلاقات العامة
المبحث الثاني : اهداف العلاقات العامة
المبحث الثالث : أهمية وخصائص العلاقات العامة
الفصل الثاني : الأداء
المبحث الأول : مفهوم الأداء
المبحث الثاني : تقييم الأداء
المبحث الثالث : طرق تقييم الأداء
المبحث الرابع : نموذج أداء الموظفين
المبحث الخامس : معايير قياس وتقييم الأداء
المبحث السادس : الأخطاء الشائعة في تقييم الأداء
الفصل الثالث : الدراسة الميدانية
أولاً : نشأة جامعة الشيخ عبد الله البدري
ثانياً : نبذة تاريخية عن مدينة بربر
ثالثاً : المنهج الوصفي
رابعاً : التحليل
خامساً : النتائج
سادساً : التوصيات
سابعاً : مصادر جمع البيانات والمعلومات

المقدمة :-

لا يخلو أي مجتمع من مجتمعات العالم من صلات القرابة والمصاهرة واعتبارات المجاملة والمصالح والمنافع المتبادلة وعلي نفس المنوال لا تخلو أي مؤسسة من المؤسسات مهما اختلف نشاطها من صلات العمل والمصالح المتبادلة والتعامل مع الآخرين ؛ والتي تتوسع وتتوطد بمرور الزمن انسجاما مع التقدم والتطور الحضاري الاجتماعي والتكنولوجي .

من المسلم به ان موضوع العلاقات العامة هو احد العوامل المهمة لبناء المنظمات الناجحة ويعتبر العنصر البشري العنصر الفعال فيها لأنه يقوم بإعداد أعمال وادوار ومهام الأداء الفعلي لهذه المنظمات كما أنها يتحمل مسؤولية تدبير الموارد وتوجيه استخداماتها وعليها فإن طبيعة الأفراد النفسية والاجتماعية ومعرفة دوافعهم وسلوكياتهم وتأثيراتهم وعلاقاتهم العامة مع بعضهم البعض في المنظمة أصبحت أمرا مهما للغاية .

وتلبية لذلك توسيع حجم الإنتاج وحجم الأجهزة الإدارية والمالية والاقتصادية والخدمية في اغلب دول العالم . وتبعاً لذلك توسيع حجم جهاز الدولة وازدياد عدد مؤسساتها وفروع اختصاصاته وتعقدها ؛ وهي بالتأكيد عوامل تؤدي إلي تعدد الأنظمة والقوانين إلي زيادة العاملين مع مؤسسات الدول المختلفة بها يترتب على ذلك تشابك العلاقات والإعمال لزيادة مشاكل الجهاز الإداري وتنوعها . ونفس الحال ازدادت مؤسسات متطلبات القطاع الخاص بمختلف أنواعها كالبنوك وشركات الإنتاج والتسويق والتأمين.

أهمية البحث :-

أن العلاقات العامة السليمة تبدأ من داخل المنظمة أي من خلال تطوير مفاهيم ومدرجات ومعارف ومعنويات القوى العاملة وفي هذا المجال يجب ان تدرك الادارة الحقائق التالية :-

- أن العلاقات العامة السليمة والفعالة يتجة مسارها من الداخل حيث العاملين الي الخارج ، حيث ان الجماهير الخارجية وهو امر يقتضي الاهتمام بدعم الصلة مع الجمهور الداخلي وتوثيق الروابط معه وتوعية قدراته وامكانياته لتجهيز مكانه المنظمة وازدهار صورتها .
- أن كافة العاملين لديهم مهارات وخبرات ومعلومات وافكار يمكن ان تسهم في تحقيق فاعلية المنظمة .
- أن تولد الشعور بالمسؤولية لد العاملين ، يعتمد علي مدى توافر الفرصة لديهم للمشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم ، وفي وضع الأهداف ورسم السياسات ووضع خطط ونظم العمل .
- ان المنظمة تعمل بنجاح وفاعلية وكفاءة اكبر إذا كان جميع العاملين علي علم بما يحدث في المنظمة ، سواء في الانجازات ولاختار الساره أو المشاكل والصعوبات والجهود التي تبذل لحلها.
- ان العاملين لهم مصادر عديدة للمعلومات وتمثل الادارة الي احد هذه المصادر ، علي ان اكثر يثقوا فيه هو تجاربهم وخبراتهم الخاصة .
- ليس من المنطق بل ومن الخطورة ان تسعى الادارة الي الوقوف علي اراء واقترحات العاملين ان لم تكن الغاية لا استخدامها والاستفادة منها .
- ان العبارات المثبطة حماس الموظفين للعمل ورغبتهم في المشاركة بأفكارهم وارائهم ، ومن امثلة هذه العبارات :-
(هذا رأي غير سليم) أو (هذا فكرة غير ناضجة) أو (لم يطلب احد النصيحة) وغيرها من العبارات المثبطة .

أهداف البحث :-

- رفع كفاءة إدارة العلاقات العامة في مؤسسات القطاع العام .
- معالجة الانحرافات الصعوبات التي تعترض سير عمل العلاقات العامة في المنظمات والمنشآت.
- العمل على استخدام الوسائل التي تساهم في تفعيل عمل العلاقات العامة في الوسائل التي تعمل فيه .
- تعريف الجمهور بسياسة تلك المؤسسة او خدماتها او منتجاتها حتى يكون على بينة واطلاع دائم وذلك لتوثيق وتسيير العمل البناء .
- إتساق وتوثيق الاتصال بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى باستخدام مختلف وسائل الاتصال المرئية والغير مكتوبة وجميع مختلف وسائل الاتصال المختلفة .
- نقل حاجات ومتطلبات الجمهور ورغباتها المؤسسة من اجل دراستها وتلبيتها قدر الإمكان .
- ترشيد الاستهلاك وتقديم الإرشادات والتثقيف في مجالات الأمن والصحة وجميع نواحي متطلبات المجتمع وترشيد الإنفاق الحكومي ونشر الوعي التأميني .

مشكلة البحث :-

- إن إهمال الإدارة العليا لمجال العلاقات العامة وعدم الاستفادة منها تصب المؤسسة إلى عدم تحقيق أهدافها وبالتالي عدم الوصول إلى النجاح .
- إن الإدارة الفعالة هي التي تعمل على الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام في تحقيق العلاقات العامة .
- لا تستمر مهنة العلاقات العامة إذا كان أخلاقيات العلاقات العامة غير موجودة .
- ضعف مشاركة العاملين في المؤسسة ترجع إلى مدى وجودة معيار العلاقات العامة في الإدارة العليا وأقسامها الدنيا .
- إن التغيرات الناتجة عن الجمهور الخارجي تعني عدم وضع العلاقات العامة في مستوى إداري مناسب .
- وجود العلاقات العامة في المؤسسة تؤكد على وجود معايير تكفل الاختيار الصحيح للعاملين لإدارة العلاقات العامة .
- قصور مفهوم وأهمية العلاقات العامة في المنظمات و المنشآت .
- هنالك تحولات اجتماعية وثقافية بدأت تلعب دوراً في بلورة وفهم أهمية وأهداف العلاقات العامة وبالتالي زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة في المؤسسات والمنظمات .

فروض البحث :-

- هنالك علاقة بين العلاقات العامة واداء العاملين
- هنالك علاقة بين العلاقات العامة والادارة الدنيا
- تعتبر العلاقات العامة حلقة الوصل بين الاقسام مع بعضها البعض وكذلك العاملين ايضاً
- لا توجد علاقة بين العلاقات العامة واداء العاملين

حدود البحث المكانية :-

جامعة الشيخ عبد الله البدري

حدود البحث الزمانية :-

م 2017 م-2018 م

منهج البحث :-

- يتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي
- المنهج التاريخي - منهج دراسة الحالة .