

تنظيم وإدارة العلاقات العامة

الدكتور بشير العلق

توطئة

تعدّ العلاقات العامة بمثابة مرآة المنظمة. فهي الأداة التي تعرّف جماهير المنظمة بكل ما يتعلق بنشاطاتها وفعاليتها ورسالتها وأهدافها. وتؤكد العديد من الدراسات والبحوث أن جهد العلاقات العامة يعدّ حاسماً في نقل أو عكس صورة المنظمة إلى جماهيرها، وبالتالي فإن الاستثمار في العلاقات العامة يعدّ استثماراً استراتيجياً لأنه يمس المنظمة برمتها وليس فقط منتجاتها.

ولكي تحقق نشاطات العلاقات العامة الأهداف المنشودة، ينبغي أن تكون على أعلى درجات التنظيم. فمن غير تنظيم مُحكم تذهب جميع جهود العلاقات العامة سدى. ويعمل التنظيم السليم لنشاطات العلاقات العامة على تفعيل هذه النشاطات لدرجة تمكنّها من تحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية.

وتأسيساً على ذلك، يأتي هذا الكتاب العميق في طروحاته، المبسط في أسلوبه ليكون بمثابة دليل عمل للقائمين على العلاقات العامة، سواء على مستوى المنظمة، أو مستوى جهاز العلاقات العامة ذاته. فالتنظيم هو العنصر الأساسي الذي يضمن التدفق السليم للنشاطات بما يعود بالنفع على المنظمة برمتها.

ويتطرق الفصل الأول إلى العملية التخطيطية في مضمار العلاقات العامة، وذلك بحكم العلاقة الوطيدة التي تربط التنظيم بالتخطيط. يناقش الفصل الأول بلغة مبسطة مفهوم التخطيط، وأهميته، والحاجة الماسة إليه في عالمنا اليوم، وخطوات عملية التخطيط، وأنواع التخطيط. وتكمن أهمية هذا الفصل في كونه

المحتويات

الموضوع	الصفحة
توطئة.....	5
المحتويات	9
الفصل الأول: العملية التخطيطية في مضمهر العلاقات العامة.....	13
تقديم.....	15
مفهوم التخطيط	15
الحاجة إلى التخطيط	24
خطوات عملية التخطيط	28
أنواع التخطيط	33
التخطيط الاستراتيجي	38
معوقات التخطيط	57
عملية اتخاذ القرارات الإدارية	67
خطوات عملية اتخاذ القرار	71
تخطيط نشاطات العلاقات العامة	79
مبررات التخطيط في مجال العلاقات العامة.....	81
مراحل التخطيط لنشاطات العلاقات العامة	83
الفصل الثاني: تنظيم نشاطات العلاقات العامة	87
تقديم.....	89
خطوات التنظيم.....	89

تنظيم وإدارة العلاقات العامة

92.....	عناصر التنظيم
93.....	أهمية وظيفة التنظيم
94.....	فوائد التنظيم
96.....	خصائص التنظيم الجيد
99.....	مبادئ التنظيم
101.....	أنواع التنظيم
110.....	الهيكل التنظيمي
113.....	مراحل إعداد أو تصميم الهيكل التنظيمي
135.....	تنظيم أجهزة وفعاليات ونشاطات العلاقات العامة
الفصل الثالث: التوجيه والقيادة والاتصال في مضمار العلاقات العامة الفاعلة. 143	
145.....	تقديم
145.....	تعريف التوجيه
147.....	أسس التوجيه
149.....	ركائز (مكونات التوجيه)
172.....	الاتصال وعملية الإدارة
172.....	وسائل الاتصال
174.....	الاتصال وتفويض السلطة
175.....	أهداف الاتصال
176.....	عملية الاتصال
187.....	معوقات عملية الاتصال
189.....	مفهوم وأهمية التحفيز:
189.....	مداخل التحفيز:

تنظيم وإدارة العلاقات العامة

193	نظريات التحفيز
197	أساليب الحفز
203	مخرجات التوجيه والقيادة والاتصال في مضمار العلاقات العامة
207	الفصل الرابع: الرقابة على نشاطات العلاقات العامة
209	تقديم
209	تعريف الرقابة
212	عوامل الرقابة
216	النظام الرقابي
219	خطوات الرقابة
221	أنواع الرقابة
226	أساليب الرقابة
235	مبادئ ومستلزمات الرقابة الفاعلة
236	مجالات استخدام الرقابة
241	المراجع
241	أولاً: المراجع العربية
242	ثانياً: المراجع الأجنبية