

ادارة العلاقات العامة وبرامجها



ALL RIGHTS RESERVED

جميع الحقوق محفوظة

اصدار - 2019

رقم الابداع : 2013/7/2517

ادارة العلاقات العامة وبرامجها

د. زهير عبد اللطيف عابد + د. احمد العابد ابو السعيد

لا يسمح باعادة إصدار هذا الكتاب او أي جزء منه اوتخزينه 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 from or by any means without prior permission in writting 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

# إدارة العلاقات العامة وبرامجها

د. زهير عبد اللطيف عابد  
أستاذ العلاقات العامة والإعلان المشارك

د. أحمد العبد أبو السعيد  
أستاذ الإعلام المشارك

## المحتوى

15	المقدمة:
19	الفصل الأول
19	مفهوم الإدارة وعناصرها
21	المبحث الأول
21	تطور الإدارة وتعريفها ومستوياتها
21	العوامل التي أدت إلى تطور الإدارة:
23	إدارة المؤسسات
26	تعريفات الإدارة:
28	مستويات الإدارة:
31	المبحث الثاني
31	عناصر وأسس العملية الإدارية
31	1- عناصر القيادة:
31	2- عناصر التنفيذ:
32	3- عناصر المشورة:
34	الأسس العامة للإدارة:
36	المبحث الثالث
36	التنظيم في المؤسسات
36	مفهوم التنظيم:
36	تعريف التنظيم:
37	أهمية التنظيم في المؤسسة:
37	أنماط التنظيم في المؤسسة:
40	تصميم التنظيم الرسمي:
46	المبحث الرابع
46	العنصر البشري والقيادة في المؤسسات

46	أهمية العنصر البشري في المؤسسة:
46	برامج إدارة الأفراد:
48	القيادة في المؤسسة:
48	العوامل المؤثرة في شخصية القيادي:
48	نماذج القيادة:
49	عناصر صلاحية القيادة:
51	مواصفات المدير الناجح:
52	وظائف مدير الناجح:
53	المبحث الخامس
53	التخطيط في إدارة العلاقات العامة
55	خصائص التخطيط:
56	أهمية التخطيط:
57	أنواع التخطيط:
59	عناصر التخطيط:
65	مراحل التخطيط الإعلامي:
73	الفصل الثاني
73	إدارة العلاقات العامة
75	المبحث الأول
75	التنظيم في عمل إدارة العلاقات العامة
76	معنى التنظيم في العلاقات العامة:
77	مفهوم التنظيم في العلاقات العامة:
78	التنظيم الداخلي لإدارة العلاقات العامة:
78	أهمية تنظيم إدارة العلاقات العامة:
79	أدوات التنظيم في إدارة العلاقات العامة:
84	المبحث الثاني
84	وظائف إدارة العلاقات العامة واختصاصاتها

85	وظائف إدارة العلاقات العامة:
86	أهداف إدارة العلاقات العامة:
87	اختصاصات إدارة العلاقات العامة:
92	مستشارو العلاقات العامة:
98	المبحث الثالث
98	إدارة العلاقات العامة والصراع التنظيمي
98	طبيعة الصراع التنظيمي:
99	مفهوم الصراع التنظيمي:
101	العلاقات العامة والصراع التنظيمي:
104	دور العلاقات العامة في ترشيد إدارة الصراع التنظيمي:
107	المبحث الرابع
107	التوجيه في إدارة العلاقات العامة
109	الصفات الرئيسة للقائد الفذ:
115	التوجيه والاتصال:
119	المبحث الخامس
119	الرقابة في إدارة العلاقات العامة
119	مفهوم الرقابة:
121	أنواع الرقابة وأساليبها:
125	الفصل الثالث
125	إدارة العلاقات العامة واتخاذ القرارات
127	المبحث الأول
127	أساليب إدارة العلاقات العامة
127	أنماطاً مختلفة لتنظيم وظيفة العلاقات العامة هي:
128	خطوات إعداد الهيكل التنظيمي لإدارة العلاقات العامة:
134	أسس تنظيم العمل في إدارة العلاقات العامة:

140	المبحث الثاني.....
140	عملية اتخاذ القرارات.....
140	أهمية عملية اتخاذ القرارات الإدارية:.....
141	تعريف عملية اتخاذ القرارات الإدارية:.....
142	عناصر عملية اتخاذ القرارات الإدارية:.....
144	أنماط المديرين فيما يتعلق باتخاذ القرار:.....
146	المبحث الثالث.....
146	اتخاذ القرارات الإستراتيجية.....
147	مفهوم الفجوة الإستراتيجية:.....
150	معوقات فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية:.....
151	دور العلاقات العامة في ترشيد القرارات الإدارية:.....
154	المبحث الرابع.....
154	الموارد البشرية لإدارة العلاقات العامة.....
155	الشروط الواجب توافرها في العاملين في العلاقات العامة:.....
<b>161</b>	<b>الفصل الرابع.....</b>
<b>161</b>	<b>العلاقات العامة والعملية الإدارية.....</b>
163	المبحث الأول.....
163	العلاقات العامة كفلسفة إدارية.....
164	السياسات التي تعكس فلسفة العلاقات العامة:.....
166	المبحث الثاني.....
166	العلاقات العامة كأسلوب اتصال.....
169	وسائل الاتصال كأدوات للعلاقات العامة:.....
171	المبحث الثالث.....
171	الموظف والعلاقات العامة في منشآت الأعمال.....
172	تدريب العاملين في المنشأة:.....
173	وسائل التدريب في المؤسسات:.....

175	المبحث الرابع
175	العلاقات العامة عنصر من عناصر العملية الإدارية
179	الفصل الخامس
179	برامج العلاقات العامة
181	المبحث الأول
181	مفهوم وأهمية برامج العلاقات العامة
181	مفهوم برامج العلاقات العامة:
182	أهمية برامج العلاقات العامة:
184	أنواع برامج العلاقات العامة:
194	المبحث الثاني
194	خطوات إعداد برنامج العلاقات العامة
194	أولاً: البحث عن الحقائق وجمعها:
196	ثانياً: التخطيط وتحديد الأهداف:
197	ثالثاً: تحديد الوسائل:
198	رابعاً: تحديد الميزانية العامة للبرنامج:
198	خامساً: توزيع الأدوار على المنفذين:
198	سادساً: تنفيذ البرنامج:
199	سابعاً: تقويم ومراجعة البرنامج:
199	مراحل التقويم:
200	طرق تقويم برامج العلاقات العامة:
203	المقاييس المستخدمة في برامج العلاقات العامة:
207	مؤشرات قياس كفاءة العلاقات العامة:
212	التقويم الشامل المستمر لبرامج العلاقات العامة:
214	المبحث الثالث
214	إدارة الأزمات
214	مفهوم الأزمة:



214	تعريف الأزمة:
215	خصائص الأزمة:
216	أنواع الأزمات:
220	أساليب مواجهة الأزمات :
220	قيادة الأزمات :
224	مفهوم إدارة الأزمات:
227	أخطر الأزمات :
229	إدارة الأزمة :
232	المبحث الرابع
232	بحوث إدارة العلاقات العامة
233	أنواع البحوث :
237	أهداف بحوث العلاقات العامة:
276	المراجع: