

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

**المدرس المساعد  
عمار عبد الأمير زوين  
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة  
الكوفة**

**المدرس المساعد  
هاشم فوزي دباس العبادي  
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة  
الكوفة**

**المقدمة :**

## **أولاً - مشكلة الدراسة :**

.

.

.

## ثانياً – أهمية الدراسة :

.

.

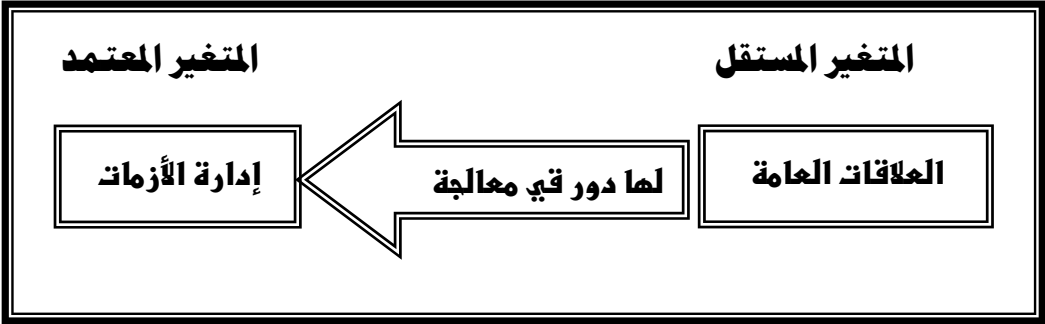
.

## ثالثاً – أهداف الدراسة :

:

رابعاً – فرضية الدراسة:

خامساً – أنموذج الدراسة:



( )

**المبحث الأول : العلاقات العامة**

## أولاً – مفهوم العلاقات العامة:

.

.

.

Vocational Definition :

)

( ) (

)

:

( ) . (

)

.

.(

( ) :

•

•

:

—

•

•

•

—

•

•

•

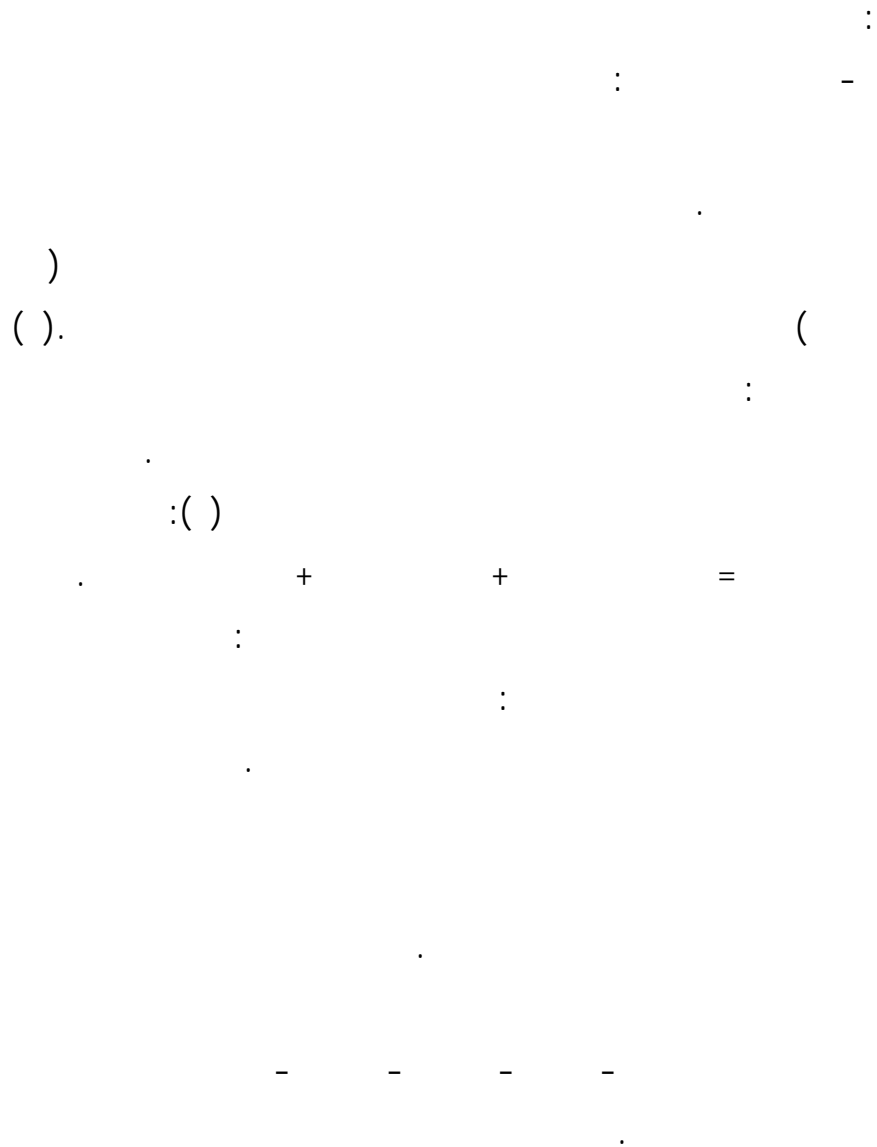
## Public Relation

## Information

.Public Affalrs

## Communication

## ثانياً – وظائف العلاقات العامة ومرتكزاتها:



**ثالثاً – دواعي الاهتمام بالعلاقات العامة :**

:

.

.

.

.

.



## رابعاً – عوامل النجاح لدور العلاقات العامة وركائزها:

### ١- عوامل النجاح لدور العلاقات العامة:

( ):

- :

.....  
.....

- :

.....  
.....

- :

.....  
.....

- :

.

- :

.

**٢- ركائز العلاقات العامة:**

( ):

-

( ) ( )

.

-

- - - -

.

....

-

.

-

:

- -

.

-

-

.

-

-

-



-

-

-

-

## ثانياً - أهداف إدارة الأزمات ومكوناتها

( ) .

## ثالثاً - أسباب الأزمة :

( ) .

-

.

-

.

-

.

-

.

**رابعاً – خصائص الأزمة :**

:

.

( ) .

( ) :

( )

**١- المفاجأة :**

**٢- نقص المعلومات :**

**٣- تصاعد الأحداث:**

**٤- فقدان السيطرة :**

**٥- حالة الذعر:**

**٦ - غياب الحل الجذري السريع:**

**خامساً - متطلبات إدارة الأزمات:**

( ) :

**- عدم تعقيد الإجراءات:**

- التخطيط الجيد:

- التنسيق الجيد:

- التواجد المستمر:

هـ تفويض السلطة:

سادساً - نموذج إدارة الأزمة :

( ) :

١ - مرحلة ما قبل الأزمة :

:

( )

- 
- 
-



٢ - مرحلة تفاقم الأزمة :

٣ - مرحلة إدارة الأزمة :

٤ - 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:

)

.(

:

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

:

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

:

## 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 :**

%

% ,

,

( )



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

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

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

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

. ( )  
( )

								الأسئلة	
٣	%٩	٤	%١٩	٨	%٣٣	١٤	%٣٨	١٦	
٣.١٦	%١٢	٥	%٧	٣	%٣٣	١٤	%٤٧	٢٠	
٣.٢٨	%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	

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

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

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

- :

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 :**

-

-

-

-

.

-

.

.

-

-

.

-

.

-

.





- " " -
- "( ) " -
- :"
- " " -
- WWW. ArablwInfo.com.
- :"
- :"
- " " -
- ..
- / /
- " " -
- :"
- (N. Augustine, Managing the crisis you tried to prevent, Harvard business Review November – December, 1995.
- " " -
- ( )
- :"
- :"
- " " -
- :"
- " " -
- :"