



مدونة المناهج السعودية

<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية

عند الأزمات يقدم المتحدث الرسمي للمنظمة المعلومات لمندوبي وسائل الإعلام ---- للمصادر الأخرى من خارج المنظمة إمكانية الإداء بأي معلومات. ٣٤	✓	عندما تتجح الإدارة العليا في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشيكة يمثل ذلك توفيقاً في الإدراك السليم للمخاطر المحتملة المحيطة بالمنظمة. ✓	٢٤
(أ) و يسمح (ب) ولا يمكن منع (ج) و يحق (د) و لا يحق		عند مرحلة إحتواء الأضرار فقط يتم عقد اجتماع فوري لفريق إدارة الأزمة وليس عند حدوث تطورات سلبية يمكن أن تتجح بالمنظمة إلى مخاطر محتملة. ✗	٢٥
نقل المعلومات الأولية المتوفرة حول الأزمة إلى الإدارة العليا أمراً غاية في الأهمية في المراحل الأولية للأزمة لأن المعلومات المتوفرة لوسائل الإعلام في هذه المرحلة ----.	✓	الرسوم ---- لنماذج الاتصال المختلفة ماهي إلا أشكال بصرية تحاول تسهيل فهم الأفكار الأكثر تعقيداً فقط وليست بديلة للمفاهيم و الأفكار.	٢٦
(أ) صحيحة (ب) غير مؤكدة (ج) تحتاج إلى توثيق (د) جميع ما سبق	✓	(أ) البيانية (ب) الإيضاحية (ج) الجداول (د) جميع ما سبق	-
إستراتيجية الهجوم المضاد تعتمد على رفع حدة الهجوم على الخصوم لأن المنظمة تعرضت للتشويه و الإساءة دون وجه حق باختلاق الخصوم ----.	✓	يعتبر التخطيط لإدارة الأزمة مرحلة يتم فيها ----.	٢٧
(أ) للأكاذيب (ب) للهجوم (ج) للمهادنة (د) للدفاع		(أ) الإستخلاص (ب) الابتكار (ج) التعلم (د) جميع ما سبق	-
إستراتيجية الدفاع الهجومي تعتمد إلى تجميع و ---- القوى الناقدة لتحطيم المقومات الأساسية التي قد تعتمد عليها الأطراف الخارجية في مهاجمة المنظمة.	✓	تجميع وتحليل أي إشارات تنذر بوجود نقاط ضعف أو مثيرات قد ---- الأزمات هو تفعيل لنظام الإستشعار للأزمات.	٢٨
(أ) عدم تفعيل (ب) حشد (ج) مهادنة (د) مناورة		(أ) يحرك (ب) يكشف (ج) يحذر من (د) جميع ما سبق	-
إن عمل المنظمات على النطاق المحلي يجعلها ---- تعرضاً للأزمات الناتجة من عوامل اجتماعية وثقافية.	✓	تقديم تقرير للإدارة العليا حول ---- المشاكل احتمالاً وخطورة على المنظمة هو جزء من مسح بيئة عمل المنظمة.	٢٩
(أ) أقل (ب) أفضل (ج) أرجح (د) أكثر	✓	(أ) أكثر (ب) أخطر (ج) أ + ب (د) لا شيء مما سبق	-
الهدف النهائي للاتصال بعد التغيير هو:	✓	تطلب ---- الفعالة لاتصالات الأزمة القيام بمهام اتصالية تتسم بالتعدد والانتضباط والإستمرارية.	٣٠
(أ) تبرير التغيير (ب) بيان صواب قرارات التغيير (ج) تقديم أسباب التغيير (د) لا شيء مما سبق	✓	(أ) المواجهة (ب) الإدارة (ج) المراجعة (د) لا شيء مما سبق	-
التناول المكثف في وسائل الإعلام للأزمات أدى إلى مشاركة العلاقات العامة في صناعة القرارات ---- الاتصالية بالأزمة.	✓	اتصالات التغيير تقوم على ---- مراحل أساسية.	٣١
(أ) الفنية (ب) الإجرائية (ج) الإستراتيجية (د) الروتينية		(أ) خمس (ب) سبع (ج) ثلاث (د) أربع	✓
للأزمات تأثيرات متعددة الأبعاد تؤدي إلى أهمية فهم ديناميكية هذه التأثيرات على ----.	✓	تعتمد العلاقات العامة في اتصالات الأزمة على قاعدة تنوع الجماهير ذات المصالح المختلفة حيث يتطلب الموقف الاتصال مع كل جمهور ---- على حده.	٣٢
(أ) مصالح المنظمة (ب) سمعة المنظمة (ج) بقاء وإستمرارية المنظمة (د) جميع ما سبق	✓	(أ) نوعي (ب) مختلف (ج) كبير التعداد (د) جميع ما سبق	-
		عند وقوع أزمة ---- الموقف المبدئي تقديم معلومات تتسم بالتناسق والتكامل والواقعية والدقة.	٣٣
		(أ) يتطلب (ب) لا يتطلب (ج) لا يحتاج (د) يستحسن في	✓

<p>الذي يحيط بعمليات التحول والتغيير في المنظمات يجعلها أرضاً خصبة للشائعات ومشاعر القلق وأشكال المقاومة.</p> <p>(أ) القموض (ب) الوضوح (ج) التركيز (د) جميع ما سبق</p>	<p>يحتاج فريق إدارة الأزمة إلى توفير نظام للمعلومات يتسم ----- اعتماداً على بيانات دقيقة.</p> <p>(أ) بالحساسية (ب) بالكثافة (ج) بالكثرة (د) لا شيء مما سبق</p>
<p>دراسة إدارة الأزمات و التعامل معها فنيا وإداريا واتصاليا تتطلب التعامل مع -----.</p> <p>(أ) الأبعاد (ب) الإستراتيجيات (ج) المخاطر (د) جميع ما سبق</p>	<p>لا تأخذ إدارة العلاقات العامة المبادرة في إدارة الأزمة إلا بعد الرجوع إلى الإدارة العليا لأن ----- تقع على عاتق رئيس المنظمة وحده.</p> <p>(أ) مسؤولية صناعة القرار النهائي (ب) مسؤولية المنظمة (ج) مسؤولية صناعة القرار الإستراتيجي (د) جميع ما سبق</p>
<p>مع الدعوات لكم بالتوفيق والنجاح،،،</p>	<p>تستهدف عمليات المراجعة ----- عمل لمختلف الجوانب التنظيمية والإجرائية في المنظمة.</p> <p>(أ) الهيكلية (ب) البنائية (ج) نطاق الإشراف (د) جميع ما سبق</p>
<p>مراجعة مدى توافق أعمال المنظمة مع متطلبات السياسة العامة للدولة وأهدافها في مجال إدارة القضايا يمكن المنظمة من -----.</p> <p>(أ) الموازنة مع التوجهات العامة (ب) زيادة فرص النجاح (ج) { أ + ب } (د) لا شيء مما سبق</p>	<p>حجم الموارد المالية والمعنوية المعرضة للخطر تمثل مستوى التهديد وشدة الخطورة في أن واحد ----- للأزمة.</p> <p>(أ) للتأثيرات المحتملة (ب) للبدائل المتاحة (ج) للقرارات (د) لدرجة التحكم</p>
<p>قدرة المنظمة على التحكم في عناصر الخطر وإيقاف تأثيرات الخطر أو تقليله تمثل قدرة عالية على درجة التحكم في مسار الأزمات المحتملة و يمكن رفع درجة التحكم من خلال -----.</p> <p>(أ) الكفاءات البشرية عالية التأهيل (ب) الموارد المالية الجيدة (ج) التحالفات الفعالة مع السمعة الممتازة (د) جميع ما سبق</p>	<p>لا تقع مسؤولية صناعة القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالأزمة على ----- العاملين بالمنظمة فالمسؤولية مرتبطة بالصلاحية.</p> <p>(أ) جميع (ب) الإدارات الفنية (ج) الإدارات القانونية (د) جميع ما سبق</p>

جامعة الملك عبدالعزيز - كلية الاتصال والإعلام - قسم العلاقات العامة زمن الاختبار : ساعة ونصف (نصف الاختبار)
الاختبار النهائي مادة العلاقات العامة في الأزمات (COM 465) - انصاب العمل الدراسي الأول لعام ١٤٤٠ هـ - نموذج (أ)

<p>كتابة خطة الأزمة مزججة هادئة حيث لا يتم فيها تحويل الأفكار ويتمحور المناقشات إلى واقع عملي قابل للتطبيق.</p>	<p>تتطلب مواجهة الأزمة إتقانا مسبوقة من القرارات الإدارية والالتزامية في وقت طويل نسبياً في ظل غياب عمل يسوده اليقظة.</p>
<p>لا يحتاج فريق إدارة الأزمة إلى معرفة عميقة بيئته عمل المؤسسة إيجابياً على بيانات و معلومات متنوعة وتحليلات عميقة بل يكفي التعامل مع الأحداث عندما تتقار.</p>	<p>الأزمات التي تحدث بعد أن يسبقها تشاريت تكثر بوقوعها تسمى الأزمات ذات المقدمات المعسومة.</p>
<p>خطة إدارة الأزمة الجيدة تتعدد السلطات والمسؤوليات لكل فرد في فريق إدارة الأزمة.</p>	<p>الأزمات المزمنة هي تلك التي تستمر لمدة شهر أو سنوات بأثرها من بذل الجهد لتعلها وتدعى أزمات المصادفة.</p>
<p>عندما تتعرف المنظمة بالخطأ وتعالج حقه بانكسر الطريق ملازمة ولإبقاء يسمى ذلك إستراتيجية الفلاح.</p>	<p>تحسين الخطة الإستراتيجية للعلاقات العامة لإدارة الأزمة إلى خطة تكتيكية فنية للتعرف تحت مرحلة التدريب.</p>
<p>بعد انتهاء الأزمة بأحداثها الساخنة تبدأ مرحلة استعادة النشاط.</p>	<p>وتعمل جهاز العلاقات العامة مسئولية جميع البيانات و المعلومات وتعملها ويضعها ضمن البيانات الصحيحة عن التحيزات التي تحدث في بيئة عمل المنظمة على المستويين الداخلي والخارجي.</p>
<p>سرعة انتقال المعلومات ووصولها إلى مكثفي القرار في وقت مناسب يؤدي إلى صفاحة قرارات تتسم بالرشد والفاعلية.</p>	<p>الثقة المبرمة بالنفس أحد أسباب قوة اقسام الأزمات العليا في بعض المنظمات بالمؤثرات المنفردة بوقوع أزمات.</p>
<p>لذا تلجأ بعض المنظمات إلى الاستعانة بعلاقات عمدة متخصصة لتدريب فريق إدارة الأزمة في المجالات الاتصالية.</p>	<p>يحدث الإنذار الكتاب حينما تتعدد الإدارة العليا في المنظمة أن هناك أزمة وشيكة وفي الواقع لا يوجد أزمة.</p>
<p>في خطط إدارة الأزمة الناجمة، منح قيادة المنظمة تفويضاً لأعضاء فريق الأزمة كل في مجال تخصصه حتى يتمكن من معالجة صلاحيات العمل من خطة وقوع الأزمة.</p>	<p>تتأكد الأزمات أن تكون لسائلاً يومية مع التحولات العديدة في بيئات الأعمال لذا يجب الاستعداد لها.</p>
<p>اتخاذ قرارات سريعة و صحيحة في فترة زمنية محدودة تسمى قيود اليهات الناجمة.</p>	<p>تتغير الدلائل المختلفة لمراجعة الأزمة في ضوء القيود التي تفرضها الأزمة والتكلفة المادية لكل دليل تدعى مستوى الخطر قيود البرائل المتاحة.</p>
<p>عندما توفق الإدارة العليا في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشيكة يمثل ذلك زمنية كاشفاً.</p>	<p>فحص علاقات المنظمة بجمهورها المختلفة والاهتمام بالتصايا المثارة حول المنظمة ينبغي ضمن عملية مراجعة نظم الاتصالات والمعلومات.</p>
<p>عند مرحلة احتواء الأضرار يتم عقد اجتماع فريق فريق إدارة الأزمة وليس لغير حصول تطورات سلبية يحمل قد تتجنى المنظمة إلى أزمة محتملة.</p>	<p>تجنباً المشابيهة والتخبط والارتباك هو سمة من سمات إعداد خطة واقعية للأزمة مما يمكن المنظمات ذات الإستعداد المنكسر من أخذ زمام المبادرة و مواجهة الأزمات بلاطية أكبر.</p>
<p>عندما لا تتعرف الإدارة بالخطأ وتترددن الاستجابة لتعقود القوى من خارج المنظمة يسمى ذلك إستراتيجية الصمت.</p>	<p>عندما تتعادل المنظمة تحوّل المسؤولية عن وقوع الأزمة إلى جهات أخرى وتظهر أن المنظمة ضحية ذلك تدعى بالاستراتيجية القلونية.</p>

مراجعة الخطة والرقائمه المعده
سلفاً في ضوء الموقف الفعلي الناجم
عن طبيعة الأزمة ونطاقها

عاطف الصمد



جامعة تلوك جديبور • كلية الاتصال والإعلام • قسم العلاقات العامة • من الاحترار: ساعة ونصف (جدة)

الاحترار النهائي: ساعة • العلاقات العامة في الأزمات (COM 465) - اصحاب العمل العربي الأول لعام ١٤٣٩ هـ - فروع (ب)



نموذج (ب)	
استعن بالله وأجب عن الأسئلة التالية في النموذج المحدد للإجابة	
(عدد الأسئلة خمسون سؤالاً)	
لا تتطلب الإدارة الفعالة لاتصالات الأزمة القيام بمهام التصالحية تتسم بالتعدد والانعطاف والإستمرارية.	التعظيم والتجاهل هو ما يسمى بإسטר التيجية الصمت، كتابة خطة الأزمة مرحلة هامة يتم فيها تحويل الأفكار ونتائج المناقشات إلى واقع فعلي قابل للتطبيق.
لا تتوقف نوعية الوسائل الاتصالية المستخدمة في التواصل مع الجمهور على خصائص الجمهور المستهدف.	يحتاج فريق إدارة الأزمة إلى توفير نظام للمعلومات يسم بالحساسية اعتماداً على بيانات دقيقة.
تعتمد العلاقات العامة في اتصالات الأزمة على قاعدة تجزئة الجماهير حيث لا يتطلب الموقف التواصل مع كل جمهور نوعي على حدة.	خطة إدارة الأزمة السليمة تحدد السلطات والمسؤوليات لكل فرد في فريق إدارة الأزمة، عندما تعترف المنظمة بالخطأ وتعترف عنه باكتر الطرق ملائمة وواقعة يسمى ذلك إستر التيجية الصيمنت.
خد وفوخ أزمة لا يتطلب الموقف المبدئي تقديم معلومات تتسم بالتناسق والتكامل والواقعية والثقة.	بعد انتهاء الأزمة بأحداثها السانخة تنتهي مرحلة استعادة النشاط.
عند الأزمات يسمح للمتحدث الرسمي للمنظمة بتقديم المعلومات لمنوبي وسائل الإعلام وفي نفس الوقت لا يمنع أي مستر آخر من داخل المنظمة من الإدلاء بأي معلومات.	يتم انتقال المعلومات ووصولها إلى متخذي القرار في وقت مبكر يؤدي إلى صناعة قرارات تتسم بالرشد.
نقل المعلومات المتكاملة المتوفرة حول الأزمة إلى الإدارة العليا أمر ليين في غاية الأهمية.	قد تلجأ بعض المنظمات إلى الاستعانة بوكالات علاقات عامة متخصصة لتتريب فريق إدارة الأزمة في خطة إدارة الأزمة الجيدة، تمنح الإدارة العليا للمنظمة تفويضاً لأعضاء فريق الأزمة كل في مجال تخصصه حتى يتمكن من مباشرة صلاحيات العمل من لحظة وفوخ الأزمة.
إستر التيجية الدفاع الهجومى تعتمد على رفع حدة الهجوم على المنظمة.	فحص علاقات المنظمة بجماهيرها المختلفة والاهتمام بالقضايا المثارة حول المنظمة يدخل ضمن عملية تحليل بيئة عمل المنظمة.
إستر التيجية الهجوم للمضاد تعتمد إلى تجميع وحشد القوى النافذة لتحطيم المقومات الأساسية التي قد تعتمد عليها الأطراف الخارجية في مهاجمة المنظمة.	عندما تغفل الإدارة العليا في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشيكة يمثل ذلك إندثاراً كلياً.
إن عمل المنظمات على التطاق العالمي يجعلها أكثر تعرضاً للآزمات الناتجة من عوامل اجتماعية وثقافية.	أكد علماء الاتصال على أن إستر التيجيات إدارة الأزمة تتشابه رغم اختلاف الأزمات.
الأزمة هي موقف طارئ يحدث ارتباكاً في تسلسل الأحداث اليومية للمنظمة ويؤدي إلى تعاضلات يلجم عنها تهديدات ومخاطر مالية ومعنوية للمصالح الأساسية للمنظمة.	تمثل مرحلة التعلم في إدارة الأزمة استخلاص الدروس المستفادة منها.
للآزمات تأثيراً أحمادي الأبعاد يؤدي إلى أهمية فهم ديناميكية هذا التكوين الأحمادي.	تجميع وتحليل أي إشارات تنذر بوجود نقاط ضعف أو مثيرات قد تحرك الأزمات هو تفعيل لنظام الإنذار المبكر للآزمات.
تمثل ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تأثيرات متعقدة الأبعاد على مهام ووظيفة العلاقات العامة في الأزمات.	تقديم تقرير نهائي للإدارة العليا حول أكثر المشاكل احتمالاً وخطورة على المنظمة هو جزء من مسح بيئة عمل المنظمة.
التداول المكثف في وسائل الإعلام للآزمات أدى إلى أهمية مشاركة العلاقات العامة في صناعة القرار الاتصالي الخاص بالآزمة.	
نقص المعلومات أثناء الأزمات يؤدي إلى صعوبة عملية اتخاذ القرار.	



جامعة الملك عبد العزيز • كلية الاتصال والإعلام • قسم العلاقات العامة من الأخصائين ساعة ونصف (جدة)
الاختبار النهائي لقائمة العلاقات العامة في الأزمات (COM 465) - اسباب العمل الفرسي الأول لعام ١٤٣٩ هـ - كود: (١٦)



تقديم البدائل المختلفة لمواجهة الأزمة في ضوء الفوائد التي تفرضها الأزمة والتكلفة المادية لكل بديل قضى مستوى الخطر عند البدائل المتاحة	تتطلب مواجهة الأزمة إتخاذ مجموعة من القرارات الإدارية والإحصائية في وقت قصير في ظل مخاطر عدل يسوده التوتر.
اتخاذ قرارات بديلة وحاطة في فترة زمنية محدودة تسمى قيود البدائل المتاحة.	تتطلب مواجهة الأزمة بشكل سليم وجود خطط وقائيه و استعدادات متكره ليم التعامل مع الأحداث بقايطه في وقت قصير في ظل مخاطر عدل يسوده التوتر.
تجنب المشاورية والتنسيق والارتياك هو سمة من سمات إعداد خطة وقائية للأزمة.	الأزمات التي تحدث بعد أن يسبقها إشارات تنذر بوقوعها تسمى الأزمات المفاجئة. المخرجات المسمى
عندما لا تعترف الإدارة بالخطأ وترفض الاستجابة لضغوط القوى خارج المنظمة يسمى ذلك إستراتيجية حائط الصند.	الأزمات المفاجئة هي تلك التي تستمر لعدة شهور أو سنوات بالرغم من بطل الفضل الجيود لحظها. المخرجات
عندما تحاول المنظمة تحويل المسؤولية عن وقوع الأزمة إلى جهات أخرى وإظهار أن المنظمة ضحية ذلك يدعى الإستراتيجية القانونية. المخرجات	تحويل الخطة الإستراتيجية للعلاقات العامة لإدارة الأزمة إلى خطة تكتيكية فنية تنطوي تحت مرحلة الاستعداد والوقاية المخرجات
دعواتي لكم بالتوفيق	لا يتحمل جهاز العلاقات العامة مسؤولية تجميع البيانات عن التغييرات التي تحدث في بيئة المنظمة على المستويين الداخلي والخارجي.
	أحد أسباب عدم اهتمام الإدارات العليا في المنظمات بالمشاورات المنفردة بوقوع أزمات هو عدم تحليل المخاطر المحتملة.
	تقع مسؤولية إدارة الأزمة بعد استشارة فريق إدارة الأزمة على جميع العاملين بالمنظمة. المخرجات
	لا تختار إدارة الشؤون القانونية ما يصدر من تصريحات وبيانات من المنظمة بل الإدارة العليا بعد استشارة العلاقات العامة والشؤون القانونية.
	تأخذ إدارة العلاقات العامة زمام المبادرة في إدارة الأزمة نون الرجوع إلى الإدارة العليا.
	تستهدف عمليات المراجعة التنظيمية تقييم وإصلاح مختلف الجوانب التنظيمية والإجرائية في المنظمة.
	مراجعة مدى توافق أعمال المنظمة مع متطلبات السياسة العامة للدولة وأهدافها هو ما يسمى بمجال إنارة القضايا.
	حجم الموارد المالية والمعنوية المعرضة للخطر تمثل بدرجة التحكم في الأزمة. المخرجات
	قدرة المنظمة على التحكم في عناصر الخطر وإيقاف تأثيرات الخطر أو تقليله تمثل شدة خطورة الأزمة. المخرجات
	حينما تعتقد الإدارة العليا في المنظمة أن هناك أزمة وشيكة وفي الواقع لا توجد أزمة يدعى ذلك الإنذار الكاذب.
	عندما تفشل الإدارة العليا في المنظمة على التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشيكة يدعى ذلك بالتوفيق.