

المتحدث الرسمي وإدارة الأزمات



إعداد
غادة أشرف السيد

دار الفجر للنشر والتوزيع

المحتويات

13.....	مقدمة
19.....	الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
22.....	أولاً: مشكلة الدراسة
22.....	ثانياً: أهمية الدراسة الحالية ومبررات إجرائها
23.....	ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة
24.....	رابعاً: أهداف الدراسة
25.....	خامساً: تساؤلات الدراسة
26.....	سادساً: التعريفات الإجرائية
27.....	سابعاً: الجديد في الدراسة
28.....	ثامناً: الصعوبات التي قابلت الباحثة
28.....	تاسعاً: الدراسات السابقة
45.....	عاشراً: الدراسة الإستطلاعية
46.....	حادي عشر: الإجراءات المنهجية
48.....	ثاني عشر: المناهج المستخدمة في الدراسة وإجراءاته
49.....	ثالث عشر: النظرية المستخدمة
50.....	رابع عشر: الأدوات والأساليب البحثية المستخدمة
51.....	خامس عشر: إجراءات الصدق والثبات
52.....	سادس عشر: الاختبارات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

53.....	سابع عشر: محتويات الدراسة وتقسيماتها
55.....	خلاصة الفصل الأول
57.....	الفصل الثاني: ماهية المتحدث الرسمي وإدارة الأزمات
59.....	تمهيد
61.....	المبحث الأول: نشأة مهنة المتحدث الرسمي وتطور أدائه
62.....	المطلب الأول: مفهوم وأهداف المتحدث الرسمي
63.....	أولاً: مفهوم المتحدث الرسمي
68.....	ثانياً: أهداف المتحدث الرسمي
71.....	ثالثاً: المشكلات التي تواجه المتحدث الرسمي
74.....	المطلب الثاني: الحدود المهنية والسمات الوظيفية وأهمية المتحدث الرسمي
75.....	أولاً: السمات الوظيفية للمتحدث الرسمي
78.....	ثانياً: أهمية المتحدث الرسمي
82.....	ثالثاً: المتطلبات الشخصية والمهنية الواجب توافرها في المتحدث الرسمي
85.....	رابعاً: الخصائص المهنية للمتحدث الرسمي
87.....	خامساً: المتحدث الرسمي والمستشار الإعلامي
89.....	المطلب الثالث: الرسمي ومهارات الاتصال المختلفة
89.....	أولاً: مهارات الاتصال مع الآخرين
100.....	ثانياً: مهارات الاتصال اللفظي
108.....	ثالثاً: مهارات البحث
109.....	رابعاً: مهارة التخطيط
109.....	خامساً: مهارة التقييم
112.....	المبحث الثاني: إدارة الأزمات والمناحي المُفسرة لها
113.....	المطلب الأول: مفهوم الإدارة
114.....	المطلب الثاني: مفهوم الأزمة وخصائصها

115	أولاً: مفهوم الأزمة في الأصعدة المختلفة
117	ثانياً: الأزمة لغة واصطلاحاً
122	ثالثاً: خصائص الأزمة
126	رابعاً: مراحل تطور الأزمة
138	المطلب الثالث: مفهوم إدارة الأزمات
142	ثانياً: مقومات إدارة الأزمة
146	ثالثاً: مراحل إدارة الأزمة
151	خلاصة الفصل الثاني

153 الفصل الثالث: أثر إستراتيجيات المتحدث الرسمي على إدارة الأزمات

155	تمهيد
157	المبحث الأول: أهمية تعيين متحدث رسمي لإدارة الأزمات
160	المطلب الأول: أهمية دراسة أداء المتحدث الرسمي أثناء الأزمات
162	أولاً: العوامل المؤثرة على أداء المتحدث الرسمي
164	المطلب الثاني: أهمية وجود المتحدث الرسمي في مجتمع ديمقراطي
166	أولاً: ارتباط استطلاعات الرأي العام بالديمقراطية
171	المطلب الثالث: المتحدث الرسمي وعلاقته بمنظومة العمل أثناء الأزمات
175	ثانياً: المتحدث الرسمي وعلاقته برئيس المؤسسة
177	ثالثاً: المتحدث الرسمي وعلاقته بالعاملين معه في المؤسسة
183	خامساً: علاقة المتحدث الرسمي بتكنولوجيا الاتصالات الحديثة
196	المبحث الثاني: أثر إستراتيجيات المتحدث الرسمي على إدارته للأزمات
198	المطلب الأول: مفهوم إستراتيجيات المتحدث الرسمي
200	المطلب الثاني: المتحدث الرسمي والفريق الإستراتيجي لإدارة الأزمة
207	المطلب الثالث: أهمية تخطيط المتحدث الرسمي لمواجهة الأزمات

المطلب الرابع: ضوابط العلاقة بين المتحدث الرسمي وأجهزة الإعلام أثناء	
الأزمات.....	211
المطلب الخامس: المتحدث الرسمي وإصلاح الصورة الذهنية للمؤسسة بعد	
الأزمات.....	218
المطلب السادس: المتحدث الرسمي والمعلومات والاتصالات أثناء الأزمات... 220	
خلاصة الفصل الثالث.....	223
الفصل الرابع: الإستراتيجية المقترحة لإدارة المتحدث الرسمي للأزمات..... 225	
مقدمة.....	227
المبحث الأول: مفهوم الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي.....	228
أولاً: المفاهيم المرتبطة بالتخطيط الإستراتيجي.....	229
ثانياً: خطوات وضع الإستراتيجية المقترحة.....	233
المبحث الثاني: مرتكزات الإستراتيجية المقترحة.....	235
أولاً: مدى تقدير الإدارة العليا بالمؤسسة لمهنة المتحدث الرسمي خاصة أثناء	
الأزمات.....	235
ثانياً: مدى وضوح تلك المهنة لدى القائمين عليها من المتحدثين الرسميين.....	236
ثالثاً: وثيقة السياسة التوجيهية للمؤسسة.....	236
خامساً: مؤشرات الواقع.....	238
سادساً: الدراسة الميدانية.....	239
المبحث الثالث: تحديد رؤية ورسالة المؤسسة.....	242
المبحث الرابع: تحديد الأهداف الإستراتيجية.....	244
المبحث الخامس: صياغة الإستراتيجية المقترحة.....	246
خلاصة الفصل الرابع.....	250

251..... خاتمة عامة

253 أولاً: نتائج الدراسة

257 ثانياً: توصيات الدراسة

264 ثالثاً: آفاق الدراسة

265..... قائمة المصادر والمراجع

267 أولاً: بحوث ورسائل علمية

268 ثانياً: الكتب العربية

268 ثالثاً: الندوات وورش العمل

269 رابعاً: مقالات الإنترنت

270 Foreign References

273..... الملحق

ملحق رقم (1)

275 أسماء السادة المتحدثين الرسميين الذين تم تطبيق استمارات الاستبيان عليهم ...

ملحق رقم (2)

278 ملخص الرسالة باللغة العربية

ملحق رقم (3)

282 ملخص الرسالة باللغة الإنجليزية

287..... سيرة ذاتية