

قائمة الملاحق

obeikandi.com

ملحق رقم (١) بيان بالمقابلات الحرة مع المسؤولين بمؤسسات النقل، ومصادر جمع البيانات

المادة الوثائقية في مجال إدارة الأزمات	تاريخ المقابلة	الوظيفة التي يشغلها	أشخاص المقابلات الحرة	رقم المبحوث	اسم المؤسسة	م
*استراتيجية الوزارة في إدارة الأزمات . *ملحق التعليمات في إعداد خطط إدارة الأزمات *التشريعات الصادرة عن منظمة الإياتا IATA وغيرها *السيناريو المتبع في إدارة الأزمات .	الاثنين ٢٠٠٤/٦/١٤	مدير عام إدارة العلاقات العامة	ع-أ	١-١	وزارة الطيران المدني	١
	الخميس ٢٠٠٤/٦/٧	مدير إدارة العلاقات الخارجية	س-أ	٢-١		
	الخميس ٢٠٠٤/٤/١	مدير عام الإدارة العامة لمراكز العمليات وإدارة الأزمات	خ-أ	٣-١		
	الأربعاء ٢٠٠٤/٦/٢٠	مدير عام الإدارة المركزية لتحليل حوادث الطيران	م-ج	٤-١		
*خطة الطوارئ وإدارة الأزمات. *دليل اتصالات الأزمة حسب التشريعات الدولية Crisis Communication s Mannaul	الثلاثاء ٢٠٠٤/٦/٢٩	المستشار الإعلامي للوزير	ر-ي	٥-١	الشركة القابضة لصناعات الطيران	٢
	الخميس ٢٠٠٤/٧/١٥	مدير عام إدارة العلاقات العامة بالشركة للخطوط الجوية	ف-م	١-٢		
	الأربعاء ٢٠٠٤/٤/١٤	مدير عام العلاقات العامة بالشركة أثناء حادث سقوط الطائرة المصرية في أمريكا ١٩٩٩ .	ع-ح	٢-٢	الشركة القابضة لصناعات الطيران	٢
	الخميس ٢٠٠٤/٨/٥	مدير إدارة الأزمات بمركز العمليات المتكامل	ع-م	٢-٢		

م	اسم المؤسسة	رقم المبحوث	أشخاص المقالات الجرة	الوظيفة التي يشغلها	تاريخ المقابلة	المادة الوثائقية في مجال إدارة الأزمات			
٣	الشركة القابضة للمطارات والملاحة الجوية	١-٣	ك-ن	مدير إدارة العلاقات العامة	الأربعاء ٢٠٠٤/٣/١٠	المادة الوثائقية في مجال إدارة الأزمات			
٤	شركة ميناء القاهرة الجوي	١-٤	ف-س	مدير عام الإدارة العامة للعلاقات العامة والاستعلامات	الخميس ٢٠٠٤/٧/١	الأمم المتحدة خطة الطوارئ وإدارة الأزمات بالمطار إعداد: جلال ضياء الدين مصطفى ، مدير مركز الأزمات بالمطار. يناير ٢٠٠٢ .			
							٢-٤	مدير إدارة الإعلام	الأحد ٢٠٠٤/٧/٤
							٣-٤	مدير إدارة العلاقات الخارجية	الأحد ٢٠٠٤/٧/٤
							٤-٤	مدير مركز الأزمات	الثلاثاء ٢٠٠٤/٧/٢٠
							٥-٤	مدير غرفة العمليات وإدارة الأزمات	الثلاثاء ٢٠٠٤/٧/٢٠
٥	ديوان عام وزارة النقل	١-٥ ٢-٥	أ-ع ح-ج	مدير إدارة العلاقات العامة أمين عام وزارة النقل	السبت ٢٠٠٤/٣/٦ الاثنين ٢٠٠٤/١٢/٦	الأمم المتحدة خطة الطوارئ وإدارة الأزمات			
٦	الهيئة العامة لتخطيط مشروعات النقل	١-٦	ط-خ	رئيس مجلس إدارة الهيئة ونائب الوزير للجنة إدارة الأزمات	الثلاثاء ٢٠٠٤/٤/٢٠	قرار وزير النقل رقم ٤٥٢ لسنة ٢٠٠٢ بتشكيل لجنة إدارة الأزمات .			
							٢-٦	باحث اقتصادي بالهيئة	الثلاثاء ٢٠٠٤/٤/٢٠

م	اسم المؤسسة	رقم المبحوث	أشخاص المقالات الجرة	الموظفة التي يشغلها	تاريخ تقابلية	المادة الوثائقية في مجال إدارة الأزمات
٧	الهيئة القومية لسكك حديد مصر	١-٧	ن.أ	مدير إدارة العلاقات العامة	الاثنين ١٠/٥/٢٠٠٤	* الكتيب الإرشادي : دليل السلامة والصحة المهنية
		٢-٧	ح.س	نائب رئيس مجلس الإدارة	السبت ٨/٥/٢٠٠٤	
		٣-٧	ح.ب	مدير الهيئة لشئون تجارية	الأحد ١٦/٥/٢٠٠٤	
٨	الهيئة العامة للنقل النهري	١-٨	م.م	مدير إدارة العلاقات العامة	السبت ٢٠/٢/٢٠٠٤	
٩	جهاز مترو الأنفاق	١-٩	م.أ	رئيس الجهاز	الثلاثاء ٤/٥/٢٠٠٤	
١٠	شركة الإتحاد العربي للنقل البري والبحري	١-١٠	م.ش	مدير إدارة العلاقات العامة	الثلاثاء ٨/٦/٢٠٠٤	
١١	الشركة القابضة للنقل البري	١-١١	م.س	مدير إدارة العلاقات العامة	الأحد ٣٠/٥/٢٠٠٤	
١٢	الشركة القابضة للنقل البحري	١-١٢	م.ع	مدير عام إدارة العلاقات العامة	الثلاثاء ٣/٢/٢٠٠٤	
١٣	الشركة القابضة لمشروعات الطرق والكباري والنقل البري	١-١٣	م.ص	مدير إدارة العلاقات العامة	الاثنين ٢٢/٢/٢٠٠٤	
		٢-١٣	أ.ع	نائب مدير إدارة العلاقات العامة	الاثنين ٢٢/٢/٢٠٠٤	
١٤	هيئة النقل العام بالقاهرة الكبرى	١-١٤	م.ز	مدير عام إدارة العلاقات العامة	الاثنين ١٥/٣/٢٠٠٤	
		٢-١٤	أ.م	مدير الأمن الصناعي	الثلاثاء ١٦/٣/٢٠٠٤	

ملحق رقم (٢)

استراتيجية وزارة الطيران المدني لمواجهة الأزمات والكوارث^(١)

- ١- انتهاج مبدأ الوقاية خير من العلاج من خلال تطبيق قياسات السلامة والجودة الشاملة وحماية البيئة والمجتمع المحيط.
- ٢- الاستعداد المبكر لمواجهة الأزمات والأحداث الطارئة من خلال إعداد خطط الطوارئ وتأهيل وتدريب الكوادر البشرية ومراقبه كفاءة الأداء ومعدلات التشغيل اليومية بما يتوافق مع طبيعة النشاط .
- ٣- تعظيم الإيجابيات ووضع الضوابط للتغلب علي السلبيات في المجالات التخصصية من خلال جعل الوقاية وجودة الأداء ضمن إجراءات العمل اليومي.
- ٤- إختبار منظومة إدارة الأزمات والأحداث الطارئة من خلال تنفيذ التفتيشات والتجارب العملية الجزئية والشاملة .
- ٥- تفويض صلاحيات اتخاذ القرار علي كافة المستويات بما يتوافق مع طبيعة النشاط لضمان تحقيق التسلسل المنطقي المتدرج تصاعديا لبدأ التعامل مع الأزمات والأحداث الطارئة باستخدام الإمكانيات الذاتية في موقع الحدث ، ثم الاستعانة بالامكانيات المتاحة علي المستوي القومي أو الدولي .
- ٦- تحقيق التوافق والموائمة مع متطلبات المنظومة القومية لإدارة الأزمات والأحداث الطارئة برئاسة مجلس الوزراء .
- ٧- تطبيق المعايير والقواعد القياسية وأساليب العمل الموصي بها محليا ودوليا في مجال تأمين سلامة الطيران المدني .
- ٨- التطبيق العملي للخبرات المكتسبة والدروس المستفادة علي المستوي المحلي والدولي في مجال مواجهة الأزمات والكوارث .

^(١) الإدارة العامة لمراكز العمليات وإدارة الأزمات - وزارة الطيران المدني فبراير ٢٠٠٤

الأسلوب (السيناريو) المتبع حالياً للتعامل مع الأزمات والكوارث

١- تحقيق التسلسل المنطقي التصاعدي للتعامل مع الأزمات والكوارث لتبدأ المواجهة باستخدام الإمكانيات الذاتية للجهة المسؤولة في موقع الحدث الطارئ، مع تجميع وتحليل البيانات المتاحة عن الحدث لدعم اتخاذ القرار (الأمثل/الأنسب) طبقاً للإمكانيات المتاحة (الذاتية والمتاحة بالجهات المعاونة) كما هو مدرج بخطة إدارة الأزمات والأحداث الطارئة بالجهات التابعة للوزارة (هيئة - شركة - مطار مدني - ...) التي تعتمد على الآتي:

- أ- الخطط الفرعية والتخصيصية التي تتوافق مع طبيعة النشاط ممثلة في الآتي:
- خطة الطوارئ للمطارات.
 - دليل التشغيل للمؤسسة (هيئة - شركة - مطار - ...).
 - خطط الأمن الوقائية والعلاجية.
 - خطط مواجهة الحريق.
 - خطط منع تسرب الأمراض البوائية والآفات الحشرية إلى داخل البلاد.
 - خطط التخلص من نفايات الطائرات والمطارات.
 - خطط مواجهة الكوارث البيئية والجوية (زلازل - انهيارات - سيول - عواصف -).
 - خطط مواجهة مخاطر الطيور أثناء الطيران على الطائرات والحيوانات الضالة على ممرات الإقلاع والهبوط.
 - خطط الصيانة ومواجهة أعطال المرافق (كهرباء - مياه - صرف صحي).
 - خطط التفتيش وصيانة المعدات وتأهيل العاملين على ضوابط استخدام المعدات بالقرب من الطائرات أو في منطقة عمليات الطيران بالمطارات.
 - خطط مواجهة الأحداث الطارئة لإصابات العاملين والمنشآت والمعدات التابعة.
 - خطط العلاقات العامة والتعامل مع وسائل الإعلام.
 - خطط مواجهة التدخل الغير مشروع في المنشآت والمعدات التابعة.
 - خطط الأمن الصناعي لحماية العاملين أثناء تأدية مهامهم.
 - خطط مواجهة الأحداث الطارئة البيئية والأحوال الجوية.
- ب - تبليغ مجموعة العمل لإدارة الأزمات والأحداث الطارئة على مستوى المؤسسة.

ج - تبليغ الجهات المسؤولة والمعاونة للقيام بالإجراءات اللازمة للمواجهة طبقاً لأنواع وتقسيمات الأزمات والأحداث الطارئة التي تواجهها المؤسسة.

د - تبليغ اللجنة الدائمة لإدارة الأزمات والأحداث الطارئة للتواجد بمركز العمليات لتداول البلاغات ومتابعة إجراءات المواجهة وتحضير البيانات اللازمة لدعم اتخاذ القرار على مستوى اللجنة الدائمة أو اللجنة العليا.

هـ - تبليغ الجهات القانونية وجهات التحقيق الخاصة بكل نوع من الأحداث الطارئة.

و - متابعة تنفيذ الإجراءات الوقائية والعلاجية والتعامل مع كل نوع من الأحداث الطارئة المحتمل أن تواجه الأشخاص - الطائرات - المعدات أو تؤثر بالسلب على تأمين سلامة الطيران المدني.

ز - التأكيد على تنفيذ الضوابط والقواعد الملزمة (أمنية - قانونية - لجان تحقيق فنية - شركات تأمين - مستثمري الطائرات -) عند التعامل مع الأحداث الطارئة للطائرات.

٢- تداول البلاغات عن تطور الأزمة أو الكارثة داخل المؤسسة ومع المستوى الرئاسي الأعلى، والجهات المعاونة ومركز العمليات وإدارة الأزمات بوزارة الطيران المدني لدعم اتخاذ القرار من خلال اللجنة العليا لطلب تقديم المعاونة على مستوى الدولة - الدولي.

٣- الأزمات والكوارث والأحداث الطارئة المحتمل مواجهتها في مجال الطيران المدني كالاتي:

أ - الأحداث المباشرة والغير مباشرة الخاصة بالطائرات ممثلة في الآتي:

- اصطدام - سقوط الطائرات في الجو.
- التدخل الغير مشروع في تأمين سلامة الطيران المدني (متفجرات - رهائن).
- أعطال الطائرات في الجو وعلى الأرض.
- اصطدام المعدات بالطائرات أثناء تقديم الخدمات الأرضية.
- أعطال المساعدات الملاحية بالمطارات - بالمرات الجوية داخل إقليم طيران القاهرة.

- أحداث طارئة للطائرات تتطلب خدمات البحث والإنقاذ.
- اصطدام الطائرات بالطيور في الجو أو بالحيوانات الضالة على ممرات الإقلاع والهبوط.

- التعامل مع المواد والبضائع والحمولات الخطرة.
- تعثر الطائرات على الممرات بالمطارات المدنية نتيجة (عطل - بعد حادث).

ب - الأزمات والكوارث والأحداث الطارئة العامة ممثلة في الآتي:

- ظواهر بيئية خطيرة (زلازل - انهيارات أرضية -).
 - انهيارات (منشآت - كباري - طرق -).
 - ظواهر جوية خطيرة (أمطار غزيرة - سيول - فيضانات - عواصف).
 - أعطال المرافق (كهرباء - مياه - صرف صحي - طرق -).
 - انقطاع - تعطل مصادر الإمداد (بالكهرباء - المياه - الوقود -).
 - حريق بالمنشآت والمعدات التابعة.
 - أعطال شبكات الاتصال ونقل المعلومات.
 - سرقة ونهب وتسلب للمنشآت والمطارات والمعدات التابعة.
 - أحداث التخريب للمنشآت والمطارات والمعدات التابعة.
 - أحداث التجمهر والشغب.
 - أحداث المظاهرات والاعتصام والإضراب عن العمل.
 - انتشار أمراض وبائية أو آفات حشرية - تلوث المياه أو الأطعمة.
 - التلوث الإشعاعي والبيولوجي.
 - إصابات ووفيات الأشخاص نتيجة حوادث.
- ٤- إعداد محاضر لتنسيق التعاون مع الجهات المسؤولة والمعاونة لمواجهة الأزمات والأحداث الطارئة في مجال الطيران المدني.

ملحق رقم (٥)

البيانات الصحفية الصادرة عن قرار مركز إدارة الأزمات بالطار في التجربة الكاملة لإدارة الأزمات يوليو ٢٠٠٤

بيان رقم (١) بعد ١٥ دقيقة من البداية

- في تمام الساعة الحادية عشر صباحا وأثناء إقلاع طائرته شركة فاست إير الرحلة رقم ٣٣٣ من طراز A٣٣٠ والمتجهه إلى زولولاند حدث أن انحرفت الطائرة إلى الجانب الأيسر من الممر ٥ شمال مما أدى إلى تحطمها واشتعال النار بها ونجري حاليا عمليات الإنقاذ وسنوافيكم بالتفاصيل لاحقا .
- تم إغلاق الممر ٥ شمال /٢٣ يمين لحين إشعار آخر وإصدار إعلان طيارين بذلك .
- تم تخفيض درجة الاستعداد بالمطار ككل لإعمال مكافحة الحريق والإنقاذ إلى الفئة رقم ٧ .
- تم تحويل الحركة إلى مواقع غير متأثرة بالحادث .
- تم الإعلان عن الممر ١٦/٣٤ كممر احتياطي للممر ٥ يمين .

بيان رقم (٢) بعد ١٠ دقائق من البيان الأول.

- تم الانتهاء من أعمال الإطفاء والإنقاذ وجاري حاليا حصر ونقل الضحايا وتقديم الخدمات الطبية حيث كان علي متن الطائرة ٤٢ راكب من جنسيات مختلفة بالإضافة إلى الطاقم المكون من ٨ أفراد .
- تم رفع درجه استعداد المطار لإعمال مكافحة الحريق والإنقاذ إلى الفئة رقم ٩ (الفئة العادية) .
- حركة الطيران بالمطار عاديه .

بيان رقم (٣) بعد ٢٥ دقيقة من البيان الثاني

- تم الانتهاء من أعمال الإطفاء وإنقاذ وحصر ضحايا الحادث وفيما يلي قائمه بأسماء الضحايا :

بيان رقم (٤) بعد ساعة ونصف من الحادث

- تم أزاحه جسم الطائرة جزئيا عن مسار الممر ٥ شمال والتفتيش علي جسم الممر واصبح صالحا الاستخدام .

ملحق رقم (٦)

نموذج استطلاع رأي حول تقييم الأداء أثناء إدارة الأزمات والاحداث الطارئة

مقدمه:

- يتطلب استيفاء هذا النموذج الدقة والموضوعية والوضوح في التعبير عن (الوقائع / الأشخاص / الإجراءات / النواحي ذات الأهمية الخاصة /.....)
- تتولى مجموعه العمل لإدارة الأزمات والاحداث الطارئة دراسة وتحليل الآراء والمقترحات والإيجابيات والسلبيات التي ترد من الجهات المختلفة ، بناء علي الخبرات العملية والمواجهة الفعلية للمواقف الطارئة ، وتمثل نتائج التحليل الخطوة الأولى لتنمية الإيجابيات وتلافي السلبيات وتطوير الإجراءات وزيادة فعالية الخطط للوقاية من الآثار السلبية للأزمات والاحداث الطارئة المحتملة في امستقبل .

بنود التقييم^(١)

- ١- الاسم (اختياري) : التاريخ /
- ٢- الجهة التابع لها : تليفون /
- ٣- طبيعة الأزمة / الموقف الطارئ:
- ٤- استعرض السبب في رضاك أو عدم رضاك أثناء مواجهه الأزمة / الموقف الطارئ:
- ٥- ما تقديرك لدور الجهة التابع لها في مواجهة الأزمة / الموقف الطارئ
- ٦- ما تقديرك لدور الجهات المعاونة في مواجهه الأزمة / الموقف الطارئ .
- ٧- ما تقديرك لدور وسائل الإعلام علي الرأي العام .
- ٨- تعليقات إضافية (إيجابيات - سلبيات) :

(١) التعليمات العامة لإعداد خطط الطوارئ وإدارة الأزمات للجهات العاملة في مجال الطيران المدني

يونية ٢٠٠٤

ملحق رقم (٧)

نموذج بيان صحفي^(١)

عن حادث/ أزمة/كارثة/حادث طارئ

في مجال أنشطة الطيران المدني

-
- × الجهة المعنية بالواقعة / بالحادث
 - × البيان رقم :-----
 - × الساعة :----- يوم / / ٢٠٠
 - × طبيعة الحادث (ماذا حدث) :
 - × مكان وقوع الحادث :
 - × متي وقع الحادث (الساعة والتاريخ) :
 - × الأسباب المبدئية للحادث (ذكر الحقائق فقط) :
 - × الإجراءات التي تم اتخاذها
 - × النتائج المترتبة علي الحادث:
 - × عدد القتلى أو المصابين (لا تذكر الأسماء إلا بعد أخطار اقرب الأقارب للمصاب /المتوفى) :
 - × الجهات التي تتأثر بالحادث :
 - × الجهات المسؤولة والمعاونة التي اشتركت :

(١) ملحق التعليمات العامة لإعداد خطط الطوارئ وإدارة الأزمات للجهات العاملة في مجال الطيران

المدني - يونيه ٢٠٠٤

- × جهات التحقيق القانونية والفنية المشاركة :
× معلومات إضافية :

سلطة الطيران المدني المصري - الإدارة العامة لمركز العمليات وإدارة الأزمات

ملحق رقم (٨)

النموذج الشامل

لمراجعة خطط الطوارئ وإدارة الأزمات

جهة إعداد الخطة : التاريخ : / / ٢٠٠

م	البيان	رقم الصفحة	مستكمل	غير مستكمل	لا ينطبق	ملاحظات
	أعطال المرافق والخدمات					
	قائمة ببيانات الاتصال بالجهات المعنية					
	بأعطال المرافق والخدمات					
	الإجراءات التي تتخذ عند وقوع أعطال					
	المرافق ومصادر الطاقة					
	تدريب الأشخاص على التعامل مع أعطال					
	المرافق والخدمات					
	التنسيق التعاون في مجال التعامل مع أعطال					
	المرافق والخدمات					
	مراجعة واعتماد تحديث البيانات سنويا					
	الكوارث الطبيعية والصناعية (زلازل - انهيارات - فيضانات -					
	بيانات الجهات والأشخاص المسؤولين عن					
	حوادث الكوارث الطبيعية والصناعية					
	الإجراءات التي تتخذ عند وقوع حوادث					
	الكوارث الطبيعية والصناعية					
	تنسيق التعاون في مجال التعامل مع الكوارث					
	الطبيعية والصناعية					
	مراجعة واعتماد تحديث البيانات سنويا					
	انتشار وتسرب أمراض (وبائية/ أفات حشرية)					
	بيانات الجهات والأشخاص المسؤولين عن					
	حوادث تسرب أمراض وبائية وأفات حشرية					
	الإجراءات التي تتخذ عند وقوع حوادث تسرب					
	أمراض وبائية وأفات حشرية					
	تدريب الأشخاص على التعامل مع حالات					
	انتشار وتسرب الحشرات والأمراض الوبائية					
	مراجعة واعتماد تحديث البيانات سنوية					

استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث

تلوث الأشخاص/ المعدات/ المنشآت/ البيئة (إشعاعي - بيولوجي - نفايات)				
				بيانات الاتصال بالجهات المسؤولة عن حوادث تلوث إشعاعي وبيولوجي
				الإجراءات التي تتخذ للتعامل مع حالات التلوث الإشعاعي والبيولوجي
				تدريب الأشخاص على التعامل مع حالات التلوث الإشعاعي والبيولوجي
				تنسيق التعاون في مجال التعامل مع حالات التلوث الإشعاعي والبيولوجي
				مراجعة واعتماد تحديث البيانات سنويا

- تمت مراجعة البنود التخصصية بتاريخ: / / ٢٠٠٤ بواسطة:

السيد: الوظيفة: التوقيع:

(إضافة ما يستجد من الحوادث والوقائع والأحداث الطارئة في مجال النشاط)

ملحق بالتعليمات العامة لإعداد خطط الطوارئ وإدارة الأزمات للجهات العاملة في مجال الطيران المدني يونيو ٢٠٠٤

(ملحق رقم ٩)

دليل مقابلة حول موضوع:

استراتيجيات العلاقات العامة

في إدارة الأزمات والكوارث:

نموذج مقترح لإدارة الأزمات والكوارث بقطاع النقل والمواصلات

إرشادات عند استخدام الدليل:

- ١- أن تجري المقابلات مع المسؤولين من الإدارة العليا مباشرة .
- ٢- المرونة في التحدث مع إشعار المبحوث بالأهمية والمسئولية وتشجيعه المستمر للإدلاء بالمعلومات عن الموضوع.
- ٣- يفضل أن تكون المقابلات في شكل موضوعات والابتعاد عن توجيه أسئلة مباشرة تثير القلق والخوف لدى المبحوث .
- ٤- نظرا لطبيعة الموضوع المتعلق بدراسة الأزمات فقد تطلب أن يبدأ الحوار بالتحدث عن بيئة عمل العلاقات العامة داخل مؤسسات النقل ثم مع تطور العلاقة والاندماج في الحوار يتم التحدث في مجال إدارة الأزمات كأحد المستجدات الإدارية بالمؤسسات .
- ٥- إلقاء جو من الطمأنينة و المشاركة مع المبحوث وكأنه والباحث يجتمعان لحل مشكلة مشتركة بينهما وذلك بهدف وضعه في شكل المسئولية تجاه الموضوع والحرص علي تقديم المعلومات والمقترحات.
- ٦- لا يستخدم الدليل باليد أثناء المقابلة ، كما لا يفضل استخدام جهاز تسجيل

وأن يتم تدوين ما دار خلال المقابلة بعد الانتهاء منها بشكل منفرد من قبل الباحث.

٧- أن يتسم الدليل بالرونة والحذف والإضافة ، ويتم تعديل بنوده في ضوء المقابلات التي تتم ، ويستكمل مع الانتهاء من المقابلات .

المحور الأول : الأدوار والخصائص المرتبطة بمسئولي العلاقات العامة داخل مؤسسات النقل :

١- الخصائص الديموجرافية لمسئولي العلاقات العامة من حيث (الاسم والتليفون ، الوظيفة التي يشغلها ، المؤهل الدراسي ، سنوات الخبرة في العمل بالعلاقات العامة ، الدورات التدريبية الحاصل عليها من حيث العدد والنوع)

٢- الجوانب المتعلقة بالهيكل التنظيمي لمباشرة أنشطة العلاقات العامة من حيث مسمي الهيكل التنظيمي ، وتقسيماته ، والإدارات والأقسام التي استحدثت والموقع التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالأدوار التي يمارسها مسئولو العلاقات العامة .

٣- الأدوار الرسمية المسندة لمسئولي العلاقات العامة في مؤسسات النقل، وأوجه الاتفاق والاختلاف فيما بينها ، ومدى استحداث وظائف جديدة نتيجة للتحويلات التنظيمية في قطاعات النقل .

٤- موقف الإدارة العليا من وظيفة العلاقات العامة ورؤيتها في إشراك ممارسيها في مجال إدارة الأزمات.

٥- موقف الممارسين للعلاقات العامة من وظائفهم داخل المؤسسة وإمكانية مشاركتهم في مجال إدارة الأزمات.

المحور الثاني : الإجراءات والأساليب المتبعة في التخطيط لإدارة الأزمات داخل مؤسسات النقل

فيما يخص المؤسسة وإدارات العلاقات العامة بها .

وقد تركزت في الإجراءات التالية :

٦- توصيف الهيكل التنظيمي لإدارة الأزمات .

٧- تكوين لجان وفرق إدارة الأزمات ، وهل مدير العلاقات العامة عضوا بالفريق؟

٨- إعداد خطط مكتوبة لإدارة الأزمات ، ومدى وجود خطة مخصصة لإدارة اتصالات الأزمة ؟

٩- ما مدى مشاركة مسئول العلاقات العامة في إعداد خطط اتصالات الأزمة؟ وما إجراءاتها ؟

١٠- إجراءات الاستعداد بتوقع الأزمات وكيفية التعامل مع الجمهور الداخلي

والخارجي ووسائل الإعلام.

١١- برامج التدريب علي كيفية إدارة الأزمات والسيناريوهات ، وهل يشارك مسئول العلاقات العامة بها ؟

المحور الثالث : الأدوار الفعلية التي شاركت بها إدارات العلاقات العامة في إدارة الأزمات التي

تعرضت لها مؤسسات النقل من قبل :

- ١٢- أشهر الأزمات تأثيرا وانتشارا في الفترة الأخيرة .
- ١٣- دور إدارة العلاقات العامة في حادث قطار الصعيد فبراير ٢٠٠٢ .
- ١٤- دور إدارة العلاقات العامة بشركة مصر للطيران في حادث سقوط الطائرة التابعة للشركة في المحيط الأطلسي بنهاية أكتوبر ١٩٩٩ .
- ١٥- هل تعامل العلاقات العامة مع تلك الأزمات تم من خلال خطط معدة مسبقا أم نتيجة قرارات اتخذت وقت وقوع الأزمة ؟
- ١٦- إجراءات التقييم والتحليل لما تم اتخاذه من أدوار في إدارة الأزمة ؟
- ١٧- رؤية الممارسين للعلاقات العامة والإدارة العليا في تطوير ممارسات العلاقات العامة في إدارة الأزمات والتخطيط لها.