

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغييرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار





بعض الوثائق الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات لم ترد بالأصل





دور الأساليب الاتصالية للعلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية

في إدارة آثار الأزمة المالية العالمية (دراسة ميدانية)

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الإعلام
من قسم علوم الاتصال والإعلام

إعداد الباحث
أحمد فوزي السيد محمد

إشراف
أ.د/ سوزان القليني
أستاذ الإعلام وعميد المعهد الكندي للإعلام

إشراف مشارك
د. سلوى سليمان
مدرس بقسم علوم الاتصال والإعلام
كلية الآداب - جامعة عين شمس

صفر ١٤٣٤ هـ - ديسمبر ٢٠١٢ م

الرسالة بتاريخ

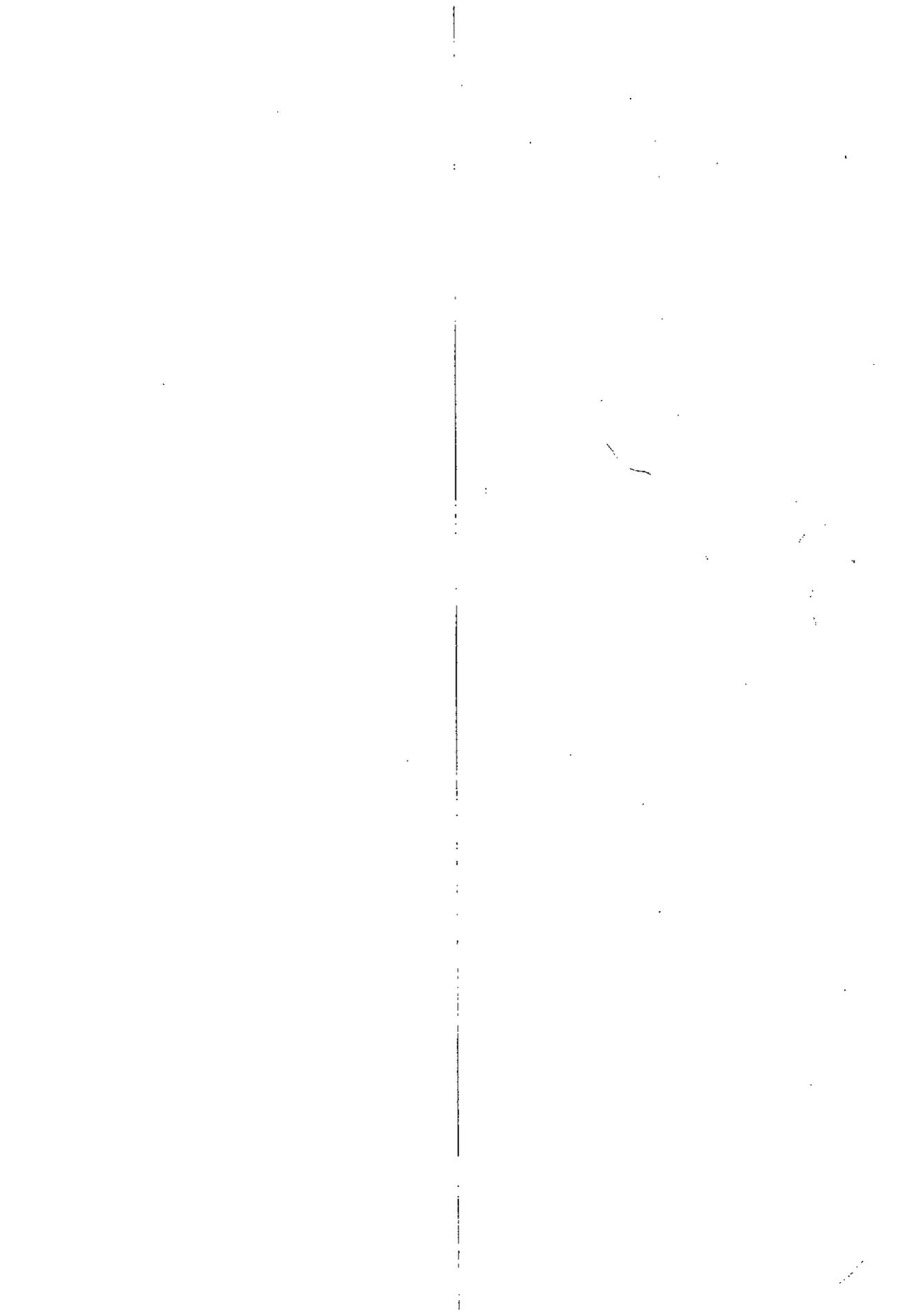
١٤٧ / ١٤ / ٢٠١٢



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
"وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ
فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا"

صدق الله العظيم

[سورة النساء : الآية ١١٣]

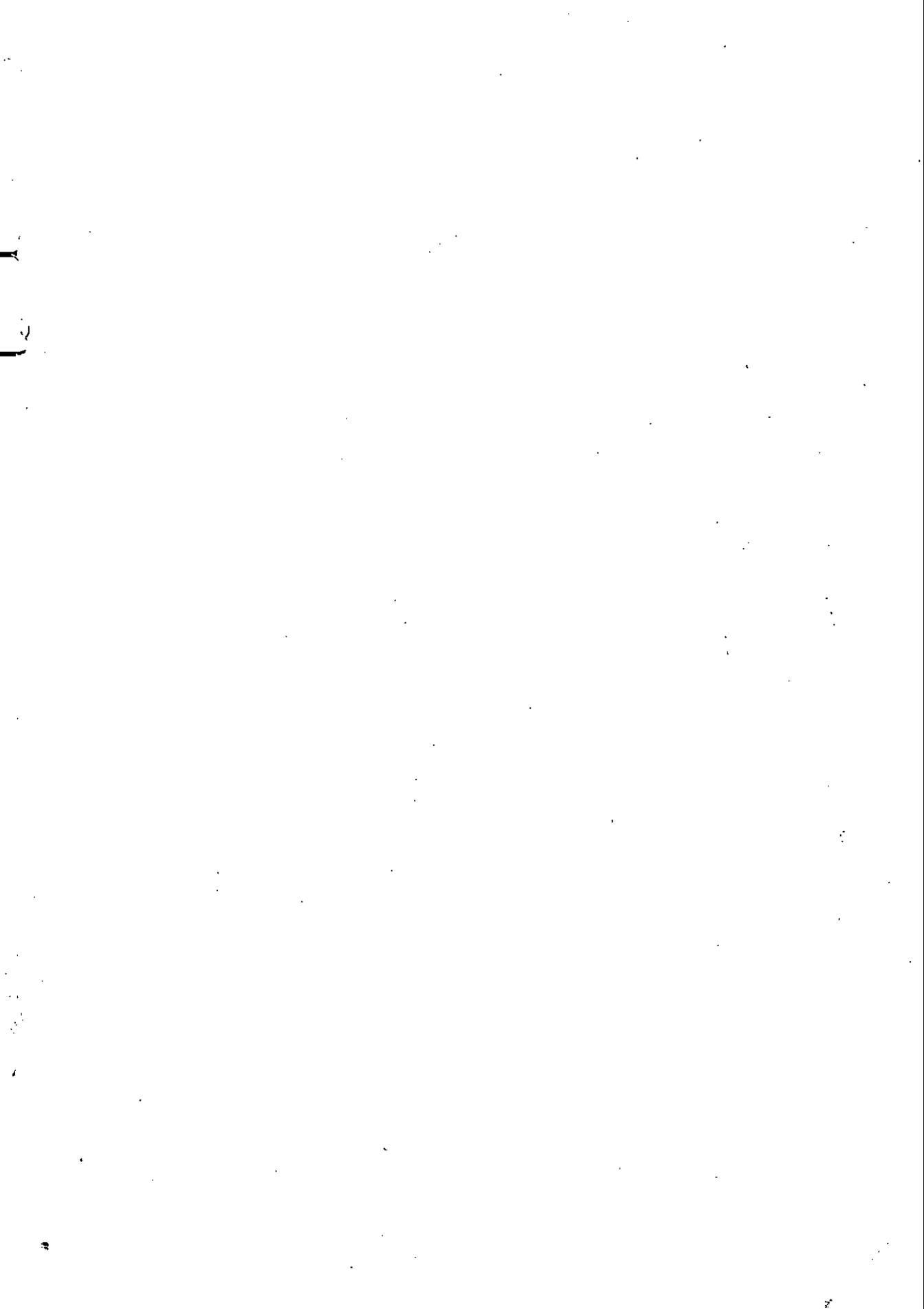


شكر وتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة/ سوزان القليني - أستاذة الإعلام وعميد المعهد الكندي للإعلام؛ لإشرافها على الرسالة ولتوجيهاتها القيمة وإرشاداتها السديدة التي أسهمت في إنجاز هذه الرسالة وإظهارها إلى حيز الوجود، وعلى دعمها غير المحدود للبحث والباحث: أكاديميًا وعلميًا وإنسانيًا، كما أتقدم بخالص الشكر للدكتورة/ سلوى سليمان - على تعاونها معي في إنجاز هذا البحث منذ بداية عملي بهذه الدراسة.

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتور/ صفوت العالم - الأستاذ المساعد بكلية الإعلام / جامعة القاهرة، والدكتور / عصام فرج - وكيل أول الوزارة بالمجلس الأعلى للصحافة؛ لقبولهما أن يكونا ضمن لجنة الحكم والمناقشة رغم كثرة أعبائهما وضيق وقتها، كما أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى كل من قدم لي العون طوال فترة إعداد هذه الرسالة، وأخص بالشكر الأستاذ الدكتور/ على عوجة - أستاذ الإعلام بكلية الإعلام / جامعة القاهرة - على توجيهاته الرشيدة لي في مجال البحث العلمي، والدكتور/ أحمد سمير عبد الغني - المدرس بقسم الإذاعة والتلفزيون بكلية الإعلام، جامعة الأزهر - على تعاونه المثمر معي في إنجاز هذه الدراسة. فأسأل الله أن يجزيهم عني وعن زملائي الباحثين جميعًا خير الجزاء.

الباحث



فهرس المحتويات

أرقام الصفحات	المحتويات
د- ح	- فهرس المحتويات
ط- ن	- فهرس الجداول
س	- فهرس الأشكال
ع- ص	- مقدمة
٧٢-١	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
٣-٢	- تمهيد
٣	- مشكلة الدراسة
٤-٣	- أهمية الدراسة
٥-٤	- أهداف الدراسة
٤٦-٥	- الدراسات السابقة
٢٢-٦	• دراسات حول الأساليب الاتصالية للعلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية
٤٦-٢٣	• دراسات حول الأساليب الاتصالية للعلاقات العامة وإدارة الأزمات
٤٩-٤٦	- التعليق على الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها وما تضيفه إليها الدراسة الراهنة
٥٦-٤٩	- النظريات التي اعتمدت عليها الدراسة
٦٠-٥٧	- تساؤلات الدراسة وفروضها
٥٧	• تساؤلات الدراسة
٦٠-٥٨	• فروض للدراسة
٦٥-٦٠	- الإجراءات المنهجية للدراسة

أرقام الصفحات	المحتويات
٦١ - ٦٠	• نوع الدراسة
٦١	• منهج الدراسة
٦٢ - ٦١	• أدوات جمع البيانات
٦٣ - ٦٢	• مجتمع الدراسة
٦٤ - ٦٣	• عينة الدراسة
٦٥ - ٦٤	• إجراءات الصدق والثبات
٦٧ - ٦٥	• المعالجة الإحصائية للبيانات
٧٠ - ٦٧	- التعريفات الإجرائية للدراسة
٧١ - ٧٠	- الصعوبات التي واجهت الباحث
٧٢ - ٧١	- الخلاصة
٩٥ - ٧٣	الفصل الثاني: مفهوم الأزمة المالية العالمية ودور الإعلام في إدارة الأزمات
٧٥ - ٧٤	- تمهيد
٨٠ - ٧٥	- مفهوم الأزمة بشكل عام
٨١ - ٨٠	- مفهوم الأزمة المالية
٨٢ - ٨١	- أنواع الأزمات المالية
٨٤ - ٨٢	- أبعاد الأزمة المالية العالمية الراهنة
٨٧ - ٨٤	- أسباب الأزمة المالية العالمية وجذورها
٩٤ - ٨٧	- تداعيات الأزمة المالية على الاقتصاد العالمي وعلى الاقتصاد المصري

أرقام الصفحات	المحتويات
٨٧ - ٨٨	• الأزمة المالية العالمية الراهنة والأزمات المالية السابقة
٨٨ - ٩٠	• تداعيات الأزمة المالية العالمية على الاقتصاد العالمي
٩٠ - ٩٤	• تداعيات الأزمة المالية العالمية على الاقتصاد المصري
٩٤ - ٩٥	• الإجراءات التي اتخذتها الحكومة المصرية لمواجهة آثار الأزمة
٩٥	- الخلاصة
٩٦ - ١٤٦	الفصل الثالث: دور الأساليب الاتصالية للعلاقات العامة في إدارة الأزمات
٩٧	- تمهيد
٩٨ - ١٠١	- دور الإعلام في إدارة الأزمات
٩٩	• أنواع المعالجة الإعلامية للأزمات
٩٩ - ١٠١	• دور الإعلام في تكوين الرأي العام وتوجيهه
١٠١	• مبدأ التعدد والتكامل في الأداء الإعلامي أثناء الأزمة
١٠٢ - ١٠٦	- الاتصال وإدارة الأزمات
١٠٢	• اتصالات الأزمة وماهيتها
١٠٣ - ١٠٦	• الثقافة التنظيمية للمؤسسة ودورها في تفعيل الدور الاتصالي للعلاقات العامة أثناء الأزمات
١٠٤ - ١٠٥	♣ الثقافة الاتصالية للمؤسسة
١٠٥ - ١٠٦	♣ الاستقلال الاتصالي للعلاقات العامة
١٠٦ - ١١٣	- دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات
١٠٨ - ١١٣	• إجراءات التخطيط لاتصالات الأزمة

أرقام الصفحات	المحتويات
١١٠ - ١٠٨	♣ إعداد فريق اتصالات الأزمة
١١٢ - ١١٠	♣ إعداد خطة اتصالات الأزمة
١١٣ - ١١٢	♣ التدريب على كيفية التعامل مع الأزمات
١٢٢ - ١١٣	• الإستراتيجيات الإدارية للعلاقات العامة في مواجهة الأزمات
١١٥ - ١١٤	♣ إدارة المخاطر المستقبلية
١١٩ - ١١٥	♣ إدارة المعلومات الخاصة بالأزمات وتفسيرها
١٢٢ - ١١٩	♣ إدارة الاتصال في المراحل المختلفة للأزمة
١٣٨ - ١٢٢	• إستراتيجيات وأساليب الاتصال في إدارة الأزمات
١٢٤ - ١٢٢	♣ الدور الإستراتيجي للاتصال في إدارة الأزمات
١٢٩ - ١٢٤	♣ الإستراتيجية الإعلامية ودورها في إدارة المراحل المختلفة للأزمة
١٢٥ - ١٢٤	التقسيم الرباعي لإستراتيجيات الاتصال
١٢٦ - ١٢٥	التقسيم السداسي لإستراتيجيات الاتصال
١٢٩ - ١٢٦	إستراتيجيات الاتصال حسب طرق حل الأزمات
١٣٨ - ١٢٩	• الأساليب الاتصالية ودورها في إدارة مراحل الأزمة
١٣٠ - ١٢٩	♣ أساليب التعامل مع المشكلات الناجمة عن الأزمة
١٣٤ - ١٣٠	♣ أساليب الاتصال بوسائل الإعلام
١٣٨ - ١٣٤	♣ أساليب الاتصال بالجمهور المستهدف
١٤٠ - ١٣٨	♣ دور الإنترنت في إدارة اتصالات الأزمة