

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم اتصال وعلاقات عامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر:

التخصص: علاقات عامة

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات المؤسسية

دراسة ميدانية مؤسسة SEACO نموذجاً

إشراف الأستاذة:

إعداد الطلبة:

لقصير رزيقة

- شلوف إيمان

- حرشي آسيا

السنة الجامعية: 2014-2015

الدورة: جوان

فهرس المحتويات:

مقدمة

الصفحة	العنوان
أ	مقدمة
الإطار المفاهيمي ومنهجيته	
15-14	اشكالية الدراسة
16	أهمية الدراسة
16	أسباب اختيار الدراسة
17	أهداف الدراسة
21-17	الدراسات السابقة
22	فرضيات الدراسة
29-23	مفاهيم الدراسة
31-29	منظور الدراسة
32	منهج الدراسة
34-32	مجالات الدراسة
36-34	أدوات جمع البيانات
39-36	عينة الدراسة
هوامش الفصل	
الإطار النظري للدراسة	
1.العلاقات العامة والأزمات	
العلاقات العامة	
49-43	نشأة العلاقات العامة
51-49	أهداف العلاقات العامة
53-51	أهمية العلاقات العامة

56-53	مبادئ العلاقات العامة
57-56	خصائص العلاقات العامة
61-58	موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي
64-61	وظائف العلاقات العامة
66-55	وسائل العلاقات العامة وأساليبها
2. الأزمات	
67	التطور التاريخي للأزمة
69-67	أسباب الأزمات
73-69	خصائص الأزمات
77-73	أنواع الأزمات
83-77	مراحل تطور الأزمات
88-84	أساليب حل الأزمات
	إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات
3. العلاقات العامة وإدارة الأزمات	
94-93	التطور التاريخي لعلم إدارة الأزمات
95-94	أهداف إدارة الأزمات
96-95	مقومات إدارة الأزمات
99-96	فريق إدارة الأزمات
101-99	مراحل إدارة الأزمة
106-101	نماذج مراحل إدارة الأزمة
114-107	استراتيجيات العلاقات العامة عبر مراحل الأزمة
115-114	التداخل المهني بين العلاقات العامة وإدارة الأزمات
117-115	مبادئ اتصال العلاقات العامة أثناء

	الأزمات
118-117	مبادئ عامة يجب إتباعها مع وسائل الإعلام في إدارة الأزمات
120-118	إدارة العلاقات العامة مع وسائل الإعلام في إدارة الأزمات
120	عوامل نجاح العلاقات العامة في إدارة الأزمات
هوامش الفصل	
الفصل الثالث الدراسة الميدانية	
170-123	عرض وتحليل البيانات الميدانية
170	النتائج على ضوء الفرضيات
171-170	النتائج العامة للدراسة
ج	الخاتمة