

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 3



كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم العلاقات العامة

الرقم التسلسلي.....

مذكرة ماستر

الرمز.....

التخصص: علاقات عامة

الشعبة: إعلام و اتصال

دور العلاقات العامة

في ادارة الأزمات

دراسة تجريبية الخطوط الجوية الجزائرية بقسنطينة كنموذج

تحت اشراف:

بن غضبان سميت

مقدمة من طرف:

دباح مريم

درموشي شهرة

السنة الجامعية: 2015/2014.

دورة جوان.

فهرس المحتويات :

مقدمة.....(أ،ب)

الفصل الاول: الاطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة(01)

الاطار المفاهيمي للدراسة

1 تحديد الاشكالية (5-2)

2 اهمية الموضوع واسباب اختياره (7-05)

3 اهداف الدراسة(07)

4 الدراسات السابقة.....(14-7)

5 فرضيات الدراسة ومؤشراتها.....(15-14)

6 تحديد المفاهيم.....(24-15)

7 منضور الدراسة(27-24)

الاطار المنهجي للدراسة

8 منهج الدراسة (28)

9 ادوات جمع البيانات (30-28)

10 مجالات الدراسة(32-30)

11 عينة الدراسة (32)

الفصل الثاني :العلاقات العامة في المؤسسة(36)

1 خصائص العلاقات العامة (37)

2 اهمية العلاقات العامة (38)

3 اهداف العلاقات العامة.....(40-39)

4 وظائف العلاقات العامة.....(41-40)

5 وسائل الاتصال في العلاقات العامة.....(43-41)

6 العلاقات العامة كادارة في المؤسسة.....(49-43)

7 تخطيط نشاطات العلاقات العامة..... (51-41)

8 النماذج الخاصة بممارسة العلاقات العامة.....(52-51)

الفصل الثالث: ادارة الازمات في المؤسسة (56)

1 خصائص الازمة.....(58-57)

2 انواع الازمات.....(59-58)

3 اسباب نشوء الازمات.....(62-59)

4 مناهج تشخيص الازمات.....(69-63)

5 مراحل ادارة الازمات.....(73-70)

6 متطلبات ادارة الازمات.....(75-74)

7 استراتيجيات ادارة الازمات.....(77-75)

الفصل الرابع : دور العلاقات العامة في ادارة الازمات.....(81)

1 ادارة العلاقات العامة في مراحل الازمة.....(85-82)

/ ادارة العلاقات العامة ما قبل الازمة.....(83-82)

ب/ ادارة العلاقات العامة اثناء حصول الازمة.....(85-83)

ج/ ادارة العلاقات العامة ما بعد الازمة.....(85)

2/ النماذج الحديثة في دراسة العلاقات العامة للأزمة.....(96-85)

الفصل الخامس: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات.....(98)

1/ تفرغ البيانات و تفسيرها.....(134-99)

2/ اختبار الفرضيات.....(137-135)

3/ النتائج العامة للدراسة.....(140-138)

خاتمة.....(141)

قائمة المراجع.....(147-142)

الملاحق

ملخص الدراسة.

ملخص الدراسة : « دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات »

تدور إشكالية دراستنا حول العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات، وقد انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي : ما الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في إدارة الأزمات بمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بقسنطينة؟ وانحدرت منها ثلاث فرضيات.

فالفرضية الأولى تتمحور حول الإجراءات والأساليب التي تعتمد عليها العلاقات العامة.

أما الثانية تدور حول الوسائل التي تستخدمها في مواجهة الأزمات، والثالثة حول المعوقات التي تواجهها العلاقات العامة في ادارتها للأزمات.

و قد اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى وصف وتحليل وتفسير البيانات الكمية والكيفية، أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات تم الإعتماد على الاستمارة كأداة أساسية باعتبارها أداة تمد البحث بالمعلومات اللازمة عن المؤسسة، هذا وتمثل مجال الدراسة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، بقسنطينة وبعض فروعها التابعة، و كانت الدراسة الاستطلاعية بداية من شهر فيفري 2015، حيث اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة الموجهة للعاملين، والتي كان عددها 70 مفردة، في الأخير توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بقسنطينة تعتمد على جهاز العلاقات العامة في القيام بمجموعة من المهام والوظائف. واستخدامها مجموعة من الوسائل الاتصالية خلال ادارتها للأزمة، رغم ذلك تواجه معوقات تنقص من فعالية إدارتها لها.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، الأزمة، إدارة الأزمة

Résumé: « Rôle De La Relation Publique Dans La Direction De Crises »

Notre étude vis à vis la relation publique et son rôle à la direction des crises à la société AIR-ALGERIE, Constantine, nous conduit à poser principalement la question suivant :

Quelle est le rôle que la relation publique doit mettre en cours pour pouvoir échapper aux crises qui pourraient survenir ?

D'où aboutissent trois hypothèses :

La 1^{er} hypothèses consistes sur les moyens et les décisions prises au niveau de la société AIR-ALGERIE, le 2^{eme} hypothèses sur les moyens de communication, et la 3^{eme} hypothèses sur les difficultés rencontrées au fur et à mesure, a cet effet, je me suis servi de la méthode descriptive qui aura pour but à analyser et explique les faits quantitatifs et qualitatifs, le formulaire distribué aux fonctionnaires de l' AIR-ALGERIE, était principalement Un document nécessaire qui nous à aide à conclure notre étude commencée depuis février 2015.

Un échantillon simple et sans choix, qui regroupe un nombre de 70 personnes.

Finalement ou aboutit a un ensemble de résultats :

- La relation publique prévoit plusieurs missions et fonction, utilise aussi les moyens de communication pendant la direction des crises malgré tout ça elle rencontre quand même des difficultés.

Mot clés : Relation, Publique, Direction de crises, les