

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بونبندر قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

القسم:

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة:

دور اتصال الأزمة في تسيير المؤسسة الاقتصادية في ظل جائحة

كورونا

(دراسة ميدانية بمؤسسة الردم التقني - ميله)

إشراف الأستاذة:

د. لوناتسة سوسن

إعداد الطالبتين:

العايب و داد

زغيط إيمان

السنة الجامعية: 2022/2021

دورة جوان

ملخص الدراسة :

سعت هذه الدراسة الموسومة بدور اتصال الأزمة في تسيير المؤسسة الاقتصادية في ظل جائحة كورونا "مؤسسة الردم التقني" نموذجاً

في الإجابة عن التساؤل الرئيسي:

ما هو دور اتصال الأزمة في تسيير المؤسسة الاقتصادية في ظل جائحة كورونا بمؤسسة الردم التقني لولاية ميله؟
تبنت الدراسة مقارنة البنائية الوظيفية من خلال اعتبار المؤسسة بنية اقتصادية. واستخدمت منهج المسح بالعينة لعينة عشوائية بسيطة تمثلت: في الإطار العلي والموظفين بالمؤسسة.
وخاطبتهم باستخدام الأدوات التالية: استمارة مقابلة، استمارة استبيان والملاحظة كأدوات لجمع البيانات.
وهدفت دراستنا إلى:

- توضيح مدى أهمية اتصال الأزمة في مؤسسة الردم التقني بميلة
 - التعرف على دور اتصال الأزمة في تسيير مؤسسة الردم التقني بميلة
 - التعرف على كيفية توظيف اتصال الأزمة في تسيير وإدارة مؤسسة الردم التقني في ظل جائحة كورونا.
 - معرفة الأزمة التي سببتها جائحة كورونا.
- وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تأثرت مؤسسة الردم التقني بميلة من تداعيات أزمة كورونا.
 - حاولت المؤسسة على اتصالها مع مستخدميها في ظل أزمة كورونا ولكن بصفة متوسطة.
 - تتجاهل مؤسسة الردم التقني الاتصال الدوري والروتيني مع مستخدميها
 - المستخدمون في المؤسسة على ارتباط كبير بالمسؤولين عند اتخاذ القرارات الوظيفية.
- الكلمات المفتاحية :

الاتصال، الأزمة، اتصال الأزمة، المؤسسة الاقتصادية، فيروس كورونا.

Abstract :

Seat aims to determine the role of of Crisis Cummmunication in Economic entreprises managment during Covid19 pandemic , we took Technical Backfill company in Mila as a model and try to answer the following main question :

What is the role of crisis communication in Mila Technical backfill company ?

The study adopted The functional constructivist .

- Clarify the importance of crisis communication in Mila Technical backfill company
- Identify the role of crisis communication in Mila Technical backfill company management
- Identify utilisations methodes of crisis communication in Mila Technical backfill company management during Crona virus pandemic
- Identify the crisis caused by corona virus pandemic

The study was done by functional constructivist theory and using a sample survey method appllicated on Mila Technical backfill company as an economic entreprise, we also adopted on stratified random sample represents some on the company employees, the total of sample was 29, they were interviewed by the following ways : interview and questionnaire.

The results of the study are :

- The company was affected by the corona virus pandemic
- The company tried to keep in touch with their employees during corona virus pandemic in verage level
- The company ignores regular and routine communication with their employees

59.....	III -3- مفهوم اتصال الأزمة ومتطلباته:.....
59.....	III -3- أهمية اتصالات الأزمة:.....
60.....	III -4- الأنشطة والمهام الرئيسية لاتصالات الأزمة:.....
62.....	III -5- دوافع الاهتمام باتصالات الأزمة و أهم الرسائل الأساسية التي تقدم أثناءها:.....
63.....	III -6- أسس التخطيط لاتصالات الأزمة ومعوقات نجاحه:.....
65.....	III -7- مميزات الاتصال أثناء الأزمة:.....
65.....	III -8- إستراتيجيات الاتصال أثناء الأزمة:.....
66.....	III -9- فريق اتصال الأزمة ومهامه:.....

III - المؤسسة الاقتصادية:

68.....	III -1- مفهوم المؤسسة الاقتصادية:.....
69.....	III -2- وظائف المؤسسة الاقتصادية:.....
71.....	III -3- أهداف المؤسسة الاقتصادية:.....
72.....	III -4- خصائص المؤسسة الاقتصادية:.....
72.....	III -5- مستويات المؤسسة الاقتصادية:.....

IIII - جائحة كورونا:

73.....	IIII - تمهيد:.....
74.....	IIII -1- مفهوم الجائحة:.....
74.....	IIII -2- مفهوم فيروس كورونا:.....
74.....	IIII -3- ملحق حول فيروس كوفيد 19:.....
74.....	IIII -4- أعراض فيروس كورونا (كوفيد 19):.....
74.....	IIII -5- كيف ينتشر مرض فيروس كورونا:.....
75.....	IIII -6- الخصائص العامة لفيروس كوفيد 19:.....

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة:

78.....	- تمهيد:.....
79.....	I -1- تقديم المؤسسة:.....

فهرس المحتويات:

الشكر والعرفان

إهداء

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال، الجداول والمخططات

أ..... مقدمة:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

..... 1- مرحلة بناء الموضوع:

12..... 1-1- إشكالية الدراسة:

14..... 2-1- أسباب اختيار الموضوع:

15..... 3-1- أهداف الدراسة :

16..... 4-1- أهمية الدراسة:

17..... 5-1- تحديد المفاهيم للدراسة:

19..... 6-1- الدراسات السابقة:

24..... 7-1- المقاربة النظرية:

..... 11- مرحلة الإجراءات المنهجية:

29..... 1-11- تحديد نوع الدراسة:

29..... 2-11- منهج الدراسة:

29..... 3-11- أدوات جمع البيانات:

31..... 4-11- مجتمع البحث:

31..... 5-11- العينة:

31..... 6-11- مجال الدراسة:

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.

ا - ماهية الاتصال:

- تمهيد: 32
- ا -1- مفهوم الاتصال: 33
- ا -2- خصائص الاتصال: 33
- ا -3- أهمية الاتصال: 34
- ا -4- أهداف الاتصال: 35
- ا -5- عناصر العملية الاتصالية (مكونات الاتصال): 36
- ا -6- مهارات الاتصال: 37
- ا -7- شبكات الاتصال: 38
- ا -8- مستويات الاتصال: 41
- ا -9- عوامل ومؤشرات نجاح العملية الاتصالية: 42
- ا -10- معوقات الاتصال: 46
- خلاصة: 47

اا - عموميات حول الأزمة:

- تمهيد: 48
- اا -1- مفهوم الأزمة: 49
- اا -2- المفاهيم المشابهة للأزمة: 50
- اا -3- خصائص الأزمة: 50
- اا -4- أسباب نشوب الأزمة: 51
- اا -5- أنواع الأزمات: 53
- اا -6- مراحل الأزمات: 54
- اا -7- أساليب حل الأزمات والتعامل معها: 55

ااا - اتصال الأزمة:

- تمهيد: 58

100.....	ا -2- تفريغ البيانات:
104.....	ا -3- النتائج العامة للدراسة:
105.....	خاتمة:
106.....	التوصيات:
107.....	قائمة المصادر والمراجع:
112.....	فهرس الملاحق:
120.....	ملخص الدراسة: