

# معرفة مدى دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات دراسة تطبيقية في شركة بغداد للمنتجات الغذائية

المدرس المساعد

عمار عبد الأمير زوين

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة  
الكوفة

المدرس المساعد

هاشم فوزي دباس العبادي

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة  
الكوفة

## المقدمة :

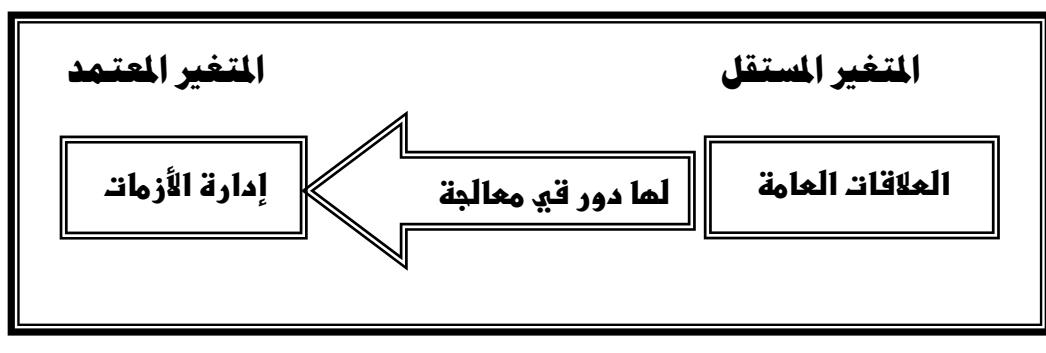
## أولاً - مشكلة الدراسة :

### **ثانياً – أهمية الدراسة :**

### **ثالثاً – أهداف الدراسة :**

رابعاً – فرضية الدراسة:

خامساً – نموذج الدراسة:



( )

## المبحث الأول : العلاقات العامة

دورية فصلية علمية محكمة تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد

## أولاً - مفهوم العلاقات العامة:

Vocational Definition

( )( )

( ).( )

.(

( ):

Public Relation  
Information  
Public Affairs  
Communication

## ثانياً - وظائف العلاقات العامة ومرتكباتها:

)  
( ). (

: ( )  
+ + =

— — — — —

### **ثالثاً - دواعي الاهتمام بالعلاقات العامة :**

## رابعاً - عوامل النجاح لدور العلاقات العامة وركائزها:

### ١- عوامل النجاح لدور العلاقات العامة:

( ) :

## ٢- ركائز العلاقات العامة:

( ):

( ) ( )



## المبحث الثاني : إدارة الأزمة أهدافها وخصائصها

## أولاً - مفهوم إدارة الأزمة:

## ثانياً - أهداف إدارة الأزمات ومكوناتها

( ) .

## ثالثاً - أسباب الأزمة :

( ) .

#### رابعاً - خصائص الأزمة :

( )

( ) .

( )

**١- المفاجأة :**

**٣- نقص المعلومات:**

**٤- تصاعد الأحداث:**

**٥- فقدان السيطرة:**

**٦- حالة الذعر:**

**٧- غياب الحل الجذري السريع:**

**خامساً - متطلبات إدارة الأزمات:**

( ) .

**- عدم تعقيد الإجراءات:**

- **التخطيط الجيد:**

- **التنسيق الجيد:**

- **التوارد المستمر:**

## ٥ تفويض السلطة:

**سادساً - نموذج إدارة الأزمة :**

**١ - مرحلة ما قبل الأزمة :**

( )

- 
- 
-

### ٣ - مرحلة تفاصيم الأزمة :

( )

### ٤ - مرحلة إدارة الأزمة :

### ٥ - مرحلة ما بعد الأزمة :

( )

## المبحث الثالث : دور العلاقات العامة في مواجهة (معالجة) الأزمات

( )

)

(carbideuhion

( )

( )

(

)

(

)

( )

:( )

Michael bland

( )



## المبحث الرابع : عرض وتحليل الاستبيان ومناقشة النتائج

### ١- طريقة المتوسط الحسابي:

$$\cdot ( )$$

:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

:

$$\cdot = n \quad = \sum X_i \quad = \bar{X}$$

## أولاً - عرض النتائج المتعلقة بجهاز العلاقات العامة :

( )

### ١- نشاط العلاقات العامة نشاط غير مبهم :

%

%

%

%

### ٢- نشاط العلاقات العامة تمس الزبائن والهيئات والمنظمات :

%

%

%

%

### ٣- تعتبر العلاقات ضمير المنظمات والمؤسسات :

%

%

%

%

#### ٤- تساعد العلاقات العامة المنظمات على خدمة الفرد:

%

% , % ,

#### ٥- العلاقات العامة تساهم في القضاء على المشاكل الداخلية والخارجية :

%

% ,

( )

$$\%21 = 100 \times \frac{9}{42} = 100 \times \frac{\text{التكرار}}{\text{عدد العينات}} = -$$

$$2.6 = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 22) + (3 \times 12) + (4 \times 19)}{42} = -$$

$$2.5 = \frac{10}{4} = \frac{(1) + (2) + (3) + (4)}{4} = -$$

## ثانياً- عرض النتائج المتعلقة بدور العلاقات وقدرتها على مواجهة الأزمات وإدارتها:

. ( )  
( )

									الأسئلة
٣	%٩	٤	%١٩	٨	%٣٣	١٤	%٣٨	١٦	
٢.١٦	%١٢	٥	%٧	٣	%٣٣	١٤	%٤٧	٢٠	
٢.٢٨	%٢	١	%٩	٤	%٤٥	١٩	%٤٣	١٨	
٣.٠٧	%٩	٤	%١٢	٥	%٤٠	١٧	%٣٨	١٦	
٢.٩	%١٤	٦	%٧	٣	%٥٠	٢١	%٢٨	١٢	

$$\%38 = 100 \times \frac{16}{42} = 100 \times \frac{\text{النكرار}}{\text{عدد العينات}} =$$

$$3 = \frac{126}{42} = \frac{(1 \times 4) + (2 \times 8) + (3 \times 14) + (4 \times 16)}{42} =$$

$$2.5 = \frac{10}{4} = \frac{(1) + (2) + (3) + (4)}{4} =$$

- :-

### ١- التنبؤ بوقوع الأزمات قبل حدوثها:

% ( ) %

### ٢- وجود الكوادر المتخصصة لمعالجة الأزمات :

%

%

( )

### ٣- معرفة أسباب وقوع الأزمات:

% ( ) %

#### ٤- تحديد البدائل المتاحة لتلافي الأزمات :

%) (%) %

#### ٥- اختيار البديل المناسب من البدائل المتاحة :

%) (%) %

%

#### ثالثاً - اختبار أنموذج الدراسة وفرضياته:

) .(

#### ١- اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

:**(Ho)** -

:**(H )** -

(t)  
( )

( )

t		t		
%	%			
,	,	,	,	**
	%			( )

: .(% ) (\*)  
.(% ) (\*\*)  
( )

( , ) (t) ( , )  
**(Ho)** ( , )  
. ( ) (H )

## الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً – الاستنتاجات :

#### أ – الاستنتاجات المتعلقة بجهاز العلاقات العامة :

#### ب – الاستنتاجات المتعلقة بقدرة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات :

## ثانياً - التوصيات :



## المصادر

( )

/ / / :

/

"( )"

WWW. ArablwInfo.com.

/ /

- (N. Augustine, Managing the crisis you tried to prevent, Harvard business Review November – December, 1995.

( )