



جامعة الإسكندرية

كلية الآداب

قسم الاجتماع

شعبة الإعلام والاتصال

" دور العلاقات العامة فى إدارة الأزمات "

"دراسة ميدانية لمؤسسة الشرطة بعد ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١"

"The Role of Public Relations in Crisis Management"

A field study on the Police after the Revolution of 25th January 2011

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير فى الآداب قسم الاجتماع

(شعبة الاتصال والإعلام)

كلية الآداب - جامعة الإسكندرية

الطالب/ خالد صلاح محمد فهمي

تحت إشراف

أ.د/ محمد على البدوى

أستاذ علم الاجتماع المساعد

كلية الآداب - جامعة الإسكندرية

أ.د/ طه عبد العاطى نجم

أستاذ ورئيس قسم الإعلام

كلية الآداب - جامعة الإسكندرية

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
١	المقدمة
الفصل الأول: (الإطار المنهجي والتوجه النظرى للدراسة)	
٦	تمهيد
٧	أولاً: الدراسات السابقة
٣٠	ثانياً: مشكلة الدراسة
٣١	ثالثاً: أهمية الدراسة
٣٢	رابعاً: أهداف الدراسة
٣٣	خامساً: تساؤلات الدراسة
سادساً: الاستراتيجية المنهجية للدراسة	
٣٣	١- نوع الدراسة
٣٤	٢- المنهج المستخدم
٣٤	٣- أدوات جمع البيانات
٣٨	٤- عينة ومجتمع الدراسة
٣٨	سابعاً: مفاهيم الدراسة
ثامناً: الإطار النظرى الموجه للدراسة	
٤٧	١- نظرية العلاقات العامة الممتازة
٥٣	٢- نموذج إدارة الأزمة استراتيجياً
٥٨	خاتمة
الفصل الثانى (العلاقات العامة بالشرطة المصرية وإدارة الأزمات)	
٦٢	تمهيد
٦٣	أولاً أهداف العلاقات العامة بالشرطة
٦٣	ثانياً وظائف العلاقات العامة بالشرطة
٦٤	ثالثاً مكانة العلاقات العامة بالشرطة
٦٥	رابعاً معوقات العلاقات العامة بالشرطة
٦٦	خامساً العلاقات العامة الداخلية والخارجية بالشرطة
٦٧	سادساً الإجراءات الاستراتيجية لتطوير العلاقات العامة بين الشرطة والجمهور
٧١	أولاً: أنواع الأزمات الأمنية وتصنيفها

٧٣	ثانياً: أسباب الأزمات الأمنية وخصائصها
٧٧	ثالثاً: دورة حياة الأزمة الأمنية (مراحل الأزمة)
٧٩	رابعاً: آثار الأزمة الأمنية
٧٩	خامساً: إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات
٨٠	سادساً: العوامل المؤثرة في إدارة الأزمة الأمنية
٨٢	سابعاً: عوامل نجاح إدارة الأزمات الأمنية
٨٣	ثامناً: دور وسائل الإعلام في التعامل مع الأزمات الأمنية
٨٦	خاتمة
الفصل الثالث: (التخطيط والاستعداد للأزمات الأمنية)	
٨٩	تمهيد
٩٠	أولاً: أهمية التخطيط لظروف الأزمات الأمنية
٩٤	ثانياً دور البحوث في التخطيط والاستعداد للأزمات المحتملة الحدوث
٩٦	ثالثاً إصدار بيان بالمخاطر المحتملة الحدوث إعداد السيناريوهات لها
١٠٠	رابعاً تشكيل فريق إدارة الأزمة
١٠٣	خامساً تحديد الجماهير المستهدفة وتطوير العلاقات معها
١٠٨	سادساً تحديد الرسائل الاتصالية و وسائل الاتصال التي يمكن استخدامها في إدارة الأزمات الأمنية
١١٥	سابعاً إعداد المتحدث الرسمي باسم المنظمة
١١٦	ثامناً العلاقات مع وسائل الإعلام و التخطيط للتعامل معها
١٢١	خاتمة
الفصل الرابع: (دور العلاقات العامة عند حدوث الأزمة وبعدها)	
١٢٤	تمهيد
١٢٥	أولاً: جمع الحقائق عن الأزمة
١٢٦	ثانياً: تنفيذ الأنشطة الإدارية اللازمة للتعامل مع الأزمة الأمنية
١٢٧	ثالثاً: خطوات وطرق التعامل مع الأزمات في ظل تنفيذ الأنشطة الإدارية لاحتواء الأزمات
١٢٨	رابعاً: الاتصال بالجماهير الرئيسية
١٣٤	خامساً: دور الإعلام عند حدوث الأزمات الأمنية
١٤٠	سادساً: : مبادئ وقواعد ينبغي مراعاتها عند التعامل مع وسائل الإعلام
١٤٤	سابعاً : دور العلاقات العامة بعد انتهاء الأزمة
١٤٩	خاتمة
الفصل الخامس: تحليل بيانات الدراسة الميدانية	

١٥٣	تمهيد
١٥٣	أولاً: خصائص عينة الدراسة الميدانية
١٥٧	ثانياً واقع مجال إدارة الأزمات فى جهاز الشرطة المصرية
١٦٢	ثالثاً أهداف العلاقات العامة بجهاز الشرطة.
١٦٤	رابعاً العلاقات العامة والجمهير الداخلية والخارجية لجهاز الشرطة .
١٦٨	خامساً بحوث العلاقات العامة بجهاز الشرطة.
١٧٠	سادساً: العلاقات العامة وإدارة الأزمات بجهاز الشرطة
١٧٢	سابعاً: العلاقات العامة بجهاز الشرطة وعلاقتها بوسائل الاتصال والإعلام.
١٧٧	ثامناً: العلاقات العامة بجهاز الشرطة ومراحل الأزمات.
١٨١	تاسعاً: اتصالات العلاقات العامة بجهاز الشرطة وإدارة الأزمة.
١٨٢	عاشراً: الاتصالات التى تستخدم فى إدارة الأزمة الأمنية .
٢٠١	خاتمة الدراسة
٢٠٤	مراجع الدراسة