

قرار لجنة المناقشة

تم مناقشة هذه الرسالة بعنوان:

دور العلاقات العامة في المستشفيات السعودية في إدارة أزمة حج عام

(1436 هـ): دراسة ميدانية

وأجيزت يوم الأحد

بتاريخ: 2016/5/8

أعضاء لجنة المناقشة:

د. عبد الباسط شاهين مشرفاً ورئيساً

د. حاتم علاونة عضواً

د. بشار المطهر عضواً

العتيبي، سلطان. دور العلاقات العامة في المستشفيات السعودية في إدارة أزمة حج عام (1436 هـ): دراسة ميدانية. رسالة ماجستير في العلاقات العامة، كلية الإعلام، جامعة اليرموك، 2016. المشرف: د. عبد الباسط أحمد شاهين.

الملخص باللغة العربية

استهدفت الدراسة التعرف إلى دور ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات الصحية في إدارة أزمة الحرم المكي 1436 (2015)، والعوامل المؤثرة على إدارة هذه الأزمة، والاستراتيجيات والوسائل المستخدمة في إدارة هذه الأزمة وذلك من خلال إجراء دراسة وصفية باستخدام منهج مسح أساليب الممارسة الإعلامية لإدارة العلاقات العامة في المستشفيات الحكومية السعودية في مدينتي الطائف ومكة المكرمة التي استقبلت مصابي حادثتي سقوط الرافعة وتدافع الحجيج، باستخدام أداة الاستبيان بالمقابلة مع جميع العاملين في هذه الإدارة، وتوصلت الدراسة إلى عدم تقدير إدارة المؤسسة العليا لدور العلاقات العامة بشكل عام والإمكانيات المادية غير كافية لإدارة الأزمات وعدم وجود كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في إدارة الأزمات جاءت كأهم العوامل المؤثرة على إدارة العلاقات العامة للأزمات، وأهم الإستراتيجيات في إدارة هذه الأزمة إخطار الجهات المعنية وتغطية الأحداث ونشرها والتواصل مع وسائل الإعلام، وكانت أبرز الوسائل المستخدمة في إدارة هذه الأزمة هي الصحف الورقية والصحف الإلكترونية وكذلك التلفزيون السعودي ومواقع التواصل الاجتماعي، وجاءت تغطية الحدث ونشر الأخبار في وسائل الإعلام كأبرز أدوار العلاقات العامة في إدارة هذه الأزمة، ومن أبرز مقترحات عينة الدراسة لتحسين أداء وفاعلية العلاقات العامة في إدارة هذه الأزمة تطوير برامج تدريبية نظرية وعملية متنوعة في إدارة الأزمات.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، المستشفيات السعودية، إدارة الأزمات، المملكة العربية السعودية، حج عام 1436.