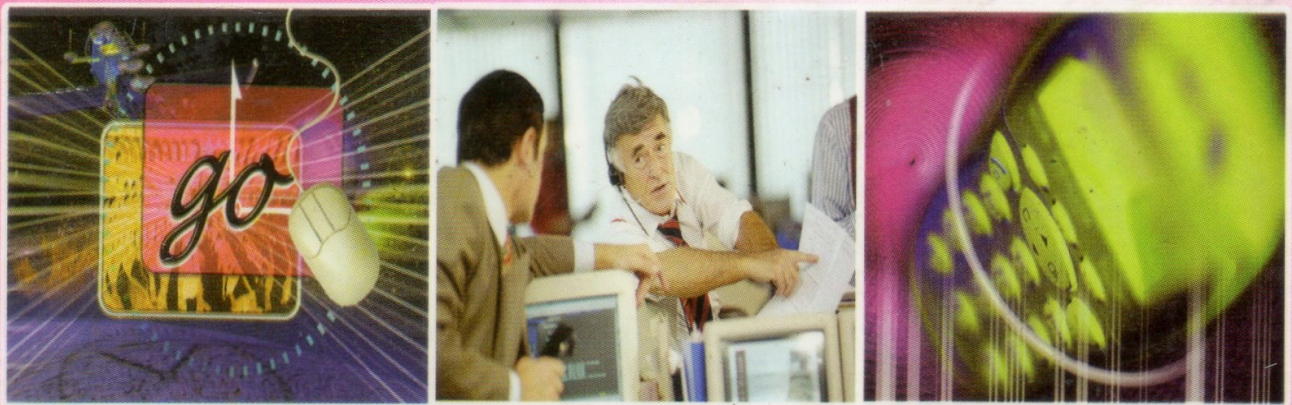


العلاقات العامة

فى المؤسسات الحديثة



أ.د محمد منير حجاب

دار الفجر للنشر والتوزيع

ق 2238

المقدمة.....	٥
--------------	---

الفصل الأول

أساسيات العلاقات العامة

نشأة العلاقات العامة وتطورها.....	١٣
تعريف العلاقات العامة.....	٢٨
خصائصها.....	٣٧
الأسباب المختلفة للاهتمام بها.....	٤١
مبادئها.....	٤٧
أخلاقياتها.....	٥١
أهدافها ووظائفها.....	٥٦
أنواعها.....	٦٥
العلاقات العامة والأنشطة الإتصالية الأخرى.....	٧٥
العلاقات العامة فى الإسلام.....	٧٩

الفصل الثانى

المتغيرات البيئية

وتأثيراتها على العلاقات العامة

- ٩١ مفهوم البيئة.
- ٩٣ مفهوم الإدارة.
- ٩٦ العناصر اللازمة للإدارة.
- ١٠٢ مداخل دراسة إدارة العلاقات العامة.
- ١١٠ أثر المتغيرات البيئية على الممارسات الإدارية للعلاقات العامة.
- ١١٨ العوامل البيئية وتأثيرها على إدارة العلاقات العامة.

الفصل الثالث

المشتغلون بالعلاقات العامة

- ١٣٧ أهمية الكادر البشرى للعلاقات العامة.
- ١٣٩ أخصائى العلاقات العامة: مزاياه وعيوبه.
- ١٤٠ أسس اختياره.
- ١٤٢ السمات الواجب توافرها فى الأخصائى:
- ١٤٩ السمات الأخلاقية للممارسات المهنية لأخصائى العلاقات العامة...
- ١٥١ مسئوليات رجل العلاقات العامة.
- ١٥٣ مدير إدارة العلاقات العامة وسماته الأساسية.
- ١٦٣ الوكالات الاستشارية فى مجال العلاقات العامة.
- ١٦٩ متى يجب الاستعانة بالمستشار أو الوكالة الاستشارية.

الفصل الرابع

تنظيم إدارة العلاقات العامة

تمهيد.....	١٧٣
أهمية التنظيم للعلاقات العامة.....	١٧٤
مفهوم التنظيم.....	١٧٥
العوامل المؤثرة في تنظيم إدارة العلاقات العامة.....	١٧٧
حجم إدارة العلاقات العامة.....	١٧٨
مكانة إدارة العلاقات العامة.....	١٧٩
عناصر التنظيم للعلاقات العامة.....	١٨٢
مبادئ التنظيم.....	١٨٤
أدوات التنظيم.....	١٨٥
مستويات تنظيم إدارة العلاقات العامة.....	١٦٨
التقسيمات الداخلية لإدارة العلاقات العامة.....	١٨٧
التخطيط لتنظيم إدارة العلاقات العامة.....	١٩٤
الأساليب المختلفة لتنظيم إدارة العلاقات العامة.....	١٥٩
مستقبل التطوير التنظيمي لإدارة العلاقات العامة.....	٢٠٦

الفصل الخامس

التخطيط للعلاقات العامة

مستويات التخطيط.....	٢١٥
مدارس التخطيط.....	٢١٩
مفهوم التخطيط.....	٢٢١
أهمية التخطيط للعلاقات العامة.....	٢٢٤
معوقات الأخذ بأسلوب التخطيط.....	٢٢٧
أنواع التخطيط.....	٢٣١
مبادئ التخطيط الجيد.....	٢٤٠
مراحل عملية التخطيط.....:	٢٤٧
١-مرحلة جمع وتحليل المعلومات.....	٢٥٠
التعرف على السياسة العامة للمنشأة وأهدافها.....	٢٥٠
تخطيط السياسات التنفيذية للإدارة.....	٢٥٣
تحليل المشكلة "الموقف الراهن".....	٢٥٤
تحديد الأهداف.....	٢٥٧
٢-مرحلة التصميم.....	٢٦١
• تحديد نوع البرنامج.....	٢٦١
• تحديد الاحتياجات المادية البشرية.....	٢٦٥
• تحديد المدى الزمني.....	٢٦٦
• تحديد الجمهور.....	٢٦٨
• تحديد الوسائل.....	٢٦٩
• تحديد المضمون.....	٢٧٠
• تحديد الاستراتيجيات.....	٢٧١

• الاستعدادات الأولية للتنفيذ	٢٧٢
٣- مرحلة الإنتاج الإعلامي:	٢٧٤
• * التجربة الأولية	٢٧٤
• * وصوله ليد الجمهور.	٢٧٦
٤- مرحلة التقويم:	٢٧٧
تطبيقات على التخطيط لبرامج العلاقات العامة.	٢٧٩

الفصل السادس

العلاقات العامة فى الأزمات

• مفهوم الأزمة.	٢٨٩
• مسببات الأزمة.	٢٩١
• خصائص الأزمة.	٢٩٢
• أنواع الأزمات.	٢٩٣
• مفهوم إدارة الأزمة.	٢٩٥
• أساليب إدارة الأزمة.	٢٩٦
• استراتيجيات إدارة الأزمة.	٢٩٨
• دور الاتصال فى إدارة الأزمات.	٣٠٠
• الاستراتيجيات الإعلامية فى مواجهة الأزمات.	٣٠٩
• دور العلاقات العامة فى مواجهة الأزمات.	٣١١
• تطبيقات لدور العلاقات العامة فى الأزمة.	٣١٦

الفصل السابع

التدريب للعلاقات العامة

تمهيد.....	٣٢٣
مفهومه.....	٣٢٥
أهميته.....	٣٢٦
أهدافه.....	٣٢٨
معارفاته.....	٣٣٠
محتوى البرنامج التدريبي.....	٣٣٢
أساليبه.....	٣٣٢
التخطيط للتدريب.....	٣٣٣
تقويم البرنامج التدريبي.....	٣٣٤
نماذج تطبيقية لبرامج تدريبية للعلاقات العامة.....	٣٣٥

الفصل الثامن

بحوث العلاقات العامة

المعلومات والبحث العلمى فى مجال العلاقات العامة.....	٣٥٥
أنواع البيانات للعلاقات العامة:.....	٣٥٧
طبيعة البيانات:.....	٣٥٩
شروط البيانات:.....	٣٦٠
أهداف بحوث العلاقات العامة.....	٣٦١
خطوات البحث العلمى للعلاقات العامة:.....	٣٦٤

٣٦٦.....	• تحديد المشكلة.
٣٦٩.....	• الدراسات السابقة.
٣٦٩.....	• تحديد المفاهيم والمسلمات .
٣٧٠.....	• تحديد الفروض.
٣٧٢.....	• تحديد نوع البحث ومهجه.
٣٧٦.....	• اختيار العينات.
٣٩٩.....	• تحديد أداة جمع البيانات.
٤٠١.....	• الاختبار الأولي للأداة.....
٤٠٢.....	• تحديد إجراءات الثبات والصدق.
٤٠٤.....	• إدارة البحث.
٤٠٥.....	• تجهيز البيانات.
٤٠٧.....	• عرض البيانات.
٤٠٧.....	• تحليل النتائج وتفسيرها.
٤١٠.....	• تبويب النتائج وكتابة التقرير.

الفصل التاسع

العلاقات العامة فى الهيئات الحكومية

والأهلية "نماذج تطبيقية"

٤١٧.....	العلاقات العامة بالهيئات الحكومية.
٤١٩.....	العلاقات العامة فى وزارة الشؤون الاجتماعية المصرية.
	العلاقات العامة فى المستشفيات بالتطبيق على مستشفى القصر
٤٢٤.....	العينى الجديد.

- العلاقات العامة بالهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس. ٤٣٠
- العلاقات العامة فى وزارة الداخلية فى قطر. ٤٣٥
- العلاقات العامة فى وزارة الإعلام بمملكة البحرين. ٤٤١
- العلاقات العامة فى وزارة الأشغال العامة الكويت. ٤٤٣
- العلاقات العامة فى الجامعات: ٤٤٤
- العلاقات العامة فى المؤسسات التعليمية بالتطبيق على جامعة الملك عبد العزيز. ٤٤٧
- العلاقات العامة فى المدارس والمعاهد المتوسطة السعودية. ٤٤٩
- العلاقات العامة فى المؤسسة العامة للتعليم الفنى والتدريب المهنى بالسعودية: ٤٥١
- العلاقات العامة فى المؤسسات الاجتماعية. ٤٥٨
- العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية. ٤٦٠
- العلاقات العامة بالجمعيات الخيرية بالسعودية ومشكلاتها (دراسة ميدانية) ٤٦٣
- العلاقات العامة فى المنشآت المالية والتجارية. ٤٧١
- العلاقات العامة فى البنوك. ٤٧٣
- العلاقات العامة فى منشآت الأعمال بالتطبيق على مؤسسة بوردون الأمريكية للأغذية. ٤٧٦
- العلاقات العامة فى غرفة تجارة وصناعة البحرين. ٤٨٢

الفصل العاشر

مستقبل العلاقات العامة

- التحديات والمشكلات القائمة: ٤٨٧.....
- اختلاف الرؤية حول طبيعة مفهوم العلاقات العامة..... ٤٨٧
- قصور الفهم لوظيفة العلاقات العامة..... ٤٩١
- نقص الإعداد العلمى للإخصائيين ٤٩٣
- عدم تبلور الأخلاقيات المهنية للعلاقات العام: ٤٩٤
- صعوبات التعامل مع الجمهور ٤٩٥
- صعوبة تطبيق الأساليب العلمية..... ٤٩٧
- الصورة السلبية للعلاقات العامة لدى الإدارة العليا: ٤٩٧
- المؤثرات السيئة لبيئة العمل..... ٤٩٨
- تزايد الضغوط النفسية..... ٥٠٠
- مستقبل العلاقات العامة..... ٥٠١
- المراجع ٥٠٥
- الفهرس ٥١٥

نبذة عن المؤلف