العلاقات العامة

المبادئ والأسس العلمية

د. لبنان هاتف الشامي

المحتويات

الموضوع **الصفحة**

المقدمة **7**

الباب الأول مفهوم وتطور العلاقات العامة وأهدافها.....**13**

تمهيد: 13

الفصل الأول مفهوم العلاقات العامة 14

الفصل الثاني نشأة وتطور العلاقات العامة.....27

الفصل الثالث سمات العلاقات العامة وأهدافها 31

الباب الثاني أهمية العلاقات العامة ودورها في التنمية.....**45**

تمهيد: 45

الفصل الأول أهمية العلاقات العامة وأسباب الاهتمام بها 46

الفصل الثاني العلاقات العامة والتنمية 55

الفصل الثالث دور العلاقات العامة في المنظمات والشركات العربية.....61

الباب الثالث الرأي العام **73**

تمهيد: 73

الفصل الأول مفهوم الرأي العام وتغييره 75

الفصل الثاني أنواع وتقسيمات الرأي العام 81

الفصل الثالث تكوين الرأي العام 85

الفصل الرابع طرق قياس الرأي العام وحاجات واتجاهات الجماهير 95

الباب الرابع وسائل الاتصال ودورها في العلاقات العامة **105**

تمهيد: 105

الفصل الأول مفهوم الاتصال ومكوناته 107
الفصل الثاني أهمية الاتصال وأنواعه وأقسام وسائله 113
الفصل الثالث وسائل الاتصال الداخلي في المنظمة 121
الباب الخامس العلاقات العامة مع جماهير المنظمة 145
تمهيد: 145
الفصل الأول الجمهور وأنواعه.....147
الفصل الثاني العلاقات العامة مع جمهور العاملين 153
الفصل الثالث العلاقات العامة مع جمهور المساهمين.....163
الفصل الرابع العلاقات العامة مع جمهور الموردين 173
الفصل الخامس العلاقات العامة مع جمهور المستهلكين.....181
الفصل السادس العلاقات العامة بالمجتمع المحلي 185
الباب السادس تنظيم أجهزة العلاقات العامة 199
تمهيد: 199
الفصل الأول كيفية ممارسة نشاط العلاقات العامة 202
الفصل الثاني التنظيم الداخلي لأجهزة العلاقات العامة.....210
الفصل الثالث العاملون في أجهزة العلاقات العامة 220
قائمة المراجع.....231
المراجع العربية : 231
المراجع الأجنبية: 235

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

لا يخلو أي مجتمع من مجتمعات العالم من صلات القرابة والمصاهرة واعتبارات المجاملة والمصالح والمنافع المتبادلة، وعلى نفس المنوال لا تخلو أية مؤسسة من المؤسسات مهما اختلف نشاطها من صلات العمل والمصالح المتبادلة والتعامل مع الآخرين، والتي تتوسع وتتوطد بمرور الزمن انسجاماً مع التقدم والتطور الحضاري والاجتماعي والتكنولوجي.

وتلبية لذلك، توسع حجم الإنتاج وحجم الأجهزة الإدارية والمالية والاقتصادية والخدمية في أغلب دول العالم.

وتطورت هذه الصورة مؤكدة المزيد من تدخل الدولة والإشراف على معظم مرافق الحياة العامة. لما لهذا التدخل من ضرورة لا مفر منه وكنتيجة حتمية للعوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعمرانية السائدة في العالم، والرغبة الصادقة لدى الحكومات في انتهاج سياسة واقعية للتنمية في شتى المجالات بهدف الارتقاء بأحوال شعوبها ورفع مستواها الاجتماعي والاقتصادي والثقافي.

وتبعاً لذلك توسع حجم جهاز الدولة وازداد عدد مؤسساته وفروعها، وتعددت اختصاصاته وتعقدها، وهي بالتأكيد عوامل تؤدي إلى تعدد الأنظمة والقوانين، وإلى زيادة عدد العاملين والمتعاملين مع مؤسسات الدولة المختلفة بما