



مدونة المناهج السعودية

<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية
الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

١.	<p>نص الفقرة في الكتاب للازمات تأثيرات غير خطية وهي تأثيرات متعددة الأبعاد " اقتصادية - سياسية - تشريعية - اجتماعية - تكنولوجية " تؤدي إلى تعرض المنظمة إلى المراجعة والنقد من قبل وسائل الاعلام والرأي العام والسلطات الحكومية وتوسع من حجم الضرر عليها وتزيد من الوقت والجهد اللازم لاستعادة التوازن والنشاط مما يؤكد فهم ديناميكية هذه التأثيرات والتعامل معها على مسارين متوازيين في نفس الوقت احدهما اداري والآخر اتصالي..</p>
٢.	<p>صيغة السؤال الخاطئ : للازمات تأثير احادي الابعاد يؤدي الى فهم ديناميكية هذا التأثير الاحادي. الاجابة الصحيحة. + للازمات تأثيرات متعددة الابعاد تؤدي الى اهمية فهم ديناميكية هذه التأثيرات والتعامل معها على مسارين متوازيين في نفس الوقت احدهما اداري والآخر اتصالي. + للازمات تأثيرات متعددة الابعاد تؤدي الى فهم ديناميكية هذه التأثيرات المتعددة على مسارين متوازيين في نفس الوقت احدهما اداري والآخر اتصالي.</p>
٣.	<p>نص الفقرة في الكتاب -----الفقرة هذي جاء منها سؤاليين إشكاليات ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتأثيراتها المزدوجة السلبية/ والإيجابية على اتصالات الأزمة وعلى دور العلاقات العامة في الأزمة وعلى دور العلاقات العامة في الأزمة ، في ظل السرعة الهائلة في نقل الرسائل على نطاق واسع وبوسائل متعددة . مما دفع ممارسي العلاقات العامة الى التحول من العمل كمنفذي اتصالات الى مشاركين في إدارة الأزمة وعملية صنع القرار الخاص باستراتيجية اتصالات الأزمة واساليب تنفيذها.</p> <p>صيغة السؤال الخاطئ: تمثل ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تأثيرات متعددة الابعاد على مهام وظيفة العلاقات العامة في الازمات . الاجابة الصحيحة : + تمثل ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تأثيرات مزدوجة سلبية/وايجابية على مهام ووظيفة العلاقات العامة في الازمات. صيغة سؤال صحيح + التناول المكثف في وسائل الاعلام للازمات ادى الى اهمية مشاركة العلاقات العامة في صناعة القرار الاتصالي الخاص باستراتيجية اتصالات الأزمة .</p>
٤.	<p>خصائص الازمة : نص الفقرة في الكتاب ----- من خصائص الازمة نقص المعلومات : لا تتوافر معلومات كاملة عن الموقف عند حدوث الأزمة ، مما يزيد من صعوبة إدارة الموقف بشكل سليم في ظل معلومات منقوصة وهذا يؤدي إلى صعوبة عملية اتخاذ القرار . صيغة سؤال صحيح : نقص المعلومات اثناء الازمات يؤدي الى صعوبة عملية اتخاذ القرار .</p>
٤.	<p>خصائص الازمة : من خصائص الازمة العمل تحت ضغوط عديدة : تتطلب مواجهة الازمة اتخاذ مجموعة من القرارات الإدارية الاتصالية في وقت قصير ومحدود وفي مناخ عمل يسوده التوتر نتيجة وجود ضغوط نفسية وعصبية وزمنية عديدة لا يمكن فيها الاعتماد على الطرق التقليدية في اتخاذ القرار وتنفيذه في ظل ضغط الجماهير المتضمنة في الازمة وكذلك ضغوط وسائل الاعلام على اختلافها . صيغة سؤال صحيح : تتطلب مواجهة الازمة اتخاذ مجموعة من القرارات الادارية والاتصالية في وقت قصير في ظل مناخ يسوده التوتر</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية
الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

.٥	<p>راجع الكتاب للبحث عن الاجابة</p> <p>صيغة سؤال صحيح : تتطلب مواجهة الازمة بشكل سليم وجود خطط وقائية واستعدادات مبكرة ليتم التعامل مع الاحداث بفاعلية في وقت قصير في ظل مناخ عمل يسوده التوتر.</p>
.٦	<p>تنقسم الازمات الى ثلاثة انواع : نص الفقرة في الكتاب -----</p> <p>الازمات المفاجئة : هي الازمات التي تحدث بشكل مفاجيء وغير متوقع.</p> <p>الازمات ذات المقدمات المحسوسة : هي الازمات التي تسبقها اشارات تنذر بوقوعها .</p> <p>الازمات المزمنة : هي تلك الازمات التي تستمر لعدة شهور او سنوات رغم قيام المنظمة ببذل افضل الجهود لاجاد حلول لها .</p>
	<p>صيغة سؤال خطأ : الازمات التي تحدث بعد ان يسبقها اشارات تنذر بوقوعها تسمى الازمات المفاجئة.</p> <p>صيغة سؤال خطأ : الازمات المفاجئة هي تلك التي تستمر لعدة شهور او سنوات بالرغم من بذل افضل الجهود لحلها.</p>
.٧	<p>مراحل إدارة الأزمة :</p> <p>مرحلة تحليل إشارات الإنذار : وفيها يتم جمع وتحليل المعلومات التي تشكل إشارات تنذر باحتمالية حدوث أزمة وتقييم درجة خطورتها وذلك تمهيدا لاتخاذ الازم نحوها .</p> <p>مرحلة المنع أو الاستعداد : وفيها يتم التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمة وهو التخطيط الذي يربط بين تحليل المعلومات المستمدة من البحوث وبين أهداف خطة العلاقات العامة وهي في مجالات ادارة الازمة تنحصر في هدفين :</p> <p>☒ الهدف الاول: منع حدوث الأزمة من خلال تفعيل خطة وقائية لعلاج أوجه القصور المختلفة .</p> <p>☒ الهدف الثاني : الاستعداد المسبق لمواجهة الأزمة عند حدوثها من خلال تفعيل خطة علاجية يتم تجهيزها لتنفيذ اذا ماحدثت ازمة .</p> <p>مرحلة الحد من انتشار الأزمة : وفيها يتم تحويل الخطة الإستراتيجية للعلاقات العامة لإدارة الأزمة إلى خطة تكتيكية فنية تربط بين الإستراتيجية وبين البرامج الاتصالية التنفيذية للحد من اتساع نطاق الأزمة والاضرار الناتجة عنها وذلك باستخدام وسائل اتصالية متعددة .</p> <p>مرحلة استعادة النشاط : وفيها تستمر الجهود الاتصالية والإدارية للمنظمة .</p> <p>مرحلة التعلم : وفيها يتم تقويم عملية إدارة الأزمة على مستويين :</p> <p>❖ التقويم الاستراتيجي وفيه يتم تقويم خطة إدارة الأزمة ككل.</p> <p>❖ التقويم التكتيكي وفيه تقوم الأساليب والوسائل التنفيذية الإدارية والاتصالية بعد وقوعها ويتم استخلاص الدروس المستفادة وكيفية مراعاتها في المستقبل.</p>
	<p>صيغة سؤال خطأ : تحويل الخطة الاستراتيجية للعلاقات العامة لأدارة الازمة الى خطة تكتيكية فنية تنضوي تحت مرحلة الاستعداد و الوقاية. الصحيح مرحلة الحد من انتشار الازمة</p>
.٨	<p>المرحلة الأولى : اكتشاف إشارات الإنذار توجد في كل منظمة نقاط محركة للازمات لذا يجب فحص هذه الموضوعات بعناية وعلى مدار الوقت لانها تمثل نقاط ضعف قد تؤدي الى وقوع الازمة ويجب ان يوجه لها الاهتمام الكافي .</p> <p>العلاقات العامة ودلالات الأزمة : يتحمل جهاز العلاقات العامة مسؤولية تجميع البيانات عن التغيرات التي تحدث على مستوى البيئتين الداخلية والخارجية للمنظمة باستخدام البحوث التي تعنى بهذه الموضوعات ويطلق عليها بحوث الموضوعات الطارئة كما ان عليها التعاون مع القطاعات التنظيمية المختلفة ومتابعة تقاريرها المختلفة حول اية مشكلات تخصها ثم عليها تقديم</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<p>تقرير بذلك للادارة العليا وكذلك لفريق الازمات في المنظمة . ومهمة رجل العلاقات العامة في هذا الصدد :</p>	
<p>صيغة سؤال خطأ : لا يتحمل جهاز العلاقات العامة مسئولية تجميع البيانات عن التغيرات التي تحدث في بيئة المنظمة على المستويين الداخلي والخارجي.</p>	
<p>ص ١٨٠ - ١٨٠ في بعض الحالات لاتحظ اشارات الانذار بالازمة بالاهتمام الكافي مما قد يؤدي الى عدم الاهتمام بها وبالتالي ضعف نظم الوقاية من الازمة او قد تؤدي الى التقدير السيء للازمات المحتملة وذلك للاسباب التالية اسباب ضعف نظم الوقاية من الازمة : (١) عدم موضوعية وكفاءة مصادر المعلومات في قطاعات المنظمة المختلفة في نقل المعلومات ودلالاتها أو عدم التحليل السليم لمعانيها . (٢) <u>حجب المعلومات العامة عن الأفراد الذين يحتاجون لها ونتيجة لذلك لا يتم التعرف على نقاط الضعف ، ولا يتم تبليغ اشارات الازمة كلية او يتم ابلاغها في توقيت متاخر نتيجة الخوف من نقلها من جانب أو نتيجة القصور في شبكات الاتصال الرسمية في المنظمة .</u> (٣) <u>عدم اهتمام الإدارة العليا بالموشرات المنذرة بإمكانية وقوع الازمة أو التقدير الخاطي لدرجة أهميتها نتيجة الثقة الزائدة بالنفس مما يردي الى الطرد التلقائي للمعلومات غير المرغوب فيها وتجاهلها مما يؤثر سلبيًا على القدرة والاستعداد للازمة او ادارتها في حالة حدوثها .</u> (٤) <u>نقص قدرة القيادات على الاستجابة السريعة لخطر ما او الافتقار الى المهارات الادارية المطلوبة.</u></p> <p>اجابة صحيحة احد اسباب عدم اهتمام الادارات العليا في المنظمات بالموشرات المنذرة بوقوع ازمات هو عدم تحليل المخاطر المحتملة.</p>	<p>٩ .</p>
<p>فريق إدارة الازمة : ١- <u>رئيس المنظمة : تقع عليه مسئولية صناعة قرار الازمة بعد استشارة فريق العمل واتخاذ قرار قبول خطة العمل وتوزيع الأدوار الرئيسية وقيادة فريق العمل وتفسير مبررات اتخاذ قرارات الازمة للجماهير.</u></p>	<p>١٠ .</p>
<p>السؤال تكرر بصيغة اخرى اختيارات : ٢- <u>القيادات العليا والوسطى : وهم المديرون التنفيذيون ذوي الخبرة والمعرفة الفنية المتخصصة في مجالات العمل . وعليهم اقتراح الإجراءات اللازمة للوقاية من الازمة أو وقف تصاعدها وكذلك علاج تأثيراتها وهم: مدير الإدارة المالية - مدير إدارة التسويق - مدير إدارة الإنتاج - مدير إدارة الأمن .</u> ٣- <u>مدير الإدارة القانونية : يساعد الإدارة في تحديد ما يجب أن يصدر من تصريحات وبيانات من المنظمة وبما يحفظ لها حقوقها ويصونها من التعرض لأية دعاوى قضائية</u> ٤- <u>مسئول العلاقات العامة :</u> يعمل المسئول عن العلاقات العامة كمستشار لرئيس المنظمة ويتحمل مسئولية إعداد وتخطيط وتنفيذ الاتصالات الخاصة بإدارة الازمة . - تمنح قيادة المنظمة تفويضاً لأعضاء فريق الازمة كل في مجال تخصصه حتى يتمكن من مباشرة صلاحيات العمل من لحظة وقوع الازمة وكذلك توزيع الأدوار ومهام العمل ويبدأ هذا التفويض عند وقوع الازمة وينتهي بآنتهائها</p>	
<p>اجابة غير صحيحة تقع مسئولية ادارة الازمة بعد استشار فريق ادارة الازمة على جميع العاملين بالمنظمة. الصحيح رئيس المنظمة</p>	

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<p>اجابة غير صحيحة لا تحدد ادارة الشؤون القانونية ما يصدر من تصريحات وبيانات من المنظمة بل الادارة العليا بعد استشارة العلاقات العامة و الشؤون القانونية</p>	
<p>١١- مراحل ادارة الازمة بالتفصيل ص ١٧٧ المرحلة الثانية : الوقاية والاستعداد : ص ١٨٦ تتطلب الإدارة الفعالة للأزمة من ادارة المنظمة ومن جهاز العلاقات العامة أخذ زمام المبادرة في ادارة الازمة القائم على استباق الأحداث والقيام بمجموعة من الاعمال تستهدف الوقاية من الازمة ومنع وقوعها وهو ما يطلق عليه إدارة المبادرة واتصالات المبادرة.</p>	
<p>الاجابة صحيحة تأخذ ادارة العلاقات العامة زمام المبادرة في ادارة الازمة دون الرجوع الى الادارة العليا.</p>	
<p>١٢- أولا : عمليات المراجعة التنظيمية : وتهدف تقييم وإصلاح مختلف الجوانب التنظيمية مثل ص ١٨٦ -</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> الجوانب القانونية . <input type="checkbox"/> الجوانب المالية . <input type="checkbox"/> إجراءات الأمن والسلامة . <input type="checkbox"/> فحص تصميم الهيكل التنظيمي . <input type="checkbox"/> قواعد ونظم العمل الإدارية . <input type="checkbox"/> أساليب الرقابة والمتابعة . 	
<p>الاجابة صحيحة تستهدف عمليات المراجعة التنظيمية تقييم واصلاح مختلف الجوانب التنظيمية والاجرائية في المنظمة.</p>	
<p>١٣- ثانيا: عمليات المراجعة لنظم الاتصالات والمعلومات : وتستهدف فحص علاقات المنظمة بجمهورها المختلفة والاهتمام بالقضايا المثارة حول المنظمة من المصادر المختلفة وهي تعرف (باتصالات إدارة القضايا) . وتمثل الاتصالات الوقائية التي تقوم بها العلاقات العامة وتعنى بالمجالات التالية : + إدارة القضايا المتعلقة بمدى توافق المنظمة مع متطلبات السياسة العامة للدولة وأهدافها والتي تهم الرأي العام . مثل : القضايا الاجتماعية والبيئية الهامة (يأتي السؤال بصيغة من مجالات إدارة الأزمة ...) + تحديد مسار القضايا العامة داخل المنظمة مع العاملين والمبادرة بحلها قبل أن تتدخل الدولة بفرض تشريعات لتنظيم الأمور الخلافية في حال تطور الأمور إلى أزمة فعلية . + تشكيل سياسات المنظمة والاتصالات الخاصة بتنفيذها فيما يتعلق بالتغيرات في بينتي المنظمة الداخلية والخارجية . + لا شك أن العمليات الوقائية تشمل عمليات المنظمة الإدارية والإنتاجية والاتصالية وتتكامل معاً في عملية صناعة القرار على مستوى الإدارة العليا.</p>	
<p>الاجابة صحيحة مراجعة مدى توافق اعمال المنظمة مع متطلبات السياسة العامة للدولة واهدافها هو ما يسمى بمجال ادارة القضايا</p>	
<p>١٤- مصفوفة الازمات توفر مصفوفة الازمات القدرة على تصنيف الازمات التي قدر تتعرض لها المنظمة وتقدم منظورا تشخيصيا لها يساعد على ادخال التحسينات على خطة ادارة الازمة ككل وتضع المصفوفة معيارين لتقييم الازمات هما : ص ١٨٩ + شدة الخطورة : يقصد بها حجم الموارد المادية والمعنوية المعرضة للخطر. + درجة التحكم : يقصد بها القدرة على التحكم في عناصر الخطر وإيقاف تأثيرها أو تقليل مما يؤثر إيجابياً على نتيجة الأزمة</p>	
<p>الاجابة غير صحيحة</p>	

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<p>حجم الموارد المالية والمعنوية المعرضة للخطر تمثل درجة التحكم في الازمة. الاجابة غير صحيحة قدرة المنظمة على التحكم في عناصر الخطر وايقاف تأثيرات الخطر او تقليله تمثل شدة خطورة الازمة.</p>	
<p>١٥ . عملية رصد وتسجيل وتحليل الإشارات التي تنبئ عن قرب حدوث أزمة يمكن أن تسفر عن أربعة احتمالات وهي : ص ١٩٠</p> <p>(١) <u>التوفيق</u> : تنجح القيادات في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشيكة الوقوع . (٢) <u>الفشل</u> : تفشل القيادات في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشيكة الوقوع . (٣) <u>الإنذار الكاذب</u> : تعتقد القيادات أن هناك أزمة وشيكة الوقوع بينما لا توجد أزمة . (٤) <u>الرفض الصحيح</u> : تعتقد القيادات عدم وجود أزمة وشيكة الوقوع ويثبت صحة ذلك</p> <p>الاجابة صحيحة حينما تعتقد الادارة العليا في المنظمة ان هناك ازمة وشيكة وفق الواقع لا توجد أزمة يدعى ذلك الانذار الكاذب. عندما تفشل الادارة العليا في المنظمة على التعرف على اشارات الانذار لازمة وشيكة يدعى ذلك بالتوفيق.</p>	
<p>١٦ . قدم "Burnett" مصفوفة تصنيف المشاكل التي من المحتمل أن توفر تحليلاً أكثر للأزمات من المصفوفة السابقة وفقاً لأربعة أبعاد هي :</p> <p>ابعاد تصنيف الازمات اربعة:</p> <p>(١) <u>مستوى التهديد</u> : حجم الموارد التنظيمية المعرضة للخطر، والتي قد تؤثر على بقاء واستمرارية المنظمة وتصنف إلى منخفض أو مرتفع (٢) <u>درجة التحكم</u> : قدرة المنظمة على التحكم في أحداث الأزمة والتأثير على نتائجها وتصنف إلى منخفضة ومرتفعة (٣) <u>قيود البدائل المتاحة</u> : تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الأزمة في ضوء القيود التي تفرضها طبيعة الأزمة والآثار والتكلفة المادية وتأثيرها على سمعة ومكانة المنظمة وتصنف إلى قليلة أو متعددة. (٤) <u>ضغوط الوقت</u> : ما تفرضه طبيعة الأزمة من ضرورة اتخاذ قرارات سريعة وسليمة في فترة زمنية محدودة وتصنف إلى محدودة أو شديدة .</p> <p>الاجابة غير صحيحة تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الازمة في ضوء القيود التي تفرضها الازمة والتكلفة المادية لكل بديل تدعى مستوى الخطر. الصحيح قيود البدائل المتاحة</p> <p>الاجابة غير صحيحة اتخاذ قرارات بطيئة وخاطئة في فترة زمنية محدودة تسمى قيود البدائل المتاحة.</p>	
<p>١٧ . يحقق إعداد خطط وقائية للأزمة عدة مزايا على النحو التالي : ص ١٩٤</p> <p><input type="checkbox"/> تجنب العشوائية والتخبط والارتباك الناتج عن عدم الاستعداد الجيد . <input type="checkbox"/> حشد الموارد المالية البشرية والفنية اللازمة للعمل بكفاءة عند وقوع الأزمة . <input type="checkbox"/> التغلب على الضغوط الزمنية والعصبية . <input type="checkbox"/> تحديد وتوزيع المسؤوليات والأدوار على الأفراد والإدارات الأخرى في المنظمة . <input type="checkbox"/> التنسيق بين فريق إدارة الأزمة والإدارات الوظيفية الأخرى في المنظمة . <input type="checkbox"/> تحديد الجهات اللازم التعاون معها لضمان التنفيذ الجيد للخطة . <input type="checkbox"/> تحديد قوة وتأثير الأطراف المنظمة في الأزمة . <input type="checkbox"/> التأكد من توافر الخبرات المطلوبة والعمل على تحسين أدائها .</p> <p>الاجابة صحيحة تجنب العشوائية والتخبط والارتباك هو سمة من سمات اعداد خطة وقائية للازمة.</p>	

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<p>١٨ .</p>	<p>إستراتيجية حائط الصد : ص ٢٠٦ لا تعترف الإدارة بالخطأ وترفض الاستجابة لضغوط القوى الخارجية وتحاول صد محاولات الأطراف الخارجية للحصول على معلومات عن الموضوع . إن المنظمة التي تستخدم هذه الإستراتيجية تتعرض لخطر تكوين اتجاهات سلبية لدى الرأي العام إلا ان هذه الاستراتيجية مطلوبة عندما تتعلق الازمة بأمر شخصية أو أخلاقية او قضايا معروضة أمام القضاء</p>
<p>١٩ .</p>	<p>الإجابة صحيحة عندما لا تعترف الإدارة بالخطأ وترفض الاستجابة لضغوط القوى خارج المنظمة يسمى ذلك استراتيجية حائط الصد.</p>
<p>٢٠ .</p>	<p>إستراتيجية التملص من المسؤولية : وفي هذه الاستراتيجية تحاول المنظمة تحويل المسؤولية في وقوع الأزمة إلى جهات أخرى وإظهار أن المنظمة ضحية هي الأخرى في الموضوع وأن الازمة مجرد حادث مؤسف . الإستراتيجية القانونية : تعتمد المعالجة الإعلامية للأزمة فيها على آراء وتوجيهات رئيس الشئون القانونية وتتمثل فيما يلي : <input type="checkbox"/> ذكر أقل قدر من المعلومات عن سياسة المنظمة . <input type="checkbox"/> دم الإدلاء بأية آراء شخصية قد يفهم منها مسؤولية المنظمة عن الأزمة . <input type="checkbox"/> الحذر الشديد في لغة الخطاب الإعلامي المستخدم من جانب المنظمة .</p>
<p>٢١ .</p>	<p>الإجابة غير صحيحة عندما تحاول المنظمة تحويل المسؤولية عن وقوع الازمة الى جهات اخرى واظهار ان المنظمة ضحية ذلك يدعى بالاستراتيجية القانونية</p>
<p>٢٢ .</p>	<p>محددات فاعلية اتصالات الأزمة : ص ٢١٧- ٢١٨ ١ . تتطلب الإدارة الفعالة لاتصالات الأزمة من جهاز العلاقات العامة القيام بمهام اتصالية تتسم بالتعدد والانضباط والاستمرارية وهي: <input type="checkbox"/> اتصالات ما قبل الأزمة : وتشتمل على مهام وقائية <input type="checkbox"/> اتصالات أثناء الأزمة : وتتعلق بالمهام الفنية والتنفيذية لجهاز العلاقات العامة وهي تحول الخطة الموضوعية سلفا للاستعداد الى تنفيذ خطة تنفيذية تحدد فيها الرسائل والوسائل الاتصالية المستخدمة في معالجة الازمة عند حدوثها (اثناء الازمة) . <input type="checkbox"/> اتصالات ما بعد الأزمة : تتعلق باستمرارية المهام الاتصالية بعد انتهاء الأزمة حتى استعادة المنظمة لنشاطها وعودة الأمور إلى طبيعتها . كما تتعلق بمهام تقويمية . ٢ . أن تعمل العلاقات العامة على سرعة انتقال المعلومات ووصولها إلى متخذي القرار في الوقت المناسب لاتخاذ اجراءات تتسم بالرشد وفي التوقيت السليم.</p>
<p>٢٣ .</p>	<p>الإجابة صحيحة وفرة المعلومات الدقيقة والتحليل المعمق ضمن السياقات الصحيحة اثناء الازمات يؤدي الى فعالية وسرعة اتخاذ القرار.</p>
<p>٢٤ .</p>	<p>العمل تحت ضغوط عديدة : تتطلب مواجهة الأزمة اتخاذ مجموعة من القرارات الإدارية الاتصالية في وقت قصير ومحدود وفي مناخ عمل يسوده التوتر . ص ١٦٧</p>
<p>٢٥ .</p>	<p>الإجابة غير صحيحة تتطلب مواجهة الازمة اتخاذ مجموعة من القرارات الادارية والاتصالية في وقت طويل نسبيا في ظل مناخ عمل يسوده الهدوء الأزمات ذات المقدمات المحسوسة : هي الأزمات التي تسبقها إشارات تنذر بوقوعها وتعد مقدمة لأزمة فعلية . ومن أمثلتها الاضطرابات العمالية ، هجوم وسائل الإعلام على المنظمة ، ارتفاع معدلات شكاوي العملاء ص ١٧٣</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

	<p>الازمات التي تحدث بعد ان يسبقها اشارات تنذر بوقوعها تسمى الازمات ذات المقدمات المحسوسة.</p>
٢٣ .	<p>الازمات المزمنة : هي تلك الازمات التي تستمر لعدة شهور أو سنوات على الرغم من بذل المنظمة أفضل الجهود لإيجاد الحلول لها ولعل اهم هذه الازمات هو ما يعرف بـ ازمات المصادقية . سواء الناتجة عن الشائعات أو تلك التي وقعت بسبب ثبوت تقصير وخطأ ما من المنظمة في حق الجماهير أو المجتمع (. أبرز مثال لها ما تعرضت له شركة dpis coring الأمريكية نتيجة نشر تقارير صحية تفيد أن مادة منتج السليكون لديهم سبب تفاعلات مع جسم الإنسان وتسبب مرض السرطان .</p>
	<p>الإجابة صحيحة</p> <p>الازمات المزمنة هي ذلك التي تستمر لعدة شهور او سنوات بالرغم من بذل افضل الجهود لحلها وتدعي ازمات المصادقية .</p>
٢٤ .	<p>مرحلة الحد من انتشار الأزمة : وفيها يتم تحويل الخطة الاستراتيجية للعلاقات العامة لإدارة الأزمة إلى خطة تكتيكية فنية تربط بين الإستراتيجية وبين البرامج الاتصالية التنفيذية للحد من اتساع نطاق الأزمة .</p>
	<p>الإجابة غير صحيحة</p> <p>تحويل الخطة الاستراتيجية للعلاقات العامة لإدارة الأزمة الى خطة تكتيكية فنية تندرج تحت مرحلة التدريب</p>
٢٥ .	<p>العلاقات العامة ودلالات الأزمة : يتحمل جهاز العلاقات العامة مسؤولية تجميع البيانات عن التغيرات التي تحدث على مستوى البيئتين الداخلية والخارجية للمنظمة باستخدام البحوث التي تعنى بهذه الموضوعات ويطلق عليها بحوث الموضوعات الطارئة . ص ١٧٧</p>
	<p>الإجابة صحيحة</p> <p>يتحمل جهاز العلاقات العامة مسؤولية تجميع البيانات و المعلومات وتحليلها ووضعها ضمن السياقات الصحيحة عن التغيرات التي تحدث في بيئة عمل المنظمة على المستويين الداخلي والخارجي</p>
٢٦ .	<p>عدم اهتمام الإدارة العليا بالمؤشرات المنذرة بإمكانية وقوع الأزمة أو التقدير الخاطي لدرجة أهميتها نتيجة الثقة الزائدة بالنفس مما يردي الى الطرد التلقائي للمعلومات غير المرغوب فيها وتجاهلها مما يؤثر سلبيا على القدرة والاستعداد للأزمة او ادارتها في حالة حدوثها .</p>
	<p>الإجابة صحيحة</p> <p>الثقة المفرطة بالنفس احد اسباب قلة اهتمام الادارات العليا في بعض المنظمات بالمؤشرات المنذرة بوقوع أزمات</p>
٢٧ .	<p>الإنذار الكاذب : تعتقد القيادات أن هناك أزمة وشيكة الوقوع بينما لا توجد أزمة .</p>
	<p>الإجابة صحيحة</p> <p>يحدث الانذار الكاذب حينما تعتقد الادارة العليا في المنظمة ان هناك ازمة وشيكة وفي الواقع لا يوجد ازمة.</p>
٢٨ .	<p>تعريف الأزمة : هي موقف طارئ يحدث ارتباكاً في تسلسل الأحداث اليومية للمنظمة ويؤدي إلى سلسلة من التفاعلات ينجم عنها تهديدات ومخاطر مادية ومعنوية للمصالح الأساسية للمنظمة مما يستلزم اتخاذ قرارات سريعة في وقت محدد ظروف يسودها التوتر نتيجة نقص المعلومات وحالة عدم التيقن التي تحيط بأحداث الأزمة .</p>
	<p>الإجابة صحيحة</p> <p>تكاد الازمات ان تكون احداثا يومية مع التحولات العديدة في بيئات الاعمال لذا يجب الاستعداد لها.</p>
٢٩ .	<p>من ابعاد تصنيف الازمات</p> <p>قيود البدائل المتاحة : تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الأزمة في ضوء القيود التي تفرضها طبيعة الأزمة والآثار والتكلفة المادية وتأثيرها على سمعة ومكانة المنظمة وتصنف إلى قليلة أو متعددة.</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

	<p>الإجابة غير صحيحة تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الازمة في ضوء القيود التي تفرضها الازمة والتكلفة المادية لكل بديل تدعى مستوى الخطر.</p>
٣٠	<p>ثانياً: عمليات المراجعة لنظم الاتصالات والمعلومات : وتستهدف فحص علاقات المنظمة بجمهورها المختلفة والاهتمام بالقضايا المثارة حول المنظمة من المصادر المختلفة وهي تعرف (باتصالات إدارة القضايا) .</p>
	<p>الإجابة صحيحة فحص علاقات المنظمة بجمهورها المختلفة والاهتمام بالقضايا المثارة حول المنظمة يدخل ضمن عملية مراجعة نظم الاتصالات والمعلومات.</p>
٣١	<p>نظم المعلومات : يحتاج فريق إدارة الأزمات توفير نظام للمعلومات يتسم بالحساسية ، ويتم من خلاله تجميع المعلومات المستخدمة في التخطيط كمدخلات أساسية لفريق الأزمة وللعاملين في العلاقات العامة يحقق إعداد خطط وقائية للأزمة عدة مزايا على النحو التالي : تجنب العشوائية والتخبط والارتباك الناتج عن عدم الاستعداد الجيد.</p>
	<p>الإجابة صحيحة تجنب العشوائية والتخبط والارتباك هو سمة من سمات اعداد خطة وقائية للأزمة مما يمكن المنظمات ذات الاستعداد المبكر من اخذ زمام المبادرة و مواجهة الازمات بفاعلية اكبر.</p>
٣٢	<p>إستراتيجية حائط الصد : لا تعترف الإدارة بالخطأ وترفض الاستجابة لضغوط القوى الخارجية وتحاول صد محاولات الأطراف الخارجية للحصول على معلومات عن الموضوع . إن المنظمة التي تستخدم هذه الإستراتيجية تتعرض لخطر تكوين اتجاهات سلبية لدى الرأي العام إلا ان هذه الاستراتيجية مطلوبة عندما تتعلق الازمة بأمر شخصية أو أخلاقية أو قضايا معروضة أمام القضاء. إستراتيجية الصمت : بعض المنظمات تعتقد أن الرأي العام لا يعرف بالأزمة وأن بإمكانهم الحفاظ على سريتها من خلال التعتيم على أحداثها . ويطلق عليها البعض " إستراتيجية التجاهل والتعتيم " .</p>
	<p>الإجابة غير صحيحة عندما لا تعترف الإدارة بالخطأ وترفض الاستجابة لضغوط القوى من خارج المنظمة يسمى ذلك إستراتيجية الصمت.</p>
٣٣	<p>إستراتيجية التملص من المسؤولية : وفي هذه الإستراتيجية تحاول المنظمة تحويل المسؤولية في وقوع الأزمة إلى جهات أخرى وإظهار أن المنظمة ضحية هي الأخرى في الموضوع وأن الازمة مجرد حادث مؤسف . الإستراتيجية القانونية : تعتمد المعالجة الإعلامية للأزمة فيها على آراء وتوجيهات رئيس الشؤون القانونية وتمثل فيما يلي : <input type="checkbox"/> ذكر أقل قدر من المعلومات عن سياسة المنظمة . <input type="checkbox"/> دم الإدلاء بأية آراء شخصية قد يفهم منها مسؤولية المنظمة عن الأزمة . <input type="checkbox"/> الحذر الشديد في لغة الخطاب الإعلامي المستخدم من جانب المنظمة .</p>
	<p>الإجابة غير صحيحة عندما تحاول المنظمة تحويل المسؤولية عن وقوع الازمة الى جهات اخرى واظهار ان المنظمة ضحية ذلك يدعى بالاستراتيجية القانونية .</p>
٣٤	<p>كتابة خطة الأزمة : يتم فيها تحويل الأفكار ونتاج المناقشات إلى واقع فعلى قابل للتطبيق يحدد خطوات العمل بدقة وبوضوح الأولويات والمسئوليات والسلطات بشكل بسيط ومفهوم ومحدد .</p>
	<p>الإجابة غير صحيحة</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<p>كتابة خطة الازمة مرحلة هامة حيث لا يتم تحويل الافكار ونتائج المناقشات الى واقع فعلي قابل للتطبيق.</p>	
<p>المرحلة الأولى : اكتشاف إشارات الإنذار العلاقات العامة ودلالات الأزمة : يتحمل جهاز العلاقات العامة مسؤولية تجميع البيانات عن التغيرات التي تحدث على مستوى البيئتين الداخلية والخارجية للمنظمة باستخدام البحوث التي تعنى بهذه الموضوعات ويطلق عليها بحوث الموضوعات الطارئة .</p>	<p>٣٥ .</p>
<p>الإجابة غير صحيحة لا يحتاج فريق ادارة الازمة الى معرفة عميقة ببيئة عمل المؤسسة اعتمادا على بيانات و معلومات متنوعة وتحليلات عميقة بل يكفي التعامل مع الاحداث عندما تطرا .</p>	
<p>خصائص الخطة الجيدة لإدارة الأزمة : ص ١٩٧</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> تحديد المؤشرات والدلائل التي تنبئ بقرب حدوث أزمة . <input type="checkbox"/> تحديد المسؤوليات والسلطات المخولة لأعضاء فريق إدارة الأزمات . <input type="checkbox"/> تحديد المسئول عن قيادة فريق إدارة الأزمات . <input type="checkbox"/> تحديد الجهات الداخلية والخارجية اللازم إبلاغها بحدوث الأزمة . <input type="checkbox"/> تحديد الجهات الممكن الاستعانة بها لمواجهة الأزمة .. <input type="checkbox"/> توضح الخطة الأولويات وتضع قائمة بالقضايا التي تحتاج عناية . <input type="checkbox"/> تحدد السلطات والمسئوليات لكل فرد في المنظمة . 	<p>٣٦ .</p>
<p>الإجابة صحيحة خطة ادارة الازمة الجيدة تحدد السلطات والمسئوليات لكل فرد في فريق الادارة الازمة</p>	
<p>إستراتيجية التبرير والاعتذار : وفيها تعترف المنظمة بالخطأ وتعذر عنه بأكثر الطرق ملائمة ولباقة ، وتعلن تبريراتها وتفسيراتها له من خلال إعداد دفاع يتضمن معلومات حقيقة يقدمها المتحدث الرسمي للمنظمة ، وهي من التكتيكات الناجحة والفعالة في إدارة الأزمة .</p> <p>(٨) إستراتيجية الدفاع الهجومي : تعتمد على تخفيض حدة الهجوم على المنظمة وذلك بعدة أساليب منها :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> أن هناك حرص من المنظمة على اعتبارات الصالح العالم . <input type="checkbox"/> التركيز على الأعمال الإيجابية للمنظمة . <input type="checkbox"/> التقليل من مصداقية الناقدين . <input type="checkbox"/> مواساة وتعويض المتضررين . وهذه الإستراتيجية تؤدي إلى منع تدهور الموقف ، وتقليل مشاعر الغضب ، وغالباً ما تستخدم في قضايا الرأي العام لوقف نمو الأزمة ، كما أنها تسعى للتعامل مع الأزمة كفرصة لخلق رأي عام مساند للمنظمة ، من خلال تفسير سياساتها وأعمالها على نطاق واسع ، وأنها تستهدف الصالح العالم . لذا يطلق عليها البعض " 	<p>٣٧ .</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

	إستراتيجية الصالح العام " .
	الاجابة غير صحيحة عندما تعترف المنظمة بالخطأ وتعذر عنه بأكثر الطرق ملائمة ولباقة يسمى ذلك استراتيجياً الدفاع.
٣٨ .	المرحلة الرابعة : استعادة النشاط ص ٢١٦ بعد انتهاء الأزمة بأحداثها الساخنة وبدء عودة الأمور إلى طبيعتها في المنظمة ، لا ينبغي أن نتوقف الجهود الاتصالية والإعلامية عند هذا الحد بل ينبغي أن يستمر جهاز العلاقات العامة في القيام بمجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تساعد على تأكيد عودة المنظمة إلى أوضاعها الطبيعية لكي تحافظ على صورتها الذهنية . تستخدم في ذلك عدة طرق وأساليب اتصالية مثل : تنظيم الزيارات لقادة الرأي العام ورجال الإعلام وكبار المسؤولين ، وتحرص على دعوة وسائل الإعلام لتغطيتها إعلامياً وكذلك تنظيم المعارض والمؤتمرات والمهرجانات الثقافية والرياضية والقيام بأنشطة متعددة في المجال الاجتماعي .
	الاجابة صحيحة بعد انتهاء الازمة بأحداثها الساخنة تبدأ مرحلة استعادة النشاط.
٣٩ .	اتصالات ما بعد الأزمة : تتعلق باستمرار المهام الاتصالية بعد انتهاء الأزمة حتى استعادة المنظمة لنشاطها وعودة الأمور إلى طبيعتها . كما تتعلق بمهام تقويمية . ص ٢١٨ ٢ . أن تعمل العلاقات العامة على سرعة انتقال المعلومات ووصولها إلى متخذي القرار في الوقت المناسب لاتخاذ اجراءات تتسم بالرشد وفي التوقيت السليم.
	الاجابة صحيحة سرعة انتقال المعلومات ووصولها الى متخذي القرار في وقت مناسب يؤدي الى صناعة قرارات تتسم بالرشد والفاعلية
٤٠ .	تدريبات فريق إدارة الأزمة العصف الذهني ص ١٨٣ الاستعانة بوكالات العلاقات العامة المتخصصة لتدريب فريق الأزمة بشكل عملي وتطبيقى يتجاوز الدورات التدريبية النظرية .
	الاجابة صحيحة قد تلجأ بعض المنظمات الى الاستعانة بوكالات علاقات عامة متخصصة لتدريب فريق ادارة الازمة في المجالات الاتصالية .
٤١ .	ص ١٨٢ تمنح قيادة المنظمة تفويضا لأعضاء فريق الأزمة كل في مجال تخصصه حتى يتمكن من مباشرة صلاحيات العمل من لحظة وقوع الأزمة وكذلك توزيع الأدوار ومهام العمل ويبدأ هذا التفويض عند وقوع الأزمة وينتهي بانتهائها .
	الاجابة صحيحة في خطط ادارة الازمة الناجحة تمنح قيادة المنظمة تفويضا لأعضاء فريق الازمة كل في مجال تخصصه حتى يتمكن من مباشرة صلاحيات العمل من لحظة وقوع الازمة.
٤٢ .	قيود البدائل المتاحة : تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الأزمة في ضوء القيود التي تفرضها طبيعة الأزمة والآثار والتكلفة المادية وتأثيرها على سمعة ومكانة المنظمة وتصنف إلى قليلة أو متعددة . ضغوط الوقت : ما تفرضه طبيعة الأزمة من ضرورة اتخاذ قرارات سريعة وسليمة في فترة زمنية محدودة وتصنف إلى محدودة أو شديدة .
	الاجابة غير صحيحة اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة في فترة زمنية محدودة تسمى قيود البدائل المتاحة .
٤٣ .	عملية رصد وتسجيل وتحليل الإشارات التي تنبئ عن قرب حدوث أزمة يمكن أن تسفر عن أربعة احتمالات وهي : ص ١٩٠

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

	<p>(١) <u>التوفيق</u> : تنجح القيادات في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشبكة الوقوع .</p> <p>(٢) <u>الفشل</u> : تفشل القيادات في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشبكة الوقوع .</p> <p>(٣) <u>الإنذار الكاذب</u> : تعتقد القيادات أن هناك أزمة وشبكة الوقوع بينما لا توجد أزمة .</p> <p>(٤) <u>الرفض الصحيح</u> : تعتقد القيادات عدم وجود أزمة وشبكة الوقوع ويثبت صحة ذلك</p>	
	<p>الإجابة غير صحيحة عندما توفق الإدارة العليا في التعرف على إشارات الإنذار لازمة وشبكة يمثل ذلك إنذارا كاذبا.</p>	
٤٤	<p>المرحلة الثالثة : احتواء الأضرار أو الحد منها</p> <p>- بعد وقوع الأزمة يتم عقد اجتماع فوري لفريق إدارة الأزمة لمراجعة الخطة الوقائية المعدة سلفا في ضوء الموقف الفعلي الناجم عن طبيعة الأزمة ونطاقها</p> <p>- وتحديد حجم التأثيرات الناجمة عنها حتى يتم اتخاذ قرارات سريعة بالأعمال المطلوبة لاحتواء الأضرار وتقليل تأثيراتها السلبية</p> <p>- وهذا يعني إجراء تعديلات ضرورية على الخطة الوقائية وذلك في مسارين</p> <p>١- الإداري ويعني بإصلاح التلفيات وإعادة التشغيل والثاني</p> <p>٢- الاتصالي حيث يهتم بتحديد المهام الاتصالية والإعلامية التي سيتم القيام بها لتحقيق أهداف المنظمة في مواجهة الأزمة .</p>	
	<p>الإجابة صحيحة عند مرحلة احتواء الأضرار يتم عقد اجتماع فوري لفريق إدارة الأزمة وليس فور حصول تطورات سلبية يحتمل ان تنجح بالمنظمة والى أزمة محتملة</p>	
٤٥	<p>إستراتيجية حائط الصد : ص ٢٠٦</p> <p>لا تعترف الإدارة بالخطأ وترفض الاستجابة لضغوط القوى الخارجية وتحاول صد محاولات الأطراف الخارجية للحصول على معلومات عن الموضوع . إن المنظمة التي تستخدم هذه الإستراتيجية تتعرض لخطر تكوين اتجاهات سلبية لدى الرأي العام إلا ان هذه الاستراتيجية مطلوبة عندما تتعلق الأزمة بأمور شخصية أو أخلاقية او قضايا معروضة أمام القضاء</p>	
	<p>الإجابة صحيحة مكررة عندما لا تعترف الإدارة بالخطأ وترفض الاستجابة لضغوط القوى خارج المنظمة يسمى ذلك استراتيجية حائط الصد.</p>	
٤٦	<p>إستراتيجية التملص من المسؤولية :</p> <p>وفي هذه الإستراتيجية تحاول المنظمة تحويل المسؤولية في وقوع الأزمة إلى جهات أخرى وإظهار أن المنظمة ضحية هي الأخرى في الموضوع وأن الأزمة مجرد حادث مؤسف .</p> <p>الإستراتيجية القانونية : تعتمد المعالجة الإعلامية للأزمة فيها على آراء وتوجيهات رئيس الشؤون القانونية وتتمثل فيما يلي :</p> <p><input type="checkbox"/> ذكر أقل قدر من المعلومات عن سياسة المنظمة .</p> <p><input type="checkbox"/> دم الإدلاء بأية آراء شخصية قد يفهم منها مسؤولية المنظمة عن الأزمة .</p> <p><input type="checkbox"/> الحذر الشديد في لغة الخطاب الإعلامي المستخدم من جانب المنظمة .</p>	
	<p>الإجابة غير صحيحة مكررة عندما تحاول المنظمة تحويل المسؤولية عن وقوع الأزمة الى جهات اخرى واظهار ان المنظمة ضحية ذلك يدعى بالاستراتيجية القانونية</p>	
٤٧	<p>إستراتيجية الصمت : بعض المنظمات تعتقد أن الرأي العام لا يعرف بالأزمة وأن بإمكانهم الحفاظ على سريتها من خلال التعتيم على أحداثها . ويطلق عليها البعض " إستراتيجية التجاهل والتعتيم " .</p> <p>الإجابة صحيحة التعتيم والتجاهل هو ما يسمى باستراتيجية الصمت.</p>	

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

٤٨	<p>كتابة خطة الأزمة :</p> <p>يتم فيها تحويل الأفكار ونتائج المناقشات إلى واقع فعلى قابل للتطبيق يحدد خطوات العمل بدقة ويوضح الأولويات والمسئوليات والسلطات بشكل بسيط ومفهوم ومحدد .</p> <p>الإجابة صحيحة</p> <p>كتابة خطة الأزمة مرحلة هامة يتم فيها تحويل الأفكار ونتائج المناقشات الى واقع فعلى قابل للتطبيق.</p>
٤٩	<p>نظم المعلومات : يحتاج فريق إدارة الازمات توفير نظام للمعلومات يتسم بالحساسية ، ويتم من خلاله تجميع المعلومات المستخدمة في التخطيط كمدخلات أساسية لفريق الأزمة وللعاملين في العلاقات العامة اعتماد على بيانات رسمية تتسم بالدقة ويرفعون للدارة العليا تقريراً بالمشاكل المحتملة وسياريوهات المواجهة في خطة وقائية لإدارة الأزمة . ص ١٩٤</p> <p>الإجابة صحيحة</p> <p>يحتاج فريق ادارة الازمة الى توفير نظام للمعلومات يتسم بالحساسية اعتمادا على بيانات دقيقة</p>
٥٠	<p>قيود البدائل المتاحة : تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الأزمة في ضوء القيود التي تفرضها طبيعة الأزمة والآثار والتكلفة المادية وتأثيرها على سمعة ومكانة المنظمة وتصنف إلى قليلة أو متعددة.</p> <p>شدة الخطورة : يقصد بها حجم الموارد المادية والمعنوية المعرضة للخطر.</p> <p>الإجابة غير صحيحة مكرر</p> <p>تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الازمة في ضوء القيود التي تفرضها الازمة والتكلفة المادية لكل بديل تدعى مستوى الخطر</p>
٥١	<p>ضغوط الوقت : ما تفرضه طبيعة الأزمة من ضرورة اتخاذ قرارات سريعة وسليمة في فترة زمنية محدودة وتصنف إلى محدودة أو شديدة .</p> <p>إجابة غير صحيحة مكررة</p> <p>اتخاذ قرارات بطيئة وخاطئة في فترة زمنية محدودة تسمى قيود البدائل المتاحة.</p>
٥٢	<p>يحقق إعداد خطط وقائية للأزمة عدة مزايا على النحو التالي : ص ١٩٤</p> <p><input type="checkbox"/> تجنب العشوائية والتخبط والارتباك الناتج عن عدم الاستعداد الجيد.</p> <p>إجابة صحيحة مكررة</p> <p>تجنب العشوائية والتخبط والارتباك هو سمة من سمات اعداد خطة وقائية للازمة.</p>
٥٣	<p>نص الفقرة في الكتاب</p> <p>للازمات تأثيرات غير خطية وهي تأثيرات متعددة الأبعاد " اقتصادية - سياسية - تشريعية - اجتماعية - تكنولوجية " تؤدي إلى تعرض المنظمة إلى المراجعة والنقد من قبل وسائل الاعلام والرأي العام والسلطات الحكومية وتوسع من حجم الضرر عليها وتزيد من الوقت والجهد اللازم لاستعادة التوازن والنشاط مما يؤكد فهم ديناميكية هذه التأثيرات والتعامل معها على مسارين متوازيين في نفس الوقت احدهما اداري والآخر اتصالي..</p> <p>الإجابة غير صحيحة مكررة</p> <p>للازمات تأثيرا احداث الابعاد يؤدي الى اهمية فهم ديناميكية هذا الاثير الاحادي.</p>
٥٤	<p>نص الفقرة في الكتاب-----الفقرة هذي جاء منها سؤالين</p> <p>إشكاليات ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتأثيراتها المزدوجة السلبية/ والإيجابية على اتصالات الأزمة وعلى دور العلاقات العامة في الأزمة وعلى دور العلاقات العامة في الأزمة ، في ظل السرعة الهائلة في نقل الرسائل على نطاق واسع وبوسائل متعددة . مما دفع ممارسي العلاقات العامة الى التحول من العمل كمنفذي اتصالات الى مشاركين في ادارة الازمة وعملية صنع القرار الخاص باستراتيجية اتصالات الازمة واساليب تنفيذها.</p> <p>الإجابة غير صحيحة مكررة</p> <p>تمثل ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تأثيرات متعددة الابعاد على مهام ووظيفة العلاقات العامة في الازمات.</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<p>٥٥</p>	<p>في بعض الحالات لاتحظ اشارات الإنذار بالازمة بالاهتمام الكافي مما قد يؤدي الى عدم الاهتمام بها وبالتالي ضعف نظم الوقاية من الازمة او قد تؤدي الى التقدير السيء للازمات المحتملة وذلك للأسباب التالية</p> <p>أسباب ضعف نظم الوقاية من الازمة :</p> <p>(١) عدم موضوعية وكفاءة مصادر المعلومات في قطاعات المنظمة المختلفة في نقل المعلومات ودلالاتها أو عدم التحليل السليم لمعانيها .</p> <p>(٢) <u>حجب المعلومات العامة عن الأفراد الذين يحتاجون لها ونتيجة لذلك لا يتم التعرف على نقاط الضعف ، ولا يتم تبليغ إشارات الازمة كلية او يتم ابلاغها في توقيت متأخر نتيجة الخوف من نقلها من جانب أو نتيجة القصور في شبكات الاتصال الرسمية في المنظمة .</u></p> <p>(٣) <u>عدم اهتمام الإدارة العليا بالموشرات المنذرة بإمكانية وقوع الازمة أو التقدير الخاطي لدرجة أهميتها نتيجة الثقة الزائدة بالنفس مما يردى الى الطرد التلقائي للمعلومات غير المرغوب فيها وتجاهلها مما يؤثر سلبيا على القدرة والاستعداد للازمة او ادارتها في حالة حدوثها .</u></p> <p>(٤) <u>نقص قدرة القيادات على الاستجابة السريعة لخطر ما او الافتقار الى المهارات الادارية المطلوبة.</u></p>
<p>الإجابة صحيحة مكررة</p>	<p>احد اسباب عدم اهتمام الادارات العليا في المنظمات بالموشرات المنذرة بوقوع ازمات هو عدم تحليل المخاطر المحتملة.</p>
<p>٥٦</p>	<p>فريق إدارة الازمة :</p> <p>١- <u>رئيس المنظمة : تقع عليه مسؤولية صناعة قرار الازمة بعد استشارة فريق العمل واتخاذ قرار قبول خطة العمل وتوزيع الأدوار الرئيسية وقيادة فريق العمل وتفسير مبررات اتخاذ قرارات الازمة للجماهير.</u></p>
<p>الإجابة غير صحيحة مكررة</p>	<p>تقع مسؤوليه ادارة الازمة بعد استشاره فريق ادارة الازمه علي جميع العاملين بالمنظمة.</p>
<p>٥٧</p>	<p><u>مدير الإدارة القانونية : يساعد الإدارة في تحديد ما يجب أن يصدر من تصريحات وبيانات من المنظمة وبما يحفظ لها حقوقها ويصونها من التعرض لأية دعاوى قضائية .</u></p>
<p>الإجابة صحيحة</p>	<p>لا تحدد ادارة الشؤون القانونية ما يصدر من تصريحات وبيانات من المنظمة بل الادارة العليا بعد استشاره العلاقات العامة و الشؤون القانونيه</p>
<p>٥٨</p>	<p>مراحل ادارة الازمة بالتفصيل ص ١٧٧</p> <p>المرحلة الثانية : الوقاية والاستعداد : ص ١٨٦</p> <p><u>تتطلب الإدارة الفعالة للآزمة من ادارة المنظمة ومن جهاز العلاقات العامة أخذ زمام المبادرة في ادارة الازمة القائم على استباق الأحداث والقيام بمجموعة من الأعمال تستهدف الوقاية من الازمة ومنع وقوعها وهو ما يطلق عليه ادارة المبادرة واتصالات المبادرة.</u></p>
<p>الإجابة صحيحة مكررة</p>	<p>تأخذ ادارة العلاقات العامة زمام المبادرة في ادارة الازمة دون الرجوع الى الادارة العليا .</p>
<p>٥٩</p>	<p>أولا : عمليات المراجعة التنظيمية : وتهدف تقييم وإصلاح مختلف الجوانب التنظيمية مثل ص ١٨٦ .</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> الجوانب القانونية . <input type="checkbox"/> الجوانب المالية . <input type="checkbox"/> إجراءات الأمن والسلامة . <input type="checkbox"/> فحص تصميم الهيكل التنظيمي . <input type="checkbox"/> قواعد ونظم العمل الإدارية . <input type="checkbox"/> أساليب الرقابة والمتابعة .
<p>الإجابة صحيحة مكررة</p>	<p>تستهدف عمليات المراجعة التنظيمية تقييم واصلاح مختلف الجوانب التنظيمية والاجرائية في المنظمة.</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية
الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

٦٠	<p>ثانياً: عمليات المراجعة لنظم الاتصالات والمعلومات : وتستهدف فحص علاقات المنظمة بجمهورها المختلفة والاهتمام بالقضايا المثارة حول المنظمة من المصادر المختلفة وهي تعرف (باتصالات إدارة القضايا) . وتمثل الاتصالات الوقائية التي تقوم بها العلاقات العامة وتعنى بالمجالات التالية : ✚ إدارة القضايا المتعلقة بمدى توافق المنظمة مع متطلبات السياسة العامة للدولة وأهدافها والتي تهتم الرأي العام . مثل : القضايا الاجتماعية والبيئية الهامة (يأتي السؤال بصيغة من مجالات إدارة الأزمة) ✚ تحديد مسار القضايا العامة داخل المنظمة مع العاملين والمبادرة بحلها قبل أن تتدخل الدولة بفرض تشريعات لتنظيم الأمور الخلافية في حال تطور الأمور إلى أزمة فعلية . ✚ تشكيل سياسات المنظمة والاتصالات الخاصة بتنفيذها فيما يتعلق بالتغيرات في بيئتي المنظمة الداخلية والخارجية . ✚ لا شك أن العمليات الوقائية تشمل عمليات المنظمة الإدارية والإنتاجية والاتصالية وتتكامل معاً في عملية صناعة القرار على مستوى الإدارة العليا.</p>
	<p>الإجابة صحيحة مكررة مراجعة مدى توافق أعمال المنظمة مع متطلبات السياسة العامة للدولة واهدافها هو ما يسمى بمجال ادارة القضايا .</p>
٦١	<p>مصفوفة الازمات توفر مصفوفة الازمات القدرة على تصنيف الازمات التي قدر تتعرض لها المنظمة وتقدم منظورا تشخيصيا لها يساعد على ادخال التحسينات على خطة ادارة الازمة ككل وتضع المصفوفة معيارين لتقييم الازمات هما : ص ١٨٩ ✚ شدة الخطورة : يقصد بها حجم الموارد المادية والمعنوية المعرضة للخطر. درجة التحكم : يقصد بها القدرة على التحكم في عناصر الخطر وايقاف تأثيرها أو تقليل مما يؤثر إيجابياً على نتيجة الأزمة</p>
	<p>الإجابة غير صحيحة مكررة حجم الموارد المالية والمعنوية المعرضة للخطر وايقاف تأثيرات الخطر أو تقليله تمثل شدة خطورة الازمة. (الصحيح تمثل مصفوفة الازمات)</p>
	<p>الإجابة غير صحيحة مكررة قدرة المنظمة على التحكم في عناصر الخطر وايقاف تأثيرات الخطر أو تقليله تمثل شدة خطورة الازمة. (الصحيح درجة التحكم)</p>
٦٢	<p>الإنذار الكاذب : تعتقد القيادات أن هناك أزمة وشيكة الوقوع بينما لا توجد أزمة . الإجابة غير صحيحة مكررة حينما تعتقد الادارة العليا في المنظمة ان هناك ازمة وشيكة وفي الواقع لا توجد ازمة يدعى ذلك الانذار الكاذب.</p>
٦٣	<p>(١) التوفيق : تنجح القيادات في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشيكة الوقوع . (٢) الفشل : تفشل القيادات في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشيكة الوقوع . الإجابة غير صحيحة مكررة عندما تفشل الادارة العليا في المنظمة على التعرف على اشارات الانذار لازمة وشيكة يدعى ذلك بالتوفيق (الصحيح الفشل)</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

٦٤	<p>خصائص الخطة الجيدة لإدارة الأزمة : ص ١٩٧</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> تحديد المسؤوليات والسلطات المخولة لأعضاء فريق إدارة الأزمات . <input type="checkbox"/> تحديد المسئول عن قيادة فريق إدارة الأزمات . <input type="checkbox"/> تحديد الجهات الداخلية والخارجية اللازم إبلاغها بحدوث الأزمة . <input type="checkbox"/> تحديد الجهات الممكن الاستعانة بها لمواجهة الأزمة .. <input type="checkbox"/> تحدد السلطات والمسئوليات لكل فرد في المنظمة . <p>الإجابة غير صحيحة فقرة مكررة خطة ادارة الازمة السينة تحدد السلطات والمسؤوليات لكل فرد في فريق ادارة الازمة</p>
٦٥	<p>الازمات ذات المقدمات المحسوسة : هي الازمات التي تسبقها اشارات تنذر بوقوعها .</p> <p>الازمات المفاجئة : هي الازمات التي تحدث بشكل مفاجئ وغير متوقع.</p> <p>اجابة غير صحيحة مكررة الازمات التي تحدث بعد ان يسبقها اشارات تنذر بوقوعها تسمى الازمات المفاجئة (الصحيح ذات المقدمات المحسوسة)</p>
٦٦	<p>الازمات المزمنة : هي تلك الازمات التي تستمر لعدة شهور او سنوات رغم قيام المنظمة ببذل افضل الجهود لايجاد حلول لها .</p> <p>الاجابة غير صحيحة مكررة الازمات المفاجئة هي تلك التي تستمر لعدة شهور او سنوات برغم من بذل افضل الجهود لحلها .</p> <p>الصحيح (الازمات المزمنة)</p>
٦٧	<p>مرحلة الحد من انتشار الأزمة : وفيها يتم تحويل الخطة الإستراتيجية للعلاقات العامة لإدارة الأزمة إلى خطة تكتيكية فنية تربط بين الإستراتيجية وبين البرامج الاتصالية التنفيذية للحد من اتساع نطاق الأزمة والاضرار الناتجة عنها وذلك باستخدام وسائل اتصالية متعددة .</p> <p>مرحلة المنع أو الاستعداد : وفيها يتم التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمة وهو التخطيط الذي يربط بين تحليل المعلومات المستمدة من البحوث وبين أهداف خطة العلاقات العامة وهي في مجالات ادارة الازمة تنحصر في هدفين :</p> <p>☒ الهدف الاول: منع حدوث الأزمة من خلال تفعيل خطة وقائية لعلاج أوجه القصور المختلفة .</p> <p>☒ الهدف الثاني : الاستعداد المسبق لمواجهة الأزمة عند حدوثها من خلال تفعيل خطة علاجية يتم تجهيزها لتنفيذ اذا ماحدثت ازمة .</p> <p>اجابة غير صحيحة مكررة تحويل الخطة الاستراتيجية للعلاقات العامة لادارة الازمة الى خطة تكتيكية فنية تنطوي تحت مرحلة الاستعداد والوقاية. (الصحيح مرحلة الحد من انتشار الازمة)</p>
٦٨	<p>المرحلة الأولى : اكتشاف إشارات الإنذار</p> <p>توجد في كل منظمة نقاط محركة للازمات لذا يجب فحص هذه الموضوعات بعناية وعلى مدار الوقت لانها تمثل نقاط ضعف قد تؤدي الى وقوع الازمة ويجب ان يوجه لها الاهتمام الكافي .</p> <p>العلاقات العامة ودلالات الأزمة : يتحمل جهاز العلاقات العامة مسؤولية تجميع البيانات عن التغيرات التي تحدث على مستوى البيئتين الداخلية والخارجية للمنظمة باستخدام البحوث التي تعنى بهذه الموضوعات ويطلق عليها بحوث الموضوعات الطارئة كما ان عليها التعاون مع القطاعات التنظيمية المختلفة ومتابعة تقاريرها المختلفة حول اية مشكلات تخصها ثم عليها تقديم تقرير بذلك للادارة العليا وكذلك لفريق الازمات في المنظمة . ومهمة رجل العلاقات العامة في هذا الصدد :</p> <p>الاجابة غير صحيحة مكررة لا يتحمل جهاز العلاقات العامة مسؤولية تجميع البيانات عن التغيرات التي تحدث في بيئة المنظمة على المستويين الداخلي والخارجي.</p>
٦٩	<p>إشكاليات ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتأثيراتها المزدوجة السلبية/ والإيجابية على اتصالات الأزمة وعلى دور العلاقات العامة في الأزمة وعلى دور العلاقات العامة في الازمة ، في ظل السرعة</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<p>الهائلة في نقل الرسائل على نطاق واسع وبوسائل متعددة . مما دفع ممارسي العلاقات العامة الى التحول من العمل كمنفذي اتصالات الى مشاركين في ادارة الازمة وعملية صنع القرار الخاص باستراتيجية اتصالات الازمة واساليب تنفيذها.</p>	
<p>الاجابة صحيحة مكرر التناول المكثف في وسائل الاعلام للازمات ادى الى اهمية مشاركة العلاقات العامة في صناعة القرار الاتصالي الخاص بالازمة.</p>	
<p>خصائص الازمة : نص الفقرة في الكتاب ----- من خصائص الازمة نقص المعلومات : لا تتوافر معلومات كاملة عن الموقف عند حدوث الازمة ، مما يزيد من صعوبة إدارة الموقف بشكل سليم في ظل معلومات منقوصة وهذا يؤدي إلى صعوبة عملية اتخاذ القرار .</p>	<p>٧٠ .</p>
<p>الاجابة صحيحة مكرر نقص المعلومات اثناء الازمات يؤدي الى صعوبة عملية اتخاذ القرار .</p>	
<p>محددات فاعلية اتصالات الازمة : ص ٢١٧- ٢١٨ ١ . تتطلب الإدارة الفعالة لاتصالات الازمة من جهاز العلاقات العامة القيام بمهام اتصالية تتسم بالتعدد والانضباط والاستمرارية وهي:</p>	<p>٧١ .</p>
<p>الاجابة غير صحيحة لا تتطلب الادارة الفعالة لاتصالات الازمة القيام بمهام اتصالية تتسم بالتعدد والانضباط والاستمرارية .</p>	
<p>٧٢ . <u>تتوقف نوعية الوسائل والأساليب الاتصالية والإعلامية المستخدمة على عدة عوامل هي :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ طبيعة الحدث وأبعاده والآثار الناتجة عنه . ○ الانتشار الجغرافي للجمهور المستهدف . ○ خصائص الجمهور المستهدف . ○ تكلفة الوسيلة المستخدمة . ○ أهمية عامل الزمن . 	
<p>الاجابة غير صحيحة لا تتوقف نوعية الوسائل الاتصالية المستخدمة في التواصل مع الجمهور على خصائص الجمهور المستهدف.</p>	
<p>٧٣ . محددات فاعلية اتصالات الازمة : ١ . <u>تتطلب الإدارة الفعالة لاتصالات الازمة من جهاز العلاقات العامة القيام بمهام اتصالية تتسم بالتعدد والانضباط والاستمرارية وهي:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ اتصالات ما قبل الازمة : وتشتمل على مهام وقائية ✗ اتصالات اثناء الازمة : وتتعلق بالمهام الفنية والتنفيذية لجهاز العلاقات العامة . ✗ اتصالات ما بعد الازمة : تتعلق باستمرارية المهام الاتصالية بعد انتهاء الازمة حتى استعادة المنظمة لنشاطها وعودة الأمور إلى طبيعتها . كما تتعلق بمهام تقويمية . <p>٢ . <u>أن تعمل العلاقات العامة على سرعة انتقال المعلومات ووصولها إلى متخذي القرار في الوقت المناسب .</u></p> <p>٣ . أن تعتمد العلاقات العامة في اتصالات الازمة على الاتصالات المتناسقة ذات الاتجاهين بين المنظمة و جماهيرها من ناحية وبين المنظمة ووسائل الإعلام من ناحية أخرى .</p> <p>٤ . <u>أن تعتمد العلاقات العامة في اتصالات الازمة على قاعدة تجزئة الجماهير حيث تتطلب الاتصالات الفعالة لإدارة الازمة تصميم رسائل اتصالية لكل جمهور نوعي على حدة .</u></p> <p>٥ . أن تعمل العلاقات العامة على مسح ومراجعة نظم المعلومات والاتصالات الخاصة بالمنظمة .</p>	

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<p>٦. الاهتمام بتنمية وتطوير علاقات سليمة مع وسائل الإعلام والمحافظة عليها . ٧. أن يحرص العاملون في العلاقات العامة على وجود آليات تضمن رصد مواقف المنظمات المنافسة أثناء الأزمة وتحديد تأثيراتها السلبية أو الإيجابية على موقف الأزمة . ٨. إقامة والمحافظة على العلاقات الطيبة مع المنظمات الصناعية والرقابية في مجال العمل .</p> <p>أحرص على تجزئة الجمهور ومخاطبة كل جمهور نوعي بالأسلوب التي يتوافق مع اهتماماته ، ومسئولياته التعليمية والاجتماعية .</p>	
<p>الاجابة غير صحيحة تعتمد العلاقات العامة في اتصالات الأزمة على قاعدة تجزئة الجماهير حيث لا يتطلب الموقف التواصل مع كل جمهور نوعي على حده.</p> <p>الاجابة غير صحيحة عند وقوع أزمة لا يتطلب الموقف التواصل مع كل جمهور نوعي على حده.</p>	
<p>٧٤. ١. أعقد مؤتمراً صحفياً (في حالة الأزمات الكبرى فقط) وينبغي ان تشارك قيادة المنظمة في حضوره . وينبغي الحرص على الالتزام في المؤتمر الصحفي بالقواعد التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☒ استمع بعناية لكل سؤال مطروح من مندوبي وسائل الإعلام . ☒ قدم ردوداً على الاتهامات والشكوك الموجهة لمنظمتك . ☒ ركز في معلوماتك على ما تقوم به منظمتك لخدمة المصلحة العامة . ☒ إظهار الاهتمام والتعاطف مع المتأثرين بالأزمة . ☒ التأكيد على قيام المنظمة باتخاذ اللازم نحو المحافظة على مصالح جماهيرها . ☒ الصدق والأمانة في نقل المعلومات عن الحدث . ☒ تقديم معلومات تتسم بالتناسق والتكامل والواقعية والدقة . ☒ أجب عن تساؤلات مندوبي وسائل الإعلام دون انفعال . ☒ أشرح أسباب عدم قدرتك على الإجابة عن تساؤل محدد . ☒ قدم أدله على صحة ما تدلى به من معلومات . ☒ تعامل بتعاطف مع أهالي الضحايا . ☒ قدم وعداً بنقل أية معلومات جديدة عن الموضوع . ☒ وزع نشرة صحفية تتضمن خلفية عن المنظمة . 	
<p>الاجابة صحيحة عند وقوع أزمة لا يتطلب الموقف المبني تقديم معلومات تتسم بالتناسق والتكامل والواقعية والدقة .</p>	
<p>٧٥. قواعد عامة لاتصالات الأزمة (إفعل - لا تفعل) قائمة الأعمال المطلوبة في اتصالات الأزمة (إفعل) :</p> <ol style="list-style-type: none"> ١. أخرج خطة الأزمة المعدة سلفاً ، وأبدأ العمل . ٢. أبلغ قيادة المنظمة وأطلب منه الحضور لمقر المنظمة . ٣. أنقل المعلومات الكامل المتوافرة لديك للقيادة العليا . ٤. أطلب من قيادة المنظمة إعداد إجابات على التساؤلات التي تتوقع أن يطرحها عليه 	

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<p>مندوبي وسائل الإعلام أو العاملين .</p> <p>٥. استدعي فريق إدارة الأزمة والخبراء المتخصصين في المجالات المختلفة في المنظمة للمساعد واتخاذ اللازم .</p> <p>٦. اتخذ المبادرة في الاتصال بوسائل الإعلام وأنقل لهم المعلومات بسرعة وصراحة وأمانة .</p> <p>٧. افتح خطوط الاتصال مع وسائل الإعلام ، وتلقى استفساراتهم وقدم الإجابة عليها .</p> <p>٨. استخدم المركز الإعلامي المجهز سلفاً (تليفونات - فاكس - كمبيوتر - آلات تصوير) وذلك للرد على أية استفسارات .</p> <p>٩. أنقل تساؤلات الجماهير ، ووسائل الإعلام إلى المتحدث الرسمي دورياً .</p> <p>١٠. أعط تعليمات للمسؤولين عن المركز الإعلامي .</p> <p>١١. <u>قدم المتحدث الرسمي للمنظمة لمندوبي وسائل الإعلام ، وأمنع أي مصدر آخر من الإدلاء بأية معلومات .</u></p> <p>١٢. وفر خطوط تليفونية يتم الإعلان عنها للرد على استفسارات أقارب المصابين .</p> <p>١٣. أعقد سلسلة من اللقاءات والاجتماعات مع مجموعات صغيرة من الجماهير المفتاحية للمنظمة .</p> <p>١٤. أرسل بيانات صحفية لوسائل الإعلام تتضمن أية تطورات أو توضيحات أو معلومات جديدة .</p> <p>١٥. يجب الاهتمام بإعلام العاملين بالمنظمة بكل المعلومات الهامة من مصادر الشركة .</p> <p>١٦. قدم للعاملين بالمنظمة شرحاً لمبررات القرارات التي اتخذتها الإدارة العليا .</p> <p>١٧. استخدم أكثر من طريقة للاتصال بالعاملين .</p> <p>١٨. أهتم بتعريف قادة الرأي العام في المجتمع بالخطط الخاصة بالمنظمة لمواصلة تقديم خدماتها .</p> <p>١٩. أحرص على تناغم المعلومات المقدمة للجماهير ووسائل الإعلام .</p> <p>٢٠. استخدم أكثر من وسيلة إعلامية لنقل المعلومات إلى الجماهير ولأكثر من مرة .</p> <p>٢١. أحرص على تجزئة الجمهور ومخاطبة كل جمهور نوعي بالأسلوب التي يتوافق مع اهتماماته ، ومسئوليته التعليمية والاجتماعية .</p> <p>٢٢. سجل الأحداث زمنياً ومكانياً مع الاحتفاظ بالصور الفوتوغرافية وشرائط الفيديو .</p> <p>٢٣. أعقد مؤتمراً صحفياً (في حالة الأزمات الكبرى فقط) .</p>	
<p>الاجابة غير صحيحة</p> <p>عند الازمات يسمح للمتحدث الرسمي المنظمة بتقديم المعلومات لمندوبي وسائل الاعلام وفي نفس الوقت لا يمنع أي مصدر اخر من داخل المنظمة من الادلاء باي معلومات.</p>	
<p>الاجابة غير صحيحة</p> <p>نقل معلومات المتكاملة المتوفرة حول الازمة الى الادارة العليا امر ليس في غاية الأهمية.</p>	
<p>(١) إستراتيجية الدفاع الهجومي : او " إستراتيجية الصالح العام "</p> <p><u>تعتمد على تخفيض حدة الهجوم على المنظمة</u> وذلك بعدة أساليب منها :</p> <p>✓ أن هناك حرص من المنظمة على اعتبارات الصالح العالم .</p>	٧٦.

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<p>✓ التركيز على الأعمال الإيجابية للمنظمة . ✓ التقليل من مصداقية الناقدین . ✓ مواساة وتعويض المتضررين .</p> <p>وهذه الإستراتيجية تؤدي إلى منع تدهور الموقف ، وتقليل مشاعر الغضب ، وغالباً ما تستخدم في قضايا الرأي العام لوقف نمو الأزمة ، كما أنها تسعى للتعامل مع الأزمة كفرصة لخلق رأي عام مساند للمنظمة ، من خلال تفسير سياساتها وأعمالها على نطاق واسع ، وأنها تستهدف الصالح العام . لذا يطلق عليها البعض " إستراتيجية الصالح العام " .</p>	
<p>الإجابة صحيحة استراتيجية الدفاع الهجومي تعتمد على رفع حدة الهجوم على المنظمة.</p>	
<p>(٢) إستراتيجية الهجوم المضاد : هي إستراتيجية تتصرف فيها المنظمة إعلامياً بشكل هجومي من خلال تجميع وحشد القوى الناقدة ودفعها داخل مجال الأزمة كما تعمل على تحطيم المقومات الأساسية التي اعتمدت عليها هذه الأطراف في مهاجمة المنظمة وهي إستراتيجية تصلح للاستخدام في حالة تعرض المنظمة لحملة تشهير . وتتناول أحداث الأزمة بشكل غير منصف او تناول قائم على اختلاق وقائق غير حقيقية وذكر قصص وهمية وقد تستخدم المنظمة حقها في اللجوء للقضاء .</p>	<p>.٧٧</p>
<p>الإجابة صحيحة استراتيجية الهجوم المضاد تعد الى تجميع وحشد القوى الناقدة لتحطيم المقومات الاساسية التي قد تعتمد عليها الاطراف الخارجية في مهاجمة المنظمة.</p>	
<p>❖ أن عمل المنظمات على النطاق العالمي يجعلها أكثر تعرضاً للآزمات الناتجة ن عوامل اجتماعية وثقافية . وهذا يتطلب تفعيل نظام اتصالي قادر على استشعار الأزمة .</p>	<p>.٧٨</p>
<p>الإجابة صحيحة ان عمل المنظمات على النطاق العالمي يجعلها اكثر تعرضا للزمات الناتجة من عوامل اجتماعية وثقافية.</p>	
<p>تعريف الأزمة : هي موقف طارئ يحدث ارتباكاً في تسلسل الأحداث اليومية للمنظمة ويؤدي إلى سلسلة من التفاعلات ينجم عنها تهديدات ومخاطر مادية ومعنوية للمصالح الأساسية للمنظمة مما يستلزم اتخاذ قرارات سريعة في وقت محدد ظروف يسودها التوتر نتيجة نقص المعلومات وحالة عدم التيقن التي تحيط بأحداث الأزمة .</p>	<p>.٧٩</p>
<p>الإجابة صحيحة الازمة هي موقف طارئ يحدث ارتباكا في تسلسل الاحداث اليومية للمنظمة ويؤدي الى تفاعلات ينجم عنها تهديدات ومخاطر مادية ومعنوية للمصالح الاساسية للمنظمة.</p>	
<p>(١) مرحلة التعلم : وفيها يتم تقويم عملية إدارة الأزمة على مستويين : ❖ التقويم الاستراتيجي وفيه يتم تقويم خطة إدارة الأزمة ككل . ❖ التقويم التكتيكي وفيه تقوم الأساليب والوسائل التنفيذية الإدارية والاتصالية بعد وقوعها ويتم استخلاص الدروس المستفادة وكيفية مراعاتها في المستقبل. ❖ المرحلة الخامسة : التعلم : يتم في هذه المرحلة دراسة وتقويم الخطة الكاملة لإدارة الأزمة بشقيها الإداري والاتصالي ، وذلك لتحديد نقاط الضعف والقوة فيها واستخلاص الدروس المستفادة منها .</p>	<p>.٨٠</p>
<p>الإجابة صحيحة تمثل مرحلة التعلم في ادارة الازمة استخلاص الدروس المستفادة منها.</p>	

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

٨١	<p>تفعيل نظم الإنذار المبكر بالأزمات : ويتم تجميع وتحليل اية إشارات تنذر بوجود نقاط ضعف او مثيرات قد تحرك الأزمات سواء من القطاعات المختلفة من المنظمة او من أعضاء فريق الأزمات أو من جهاز العلاقات العامة وتحليل هذه الإشارات باعتباره يعمل كوسيط بين المنظمة و جماهيرها بالتعاون مع الأجهزة الأخرى في المنظمة على ضوء عدة عوامل :</p>
	<p>الاجابة صحيحة تجميع وتحليل أي اشارات تنذر بوجود نقاط ضعف او مثيرات قد تحرك الزامات هو تفعيل لنظام الانذار المبكر لازمات.</p>
٨٢	<p>تدريبات فريق ادارة الازمة بعد اختيار فريق ادارة الازمة يتم الاجتماع دوريا بين اعضائه وتقييم الازمات المحتملة واعداد الخطط الوقائية اللازمة لمواجهتها بناء على المعلومات التي تم تجميعها من عمليات مسح وفحص بيئة المنظمة الداخلية والخارجية التي تتم بشكل منتظم ومستمر</p> <p>إعداد سيناريوهات العمل :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تتكرر جلسات تمثيل الأدوار على مناقشة إمكانية حدوث أزمة محددة مختلفة عن الأزمة التي نوقشت في الجلسة السابقة . - يتم مشاركة أعضاء الفريق في الإجابة عن تساؤل رئيسي كل في تخصصه ماذا لو حدث؟ وماذا تفعل؟ - يحدد أعضاء الفريق أكثر المشاكل أهمية وخطورة على مصفوفى الازمات . - تقديم تقرير نهائي للإدارة العليا حول اكثر المشاكل احتمالا.
	<p>الاجابة صحيحة تقديم تقرير نهائي للإدارة العليا حول اكثر المشاكل احتمالا وخطورة على المنظمة هو جزء من مسح بيئة عمل المنظمة.</p>
٨٣	<p>خصائص الازمة : من خصائص الازمة العمل تحت ضغوط عديدة : تتطلب مواجهة الأزمة اتخاذ مجموعة من القرارات الإدارية الاتصالية في وقت قصير ومحدود وفي مناخ عمل يسوده التوتر نتيجة وجود ضغوط نفسية وعصبية وزمنية عديدة لا يمكن فيها الاعتماد على الطرق التقليدية في اتخاذ القرار وتنفيذه في ظل ضغط الجماهير المتضمنة في الأزمة وكذلك ضغوط وسائل الاعلام على اختلافها .</p>
	<p>الاجابة صحيحة ومكررة تتطلب مواجهة الازمة اتخاذ مجموعة من القرارات الادارية والاتصالية في وقت قصير في ظل مناخ عمل يسوده التوتر .</p>
٨٤	<p>نص الفقرة في الكتاب للازمات تأثيرات غير خطية وهي تأثيرات متعددة الأبعاد " اقتصادية - سياسية - تشريعية - اجتماعية - تكنولوجية " تؤدي إلى تعرض المنظمة إلى المراجعة والنقد من قبل وسائل الاعلام والرأي العام والسلطات الحكومية وتوسع من حجم الضرر عليها وتزيد من الوقت والجهد اللازم لاستعادة التوازن والنشاط مما يؤكد فهم ديناميكية هذه التأثيرات والتعامل معها على مسارين متوازيين في نفس الوقت احدهما اداري والآخر اتصالي..</p>
	<p>الاجابة غير صحيحة مكررة للازمات تأثيرا احادي الابعاد يؤدي الى اهمية فهم ديناميكية هذا التأثير الأحادي .</p>
٨٥	<p>إستراتيجية التبرير والاعتذار :</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

	<p>وفيها تعترف المنظمة بالخطأ وتعذر عنه بأكثر الطرق ملائمة ولباقة ، وتعلن تبريراتها وتفسيراتها له من خلال إعداد دفاع يتضمن معلومات حقيقة يقدمها المتحدث الرسمي للمنظمة ، وهي من التكنيكات الناجحة والفعالة في إدارة الأزمة .</p> <p>الإجابة غير صحيحة مكررة عندما تعترف المنظمة بالخطأ وتعذر عنه بأكثر الطرق ملائمة ولباقة يسمى ذلك استراتيجية الصمت .</p>
٨٦ .	<p>المرحلة الرابعة : استعادة النشاط ص ٢١٦ بعد انتهاء الأزمة بأحداثها الساخنة وبدء عودة الأمور إلى طبيعتها في المنظمة ، لا ينبغي أن نتوقف الجهود الاتصالية والإعلامية عند هذا الحد بل ينبغي أن يستمر جهاز العلاقات العامة في القيام بمجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تساعد على تأكيد عودة المنظمة إلى أوضاعها الطبيعية لكي تحافظ على صورتها الذهنية .</p> <p>تستخدم في ذلك عدة طرق وأساليب اتصالية مثل : تنظيم الزيارات لقادة الرأي العام ورجال الإعلام وكبار المسؤولين ، وتحرص على دعوة وسائل الإعلام لتغطيتها إعلامياً وكذلك تنظيم المعارض والمؤتمرات والمهرجانات الثقافية والرياضية والقيام بأنشطة متعددة في المجال الاجتماعي .</p> <p>الإجابة غير صحيحة مكررة بعد انتهاء الأزمة بأحداثها الساخنة تنتهي مرحلة استعادة النشاط .</p>
٨٧ .	<p>تعمل العلاقات العامة على سرعة انتقال المعلومات ووصولها إلى متخذي القرار في الوقت المناسب لاتخاذ اجراءات تتسم بالرشد وفي التوقيت السليم.</p> <p>الإجابة غير صحيحة مكررة الفقرة بطء انتقال المعلومات ووصولها الى متخذي القرار في وقت متأخر يؤدي الى صناعة قرارات تتسم بالرشد</p>
٨٨ .	<p>تدريبات فريق إدارة الأزمة العصف الذهني ص ١٨٣ الاستعانة بوكالات العلاقات العامة المتخصصة لتدريب فريق الأزمة بشكل عملي وتطبيقى يتجاوز الدورات التدريبية النظرية .</p> <p>الإجابة صحيحة مكررة قد تلجا بعض المنظمات الى الاستعانة بوكالات علاقات عامه متخصصة لتدريب فريق ادارة الأزمة .</p>
٨٩ .	<p>مسئول العلاقات العامة : يعمل المسئول عن العلاقات العامة كمستشار لرئيس المنظمة ويتحمل مسؤولية إعداد وتخطيط وتنفيذ الاتصالات الخاصة بإدارة الأزمة .</p> <p>- تمنح قيادة المنظمة تفويضاً لأعضاء فريق الأزمة كل في مجال تخصصه حتى يتمكن من مباشرة صلاحيات العمل من لحظة وقوع الأزمة وكذلك توزيع الأدوار ومهام العمل ويبدأ هذا التفويض عند وقوع الأزمة وينتهي بانتهائها</p> <p>الإجابة صحيحة مكررة في خطة ادارة الازمة الجيده، تمنح الاداره العليا للمنظمة تفويضاً لاعضاء فريق الازمة كل في مجال تخصصه حتى يتمكن من مباشرة صلاحيات العمل من لحظة وقوع الازمة</p>
٩٠ .	<p>ثانياً: عمليات المراجعة لنظم الاتصالات والمعلومات : وتستهدف فحص علاقات المنظمة بجمهورها المختلفة والاهتمام بالقضايا المثارة حول المنظمة من المصادر المختلفة وهي تعرف (باتصالات إدارة القضايا) .</p> <p>الإجابة غير صحيحة مكررة فحص علاقات المنظمة بجمهورها المختلفة والاهتمام بالقضايا المثارة حول المنظمة يدخل ضمن عملية تحليل بيئة عمل المنظمة.</p> <p>عملية رصد وتسجيل وتحليل الإشارات التي تنبئ عن قرب حدوث أزمة يمكن أن تسفر عن أربعة احتمالات وهي : ص ١٩٠ (١) التوفيق : تنجح القيادات في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشيكة الوقوع .</p>

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

(٢) الفشل : تفشل القيادات في التعرف على إشارات الإنذار لأزمة وشبكة الوقوع .	
(٣) الإنذار الكاذب : تعتقد القيادات أن هناك أزمة وشبكة الوقوع بينما لا توجد أزمة .	
(٤) الرفض الصحيح : تعتقد القيادات عدم وجود أزمة وشبكة الوقوع ويثبت صحة ذلك	
الإجابة غير صحيحة مكررة	
عندما تفشل الإدارة العليا في التعرف على إشارات الإنذار لازمة وشبكة يمثل ذلك انذارا كاذبا.	
٩١ .	<p>ثانياً : تحديد إستراتيجية اتصالات الأزمة</p> <p>- الهدف الأساسي للإدارة هو إنهاء الأزمة بأقل خسائر ممكنة .</p> <p>- أكد علماء الاتصال على أن إستراتيجية إدارة الأزمة تختلف باختلاف كل أزمة .</p> <p>- يمكن استخدام أكثر من إستراتيجية في إدارة الأزمة الواحدة تبعاً لتطورات الموقف .</p> <p>- إستراتيجية مواجهة الأزمة إستراتيجية موقفية فما يصلح لموقف لا يصلح لموقف آخر.</p>
الإجابة غير صحيحة	
أكد علماء الاتصال على ان استراتيجيات ادارة الازمة تتشابه رغم اختلاف الازمات.	
انتهت اسئلة ١٤٤٠ واسئلة ١٤٣٩ الفصل الدراسي الاول	
٩٢ .	أكد علماء الاتصال على ان استراتيجيات ادارة الازمة --- باختلاف الازمات.
٩٣ .	(أ) تختلف (ب) تتشابه (ج) تتماثل (د) جميع ما سبق
٩٤ .	تمتثل مرحلة --- في ادارة الازمة استخلاص الدروس المستفادة منها.
٩٤ .	(أ) التعلم (ب) التأقلم (ج) التآزر (د) التنوع
٩٤ .	تفعيل نظم الإنذار المبكر بالازمات :
ويتم تجميع وتحليل اية إشارات تنذر بوجود نقاط ضعف او مثيرات قد تحرك الازمات سواء من القطاعات المختلفة من المنظمة او من أعضاء فريق الازمات أو من جهاز العلاقات العامة وتحليل هذه الإشارات باعتبارها يعمل كوسيط بين المنظمة و جماهيرها بالتعاون مع الأجهزة الأخرى في المنظمة على ضوء عدة عوامل :	
٩٥ .	تجميع وتحليل أي--- تنذر بوجود نقاط ضعف او مثيرات قد تحرك الازمات هو تفعيل لنظام الإنذار المبكر للازمات
٩٦ .	(أ) اشارات (ب) مثيرات (ج) نقاط (د) لا شيء مما سبق
٩٦ .	تقديم تقرير نهائي للإدارة العليا حول اكثر المشاكل --- على المنظمة هو جزء من مسح بيئة عمل المنظمة
٩٧ .	(أ) احتمالاً (ب) خطورة (ج) تأثيراً (د) جميع ما سبق
٩٧ .	تمثيل الادوار يعني جلسات --- لادارة الازمة
٩٨ .	(أ) العصف الذهني (ب) الادارة (ج) التفويض (د) لا شيء مما سبق
٩٨ .	تتوقف نوعية --- الاتصالية المستخدمة في التواصل مع الجمهور على خصائص الجمهور المستهدف
٩٩ .	(أ) الوسائل (ب) الرسائل (ج) السمات (د) جميع ما سبق
٩٩ .	تعتمد العلاقات العامة في اتصالات الازمة على قاعدة --- الجماهير حيث يتطلب الموقف التواصل مع كل جمهور نوعي على حده.
٩٩ .	(أ) تجزئة (ب) تجميع (ج) تنويع (د) توزيع
١٠٠ .	شدة الخطورة : يقصد بها حجم الموارد المادية والمعنوية المعرضة للخطر.
١٠٠ .	درجة التحكم : يقصد بها القدرة على التحكم في عناصر الخطر وإيقاف تأثيرها أو تقليل مما يؤثر إيجابياً على نتيجة الأزمة
١٠٠ .	حجم الموارد المعنوية والمادية المعرضة للخطر تمثل ---- في مصفوقات الازمة.
١٠١ .	(أ) درجة الخطر (ب) درجة الاحتمال (ج) درجة التحكم (د) لا شيء مما سبق
١٠١ .	عند الازمات يقدم المتحدث الرسمي للمنظمة المعلومات لمندوبي وسائل الاعلام ويمنع أي مصدر اخر من --- المنظمة من الادلاء بأي معلومات.

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

	(أ) داخل	(ب) خارج	(ج) ادارة	(د) موظفي	
١٠٢ .	نقل ---- الأولية المتوفرة حول الازمة الى الادارة العليا امر مهما في المراحل الاولى اللازمه	(أ) المعلومات	(ب) البيانات	(ج) التوجهات	(د) التوجيهات
١٠٣ .	استراتيجية ---- تعتمد على رفع حدة الهجوم للدفاع عن المنظمة.	(أ) الدفاع الهجومي	(ب) الدفاع	(ج) الهجوم	(د) المفاوضات
١٠٤ .	استراتيجية الهجوم المضاد تعمد الى تجميع وحشد القوى --- لتحطيم المقومات الاساسية التي قد تعتمد عليها الاطراف الخراجية في مهاجمة المنظمة.	(أ) الناقدة	(ب) المويده	(ج) المحايدة	(د) لا شيء مما سبق
١٠٥ .	ان عمل المنظمات على النطاق --- يجعلها اقل تعرضا للازمات الناتجة من عوامل اجتماعية وثقافية.	(أ) العالمي	(ب) المحلي	(ج) الاقليمي	(د) جميع ما سبق
١٠٦ .	الابتعاد عن ---- حول اسباب الازمة اثناء مواجهة الازمة .	(أ) الاراء الشخصية	(ب) التخمينات	(ج) التصريحات غير المدروسة	(د) جميع ما سبق
١٠٧ .	التناول المكثف في وسائل الاعلام للازمات أدى الى --- العلاقات العامة في صناعة القرار الاتصالي الخاص بالأزمة .	(أ) مشاركة	(ب) عدم مشاركة	(ج) تمثيل	(د) تحجيم دور
١٠٨ .	وفره المعلومات اثناء الازمات يؤدي الى --- عملية اتخاذ القرار	(أ) سهولة	(ب) تشظي	(ج) صعوبة	(د) تركيز
١٠٩ .	تتطلب --- الازمة اتخاذ مجموعة من القرارات الادارية والاتصالية في وقت قصير نسبيا في ظل مناخ عمل يسوده التوتر	(أ) مواجهة	(ب) معالجة اثار	(ج) متابعة	(د) مرحلة ما قبل
١١٠ .	الازمات التي تحدث بعد ان يسبقها اشارات تنذر بوقوعها تسمى الازمات ----	(أ) ذات المقدمات المحسوسة	(ب) المزمته	(ج) المفاجئة	(د) لا شيء مما سبق
١١١ .	الازمات هي تلك التي تستمر لعدة شهور او سنوات بالرغم من بذل أفضل الجهود لحلها تدعى.	(أ) المزمته	(ب) ذات المقدمات المحسوسة	(ج) المزمته	(د) المفاجئة
١١٢ .	تحويل الخطة الاستراتيجية للعلاقات العامة لادارة الازمة الى خطه تكتيكية فنية تتدرج تحت ---	(أ) مرحلة التخطيط	(ب) مرحلة التجريب	(ج) مرحلة التدريب	(د) مرحلة استعادة النشاط
	خصائص الخطة الجيدة لإدارة الأزمة :				
	<input type="checkbox"/> كل خطة قائمة بذاتها وتصمم لهياكل إدارية وعمليات محددة وتوضح كيف تعمل أثناء الأزمة .				
	<input type="checkbox"/> توضح الخطة الأولويات وتضع قائمة بالقضايا التي تحتاج عناية .				
	<input type="checkbox"/> تحدد السلطات والمسئوليات لكل فرد في المنظمة .				
	<input type="checkbox"/> الخطة يجب أن تكون عملية ويمكن تنفيذها بكفاءة .				
	<input type="checkbox"/> يجب أن تكون شاملة تحتوى على مادة كافية وفي نفس الوقت يجب تجنب التفاصيل لأنها تمثل عبئاً عند التنفيذ				
	<input type="checkbox"/> يجب أن تكون مفهومة وبسيطة وتوضع لتناسب جميع المستويات في المنظمة .				
	<input type="checkbox"/> يجب أن يراعى فيها محاولة إرضاء الأفراد المتأثرين بها .				
	<input type="checkbox"/> يجب أن تراجع بصفة مستمرة .				
	<input type="checkbox"/> يجب أن تختبر الخطة ويتأكد من أن الجميع قد فهم دورة فيها .				
	<input type="checkbox"/> يجب أن تحقق الخطة كفاءة استخدام التكلفة تكلفة التخطيط .				
	<input type="checkbox"/> يجب أن تكون أقل من أو تساوى تكلفة دم التخطيط .				
	<input type="checkbox"/> أن تكون الخطة مرنة ويمكن تحديثها وتعديلها عند تغير الظروف وتحتوى على مرشحات عامة وليست تفصيلية				
	<input type="checkbox"/> تحديد المؤشرات والدلائل التي تنبئ بقراب حدوث أزمة .				
	<input type="checkbox"/> تحديد المسئوليات والسلطات المخولة لأعضاء فريق إدارة الأزمات .				

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

<input type="checkbox"/> تحديد المسنول عن قيادة فريق إدارة الأزمات . <input type="checkbox"/> تحديد الجهات الداخلية والخارجية اللازم إبلاغها بحدوث الأزمة . <input type="checkbox"/> تحديد الجهات الممكن الاستعانة بها لمواجهة الأزمة . <input type="checkbox"/> الموارد البشرية والمادية الضرورية . <input type="checkbox"/> طرق توفير وتوصيل البيانات والمعلومات اللازمة لأعضاء الفريق في نفس الوقت للجهات الخارجية . <input type="checkbox"/> ضمان وجود نظام فعال للاتصالات بالأطراف المعنية الداخلية والخارجية . <input type="checkbox"/> ضمان استمرارية الأعمال والأنشطة في المنظمة بأكبر قدر ممكن من الاستقرار والسيطرة على الموقف ولتحقيق ذلك يجب عزل الأزمة عن باقي أنشطة المنظمة . <input type="checkbox"/> وضع سيناريوهات اللازمة أسوء وأفضل سيناريو حسب تطورات الأزمة المتوقعة وتحديد الأدوار . <input type="checkbox"/> التنسيق بين فريق إدارة الأزمة وبين الأقسام الوظيفية الأخرى بالمنظمة . <input type="checkbox"/> التدريب على الخطة الموضوعية وتقييم التدريب لأحداث التعديلات اللازمة .	
<input type="checkbox"/> يتحمل جهاز العلاقات العامة مسؤولية تجميع البيانات عن التغيرات التي تحدث في بيئة المنظمة على المستوى . <input type="checkbox"/> (أ) الداخلي والخارجي (ب)الداخلي (ج)الخارجي (د) لا شيء مما سبق	١١٣ .
<input type="checkbox"/> الثقة بالنفس احد اسباب اهتمام الادارات العليا في --- بالمؤشرات المنذرة بوقوع ازمه <input type="checkbox"/> (أ) المنظمات (ب)الشركات (ج)المؤسسات (د) جميع ما سبق	١١٤ .
<input type="checkbox"/> تقع مسؤليه صناعه القرارات المتعلقة بالازمه على ---- العاملين بالمنظمات <input type="checkbox"/> (أ) جميع (ب) بعض (ج)معظم (د) لا شيء مما سبق	١١٥ .
<input type="checkbox"/> عملية تشكيل الصورة الذهنية للمنظمات عملية معقدة بسبب ---- الحدود بين الوظائف الداخلية والخارجية للمنظمات مؤخرا . <input type="checkbox"/> (أ) اتفاق (ب)اختلاف (ج)انهيار (د) جميع ما سبق	١١٦ .
<input type="checkbox"/> دعم وتأييد القوى المفتاحية المتعاملة مع المنظمة يعتبر من --- الجوانب في العملية الاتصالية <input type="checkbox"/> (أ) اهم (ب)اقل (ج)اكثر (د) افضل	١١٧ .
<input type="checkbox"/> التأثيرات ---- للازمات تعني التأثيرات المتعددة كالاقتصادية والاجتماعية وغيرها . <input type="checkbox"/> (أ) غير الخطية (ب)الجامدة (ج)المتسارعة (د) الخطية	١١٨ .
<input type="checkbox"/> تحليل وتجميع البيانات يعني قيام جهاز العلاقات العامة بدور . <input type="checkbox"/> (أ) التجميع (ب)التحليل (ج)دليل (د) الاستشعار	١١٩ .
<input type="checkbox"/> اتخاذ قرارات سريعة وسليمة في وقت زمني محدود يمثل عامل الوقت <input type="checkbox"/> (أ) ضغط الوقت (ب)ضغط الازمة (ج)ضغط المسؤولين (د) ضغط البيئة المحيطة	١٢٠ .
<input type="checkbox"/> نظم المعلومات التي تعتمد على بيانات رسمية دقيقة تمكن المنظمة من تجنب . <input type="checkbox"/> (أ) التخبط (ب)العشوائية (ج)الارتجال (د) جميع ما سبق	١٢١ .
<input type="checkbox"/> مراجعة مدى --- اعمال المنظمة مع متطلبات السياسة العامة للدولة واهدافها هو مايسمى بمجال ادارة القضايا <input type="checkbox"/> (أ) توافق (ب)توازي (ج)تعادل (د) تباين	١٢٢ .
<input type="checkbox"/> حجم الموارد المالية والمعنوية المعرضة للخطر تمثل ---- الازمة . <input type="checkbox"/> (أ) مستوى التهديد (ب)درجة الخطوره (ج)المخاطر المحتمله (د) جميع ما سبق	١٢٣ .
<input type="checkbox"/> قدرة المنظمة على التحكم في عناصر الخطر وايقاف تأثيرات الخطر او تقليله تمثل ---- <input type="checkbox"/> (أ) درجة التحكم (ب)درجة الخطوره (ج)مستوى التهديد (د) لا شيء مما سبق	١٢٤ .
<input type="checkbox"/> حينما تعتقد الاداره العليا في المنظمة ان هناك ازمة وشبكة وفي الواقع لا توجد ازمة يدعى ذلك <input type="checkbox"/> (أ) الانذار الكاذب (ب)درجة الخطوره (ج)مستوى التهديد (د) لا شيء مما سبق	١٢٥ .

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

١٢٦	تكاد الازمات ان تكون احداث يومية لذا ---- الاستعداد لها (أ) يجب (ب) يستحسن (ج) يفضل (د) يمكن
١٢٧	قيود البدائل المتاحة : تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الأزمة في ضوء القيود التي تفرضها طبيعة الأزمة والآثار والتكلفة المادية وتأثيرها على سمعة ومكانة المنظمة وتصنف إلى قليلة أو متعددة.
١٢٨	تقييم ---- لمواجهة الازمة في ضوء القيود التي تفرضها الازمة والتكلفة المادية لكل بديل. (أ) البدائل المختلفة (ب) مستوى الخطر (ج) القرارات (د) المواقف
١٢٩	فحص علاقات المنظمة ب جماهيرها المختلفة و الاهتمام بالأحداث المنارة يعرف ب----- (أ) ادارة الازمة (ب) ادارة القضايا (ج) ادارة الموارد (د) لا شيء مما سبق
١٣٠	تجنب العشوائية والتخبط والارتباك هو---- من سمات اعداد خطة وقائية لازمة. (أ) سمه (ب) صفه (ج) مرحله (د) درجه
١٣١	عندما لا تعترف الادارة بالخطأ وترفض الاستجابة لضغوط القوى والخارجية يسمى ذلك ---- الصمت (أ) استراتيجيه (ب) كفييه (ج) شكل (د) نوع
١٣٢	عندما تحاول المنظمة --- المسئولية عن وقوع الازمة الى جهات اخرى و اظهار ان المنظمة ضحية (أ) تحويل (ب) تشكيل (ج) تدويل (د) تغيير
١٣٣	من المهم اعطاء الجوانب الانسانية ---- اثناء الازمات (أ) عناية خاصة (ب) القليل من الاهتمام (ج) عدم عناية (د) جميع ما سبق
١٣٤	يحتاج فريق ادارة الازمة الى معرفه عميقه --- عمل المؤسسة اعتمادا على بيانات متنوعه . (أ) يبينه (ب) يبنيه (ج) بشكل (د) بروتين
١٣٥	الاعتراف بالمشكلة والعمل على حلها تسمى استراتيجيه (أ) الانكار (ب) التحدي (ج) المواجهه (د) الاعمال التصحيحية
١٣٦	عندما تعترف المنظمة بالخطأ وتعذر عنه بأكثر الطرق ملائمة ولياقة يسمى ذلك استراتيجيه (أ) استراتيجيه التبرير والاعتذار (ب) الهجوم (ج) الدفاع (د) لا شيء مما سبق
١٣٧	بعد ---- الازمة بأحداثها الساخنة تبدأ مرحلة استعادة النشاط (أ) انتهاء (ب) ابتداء (ج) اكتمال (د) اكتفاء
١٣٨	سرعة انتقال --- ووصولها الى متخذي القرار في وقت مناسب يؤدي الى صناعة قرارات تتسم بالرشد (أ) المعلومات (ب) البيانات (ج) التوجيهات (د) التأكيدات
١٣٩	قد تلجا بعض المنظمات الى الاستعانة بوكالات علاقات عامه متخصصة ---- فريق ادارة الازمة اتصالياً (أ) لتدريب (ب) لتطوير عمل (ج) لتحسين العمل (د) جميع ما سبق
١٤٠	تمنح قيادة المنظمة --- لأعضاء فريق الازمة كل في مجال تخصصه حتى يتمكن من مباشرة صلاحيات العمل من لحظة وقوع الازمه (أ) تفويضاً (ب) توجيهاً (ج) تأكيداً (د) لا شيء مما سبق
١٤١	عندما تفشل الادارة العليا في التعرف على اشارات الانذار لازمة وشبكة بمثل ذلك ---- (أ) عدم التوفيق (ب) التوفيق (ج) الضروره (د) انذارا كاذباً
١٤٢	عند مرحلة ---- الاضرار يتم عقد اجتماع فوري لفريق ادارة الازمة (أ) احتواء (ب) اكتمال (ج) احتمال (د) جميع ما سبق
	المرحلة الثالثة : احتواء الأضرار أو الحد منها بعد وقوع الأزمة يتم عقد اجتماع فوري لفريق إدارة الأزمة لمراجعة الخطة الوقائية المعدة سلفاً في ضوء الموقف الفعلي الناجم عن طبيعة الأزمة ونطاقها

الى هنا تم حل الاسئلة

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

١٤٣	من المهم في مرحلة التحول اثناء ادارة التغيير تقديم معلومات مؤكدة عن النتائج الايجابية الملموسة لتسهيل تبني التغيير
١٤٤	تمثل مرحلة ادارة التغيير الأولية امكانية اثارة مقاومة شديدة اذا لم يتم توقع والتعامل مع التأثيرات المتصورة في اذهان بعض العاملين في المنظمة .
١٤٥	تجميع وتحليل أي اشارات تنذر بوجود نقاط ضعف او مثيرات قد تحرك الأزمات هو تفعيل لنظام الانذار المبكر لأزمات
١٤٦	تقديم تقرير نهائي للادارة العليا حول اكثر المشاكل احتمالا وخطورة على المنظمة تقوم به المنظمة لتحليل المخاطر المحتملة
١٤٧	اتصالات ادارة القضايا عملية طويلة لفحص ومراقبة وتقييم متغيرات بيئة المنظمة
١٤٨	الازمة هي موقف عادي يحدث يوميا للمنظمة ويؤدي الى تفاعلات ينجم عنها بعض التوافق مع المصالح الاساسية للمنظمة
١٤٩	المنظمات وخاصة الربحية منها ليست مطالبة بأية مسؤوليات اجتماعية بل يكفيها تحقيق الربح بشكل مشروع
١٥٠	تقديم معلومات تتسم بالتناسق والتكامل والواقعية والدقة يضع الادارة العليا في الصورة الحقيقية للأحداث عند الازمات يقدم المتحدث الرسمي للمنظمة المعلومات لمندوبي وسائل الاعلام ويمنع أي مصدر اخر من خارج المنظمة من الادلاء بأي معلومات
١٥١	لحل ازمة طبيعية وتفاعلات مختلفة وبالتالي تتطلب استراتيجيات اتصالية مختلفة تعكس المتطلبات الموقفية لكل ازمة
١٥٢	استراتيجية الدفاع الهجومي تعتمد على العلم المنظم والمدروس لرفع حدة الهجوم على مصادر المخاطر مع تقليل تعرض المنظمة للهجوم
١٥٣	ادارة الازمات لم تعد عملية استراتيجية لذا لم يعد للعلات العامة موقع في الادارة العليا في المنظمات
١٥٤	ان عمل المنظمات على النطاق العالمي يقلل من مواجهة المواقف الناتجة من عوامل اجتماعية وثقافية
١٥٥	تمثل ثورة الاتصال وتكنولوجيا لمعلومات تأثيرات متعددة كما يزيد الاهتمام بدور العلاقات العامة في الازمات
١٥٦	لا يوجد علاقة وثيقة بين ادارة القضايا وادارة الازمات فالقضايا الهامة نادرا ما تتحول الى ازمات
١٥٧	اظهار الندم وطلب الصفح والسماح من الجماهير تدعى استراتيجية التبرير والاعتذار
١٥٨	لا يحتاج فريق ادارة الازمة الى توفير نظام للمعلومات يتسم بالحساسية اعتمادا على بيانات دقيقة بل تكفي البيانات الاولية دون تحليل
١٥٩	صياغة بيانات الاتصال بجماهير المنظمة واطراف الازمة تتم دون علم الشؤون القانونية
١٦٠	تستهدف عمليات المراجعة التنظيمية والاجرائية في المنظمة
١٦١	ادارة القضايا هي مراجعة مدى توافق اعمال المنظمة مع متطلبات السياسة العامة للدولة وأهدافها
١٦٢	حجم الموارد المالية والمعنوية المعرضة للخطر تمثل درجة التحكم في الازمة
١٦٣	قدرة المنظمة على التحكم في عناصر الخطر وايقاف تأثيرات الخطر او تقليله تمثل شدة خطورة الازمة
١٦٤	تقع مسؤليه صناعه القرارات المتعلقة بالازمة على رئيس المنظمه وكذلك تقديم مبررات القرارات التي اتخذها
١٦٥	تتوقف نوعية الوسائل الاتصالية المستخدمة في التواصل مع الجمهور على خصائص الجمهور المستهدف
١٦٦	الازمات الفعلية نادرة لذا لا يجب الاستعداد لها لان في ذلك هدر للموارد
١٦٧	وفره المعلومات الدقيقة والتحليل المعق ضمن السياقات الصحيحة اثناء الازمات يؤدي الى فعالية وسرعة اتخاذ القرار
١٦٨	يتطلب نموذج ادارة القضايا تحديد مسار القضايا الهامة داخل المنظمة والمبادرة على ادارتها قبل فرض تشريعات لتنظيم الأمور الخلافية
١٦٩	

ملخص العلاقات العامة في الازمات اهم النقاط والاسئلة المكررة خلال السنوات الماضية

الفصل الرابع (الفكرة حل السؤال بشكل نموذجي من نفس المتن بالكتاب)

١٧٠	لم يعد من مسؤوليات العلاقات العامة العمل على ادارة القضايا والتعامل مع المتغيرات الاجتماعية والبيئة الخارجية للمنظمة
١٧١	الازمات المزمنة هي تلك التي تستمر لعدة شهور او سنوات بالرغم من بذل افضل الجهود لحلها وتدهي ازمات المصادقية
١٧٢	من خصائص خطة ادارة الازمة الجيدة وضع الاولويات و التنبه بشكل خاص الى قضايا التي تحتاج الى عناية اكبر بعد الازمة
١٧٣	يتحمل جهاز العلاقات العامة مسؤولية ادارة مراحل التغيير (قبل وأثناء وبعد التغيير) التي تحدث في بيئة عمل المنظمة على المستويين الداخلي والخارجي
١٧٤	ازدياد معدلات ترك العمل مؤشر على ان المنظمة قد اصبحت منظمة طاردة وبالتالي هناك حاجة لمعرفة الاسباب
١٧٥	لا تعد الازمة نقطة تحول في حياة المنظمة بل فرصة لتعلم دروس جديدة في التعامل الاداري مع الأحداث
١٧٦	تهدف ادارة القضايا الى تمكين المنظمة من المبادرة الى توافق مع متغيرات السياسة العامة في مجتمع متغير
١٧٧	تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الازمة في ضوء القيود التي تفرضها الازمة وتكلفة المادية لكل بديل يدعى مستوى الخطر
١٧٨	يعني الدفاع القوي والهجوم الذكي تقليل المشاركة في المناقشات العامة حول المواضيع الحساسة مبكرا
١٧٩	الغموض الذي يحيط بعمليات التحول والتغيير في المنظمات يجعلها ارضا صبة للشائعات والقلق ومقاومة التغيير
١٨٠	الاتصالات السابقة للتغيير تستهدف الاستعداد للتغيير وتبرير أسبابه
١٨١	تعني الثقافة التنظيمية الاهتمام المتزايد بتأثير الهياكل الادارية على كفاءة اتصالات الازمة
١٨٢	القصور في الخطاب الاعلامي للمنظمة اصبحت سمة على عدم ادراك دور وسائل الاتصال في توعية الجمهور وتنمية معارف الناس بالمخاطر المحتملة وسبل الوقاية منها
١٨٣	لا يحتاج فريق ادارة الازمة الى الاهتمام بأدارة التغيير والتحويلات الكبرى التي تحدث في بيئة عمل المنظمة
١٨٤	خطة ادارة الازمة الجيدة تحدد السلطات والمسؤوليات لكل فرد في فريق ادارة الازمة
١٨٥	يركز الدفاع الهجومي على أعمال المنظمة الايجابية وصالح العام ومواساة وتعويض المتضررين ثم التقليل من مصادقية الناقدن للمنظمة
١٨٦	تعني مرحلة استعداد النشاط العودة الى الوضع السابق لحصول الازمة
١٨٧	سرعه انتقال المعلومات ووصولها الى متخذي القرار في وقت مناسب يؤدي الى صناعة قرارات تتسم بالرشد والفعالية
١٨٨	قد تلح بعض المنظمات الى الاستعانة بوكالات علاقات عامه متخصصة لتدريب فريق ادارة الازمة في المجالات الاتصالية
١٨٩	يتميز الخطاب الاعلامي في استراتيجيه الهجوم الضاد بالشفافية و تحري الدقة
١٩٠	الاعتراف بالمشكلة والتأكيد على منع تكرارها مع التعريف بالخطوات المتخذة لتصحيح الضرر وتعديل السياسات المستقبلية بهدف الاصلاح تسمى الاعمال التصحيحية
١٩١	تشن المنظمات المستعد للازمات هجوما مضادا في حالة تعرضها لحملة تشهير غير منصف قائم على قصص غير حقيقية
١٩٢	عقد اجتماع فوري لفريق ادارة الازمة فور حصول تطورات سلبية يحتمل ان تجنح بالمنظمة الى ازمة محتملة مؤشر لمنظمة مستعدة للازمات
١٩٣	