

المادة: الاتصال و تسيير الأزمة في المؤسسة

الأستاذة: خضراوي فتيحة

المستوى: سنة أولى "ماستر اتصال و علاقات عامة"

### السؤال الأول: (06 ن)

- حدد مفهوما للأزمة؟ (3 ن)
- من خلال المفهوم اذكر أهم خصائصها؟ (3ن)

### السؤال الثاني: (14ن)

- كونك قائما بالإتصال في شركة للطيران ، و حدث أن إصطدمت طائرة خلال إحدى رحلاتها و أدت بحياة العديد من الركاب .
- حدد موقفك الإتصالي من خلال :
  - شرح أهم مراحل هذه الأزمة و كيفية حدوثها؟
  - كيف يمكنك مواجهة هذه الأزمة بالإعتماد على إستراتيجية مناسبة؟
  - أذكر أهم الوسائل الاتصالية لمواجهة هذه الأزمة؟

بالتوفيق