

# مبادئ العلاقات العامة



حسين ناجي عارف

كلية تدريب عمان - وكالة الغوث الدولية



# فهرس المحتويات

## الموضوع

## الصفحة

٥

المقدمة

### الوحدة الاولى

#### مفهوم واهمية العلاقات العامة

١٣

مفهوم العلاقات العامة والعناصر الاساسية فيها

١٤

تطور مفهوم العلاقات العامة

### الوحدة الثانية

#### ماهية العلاقات العامة

١٧

ماهية العلاقات العامة

١٧

طبيعة العلاقات العامة وروادها الاول

٢١

دورة العلاقات العامة

٢٢

اهمية العلاقات العامة للمنشأة الخاصة والعامة

٢٢

اهمية العلاقات العامة للمدير

٢٣

اهمية العلاقات العامة في جذب الجماهير

٢٤

ازدياد اهمية العلاقات العامة في الشركات العالمية

٢٥

التصورات الخاطئة عن العلاقات العامة

### الوحدة الثالثة

#### تنظيم وظيفه العلاقات العامة

٢٩

العوامل التي تحدد اهمية دائرة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي

٣١

اهداف العلاقات العامة في القطاع الخاص

٣٢

اهداف العلاقات العامة في القطاع العام

٣٣

موقع دائرة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي

٣٦

مجالات عمل دائرة العلاقات العامة

٣٦

الشروط الواجب توافرها في اخصائي العلاقات العامة

٣٧

نماذج تنظيم وظيفه العلاقات العامة

## فهرس المحتويات

الموضوع

الصفحة

### الوحدة الرابعة

#### الاتصالات الادارية

٤٥	طبيعة عملية الاتصال
٤٦	عناصر عملية الاتصال
٤٧	اسباب فشل الاتصال
٤٨	الشروط الواجب توافرها في الاتصال الجيد

### الوحدة الخامسة

#### وسائل الاتصال

٥١	تعريف قناة الاتصال
٥١	العوامل التي تحدد اختيار وسيلة الاتصال
٥١	وسائل الاتصال
٥٥	الاعلام ودور العلاقات العامة فيه
٥٨	وسائل الاعلام

### الوحدة السادسة

#### جماهير المنشأة وانواعها

٦٧	تعريف الجمهور
٦٧	انواع الجماهير
٦٧	طبيعة العلاقة بين المنشأة وجماهيرها
٦٩	توقعات الجماهير من المنشأة

### الوحدة السابعة

#### برامج العلاقات العامة

٧٥	اهداف برامج العلاقات العامة
٧٦	العناصر الاساسية لبرنامج العلاقات العامة
٧٦	انواع برامج العلاقات العامة
٧٨	خطوات تصميم واعداد برنامج العلاقات العامة

## فهرس المحتويات

الموضوع

الصفحة

### الوحدة الثامنة

#### الجمهور والرأي العام

٨٥	تعريف الجمهور
٨٥	انواع الجمهور
٨٧	وسائل التعرف على الجمهور
٨٨	تعريف الرأي العام
٨٩	ميكانيكية الرأي العام
٨٩	تأثير القادة على الرأي العام
٩٠	استراتيجية المنشأة تجاه الرأي العام
٩٠	القضايا المثيرة للجدل
٩١	رأي الفرد والعوامل التي تلعب دوراً فيه
٩١	رأي المجموعه

### الوحدة التاسعة

#### مداخل ممارسة وظيفة العلاقات العامة

#### في منشآت الاعمال (القطاع الخاص)

٩٧	العلاقات العامة كلفسه اداره
٩٨	المعادلة الاساسية في العلاقات العامة
٩٩	العلاقات العامة كعنصر من عناصر العملية الادارية
١٠٢	الموظف والعلاقات العامة في منشآت الاعمال
١٠٣	تدريب العاملين

### الوحدة العاشرة

#### العلاقات العامة في ادارة الشرطة والشرطة العسكرية

١٠٧	العلاقات العامة في ادارة الشرطة
١٠٩	العناصر التي تنظمها برنامج العلاقات العامة في ادارة الشرطة
١١٠	العلاقات العامة في الادارة العسكرية

## فهرس المحتويات

الموضوع

الصفحة

### الوحدة الحادية عشره

#### العلاقات العامة في المستشفيات

- العناصر التي يجب ان يتضمنها برنامج العلاقات العامة في المستشفيات ١١٩  
وظائف ادارة العلاقات العامة في المستشفيات ١٢٠  
المشكلات التي تواجه المستشفيات في العالم العربي ١٢٢

### الوحدة الثانية عشره

#### العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية

- طبيعة ونطاق الخدمة الاجتماعية ١٢٥  
برنامج العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية ١٢٦  
اهداف برنامج العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية ١٢٧