

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة قسنطينة 3



كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي البصري
قسم الاتصال و العلاقات العامة

الرقم التسلسلي:.....

رقم التسجيل :.....

مذكرة ماستر

تخصص اتصال و علاقات عامة

اتجاه مؤسسة " توزيع الكهرباء و الغاز شرق " نحو دور
العلاقات العامة في إدارة الأزمات

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع مؤسسة " توزيع الكهرباء و الغاز شرق
"قسنطينة"

تحت إشراف

أ . د الطاهر أجعيم

مقدمة من طرف الطالب

حمزة برمكي

2017/2016

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
مقدمة	(أ-ب)
الفصل الأول : موضوع الدراسة و إطارها المنهجي	(1-27)
أولا : الإشكالية :	
1.1- تحديد المشكلة	2
2.1- أهمية الموضوع و أسباب اختياره	4
3.1- أهداف الدراسة	5
4.1- الدراسات السابقة	5
5.1- براديجم الدراسة	10
6.1- فرضيات الدراسة	12
7.1- المدخل المفاهيمي للدراسة	13
ثانيا : الإجراءات المنهجية للدراسة :	
8.1- منهج الدراسة	16
9.1- مجال الدراسة	17
10.1- مجتمع البحث	20
11.1- أدوات جمع البيانات	22

24.....	هوامش الفصل الأول
(67-28).....	الفصل الثاني : العلاقات العامة و إدارة الأزمات
	أولا : إدارة الأزمة في المؤسسة
30.....	1- خصائص الأزمة
31.....	2- أنواع الأزمة
33.....	3 - دورة حياة الأزمة
35.....	4- عوامل نشوء الأزمة .
36.....	5- مراحل إدارة الأزمة
38.....	6- أساليب إدارة الأزمة
41.....	7 - التخطيط الاتصالي لإدارة الأزمة
46.....	8- فريق إدارة الأزمة
50.....	9- دور وسائل الإعلام في عملية إدارة الأزمة
	ثانيا : العلاقات العامة في الأزمات .
54.....	1- إدارة العلاقات العامة لما قبل الأزمة
57.....	2- إدارة العلاقات العامة أثناء الأزمة
60.....	3- مهام العلاقات العامة بعد الأزمة
62.....	4- أهداف العلاقات العامة في ظروف الأزمة
64.....	هوامش الفصل الثاني

الفصل الثالث : عرض و تحليل البيانات الميدانية (69-120)

- 1- قياس الاتجاهات نحو عملية التخطيط في إدارة لأزمات في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز شرق.....70
- 2- قياس الاتجاهات نحو دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في مؤسسة" توزيع الكهرباء و الغاز شرق 83
- 3- قياس الاتجاهات نحو اعتبار وسائل الاتصال الجماهيري كقناة من قنوات عمل خلية الاتصال بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز شرق.....102
- 4- قياس المهارات القيادية لفريق العمل في إدارة الأزمات 110

النتائج العامة للدراسة

- 1- عرض النتائج العامة للدراسة.....122
- 2- النتائج في ضوء الفرضيات.....124
- خاتمة 126
- قائمة المراجع 127
- الملاحق
- 1- ملحق الاستبيان 133
- 2- ملحق الهيكل التنظيمي لمديرية علي منجلي "1".....138
- 3- ملحق خاص بالموارد البشرية لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز شرق.....139

ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن اتجاهات فريق إدارة الأزمة في المؤسسة نحو الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في مواجهة الأزمات . و ذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع " توزيع الكهرباء و الغاز بالشرق " . و قد استخدم الطالب المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أكثر المناهج استخدامًا في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية. و لتحقيق أهداف الدراسة تم أداة الاستبيان المكونة من 50 عبارة موزعة على أربعة محاور تغطي أهداف الدراسة . كما اعتمد الطالب أسلوب الحصر الشامل ، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء خلية الأزمة في مؤسسة " توزيع الكهرباء و الغاز للشرق " . و قد بلغ إجمالي عدد العاملين في خلية الأزمة 25 مفردة و هم المسؤولون عن تشخيص الأزمة و التعامل معها . و توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية : لدى مجتمع الدراسة اتجاهات ايجابية نحو إدارة العلاقات العامة ؛ حيث ينظر إليها على أنها تلعب دورا مهما في كامل مراحل إدارة الأزمة ، كما أن إدارة العلاقات العامة تتولى مهام متنوعة في مقدمتها الحفاظ على سمعة المؤسسة ، و العمل على ضمان بقائها . و بالتالي ، فإن محاولة احتواء الأزمة و تقليل أثارها السلبية يقع ضمن وظيفة العلاقات العامة بحسب قناعات فريق العلاقات العامة بالمؤسسة محل الدراسة .

الكلمات المفتاحية : العلاقات العامة ، إدارة الأزمات ، قياس الاتجاه .

Résumé

L'étude en question vise à découvrir les attitudes de la cellule qui s'occupe de la gestion de crise au sein de l'organisation par rapport au rôle attendu des relations publiques aux moments des crises. grâce à une enquête de terrain menée à la »Sonelgaz branche -Est " " , l'étudiant a utilisé l'approche descriptive et analytique qui est l'une des méthodes les plus couramment utilisées aux études des phénomènes sociaux . Pour atteindre les objectifs fixés, l'étudiant a fait recours au questionnaire comme outil de collecte de données. Composé de 50 compléments repartis sur quatre axes, l'outil recouvre les questions de départ. L'étudiant a également adopté la méthode d'inventaire globale, où la population étudiée était composée de tous les membres de la cellule de crise au sein de l'établissement, champ d'étude « . la cellule de crise se compose de 25 personnes qui sont responsables de faire des analyses et proposer des réponses aux crises qui peuvent surgir a moment . Cette étude a aboutit aux résultats suivants: La population étudiée, porte des attitudes positives à l'égard de l'importance du rôle des relations publiques aux moments de crise, car le rôle des relations publiques parmi d'autres ,c'est préserver la réputation de l'établissement , assurer sa survie . par conséquent, le rôle des relation publiques c'est contenir les crises et réduire ses effets négatifs.

Mots-clés : relations publiques, gestion de crises, mesure des attitudes