



إلى أمهاتنا...

أحترت الكلمات والحروف في وصفكم فأنتن ينابيع للحب والحنان نهديكم  
أجمل التحايا..

إلى أبائنا...

يامن شجعتمونا على نيل العلم وطلبه وبذلتكم كل غالي ونفيس لتينروا الدرب  
تعجز الأقلام عن شكركم أطال الله أعماركم و حفظكم وأعاننا على بركم  
والإحسان إليكم..

إلى الأساتذة....

الدكتور عبد المولى موسى

الدكتور عبد الله فتحي عبدالله.

أستاذ أسامة حسب الرسول.

إلى كل من ساهم في إنجاح هذا العمل

أخواتنا إخواننا وزميلاتنا...

يا من يحملون شعلة العلم وحب التعلم.

نهديكم جميعاً بحثنا المتواضع..

## الشكر والعرفان

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب  
الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير بأذلين بذلك جهوداً كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة  
من جديد ...

وقبل أن نمضي تقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة ...

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة ...

إلى جميع أساتذتنا الأفاضل.....

'كن عالماً .. فإن لم تستطع فكن متعلماً ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ، فإن لم تستطع فلا تبغضهم'  
وأخص بالتقدير والشكر:

**الدكتور: عبد الله فتحي عبد الله**

الذي نقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"إن الحوت في البحر ، والطير في السماء ، ليصلون على معلم الناس الخير"

وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث ونخص بالذكر:

شركة الخطوط الجوية السودانية.

**الأستاذ : أسامة حسب الرسول.**

**الأستاذ : عمر حامد بشارة.**

الذين كانوا عوناً لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحياناً في طريقنا.

## مستخلص البحث

تتناول البحث موضوعاً في غاية الأهمية هو إدارة الأزمات وفاعلية العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات المختلفة ، تم تطبيق الدراسة على شركة الخطوط الجوية السودانية والهدف من هذا البحث معرفة الدور الذي لعبته العلاقات العامة في التخفيف أو حل المشكلات التي واجهتها الخطوط الجوية السودانية منذ نشأتها إلى الوقت الحالي

إحتوى البحث على خمسة فصول :

- الفصل الأول إحتوى على الإطار المنهجي والذي تناول مشكلة البحث، وأهمية البحث، وأهداف البحث، والأسئلة والمنهج المتبع في البحث، والإطار الزمني والمكاني، والأدوات التي استخدمت في جمع البيانات والمعلومات وتعريف المصطلحات التي ذكرت في البحث.
- الفصل الثاني بعنوان العلاقات العامة في السودان، وحتوى على ثلاثة مباحث المبحث الأول تحدث عن نشأة وتطور العلاقات العامة من العصر القديم إلى العصر الحديث. أما المبحث الثاني فتناول نشأة وتطور العلاقات العامة في السودان. والمبحث الثالث جاء بعنوان وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات السودانية وتناولت وظيفة العلاقات العامة في القطاعين الخاص والعام.
- الفصل الثالث بعنوان :العلاقات العامة والأزمات يحتوي على ثلاثة مباحث:المبحث الأول يتضمن مفهوم الأزمة ومتى تظهر ومراحل الأزمة وأنواع الأزمة،المبحث الثاني تناول نموذج لأزمة مر بها السودان وتم التحدث عن أزمة سيول عام 1988م،أما المبحث الثالث فتناول أهمية العلاقات العامة والأزمات والرابط بينها وأهمية التخطيط لبرامج إدارة الأزمات وأنواع الخطط التي تضعها العلاقات العامة لمواجهة الأزمات والكوارث.
- الفصل الرابع بعنوان:العلاقات العامة في الخطوط الجوية السودانية ، يحتوي الفصل على ثلاثة مباحث :المبحث الأول تناول مهام إدارة العلاقات العامة في الخطوط الجوية السودانية وأهدافها وأنشطتها تجاه الجمهور الداخلي والخارجي مع توضيح هيكل إدارة العلاقات العامة في الشركة ، المبحث الثاني تناول الأزمات التي تمر بها شركة الخطوط الجوية السودانية ومدى تأثير تلك الأزمات على سير عملها ونجاحها ومنافستها مع شركات الطيران الأخرى .
- الفصل الخامس إحتوى على تفاصيل الدراسة الميدانية وعرضنا في المبحث الأول نشأة شركة الخطوط الجوية السودانية ، وفي المبحث الثاني تحليل البيانات والتوصيات والنتائج والسيناريو الذي تم إعداده للفيلم الوثائقي الداعم للبحث ، ثم الخاتمة وقائمة المصادر والمراجع والملاحق .



## **Abstract**

The research discusses a very important and critical subject, that is crisis management, and the effectiveness of public relation and its role in directing different crisis, this study has been applied on Sudanese Airway Line Company.

The research is aiming to know the role of public relation in or solving the problems that face Sudanese Airway Line Company since its establishment until now.

-The research is consists of 5 chapters:

\*The 1<sup>st</sup> chapter consist of the methodical frame, which is discussing the research problem, importance of the research , research objectives, questions and the method followed in the research, location and time frame, Tools used in information and data collection, and terms definition mentioned in the research.

\*The 2<sup>nd</sup> chapter: public relations in Sudan including three stages, the first stage discussed beginning and progress of public relations in ancient times until the recent century.

The second stage discussed the beginning progress of public relation in Sudan. The third stage is including the public relation function in Sudanese Organization (private and public sectors).

\*The 3<sup>rd</sup> chapter: (public relation and crisis) consist of three stages. The first stage includes crisis when it starts, phases and types of crisis. The second stage discusses a model of a crisis that Sudan went through which is the flooding of 1988. And the third stage discussed the importance of public relations and crisis and the relation between them in addition to the importance of planning for crisis management programs, and the types of planning which is done by public relation to face the crisis and disastrous.

\*The 4<sup>th</sup> chapter: (public relation in Sudanese airlines) including three stages The first stage handles the duties of public relations management in the Sudanese Airlines company, its targets and activities toward the local and foreign public, with an illustration of the structure of public relations management in the company. The second stage handles the crisis that Sudanese Airlines Company goes through and the extend of effect of these crisis on the progress of the work and its successfulness and competition with other Airlines companies.

\*The 5<sup>th</sup> chapter contained details about the field study and we showed: the first stage that discusses the establishment of the Sudanese Airlines company. the analyzing of data, recommendations, result and scenarios that were prepared for the documentary film to support the research, then finally the conclusion, sources menu, references and appendixes.

## قائمة المحتويات

1.....	المقدمة
3.....	الفصل الأول: الإطار المنهجي
3.....	مشكلة البحث
4.....	أهمية البحث
5.....	أهداف البحث
5.....	أسئلة البحث
6.....	منهج البحث
7.....	مجتمع البحث
7.....	الإطار الزمني
7.....	الإطار المكاني
7.....	أدوات جمع البيانات
8.....	الدراسات السابقة
13.....	تعريف المفاهيم والمصطلحات
15.....	الفصل الثاني: العلاقات العامة في السودان
17.....	المبحث الأول: نشأة العلاقات العامة وتطورها
26.....	المبحث الثاني: نشأة وتطور العلاقات العامة في السودان
30.....	المبحث الثالث: وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات السودانية
36.....	الفصل الثالث: العلاقات العامة والأزمات
37.....	المبحث الأول: مفهوم وتعريف الأزمة وإدارة الأزمة
47.....	المبحث الثاني: الأزمات في السودان
53.....	المبحث الثالث: العلاقات العامة والأزمات
61.....	الفصل الرابع: العلاقات العامة في الخطوط الجوية السودانية
62.....	المبحث الأول: العلاقات العامة بالخطوط الجوية السودانية
68.....	المبحث الثاني: الأزمات في الخطوط الجوية السودانية
76.....	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية
77.....	المبحث الأول: نشأة الخطوط الجوية السودانية
83.....	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
110.....	النتائج والتوصيات
111.....	الخاتمة
112.....	قائمة المصادر والمراجع