

العلاقات العامة في  
الازمات



ALL RIGHTS RESERVED

جميع الحقوق محفوظة

إصدار - 2019

رقم الإيداع: 2009/3/1004

التحرير: هيئة تحرير  
تصميم الغلاف: نضال جمهور  
الصف والإخراج: سامي أبو سعدة  
الطبعة: مطبعة رشاد برس - بيروت

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق إستعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر.

عمان-الأردن

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing of the publisher.

Amman-Jordan

اليازوري



دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

عمان-العبدلي-مقابل مجلس النواب

تلفاكس: +962 6 4614185

هاتف: +962 6 4626626

الرمز البريدي: 11152

ص.ب: 520646

info@yazori.com

www.yazori.com

العلاقات العامة

في الأزمات

الدكتور بشير العلاق

# المحتويات

الموضوع	الصفحة
الفصل الأول: مدخل موجز إلى العلاقات العامة .....	11
تقديم .....	13
ما هو الهدف الأسمى للعلاقات العامة؟ .....	13
ما هو المقصود بالجمهور الداخلي والجمهور الخارجي للمنظمة؟ .....	13
● الجمهور الداخلي: .....	13
● الجمهور الخارجي: .....	14
تعريف العلاقات العامة .....	14
القواسم المشتركة للتعريف السابقة الخاصة بالعلاقات العامة .....	15
المبادئ الأساسية للعلاقات العامة .....	15
سمات العلاقات العامة .....	16
أهداف العلاقات العامة .....	17
وظائف العلاقات العامة .....	18
أهمية العلاقات العامة .....	19
أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة .....	20
العلاقات العامة والتنمية .....	22
ما هو دور العلاقات العامة في ذلك؟ .....	22
دور العلاقات العامة في المنظمات العربية: .....	23
وسائل الاتصال ودورها في العلاقات العامة .....	26
أسئلة للمناقشة .....	31

55	الفصل الثاني: مفهوم الأزمة وتداعياتها
57	تقديم
57	أولاً: مفهوم الأزمة:
60	ثانياً: الأسباب المؤدية إلى نشوء الأزمات
64	ثالثاً: سمات الأزمة
66	رابعاً: متطلبات احتواء الأزمات
67	أسئلة للمناقشة
81	الفصل الثالث: إدارة الأزمات
83	تقديم
83	أولاً: مفهوم إدارة الأزمة
84	ثانياً: مراحل الأزمة
86	ثالثاً: أساليب حل الأزمات والتعامل معها
91	رابعاً: الأزمات والحلول
97	خامساً: فريق إدارة الأزمات
98	صفات أعضاء الفريق
103	سادساً: مباريات السوبر في إدارة الأزمات والمفاوضات
107	أسئلة للمناقشة
123	الفصل الرابع: دور جهاز العلاقات العامة في مجال التخطيط للأزمات
125	تقديم
125	أولاً: أهمية التخطيط لظروف الأزمات
129	ثانياً: مقومات ومبادئ التخطيط لمواجهة الأزمات بشكل فاعل
136	ثالثاً: خطوات التخطيط

140.....	رابعاً: أنواع الخطط
151.....	أسئلة للمناقشة
165.....	المراجع
165.....	أولاً: المراجع العربية
168.....	ثانياً: المراجع الأجنبية