



## توصيف مقرر: العلاقات العامة وإدارة الأزمات

الجامعة: صنعاء Sana'a

الكلية: الإعلام Mass Communication

القسم: العلاقات العامة والإعلان

البرنامج: العلاقات العامة والإعلان

١. معلومات عامة عن المقرر:					
العلاقات العامة وإدارة الأزمات Public Relations & Crisis Management					١- اسم المقرر:
PR.A.473					٢- رمز المقرر ورقمه:
الإجمالي	تدريب	عملي	سمنار	محاضرة	٣- الساعات المعتمدة:
٣				٣	
المستوى: الرابع الفصل: الأول					٤- المستوى والفصل الدراسي:
ادارة العلاقات العامة					٥- المتطلبات السابقة لدراسة المقرر (إن وجدت):
لا يوجد					٦- المتطلبات المصاحبة (إن وجدت):
بكالوريوس - العلاقات العامة والإعلان					٧- البرنامج الذي يدرس له المقرر:
اللغة العربية					٨- لغة تدريس المقرر:
فصلي / انتظام					٩- نظام الدراسة:
د. فؤاد علي سعدان					١٠- معد مواصفات المقرر:
١- د/ مهدي محمد حيدر ٢- أ.م.د/ علي مهيوب البريهي ٣- د/ عمر مقبول عبرين ٤- د/ هزاع مرشد شرف					١١- أسماء لجنة المراجعة والتعديل للمقرر:
٥- د/ منصور حمود المنتصر ٦- أ.جمال محمد سيلان ٧- أ.عبد الله علي الصوفي					
مجلس القسم: ٢٠٢٠/٦/٤ مجلس الكلية: ٢٠٢٠/٦/١٦					١٢- تاريخ اعتماد مواصفات المقرر:

٢. وصف المقرر:
يهدف هذا المقرر الى اكساب الطالب المعارف والمهارات الاساسية لإدارة الازمات، ويتناول المقرر مفهوم الأزمة وبيان خصائصها وتصنيفاتها وأنواعها ثم يتناول أسباب حدوث الأزمات ومراحل إدارتها، كما يتطرق إلى تعريف إدارة الأزمات والاستراتيجيات المتبعة في إدارتها، وكذلك إدارة القضايا وعوامل نجاحها، والعوامل المساعدة لفريق إدارة اتصالات الأزمة، كما يتضمن المقرر الاتصال في مرحلة الأزمة من حيث المفهوم والأهمية والأهداف الاتصالية في مراحلها المختلفة.

٣. مخرجات التعلم المقصودة للمقرر
a1 يظهر المعرفة بمفهوم الازمة وانواعها وخصائصها وخطوات واستراتيجيات إدارة الأزمة.

رئيس القسم: د. مهدي محمد حيدر  
نائب العميد لشئون الجودة: د. مهدي محمد حيدر  
عميد الكلية: د. عمر أحمد داعر  
عميد مركز التطوير وضمان الجودة: د.م.د/ هدى العماد  
رئيس الجامعة: د.د/ القاسم محمد عباس



- a2 يحدد النماذج والاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في ادارة الازمات في مجال العلاقات العامة.  
b1 يخطط برنامج لمعالجة ازمة معينة تواجه العلاقات العامة في احدى المؤسسات.  
c1 يدير الازمات التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة بكفاءة وفعالية.  
c2 يوظف المعارف النظرية في مجال الاتصال والعلاقات العامة في إدارة الأزمات.  
c3 يمارس عملية الرصد وتحليل المعلومات والبيانات واستنتاج التوصيات المناسبة للحيلولة دون وقوع الازمات.  
d1 يقدم الحلول المبتكرة لحل المشكلات والازمات التي قد تواجه العلاقات العامة.  
d2 يتواصل بشكل فعال مع جماهير المنظمة أثناء الأزمات.  
d3 يعمل ضمن فريق ادارة الازمات بفاعلية.

#### ٤. مواومة مخرجات التعلم المقصودة للبرنامج بالمقرر (CILOs) :

##### المعرفة والفهم:

##### يتم ربط مخرجات البرنامج بمخرجات المقرر

مخرجات البرنامج (معرفة وفهم)	مخرجات المقرر (معرفة وفهم)
بعد الانتهاء من هذا البرنامج سيكون الطالب قادراً على أن:	بعد الانتهاء من هذا المقرر سيكون الطالب قادراً على أن:
A1. يظهر المعرفة بالثقافة العامة ومفاهيم ونظريات الاتصال والإعلام وخطوات البحث العلمي، ووظائف الاتصال وتأثيراته وأدواره المجتمعية وتطوره النظري والتطبيقي.	a1 يظهر المعرفة بمفهوم الأزمة وأنواعها وخصائصها وخطوات واستراتيجيات إدارة الأزمة.
A2. يحدد المفاهيم العلمية والمبادئ والنظريات المتعلقة بالعلاقات العامة والإعلان وكيفية تطبيقها في ممارسة المهنة.	a2 يحدد النماذج والاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في ادارة الازمات في مجال العلاقات العامة.

##### المهارات الذهنية:

##### يتم ربط مخرجات البرنامج بمخرجات المقرر

مخرجات البرنامج (مهارات ذهنية)	مخرجات المقرر (مهارات ذهنية)
بعد الانتهاء من هذا البرنامج سيكون الطالب قادراً على أن:	بعد الانتهاء من هذا المقرر سيكون الطالب قادراً على أن:
B2. يخطط البرامج الاتصالية وحملات العلاقات العامة والإعلان والفعاليات والمناسبات وإدارة الأزمات بفاعلية وكفاءة.	b2 يخطط برنامج لمعالجة ازمة معينة تواجه العلاقات العامة في احدى المؤسسات.

##### المهارات العملية والمهنية :

##### يتم ربط مخرجات البرنامج بمخرجات المقرر

مخرجات البرنامج (مهارات عملية ومهنية)	مخرجات المقرر (مهارات عملية ومهنية)
بعد الانتهاء من هذا البرنامج سيكون الطالب قادراً على أن:	بعد الانتهاء من هذا المقرر سيكون الطالب قادراً على أن:
C1. يدير العلاقات العامة والحملات الإعلانية والإعلامية المختلفة والمناسبات والأحداث الخاصة والازمات بفاعلية وكفاءة.	c1 يدير الازمات التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة بكفاءة وفعالية .
C2. يطبق المعرفة بعلم الاتصال والعلاقات العامة والإعلان في كتابة وتصميم رسائل اتصالية مبتكرة لحملات العلاقات العامة والإعلان	c2 يوظف المعارف النظرية في مجال الاتصال والعلاقات العامة في إدارة الأزمات .



C3 يمارس عملية الرصد وتحليل المعلومات والبيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.	C3 يمارس عملية الرصد وتحليل المعلومات والبيانات واستنتاج التوصيات المناسبة للحيلولة دون وقوع الازمات .
--	--

المهارات العامة:	
يتم ربط مخرجات البرنامج بمخرجات المقرر	
مخرجات البرنامج (مهارات عامة)	مخرجات المقرر (مهارات عامة)
D1. يفكر بشكل نقدي وخالق ومستقل.	d1 يقدم الحلول المبتكرة لحل المشكلات والازمات التي قد تواجه العلاقات العامة
D2. يتواصل بشكل فعال ويجيد أساليب التفاوض والحوار.	d2 يتواصل بشكل فعال مع جماهير المنظمة أثناء الأزمات
D4. يمتلك مهارات القيادة والعمل الجماعي واتخاذ القرارات.	d4 يعمل ضمن فريق ادارة الأزمات بفاعلية.

هـ. ربط مخرجات التعلم باستراتيجيات التدريس والتقييم		
أولاً: ربط مخرجات تعلم المقرر (المعارف والفهم) باستراتيجية التدريس والتقييم:		
مخرجات المقرر / المعرفة والفهم	استراتيجية التدريس	استراتيجية التقييم
a1 يظهر المعرفة بمفهوم الازمة وانواعها وخصائصها وخطوات واستراتيجيات إدارة الأزمة.	❖ المحاضرة ❖ العروض العلمية ❖ الحوار والمناقشة	❖ اختبار تحريري ❖ تقييم واجبات وأنشطة ❖ الامتحان الشفوي ❖ الامتحان النهائي
a2 يحدد النماذج والاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في ادارة الازمات في مجال العلاقات العامة.		

ثانياً: ربط مخرجات تعلم المقرر (المهارات الذهنية) باستراتيجية التدريس والتقييم:		
مخرجات المقرر / المهارات الذهنية	استراتيجية التدريس	استراتيجية التقييم
b2 يخطط برنامج لمعالجة ازمة معينة تواجه العلاقات العامة في احدى المؤسسات.	❖ المحاضرة ❖ العصف الذهني ❖ الحوار والمناقشة ❖ التفكير الناقد	❖ اختبار تحريري ❖ التكاليف المنزلية ❖ تقييم الواجبات والأنشطة

ثالثاً: ربط مخرجات تعلم المقرر (المهارات المهنية والعملية) باستراتيجية التدريس والتقييم:		
مخرجات المقرر / المهارات المهنية والعملية	استراتيجية التدريس	استراتيجية التقييم
c1 يدير الازمات التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة بكفاءة وفعالية .	❖ المحاضرات ❖ العصف الذهني ❖ المحاكاة ❖ التدريبات العملية	❖ تقييم الواجبات والأنشطة ❖ واجبات منزلية ❖ الامتحان النهائي ❖ الملاحظة
c2 يوظف المعارف النظرية في مجال الاتصال والعلاقات العامة في إدارة الأزمات .		



	❖ التعلم التعاوني	c3 يمارس عملية الرصد وتحليل المعلومات والبيانات واستنتاج التوصيات المناسبة للحيلولة دون وقوع الازمات .
--	-------------------	--

رابعاً: ربط مخرجات تعلم المقرر (المهارات العامة) باستراتيجية التدريس والتقييم:		
استراتيجية التقييم	استراتيجية التدريس	مخرجات المقرر
❖ التكاليف المنزلية ❖ تقييم الواجبات والأنشطة ❖ اختبارات شفوية	❖ المحاضرة ❖ العمل الجماعي التعاوني ❖ التعلم الذاتي	d1 يقدم الحلول المبتكرة لحل المشكلات والازمات التي قد تواجه العلاقات العامة
		d2 يتواصل بشكل فعال مع جماهير المنظمة أثناء الأزمات
		d4 يعمل ضمن فريق ادارة الأزمات بفاعلية.

٦. كتابة مواضيع المقرر الرئيسية والفرعية (النظرية والعملية) وربطها بمخرجات التعلم المقصودة للمقرر مع تحديد الساعات المعتمدة لها.

كتابة وحدات /مواضيع محتوى المقرر					
أولاً: الجانب النظري					
الرقم	وحدات/ موضوعات المقرر	المواضيع التفصيلية	عدد الأسابيع	الساعات الفعلية	مخرجات تعلم المقرر
1	مفهوم الأزمة وأهم خصائصها	تعريف الأزمة وخصائصها ، أنواعها، الأسباب التي تؤدي لحدوثها، العوامل المؤثرة في فهم طبيعتها	W1	3	a2+a1
2	ادارة اتصالات الازمة	دور العلاقات العامة في ادارة الازمة، اهمية الاتصال في ادارة الازمات	W1	3	a2+a1
3	إدارة الأزمات	تعريف إدارة الأزمات، تطور الاهتمام بإدارة الأزمة، اهداف ادارة الازمة، مداخل إدارة الأزمات، ونماذج ادارة الازمة	W1	3	a2+a1,c1,
4	دورة حياة الازمة	مرحلة ما قبل الازمة، مرحلة الازمة، مرحلة ما بعد الازمة ،	W1	3	a2+a1,b2,c1, c3,d1



			نموذج المراحل الاربع لدورة حياة الازمة		
a2+a1,b2,c1,c2,c3,d1, d2,d4	3	W1	تحليل اشارات الانذار، العلاقات العامة ودلالات الازمة، تفعيل نظام الانذار المبكر، تشكيل فريق ادارة الازمة، خطة ادارة الازمة	مراحل ادارة الأزمات (١) اكتشاف اشارات الانذار	5
a1,b2,c1,c2,c3,d1, d4	3	W1	المراجعة التنظيمية، مراجعة نظم الاتصال والمعلومات، وضع مصفوفة الازمات،	(٢) مرحلة المنع او الاستعداد،	6
B2,c1,c2,c3,d1,d2,	3	W1	الغلاف، خطاب تقديم، قائمة المحتويات، خصائص الخطة الجيدة، التجهيزات الاعلامية، مركز اتصالات الازمة	كتابة خطة ادارة الازمة	7
a2+a1,b2,c2,c3,d1,d2, d4	3	W1	تحديد الاهداف، تحديد الجمهور، تحديد استراتيجيات اتصالات الازمة، تنفيذ الحملة الاعلامية	(٣) احتواء الاضرار او الحد من انتشار الازمة،	8
a2+a1,b2,c1,c2,c3, d2,d4	3	W1	استعادة النشاط، التعلم، محددات فاعلية اتصالات الازمة	(٤) مرحلة استعادة النشاط، مرحلة التعلم	9
a2+a1,b2,c1,c2,c3, d2,d4	3	W1	تعريف ادارة القضايا، عوامل نجاح ادارة القضايا، اوجه التشابه والاختلاف بين ادارة القضايا وادارة الازمة،	ادارة القضايا ومواجهة الضغوط	10
a2+a1,b2,c1,c2,c3, d2,d4	3	W1	المهارات الاساسية، مواكبة المنظمة للتغيرات، الاستجابة للتغيير، ، الاستجابات لموقف الازمة، اجراءات المنظمة لمواجهة الضغوط	العوامل المساعدة لفريق ادارة اتصالات الازمة	11



b2,c1,c2,c3,d1,d2,	3	W1	اهمية التخطيط لمنع وقوع الازمة، خطوات التخطيط لمنع الازمة، فريق اتصالات الازمة، اسس تشكيل الفريق، ومكوناته، خطة اتصالات الازمة	تخطيط الاتصال لمرحلة ما قبل الازمة	12
b2,c1,c2,c3,d1,d2,	3	W1	اهمية الاعلام اثناء الازمات، اهداف الاتصال في مرحلة الازمة، معايير الاتصال الفعال، اجراءات الاتصال في مرحلة الازمة	الاتصال في مرحلة الازمة	13
b2,c1,c2,c3,d1,d2	3	W1	اهداف الاتصال في مرحلة ما بعد الازمة، تقييم كفاءة الاتصال انشطة الاتصال في مرحلة ما بعد الازمة	الاتصال في مرحلة ما بعد الازمة	14
	42	14	إجمالي الأسابيع والساعات		

ثانيا: الجانب العملي:				
تكتب تجارب (مواضيع) العملي				
الرقم	التجارب العملية	عدد الأسابيع	الساعات الفعلية	مخرجات التعلم
1.				لا يوجد
إجمالي الأسابيع والساعات				

٧. استراتيجية التدريس:				
المحاضرة				
العصف الذهني				
التفكير الناقد.				
العروض العلمية				
التعلم الذاتي				
الحوار والنقاش داخل القاعة				
التدريبات العملية والتعاونية.				
العمل الجماعي التعاوني				
المحاكاة				





٨. الأنشطة والتكاليف:				
الرقم	النشاط / التكلفة	مخرجات التعلم	الأسبوع	الدرجة
١	تقديم تصور خطة لإدارة الازمات في احدى الشركات	a2+a1,b2,c1,c2,c3,d1,d2,d4	٨	١٠
٢	تقديم خطة لإدارة اتصالات ازمة معينة	a2+a1,b2,c1,c2,c3,d1,d2,d4	١٥	١٠
	الإجمالي			٢٠

٩. تقييم التعلم:					
الرقم	أنشطة التقييم	الأسبوع	الدرجة	نسبة الدرجة إلى درجة التقويم النهائي	المخرجات التي يحققها
1	الواجبات / الأنشطة / التكاليف	١٥، ٨	٢٠	%٢٠	a2+a1,b2,c1,c2,c3,d1,d2,d4
2	مشاركة	١٤ - ١	١٠	%١٠	a2+a1,b1,c1,c2,c3,d1
3	اختبار نصفي	٨	١٠	%١٠	a2+a1,b2,c1,c2,c3,d1
4	الاختبار النهائي	١٦	٦٠	%٦٠	a2+a1,b1,c1,c2,c3,d1
	الإجمالي		١٠٠	%١٠٠	

٩. مصادر التعلم:	
(اسم المؤلف، سنة النشر، اسم الكتاب، دار النشر، بلد النشر).	
المراجع الرئيسية: (لا تزيد عن مرجعين)	
١.	راسم الجمال ، خيرت عياد (٢٠٠٦) العلاقات العامة – المدخل الاستراتيجي ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة
٢.	علي عوجة ، كريمان فريد (٢٠٠٨) العلاقات العامة بين الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات ،عالم الكتب ،القاهرة
المراجع المساعدة	
١.	قدري عبد المجيد (٢٠١١) اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات دار الجامعة الجديدة ، القاهرة
٢.	حسن مكاوي (٢٠٠٥) الإعلام ومعالجة الأزمات الدار المصرية اللبنانية، القاهرة

١٠. الضوابط والسياسات المتبعة في المقرر:	
1.	سياسية الحضور للمحاضرة ، ومتى يعتمد الغياب ونسبته : تحدها الكلية وفق اللائحة. الحرمان من المقرر: طبقاً للمادة (٢١) من لائحة شئون الطلاب فإن نظام الدراسة انتظام، ويحرم الطالب من دخول الاختبار النهائي إذا قلت نسبة حضوره عن (٧٥%) من المحاضرات النظرية والدروس العملية.
2.	الحضور المتأخر: يحدد عن طريق القسم العلمي وأستاذ المادة بحسب النظم المتبعة في الجامعة.

رئيس القسم	نائب العميد لشئون الجودة	عميد الكلية	عميد مركز التطوير وضمان الجودة	رئيس الجامعة
د. مهدي محمد حيدر	د. مهدي محمد حيدر	د. عمر أحمد داعر	أ.م.د/ هدى العماد	أ.د/ القاسم محمد عباس



3.	<p><b>ضوابط الامتحانات:</b></p> <p>❖ إذا غاب الطالب عن امتحان المقرر، وجاء بعذر طبي يتم اختباره من مائة درجة شريطة تقديم العذر للكلية خلال أسبوعين قبل أو بعد الامتحان للمقرر، وهذا طبقاً للمادة (٣١) من لائحة شؤون الطلاب.</p> <p>❖ السياسة المتبعة في حال تأخر الطالب عن الامتحان في المقرر: طبقاً للمادة (٤٥) من لائحة شؤون الطلاب يطبق الآتي:</p> <p>١- عدم الدخول لمكان اختبار المقرر بعد مرور نصف ساعة على الأكثر.</p> <p>٢- لا يسمح بمغادرة الاختبار من القاعة إلا بعد مرور نصف الوقت من بدء اختبار المادة.</p>
4.	<p><b>التكليفات / المهام والمشاريع:</b> في حال تأخر التكاليف والمشاريع ومتى تسلم لأستاذ المقرر: يحدد سياسة ذلك القسم العلمي.</p>
5.	<p><b>الغش:</b> يعاقب الطالب إذا غش في المقرر طبقاً للمادة (٧٢) من لائحة شؤون الطلاب بإحدى العقوبات التالية:</p> <p>١- إلغاء اختبار الطالب في المقرر.</p> <p>٢- الحرمان من الاختبار في مقرر أو أكثر ( حسب ما تحدده لجنة العقوبات بالكلية).</p>
6.	<p><b>الانتحال:</b> يعاقب الطالب بالفصل النهائي إذا ثبت ارتكابه انتحال الشخصية طبقاً للمادة (٧٩) من لائحة شؤون الطلاب.</p>
7.	<p><b>سياسات أخرى:</b> مثل استخدام الموبايل أو ... الخ : يتم اتخاذها من أستاذ المقرر حسب لائحة شؤون الطلاب.</p>





## خطة مقرر مادة/ العلاقات العامة وإدارة الأزمات

الجامعة: صنعاء Sana'a

الكلية: الإعلام Mass Communication

القسم: العلاقات العامة والإعلان

البرنامج: العلاقات العامة والإعلان

١. معلومات عن مدرس المقرر:						
الاسم			د/ فؤاد علي سعدان			
المكان ورقم الهاتف			صنعاء ٧٣٥٤٤٠٠٨٥			
البريد الإلكتروني			Fouads2010@gmail.com			
الساعات المكتبية ( ٣ / أسبوعيا)						
الخميس	الأربعاء	الثلاثاء	الاثنين	الأحد	السبت	

٢. معلومات عامة عن المقرر:						
اسم المقرر:			العلاقات العامة وإدارة الأزمات Public Relations & Crisis Management			
رمز المقرر ورقمه:			PR.A.473			
الساعات المعتمدة للمقرر:			الساعات			
			نظري	سمنار	عملي	تدريب
			٣			٣
المستوى والفصل الدراسي:			المستوى: الرابع الفصل: الأول			
المتطلبات السابقة لدراسة المقرر(إن وجدت):			ادارة العلاقات العامة			
المتطلبات المصاحبة لدراسة المقرر(إن وجدت):			لا يوجد			
البرنامج/ البرامج التي يتم فيها تدريس المقرر:			بكالوريوس - العلاقات العامة والإعلان			
لغة تدريس المقرر:			اللغة العربية			
مكان تدريس المقرر:			كلية الإعلام			

٣. وصف المقرر الدراسي:						
يهدف هذا المقرر الى اكساب الطالب المعارف والمهارات الاساسية لإدارة الازمات، ويتناول المقرر مفهوم الأزمة وبيان خصائصها وتصنيفاتها وأنواعها ثم يتناول أسباب حدوث الأزمات ومراحل إدارتها، كما يتطرق إلى تعريف إدارة الأزمات والاستراتيجيات المتبعة في إدارتها، وكذلك إدارة القضايا وعوامل نجاحها، والعوامل المساعدة لفريق إدارة اتصالات الأزمة، كما يتضمن المقرر الاتصال في مرحلة الأزمة من حيث المفهوم والأهمية والأهداف الاتصالية في مراحلها المختلفة.						

رئيس القسم	نائب العميد لشئون الجودة	عميد الكلية	عميد مركز التطوير وضمان الجودة	رئيس الجامعة
د. مهدي محمد حيدر	د. مهدي محمد حيدر	د. عمر أحمد داعر	أ.م.د/ هدى العماد	أ.د/ القاسم محمد عباس



#### ٤. مخرجات التعلم المقصودة للمقرر

- a1 يظهر المعرفة بمفهوم الازمة وانواعها وخصائصها وخطوات واستراتيجيات إدارة الأزمة.  
a2 يحدد النماذج والاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في ادارة الازمات في مجال العلاقات العامة.  
b1 يخطط برنامج لمعالجة ازمة معينة تواجه العلاقات العامة في احدى المؤسسات.  
c1 يدير الازمات التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة بكفاءة وفعالية.  
c2 يوظف المعارف النظرية في مجال الاتصال والعلاقات العامة في إدارة الأزمات.  
c3 يمارس عملية الرصد وتحليل المعلومات والبيانات واستنتاج التوصيات المناسبة للحيلولة دون وقوع الازمات.  
d1 يقدم الحلول المبتكرة لحل المشكلات والازمات التي قد تواجه العلاقات العامة.  
d2 يتواصل بشكل فعال مع جماهير المنظمة أثناء الأزمات.  
d3 يعمل ضمن فريق ادارة الازمات بفاعلية.

#### ٥. محتوى المقرر:

##### الجانب النظري:

الرقم	وحدات المقرر	المواضيع التفصيلية	أسبوع التنفيذ	الساعات الفعلية
1	مفهوم الأزمة وأهم خصائصها	تعريف الأزمة وخصائصها ، أنواعها، الأسباب التي تؤدي لحدوثها، العوامل المؤثرة في فهم طبيعتها	W1	3
2	ادارة اتصالات الازمة	دور العلاقات العامة في ادارة الازمة، اهمية الاتصال في ادارة الازمات	W2	3
3	إدارة الأزمات	تعريف إدارة الأزمات، تطور الاهتمام بإدارة الأزمة، اهداف ادارة الازمة، مداخل إدارة الأزمات، ونماذج ادارة الازمة	W3	3
4	دورة حياة الازمة	مرحلة ما قبل الازمة، مرحلة الازمة، مرحلة ما بعد الازمة ، نموذج المراحل الاربع لدورة حياة الازمة	W4	3
5	مراحل ادارة الازمات ١- اكتشاف اشارات الانذار	تحليل اشارات الانذار، العلاقات العامة ودلالات الازمة، تفعيل نظام الانذار المبكر، تشكيل فريق ادارة الازمة، خطة ادارة الازمة	W5	3
6	٢- مرحلة المنع او الاستعداد،	المراجعة التنظيمية، مراجعة نظم الاتصال والمعلومات، وضع مصفوفة الازمات،	W6	3
7	كتابة خطة ادارة الازمة	الغلاف، خطاب تقديم، قائمة المحتويات، خصائص الخطة الجيدة، التجهيزات الاعلامية، مركز اتصالات الازمة	W7	3



3	W8		امتحان نصفي	8
3	W9	تحديد الاهداف، تحديد الجمهور، تحديد استراتيجيات اتصالات الازمة، تنفيذ الحملة الاعلامية	٣- احتواء الاضرار او الحد من انتشار الازمة	9
3	W10	استعادة النشاط، التعلم، محددات فاعلية اتصالات الازمة	٤- مرحلة استعادة النشاط، مرحلة التعلم	10
3	W11	تعريف ادارة القضايا، عوامل نجاح ادارة القضايا، اوجه التشابه والاختلاف بين ادارة القضايا وادارة الازمة،	ادارة القضايا ومواجهة الضغوط	11
3	W12	المهارات الاساسية، مواكبة المنظمة للتغيرات، الاستجابة للتغيير، الاستجابات لموقف الازمة، اجراءات المنظمة لمواجهة الضغوط	العوامل المساعدة لفريق ادارة اتصالات الازمة	12
3	W13	اهمية التخطيط لمنع وقوع الازمة، خطوات التخطيط لمنع الازمة، فريق اتصالات الازمة، اسس تشكيل الفريق، ومكوناته، خطة اتصالات الازمة	تخطيط الاتصال لمرحلة ما قبل الازمة	13
3	W14	اهمية الاعلام اثناء الازمات، اهداف الاتصال في مرحلة الازمة، معايير الاتصال الفعال، اجراءات الاتصال في مرحلة الازمة	الاتصال في مرحلة الازمة	14
3	W15	اهداف الاتصال في مرحلة ما بعد الازمة، تقييم كفاءة الاتصال انشطة الاتصال في مرحلة ما بعد الازمة	الاتصال في مرحلة ما بعد الازمة	15
3	W16		امتحان نهائي	16
48	16	عدد الأسابيع والساعات		

الجانب العملي:			
كتابة تجارب (مواضيع / مهام) النشاط العملي			
الرقم	المهام / التجارب العملية	أسبوع التنفيذ	الساعات الفعلية
١	لا يوجد		
إجمالي الأسابيع والساعات			



## ٦. استراتيجيات التدريس:

المحاضرة
العصف الذهني
التفكير الناقد.
العروض العلمية
التعلم الذاتي
الحوار والنقاش داخل القاعة
التدريبات العملية والتعاونية.
العمل الجماعي التعاوني
المحاكاة

## ٧. الأنشطة والتكليفات:

الرقم	النشاط/ التكليف	أسبوع التنفيذ	الدرجة (إن وجدت)
١	تقديم تصور خطة لإدارة الازمات في احدى الشركات	٨	١٠
٢	تقديم خطة لإدارة اتصالات ازمة معينة	١٥	١٠
	الإجمالي		٢٠

## ٨. تقييم التعلم:

الرقم	موضوعات التقييم	الأسبوع	الدرجة	الوزن النسبي (نسبة الدرجة إلى درجة التقييم النهائي)
1	الواجبات / الأنشطة / التكليف	١٥، ٨	٢٠	٢٠%
2	مشاركة	١٤ - ١	١٠	١٠%
3	اختبار نصفي	٨	١٠	١٠%
5	الاختبار النهائي	١٦	٦٠	٦٠%
	المجموع		١٠٠	١٠٠%

## ٩. مصادر التعلم:

### المراجع الرئيسية:

١. راسم الجمال ، خيرت عياد (٢٠٠٦) العلاقات العامة – المدخل الاستراتيجي ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة



٢. علي عوجة ، كريمان فريد (٢٠٠٨) العلاقات العامة بين الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات ، عالم الكتب، القاهرة

المراجع المساعدة:

١. قذري عبد المجيد (٢٠١١) اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات دار الجامعة الجديدة ، القاهرة
٢. حسن مكاوى (٢٠٠٥) الإعلام ومعالجة الأزمات الدار المصرية اللبنانية، القاهرة

١٠. الضوابط والسياسات المتبعة في المقرر:

١	سياسية الحضور للمحاضرة ، ومتى يعتمد الغياب ونسبته : تحدها الكلية وفق اللائحة. الحرمان من المقرر: طبقاً للمادة (٢١) من لائحة شئون الطلاب فإن نظام الدراسة انتظام، ويحرم الطالب من دخول الاختبار النهائي إذا قلت نسبة حضوره عن (٧٥%) من المحاضرات النظرية والدروس العملية.
٢	الحضور المتأخر: يحدد عن طريق القسم العلمي وأستاذ المادة بحسب النظم المتبعة في الجامعة.
٣	ضوابط الامتحانات: ❖ إذا غاب الطالب عن امتحان المقرر، وجاء بعذر طبي يتم اختباره من مائة درجة شريطة تقديم العذر للكلية خلال أسبوعين قبل أو بعد الامتحان للمقرر، وهذا طبقاً للمادة (٣١) من لائحة شئون الطلاب. ❖ السياسة المتبعة في حال تأخر الطالب عن الامتحان في المقرر: طبقاً للمادة (٤٥) من لائحة شئون الطلاب يطبق الآتي: ١- عدم الدخول لمكان اختبار المقرر بعد مرور نصف ساعة على الأكثر. ٢- لا يسمح بمغادرة القاعة إلا بعد مرور نصف الوقت من بدء اختبار المادة.
٤	التكليفات / المهام والمشاريع: في حال تأخر التكاليف والمشاريع ومتى تسلم لأستاذ المقرر: يحدد سياسة ذلك القسم العلمي.
٥	الغش: يعاقب الطالب إذا غش في المقرر طبقاً للمادة (٧٢) من لائحة شئون الطلاب بإحدى العقوبات التالية: ١- إلغاء اختبار الطالب في المقرر. ٢- الحرمان من الاختبار في مقرر أو أكثر ( حسب ما تحدده لجنة العقوبات بالكلية).
٦	الانتحال: يعاقب الطالب بالفصل النهائي إذا ثبت ارتكابه انتحال الشخصية طبقاً للمادة (٧٩) من لائحة شئون الطلاب.
٧	سياسات أخرى: مثل استخدام الموبايل أو ... الخ : يتم اتخاذها من أستاذ المقرر حسب لائحة شئون الطلاب.

١١- أعضاء لجنة المراجعة لتوصيف المقرر من مركز التطوير:

م	الاسم	ملاحظات
١	أ.م.د/ صالح حميد	
٢	د/ منصر الصباري	

١٢- أسماء اللجنة الإشرافية:

م	الاسم	الصفة الوظيفية	ملاحظات
١	د/ عمر أحمد داعر	عميد كلية الإعلام	

رئيس القسم: د. مهدي محمد حيدر  
نائب العميد لشئون الجودة: د. مهدي محمد حيدر  
عميد الكلية: د. عمر أحمد داعر  
عميد مركز التطوير وضمان الجودة: أ.م.د/ هدى العماد  
رئيس الجامعة: أ.د/ القاسم محمد عباس



	أ.د/ إبراهيم المطاع	نائب رئيس الجامعة للشئون الأكاديمية	٢
--	---------------------	-------------------------------------	---

رئيس القسم  
د/ مهدي محمد حيدر

نائب العميد لشئون الجودة  
د. مهدي محمد حيدر

عميد الكلية  
د. عمر أحمد داعر

عميد مركز التطوير وضمان الجودة  
أ.م.د/ هدى العماد

رئيس الجامعة  
أ.د/ القاسم محمد عباس