

إدارة الأزمات

د. آية عياد

PRL 631

برنامج ماجستير العلاقات العامة

المحاضرة التعريفية



إدارة الأزمات

المحاضرة التعريفية

PRL 631

برنامج ماجستير العلاقات العامة

إعداد:
د. آية عيَّاد

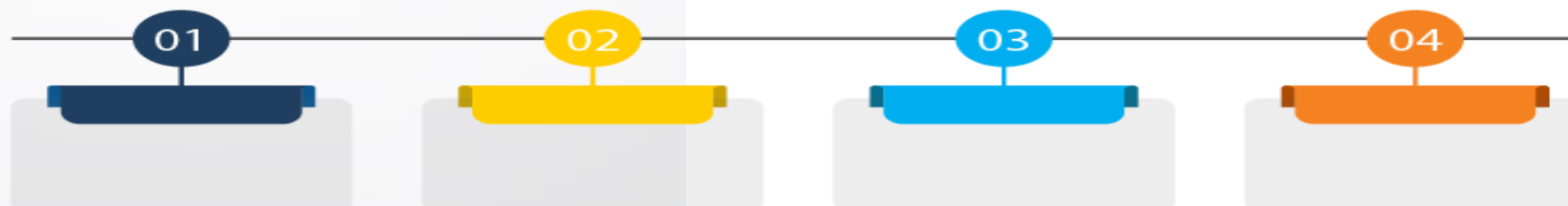
مرحبًا بكم في مادة "إدارة الأزمات"

يسعدني أن أكون معكم هذا الفصل لتدريس مقرر "إدارة الأزمات" ..

- تخصصتُ وحصلتُ على درجة الدكتوراة في مجال "الإعلام والعلاقات العامة" من جامعة القاهرة.
- عملت في هذا المجال لمدة تزيد عن (20) عام، خلال مسيرتي المهنية أُتيحت لي الفرصة للعمل مع مجموعة متنوعة من المؤسسات، هذه التجارب منحني فهمًا عميقًا للتحديات والفرص التي تواجه محترفي العلاقات العامة اليوم.
- في هذا المقرر، سنتناول مجموعة واسعة من المواضيع التي ستساعدكم على تطوير مهاراتكم وفهمكم للأزمات بشكل أعمق. سنتعلم معًا كيفية التخطيط ووضع استراتيجيات للاستجابة السريعة للأزمات، وتقليل تأثيراتها السلبية، وتحسين مهارات الاتصال الداخلي والخارجي خلال الأزمات، وغيرها من المواضيع الهامة.
- شغفي الرئيسي هو تمكين الطلاب من فهم وتطبيق أفضل الممارسات في العلاقات العامة لتحقيق النجاح المهني والأكاديمي.



1

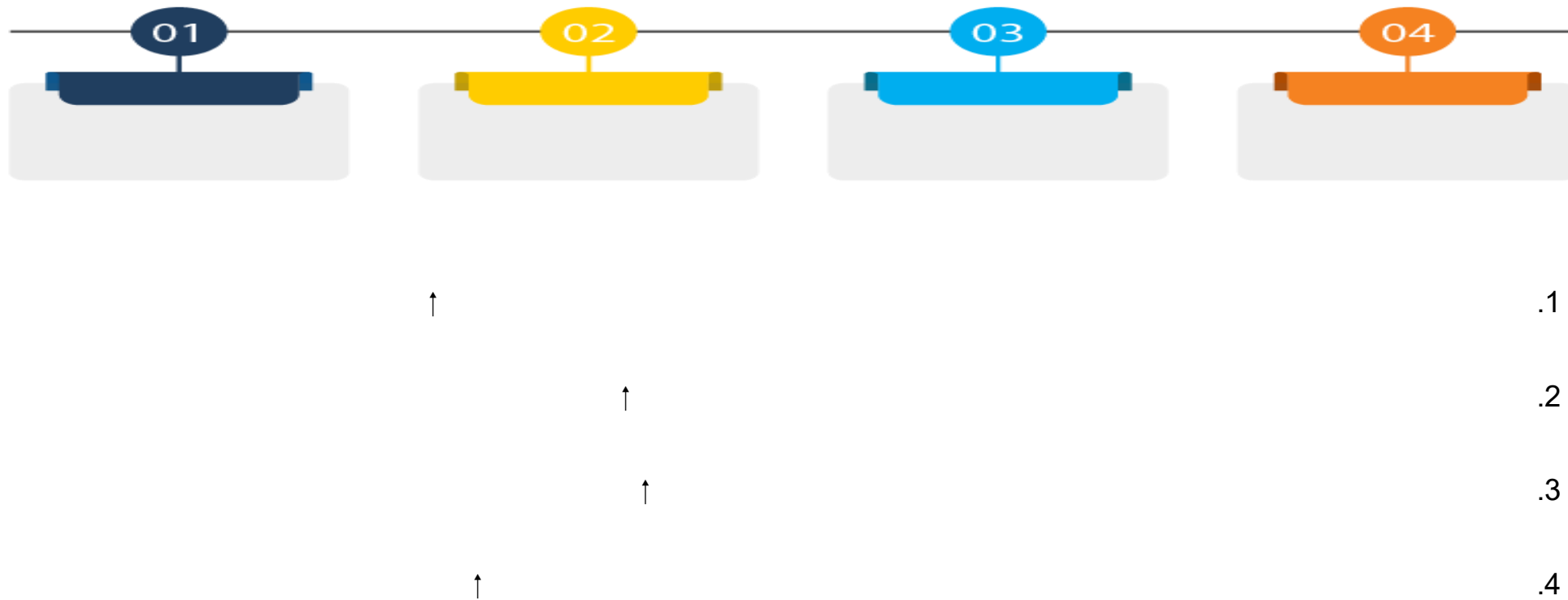


.1

.2

.3

.4



وصف المادة



تقدّم مادة "إدارة الأزمات" المعرفة والمهارات اللازمة للطلاب لفهم إدارة الأزمات فهماً شاملاً؛ متضمناً لأسبابها وتأثيراتها وممارساتها وتحديات الاتصال المتعلقة بها. تتناول المادة العديد من المفاهيم والنظريات والاستراتيجيات والتطبيقات المتعلقة بإدارة الأزمات. تركز المادة على تطوير مهارات التفكير النقدي والقدرة على تطبيق مبادئ إدارة الأزمات في سياق العلاقات العامة من خلال دراسة الحالات العملية وتحليلها والمناقشات. يتعرّف الطالب خلال المادة على أدوات واستراتيجيات الاتصال الفعّالة في سياق الأزمات، واستخدام وسائل الإعلام الرقمي والتواصل الاجتماعي إلى جانب الإعلام التقليدي.



و↑

و↑

ی↑

ی↑

ي↑

ي↑

ی↑

پ↑

↑

پ↑

↑

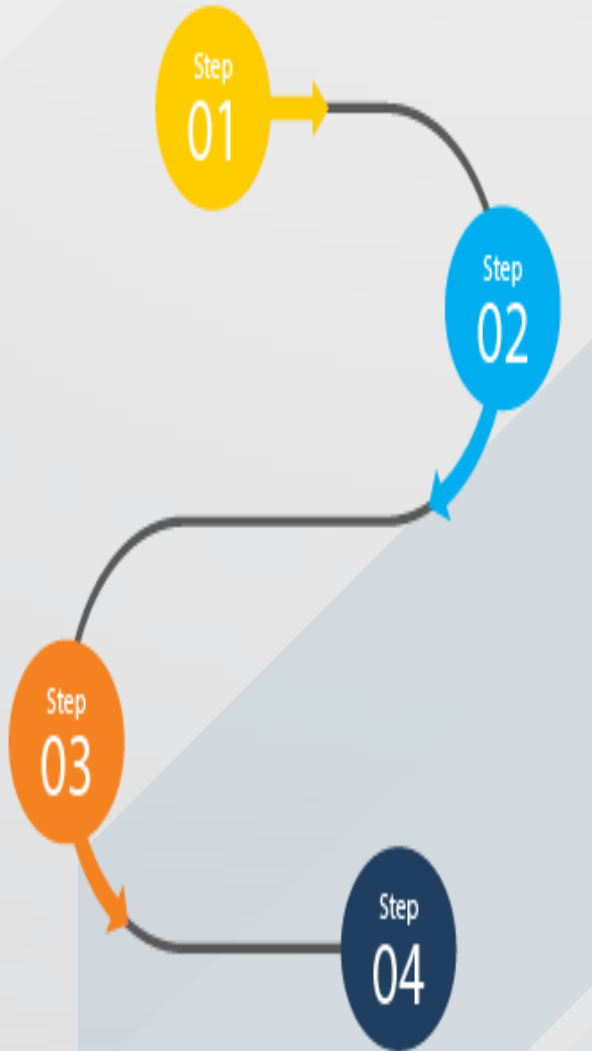
↑

↑

↑

↑

↑



و ↑

و ↑

ى ↑

ى ↑

ي ↑

ي ↑

ـ ↑

ـ ↑

لا ↑

هو ↑

1. مقدمة في إدارة الأزمات



- تعريف الأزمة وأنواعها
- أهمية إدارة الأزمات في العلاقات العامة
- المفاهيم والنظريات الرئيسية
- أمثلة عملية على الأزمات وتأثيراتها

2. التخطيط والاستعداد للأزمات



- تقييم المخاطر واستراتيجيات التخفيف
- وضع خطط إدارة الأزمات
- التدريب وتمارين المحاكاة

3. إدارة السمعة في الأزمات



- حماية وإعادة بناء سمعة المنظمة
- معالجة مخاوف أصحاب المصلحة

4. استراتيجيات الاتصال في الأزمات



- مبادئ الاتصال الفعّال في الأزمات
- التخطيط وتنفيذ الاتصال الفعّال في الأزمات
- العلاقات مع وسائل الإعلام خلال الأزمات (إدارة الاستفسارات والمقابلات)
- التعامل مع التغطية الإعلامية السلبية

5. الإعلام الرقمي في إدارة الأزمات



- دور رسائل ووسائل الإعلام الرقمي خلال الأزمات
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأزمات
- الرصد والرد على المحادثات عبر الإنترنت
- إدارة السمعة عبر الإنترنت

6. القيادة واتخاذ القرارات في الأزمات



- أدوار القيادة في إدارة الأزمات
- إطارات اتخاذ القرارات في حالات الأزمات
- الاعتبارات الأخلاقية في اتخاذ القرارات في الأزمات (الشفافية والمصداقية)

7. إدارة الأزمات الدولية والثقافية



- العوامل الثقافية في استجابة الأزمات
- تحديات إدارة الأزمات في السياقات العالمية
- التعاون الدولي والإطارات للاستجابة للأزمات

8. تطبيق نظريات إدارة الأزمات على الحالات الواقعية



9. قياس وتقييم الأداء والتعلم من الأزمات



- طرق تقييم فعالية إدارة الأزمات.
- تحديد نقاط القوة والضعف في استراتيجيات إدارة الأزمات وتقديم توصيات لتحسين إدارة الأزمات في المؤسسة.
- دمج واستخدام الخبرات المكتسبة لتعزيز الاستعداد للأزمات المستقبلية.

10. إدارة الأزمات في عصر الرقمنة والذكاء الاصطناعي

- فهم الأزمات الرقمية، ودور الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات
- التحديات التي تواجه استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات
- استراتيجيات دمج الذكاء الاصطناعي في خطط إدارة الأزمات
- دراسة حالة: إدارة أزمة إلكترونية باستخدام الذكاء الاصطناعي.





خالص تمنياتي بفصل دراسي مثمر، ملهم، وممتع

د. آية عيَّاد



Thank You