



د. محمد عبده حافظ

الملاقات العامة

دار النشر والتوزيع

ق 2192

فهرسة الكتاب

رقم الصفحة	الموضوع
٧	مقدمة
١٣	الفصل الأول: المفاهيم - الأهداف - الوظائف
١٣	* المفهوم
٢٥	* العلاقات العامة وبعض المفاهيم المتقاربة
٢٦	* أهداف العلاقات العامة
٣٠	* مبادئ العلاقات العامة
٣١	* إستراتيجيات العلاقات العامة
٣٥	* محددات نجاح العلاقات العامة
٣٧	* وظائف العلاقات العامة
٣٩	* عملية العلاقات العامة
٤١	* أسباب أهمية العلاقات العامة
٤٣	* خصائص العلاقات العامة
٤٥	* دعائم العلاقات العامة
٤٥	* العلاقات العامة والإدارة
٤٧	* مجالات العلاقات العامة
٤٩	الفصل الثاني: التخطيط في العلاقات العامة
٤٩	* مفهوم التخطيط
٥٥	* متطلبات التخطيط للعلاقات العامة
٥٦	* نطاق المسؤولية عن التخطيط
٥٨	* أبعاد التخطيط

رقم الصفحة	الموضوع
٦٠	★ أهمية التخطيط على مستوى العلاقات العامة
٦٢	★ التخطيط والخطة
٦٩	★ الهيكل التنظيمي للخطة
٦٩	★ خصائص الخطة الناجحة
٧٠	★ خطوات إعداد خطة للعلاقات العامة
٩١	الفصل الثالث: تنظيم إدارة العلاقات العامة
٩١	★ مفهوم التنظيم
٩٥	★ وظائف إدارة العلاقات العامة
٩٩	★ أهمية تنظيم العلاقات العامة
١٠٠	★ موقع إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي
١٠٥	★ العوامل الحاكمة لتنظيم أعمال العلاقات العامة
١٠٧	★ التنظيم الداخلي لإدارة العلاقات العامة
١٠٨	★ الخطة الإجرائية لتنظيم العلاقات العامة
١١٩	★ العاملون في مجال العلاقات العامة
١٢٥	★ المركزية واللامركزية في أعمال العلاقات العامة
١٢٦	★ أساليب تنفيذ أنشطة العلاقات العامة
١٣١	الفصل الرابع: التوجيه في نشاط العلاقات العامة
١٣١	★ المفهوم
١٣٣	★ مبادئ التوجيه
١٣٥	★ أهمية التوجيه
١٣٥	★ شروط نجاح التوجيه
١٣٦	★ مكونات وظيفة التوجيه

رقم الصفحة	الموضوع
١٣٧	★ خطوات التوجيه
١٣٩	★ مشكلات التوجيه
١٣٩	★ أدوات التوجيه
١٣٩	★ الاتصال في العلاقات العامة
١٤٠	★ مفهوم الاتصال
١٤٢	★ أهداف الاتصال
١٤٦	★ خصائص الاتصال
١٥٠	★ وظائف الاتصالات
١٥٣	★ عملية الاتصال
١٥٥	★ مستويات الاتصال
٢٤٤	★ دعائم الاتصال الناجح
٢٥٠	★ وسائل الاتصال في العلاقات العامة
٢٧٣	★ مفهوم الرأي العام
٢٧٨	★ خصائص الرأي العام
٢٨١	★ أنواع الرأي العام
٢٨٦	★ أبعاد الرأي العام
٢٨٦	★ وظائف الرأي العام
٢٨٨	★ وسائل تكوين الرأي العام
٢٩٢	★ دور العلاقات العامة في تكوين الرأي العام
٢٩٥	★ قياس الرأي العام
٣١١	الفصل الخامس: الرقابة على نشاط العلاقات العامة
٣١١	★ مفهوم الرقابة
٣١٥	★ أنواع النظم الرقابية

رقم الصفحة	الموضوع
٣١٦	★ خصائص النظام الرقابي الفعال
٣١٨	★ مستويات الرقابة في العلاقات العامة
٣١٩	★ أسس الرقابة على أنشطة العلاقات العامة
٣٢٠	★ معايير تقييم أنشطة العلاقات العامة
٣٢١	★ أدوات الرقابة على أنشطة العلاقات العامة
٣٣٠	★ طرق الرقابة على أنشطة العلاقات العامة
٣٣٤	★ قياس فعالية برامج العلاقات العامة
٣٣٧	★ الصعوبات التي تواجه عملية الرقابة على العلاقات العامة
٣٣٩	الفصل السادس: العلاقات العامة وفن الإتيكيت
٣٣٩	أولاً: العلاقات العامة وفن التعامل
٣٤٦	★ التعامل مع الرئيس
٣٤٩	★ التعامل مع الرؤوس
٣٧٥	★ التعامل مع الزملاء
٣٨٠	★ التعامل مع الأعداء
٣٨٥	ثانياً: الحفلات وأنواعها ومراسم تنظيمها
٤١٥	قائمة المراجع
٤١٥	أولاً: المراجع العربية
٤٢٤	ثانياً: المراجع الأجنبية