

# قائمة المراجع

obeikandi.com

## أولاً: المراجع العربية

### (أ) - الكتب العربية:

- ١- أبو قحف، عبد السلام (١٩٩٧)، " أساسيات الإدارة الاستراتيجية " ط ٢، الاسكندرية، الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٢- البادي، محمد (١٩٩١)، "المشكلات المهنية في العلاقات العامة " ط١، القاهرة، الانجلو المصرية.
- ٣- البادي، محمد (١٩٩٢)، " العلاقات العامة ووظائف الإدارة العليا "، القاهرة، الانجلو المصرية.
- ٤- الحسيني، السيد (١٩٨١)، " النظرية الإجتماعية ودراسة التنظيم "، ط٣، القاهرة، دار المعارف.
- ٥- الحملاوي، محمد رشاد (١٩٩٣)، " إدارة الأزمات : تجارب محلية وعالمية " ط ١، القاهرة، مكتبه عين شمس.
- ٦- الحملاوي، محمد رشاد (١٩٩٩)، " دور الاتصالات في إدارة الأزمات " القاهرة، مكتبه عين شمس.
- ٧- الطيب، حسن أبشر (١٩٩٢)، " إدارة الكوارث "، ط ١، ميدلايت المحدودة، لندن.
- ٨- الهواري، سيد (١٩٩٨)، " الموجز في إدارة الأزمات، أصول التشخيص والقياس والتخطيط والسيطرة " ط١، القاهرة، مكتبه عين شمس.
- ٩- جوده، محفوظ أحمد (١٩٩٧)، " إدارة العلاقات العامة : مفاهيم وممارسات"، القاهرة، مؤسسه زهران للنشر والتوزيع.
- ١٠- شريف، مني (١٩٩٨)، " إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء "، القاهرة.
- ١١- شومان، محمد علي (١٩٩٨)، " دور الإعلام في تكوين الرأي العام : حرب الخليج نموذجاً"، القاهرة، المتنتدي العربي للدراسات والنشر.
- ١٢- شومان، محمد علي (٢٠٠٢)، " الإعلام والأزمات : مدخل نظري وممارسات عملية "، ط١، القاهرة، دار الكتب.

- ١٣- عبد الحميد، محمد (٢٠٠٠)، " البحث العلمي في الدراسات الإعلامية"، ط١، القاهرة، عالم الكتب.
- ١٤- عجوة، على (١٩٨٣)، " الأسس العلمية للعلاقات العامة"، ط٢، القاهرة، عالم الكتب.
- ١٥- عجوة، على (٢٠٠٢)، "العلاقات العامة والصورة الذهنية"، القاهرة، عالم الكتب.
- ١٦- علام، اعتماد (١٩٩٤)، " دراسات في علم الاجتماع التنظيمي"، ط١، القاهرة، الانجلو المصرية.
- ١٧- مصطفى، احمد سيد (١٩٩٩)، " تحديات العولمة والتخطيط الاستراتيجي، رؤية مدير القرن الحادي والعشرين " ط٢، القاهرة، دار الكتب.
- ١٨- نعيم، سمير (١٩٨٦)، " المنهج العلمي في البحوث الاجتماعية"، ط٣، القاهرة، مكتبه سعيد رأفت.
- ١٩- هنسلو، فيليب (٢٠٠٣)، " العلاقات العامة للجميع"، ترجمة: تيب توب لخدمات التعريب والترجمة، ط١، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- ٢٠- هويدا مصطفى (٢٠٠٠)، " دور الإعلام في الأزمات الدولية : دراسة حاله للإدارة الإعلامية لحرب الخليج"، القاهرة، مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر.
- ٢١- وهبي، سحر (١٩٩٦)، " بحوث في الإتصال"، ط١، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- ٢٢- يوسف، محمود (٢٠٠٢)، " دراسات في العلاقات العامة المعاصرة"، القاهرة، كلية الإعلام.

### (ب) الدوريات العربية:

- (١) الباز، عفاف محمد (٢٠٠٢)، " دور القيادة الإبداعية في إدارة الأزمات"، مجلة النهضة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، العدد الحادي عشر، ص ص ٥٤-٨٢.

- ٢) الرهوان، محمد حافظ (٢٠٠٣)، " إدارة الأزمات الاقتصادية الدولية وفقا لأسلوب التدخل الإستراتيجي المخطط في أسواق رأس المال "، مجلة النيل، الهيئة العامة للإستعلامات، العدد ٨٢، ص ص ٤٠-٥٢.
- ٣) العربي، عثمان (١٩٩٩)، " اتصالات الأزمة : مسح وتقييم للتطورات النظرية فيها "، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، كلية الإعلام، العدد الخامس، ص ص ٩٣-١٥١.
- ٤) القليني، سوزان (١٩٩٨)، " مدى اعتماد الصفوة المصرية على التلفزيون وقت الأزمات : دراسة حالة على حادث الأقصر "، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الرابع، ص ص ٣٣-٦٤.
- ٥) القليني، سوزان، حسن، حمدي (٢٠٠٣)، " المصدقية الغائبة في الحرب الإعلامية "، جريدة الأهرام، العدد الصادر في ٢٦ مارس، ص ١٣.
- ٦) بهنسي، السيد (٢٠٠٠)، " مدى اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات : دراسة ميدانية على طلاب الجامعات "، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، العدد الرابع، ص ص ٣-٣٢.
- ٧) حسين، سمير محمد (١٩٩٧)، " ارتباط تطور العلاقات العامة بتطور الفكر الإداري "، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الأول في يناير.
- ٨) دياب، مغاوري شحاتة (٢٠٠٣)، " نحو إستراتيجية عربية لمواجهة الكوارث "، جريدة الأهرام العدد الصادر في ٢٠ مارس، ص ١٣.
- ٩) رسلان، أحمد فؤاد (٢٠٠٣)، " إدارة الأزمات الدولية : الإطار المفاهيمي والجوانب التنظيمية "، مجلة النيل، الهيئة العامة للإستعلامات، العدد (٨٢)، ص ص ١٤-٣٤.
- ١٠) شومان، محمد على (٢٠٠١)، " إشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات والكوارث "، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، العدد الثالث، المجلد الثاني، ص ص ١٤٩-١٧١.
- ١١) عبد الموجود، جابر محمد (٢٠٠٠)، " العلاقات العامة وإتصالات الأزمة : دراسة تطبيقية نظرية "، مجلة البحوث الإعلامية، جامعة الأزهر، العدد الرابع عشر، ص ص ٢١٣-٢٤٨.

- ١٢) فريد، كريمان (١٩٩٩)، " تقييم كفاءة الاتصالات في إدارة الأزمة "، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد السادس، ص ص ٤٤-١.
- ١٣) يوسف، محمود (١٩٩٨)، " المعالجة الإعلامية للقصف الأمريكي للسودان وأفغانستان : دراسة تطبيقية مقارنة على شبكة CNN الأمريكية والفضائية السودانية "، المجلة العلمية كلية الآداب، جامعة المنيا، العدد الثلاثون، ص ص ٤٤٩-٣٩٩.
- ١٤) يوسف، محمود (١٩٩٩)، " إحتياجات الصحفيين من مسئولي العلاقات العامة عند حدوث الأزمات "، مجلة كلية الآداب، جامعة الزقازيق، العدد ٢٦، ص ص ١٨٣-١٣٧.

### ج) ندوات ومؤتمرات علمية:

- ١- البكري، فؤاده (١٩٩٩)، " دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات: دراسة تحليلية لإحدى أزمات مصر للطيران " المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات، كلية التجارة، جامعه عين شمس، بحث رقم (٤٠)، ص ص ٢٢١-٢٣٩.
- ٢- برغوت، علي محمد (٢٠٠٢)، " دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات الجامعية "، المؤتمر السنوي السابع لإدارة الأزمات، كلية التجارة، جامعه عين شمس، بحث رقم (٢٣) ص ص ٥٧٥ - ٥٩٧.
- ٣- شومان، محمد علي (١٩٩٩)، " إدارة الصحف المصرية لكارثة قطار كفر الدوار : دراسة تحليلية لعينه من الصحف القومية والحزبية "، المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات، كلية التجارة، جامعه عين شمس، المجلد الثاني، بحث رقم (٥١)، ص ص ٥٠٣ - ٥٥٩.
- ٤- عبد اللاه، عزه عبد العزيز (١٩٩٧)، " إدارة الصحافة المصرية لأزمة القدس، دراسة حاله لمستوطنة هارحوما بجبل أبو غنيم "، المؤتمر السنوي الثاني للأزمات والكوارث، كلية التجارة، جامعه عين شمس، المجلد الثالث، بحث رقم (٥٠)، ص ص ١١٠ - ١٣٦.
- ٥- علام، إعتد (١٩٩٧)، " استخدام النماذج في دراسة البنية الاجتماعية للتنظيمات: رؤية منهجية "، ندوة : قضايا منهجية معاصرة في علم الاجتماع

والأنثروبولوجيا، تحرير: محمود الكري، أعمال الندوة السنوية الرابعة قسم الاجتماع، جامعة القاهرة، ص ص ١٦١ - ٢٠٢.

#### د) موسوعات

١- موسوعة المجالس القومية المتخصصة (٢٠٠١)، "مواجهه الأزمة الأخلاقية والسلوكية"، المجلد ٢٧، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، المكتبة العامة، ص ص ٧٣٥ - ٧٤٧.

#### هـ) رسائل علمية:

- ١- برغوت، علي محمد (٢٠٠٣)، " دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات"، رسالة ماجستير، القاهرة، جامعه الدول العربية، معهد البحوث والدراسات العربية، قسم الدراسات الإعلامية
- ٢- عبد المجيد، قدرى علي (٢٠٠٢)، " دور الاتصال في إدارة الأزمات، دراسة حالة علي حادث الأقصر الإرهابي عام ١٩٩٧"، رسالة ماجستير، جامعه القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان.

## ثانياً: المراجع الأجنبية:

### (أ) الكتب الأجنبية :

- ١) Albrecht, Steve (١٩٩٦), “ Crisis Management For Corporate Self Defense”, Amacom, New York .
- ٢) Barton, Laurence (١٩٩٣), “Crisis in Organizations: Managing and Communicating in the Heat of Chaos”, College Division South , Western Publishing Co., Ohio.
- ٣) Benoit , William (١٩٩٥), “ Accounts, Excuses, Apologies: A Theory Of Image Restoration Strategies”, Albany, state university of New York press.
- ٤) Black, Sam (١٩٩٥), “The Practice Of Public Relations” , ٤<sup>th</sup> ed., butter worth Heine Manne, New york.
- ٥) Bland, Michael (١٩٩٨), “Communicating Out Of A Crisis, Macmilling Press LTD, London.
- ٦) Booth, Simon (١٩٩٣), “Crisis Management Strategy: Competition And Change In Modern Enterprises”, Route Ledge, London and New York.
- ٧) Caponigro, Jeffrey (٢٠٠٠), “ The Crisis Counselor: A Step By Step Guide To Managing A Business Crisis”, Contemporary Books, New york.
- ٨) Cutlip, Scott, Center, A. & Bromm, Glen (١٩٩٤), “Effective Public Relations” , ٧<sup>th</sup> ed., Prentice Hall International, Inc, New jersey.

- ٩) Dunkerly, D. (١٩٧٢). "The Study of Organizations", London; Routledge & kegan paul.
- ١٠) Fearn Banks, Kathleen (١٩٩٦), " Crisis Communications: A Case Book Approach", Lawrence Erlbaum Associates, Inc., New york.
- ١١) Gottschalk, Jack (١٩٩٣), "Crisis Response In Side Stories On Managing Image Under Siege", Visible Ink Press, London .
- ١٢) Harrison, Shirley (١٩٩٩), "Disasters And The Media: Managing Crisis Communications", Macmillan Press, LTD, London.
- ١٤) Heath, Robert (١٩٩٧), "Strategic Issues Management: Organizations And Public Policy Challenges" Thousand Oaks, Ck: Sage.
- ١٥) Heath, Robert (٢٠٠١) , " Hand Book of public Relations", Sage Publications, Inc. New york .
- ١٦) Kitchen, Philip (١٩٩٧), "Public Relations Principles And Practice", International Thomson Publishing Company , New york .
- ١٧) Lesly, Philip (١٩٩١), "The Hand Book Of Public Relations And Communications" , ٤ Th ed., MC Graw-Hill Book Company (UK) Limited , New york.
- ١٨) Mogal, Leonard (١٩٩٣), "Making It In Public Relations : An Insider's Guide To Career Opportunities" , Macmillan Publishing Company, New york .
- ١٩) Myers, Kenneth (١٩٩٣), "Total Contingency Planning For Disasters", John Wiley & sons , Inc, New york and London .
- ٢٠) Nudell , Mayer & Antokol, Norman (١٩٨٨) , " The Hand Book For Effective Emergency And Crisis Management", Lexington Books, New york .

- ٢١) Reid, Janine (٢٠٠٠), “Crisis Management: Planning And Media Relations For The Design And Construction Industry”, John Wiley & Sons, Inc., New york and London .
- ٢٢) Roberts, Albert (١٩٩٥), “ Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, And Research”, Wads worth Publishing Com., California.

(ب) الدوريات الأجنبية:

- ١) Adams, William (٢٠٠٠), “Responding to The Media During A Crisis: It’s What You Say And When You Say It” , Public Relations Quarterly, vol. ٤, N.١, pp.٢٦ ٢٨.
- ٢) Benoit William (١٩٩٧), “Image Repair Discourse And Crisis Communication”, Public Relations Review, vol. ٢٣, No.٢, pp.١٧٧ ١٨٦.
- ٣) Birch, John (١٩٩٤), “New Factors In Crisis Planning And Response”, Public Relations Quarterly, Vol. ٣٩, No. ١, pp.٣١ ٣٤.
- ٤) Bronn, Peggy Simcic & Olson, Erik (١٩٩٩), “ Mapping The Strategic Thinking Of Public Relations Mangers In A Crisis Situation An Illustrative Example Using Conjoint Analysis”, Public Relations Review, Vol. ٢٥, No. ٣, pp.٣٥١-٣٦٨.
- ٥) Burnett, John (١٩٩٨), “A Strategic Approach To Managing Crises”, Public Relations Review, Vol. ٢٤, No.٤, PP.٤٧٥ –٤٨٨.
- ٦) Connell, Gina (٢٠٠٢), “Communicating In A Crisis”, Communication World, Vol.١٩, No. ٦ pp. ١٨-٢٢.
- ٧) Coombs, Timothy (١٩٩٩), “Information And Compassion In Crisis Responses: A Test Of Their Efforts”, Journal Of Public Relations Research , Vol. ١١, No. ٢, pp. ١٢٥ ١٤٣.

- ٨) Coombs, Timothy (٢٠٠٠), “ An Empirical Analysis Of Image Restoration: Texaco’s Racism Crisis”, Journal of Public Relations Research, Vol.١٢, No. ٢, pp. ١٦٣ - ١٧٩
- ٩) Deveney, John (٢٠٠٢), “Lessons Learned: Creating A Comprehensive Crisis And Response Plan Post- Sept.١١”, Communication World, Vol.١٩, No.٦, PP. ٢٢٤-٢٤.
- ١٠) Duke, Shearlean & Masland , Lynne (٢٠٠٢), “Crisis Communications By The Book”, Public Relations Quarterly, Vol. ٤٧, No. ٣ , PP. ٣٠-٣٦.
- ١١) Dyer , Samuel Coad (١٩٩٥), “ Getting People Into The Crisis Communication Plan”, Public Relations Quarterly, Vol. ٤٠, No.٣,pp. ٣٨-٤١.
- ١٢) Fitz Patrick , kathy & Rubin , Maureen Shubow (١٩٩٥), “Public Relations VS. Legal Strategies in Organizational Crisis Decisions”, Public Relations Review , Vol. ٢١, No. ١, PP.٢١٣-٢١.
- ١٣) Guillebeau , Julie (١٩٨٩), “Crisis Management : A Case Study In The Killing of An Employee”, Pubic Relations Quarterly, Fall, No.٣, PP. ١٩٤-١٩.
- ١٤) Guth, David (١٩٩٥) , “ Organizational Crisis Experience And Public Relations Roles”, Public Relation Review, Vol. ٢١, No.٢ , PP. ١٢٣-١٣٦.
- ١٥) Hearit , Keith Michael (١٩٩٤), “Apologies and public Relations Crises At Chrysler, Toshiba, and Volvo” Public Relations Review, Vol. ٢٠, No.٢, PP. ١١٣-١٢٥.
- ١٦) Hearit , Keith Michael, (١٩٩٦), “ The Use Of Counter – Attack In Apologetic Public Relations Crises : The Case Of General Motors

- Vs. Date line NBC” , Public Relations Review, Vol. ٢٢, No. ٣, pp. ٢٣٣ – ٢٤٨.
- ١٧) Herrero, Alfonzo Gonzalez & Pratt, Cornelius (١٩٩٦), “An Integrated Symmetrical Model For Crisis Communications Management”, Jornal Of Punlic Relations Research, Vol. ٨, No. ٢, pp. ٧٩ – ١٠٥.
- ١٨) Herrero, Alfonzo Gonzalez & Pratt, Cornelius (١٩٩٨) , “Marketing Crises In Tourism: Communication Strategies In The United States And Spain”, Public Relations Review, Vol. ٢٤, No. ١, PP. ٨٣-٩٧.
- ١٩) Hutton, James (١٩٩٩), “ The Definition, Dimensions, And Domain Of Public Relations”, Public Relations Review, Vol. ٢٥ , No. ٢ ,PP. ١٩٩ ٢١٤.
- ٢٠) Iyengar, Shanto & Simon, Adams (١٩٩٣), “News Coverage Of The Gulf Crisis And Public Opinion : A Study Of Agenda-Setting, Priming, And Framing”, Communication Research , Vol. ٢٠ , No. ٣ .
- ٢١) Kauffman , James (١٩٩٧), “ NASA In Crisis : The Space Agency’s Public Relations Efforts Regarding The Hubble space Telescope”, Public Relations Review, Vol. ٢٣, No. ١ , PP. ١ ١٠.
- ٢٢) Lukaszewski, James (١٩٩٧),” Establishing Individual And Corporate Crisis Communication Standards: The Principles And Protocols”, Public Relations Quarterly, Vol. ٤٢, No.٣, PP. ٧ ١٤.
- ٢٣) Mallozzi, Cos (١٩٩٤), “ Facing The Danger Zone In Crisis Communications”, Risk Management, Vol. ٤١, No. ١.

- ٢٤) Marra, Francis (١٩٩٨) , “ Crisis Communications Plans: Poor Predictors Of Excellent Crisis Public Relations” Public Relations Review, Vol. ٢٤, No. ٤ , PP. ٤٦١ ٤٧٤.
- ٢٥) Martinelli, kathleen & Briggs, William (١٩٩٨), “Integrating Public Relations And Legal Responses During A Crisis: The Case Of Odwalla, Inc.” , Public Relations Review, Vol. ٢٤, No. ٤, PP. ٤٤٣ ٤٦٠.
- ٢٦) Mitroff, jan & Alpasian , Murat(٢٠٠٣), “Coping With A Crisis Century: American Thought”, USA Today Magazine, Vol. ١٣١. No. ٢٦٩٤, PP. ١٨ ١٩.
- ٢٧) Murphy , Priscilla (١٩٨٧), “ Using Games As A Model For Crisis Communications”, Public Relations Review, Vol. Xiii, No. ٤, PP. ١٩ ٢٨.
- ٢٨) Murphy, Priscilla (١٩٩٦), “Chaos Theory As A Model For A Managing Issues And Crises”, Public Relations Review, Vol. ٢٢, No. ٢, PP. ٩٥ ١١٣.
- ٢٩) Parker, Elliott (٢٠٠٣), “ PR Relationship Maintenance Strategies On Web Sites” , Elliott.  
S.parker@CMICH.EDU, sat, ٢٧.sep., AEGJMC Conference Papers, PP. ١ ١٧.
- ٣٠) Paul, MaryJae(٢٠٠١), “Interactive Disaster Communication On The Internet: A Content Analysis Of Sixty-Four Disaster Relief Home Pages”, Journalism & Mass Communication Quarterly, Vol. ٧٨. No. ٤, pp. ٧٣٩ – ٧٥٣.
- ٣١) Penrose , John (٢٠٠٠), “ The Role Of Perception In Crisis Planning”, Public Relations Review, Vol. ٢٦, No. ٢, PP. ١٥٥ ١٧١.

- ٣٢) Pines, Wayne (٢٠٠٠), “ Myths of Crisis Management” , Public Relations Quarterly, Vol. ٤٥, No.٣, PP. ١٥ ١٧.
- ٣٣) Samansky, Arthur (٢٠٠٢), “ Run: That’s Not The Crisis Communications Plan You Need”, Public Relations Quarterly, Vol. ٤٧, No. ٣, PP. ٢٥ ٢٨.
- ٣٤) Smudde, pete (٢٠٠١) , “ Issue or crisis: A Rose By Any Other Name”, Public Relations Quarterly, Vol. ٤٦, No.٤, pp. ٣٤ ٣٦.
- ٣٥) Stanton, Peter (٢٠٠٢), “ Ten Communications Mistakes You Can Avoid When Managing A Crisis”, Public Relations Quarterly, Vol. ٤٧., No.٢ , PP. ١٩ ٢٢.
- ٣٦) Tuggle, Charlie (١٩٩١), “Media Relations During Crisis Coverage The Gainesville Student Murders”, Public Relations Quarterly, Vol. ٣٦, No. ٢, pp. ٢٣ ٢٨.
- ٣٧) Vercic, Dejan & Others (٢٠٠١), “ On The Definition Of Public Relations : A European View”, Public Relations Review, Vol. ٢٧, No. ٤, pp. ٣٧٣ ٣٨٧.
- ٣٨) Vincent, Richard (٢٠٠٠), “A Narrative Analysis of VS Press Coverage of Slobodan Milosevic And The Serbs In Kosovo” European Journal of communication, Vol. ١٥, No.٣.
- ٣٩) Wilkins, Lee & Patterson, Philip (١٩٨٧), “ Risk Analysis And The Construction Of News” , Journal Of Communication, Vol. ٣٧.
- ٤٠) Williams, David & Olaniran, Bolanle (١٩٩٨), “ Expanding The Crisis Planning Function: Introducing Elements Of Risk Communication To Crisis Communication Practice”, Public Relations Review, Vol. ٢٤, No. ٣, pp. ٣٨٧ ٤٠٠.

(ج) رسائل أجنبية :

- ٤١) Marra, Francis (١٩٩٢), “Crisis Public Relations: Theoretical Model”, Unpublished Doctoral Dissertation, The University Of Maryland, College park.