

## المحتويات

15 ..... المقدمة

## الفصل الأول

## العلاقات الصناعية

21 ..... الفصل الأول

24 ..... العلاقات الصناعية:

25 ..... نظريات العلاقات الصناعية:

25 ..... المنظور (الوجودي): Unitary perspective

26 ..... المنظور التعددي: Pluralistic perspective

26 ..... Marxist/ Radical Perspective المنظور الماركسي / الراديكالي

27 ..... نشأة العلاقات العامة وتطورها التاريخي

27 ..... أمثلة على ممارسات العلاقات العامة في القدم:

28 ..... • الحضارتين الإغريقية والرومانية:

28 ..... • العالم المسيحي والقرون الوسطى:

28 ..... • المجتمع العربي قبل الإسلام:

29 ..... • بعد الإسلام:

30 ..... تاريخ العلاقات العامة الحديثة:

31 ..... العلاقات العامة في إنجلترا:

31 ..... العلاقات العامة في فرنسا:

- 32 ..... العلاقات العامة في ألمانيا:
- 32 ..... العلاقات العامة في إيطاليا:
- 33 ..... العلاقات العامة في العراق:
- 33 ..... أبرز مؤسسي العلاقات العامة:
- 34 ..... بدايات حياته ومهنته:
- 35 ..... آثاره على العلاقات العامة:
- 38 ..... ايفي لي والاستشارات في العلاقات العامة
- 38 ..... آثاره على العلاقات العامة:
- 39 ..... ادوارد بيرنيز شاهداً على الميلاد الحديث للعلاقات العامة
- 40 ..... -في مفهوم العلاقات العامة:
- 41 ..... المفهوم اللفظي:
- 42 ..... المفهوم التخصصي:
- 42 ..... المفهوم الاقتصادي:
- 42 ..... المفهوم الاجتماعي:
- 43 ..... المفهوم الإداري:
- 43 ..... المفهوم العام:
- 44 ..... مفهوم قاموس وبستر الدولي:
- 44 ..... تعريف قاموس أكسفورد:
- 45 ..... تعريف موسوعة المعارف الأمريكية:

- 45 ..... تعريف الموسوعة الإعلامية
- 46 ..... تعريف المؤسسة
- 48 ..... تعريف العلاقات العامة من قبل جميعة العلاقات العامة الأمريكية:
- 48 ..... تعريف العلاقات العامة من وجهة نظر إيفي لي:
- 48 ..... الأهداف الموحدة للعلاقات العامة:
- 49 ..... أهمية العلاقات العامة:
- 50 ..... أهداف العلاقات العامة:
- 51 ..... المبادئ الأساسية للعلاقات العامة:
- 52 ..... ابرز سمات العلاقات العامة:
- 52 ..... أهمية العلاقات العامة:
- 52 ..... أسباب الاهتمام بنشاط العلاقات العامة الحديثة
- 53 ..... المقومات اللازمة لتنظيم أجهزة العلاقات العامة:
- 54 ..... اساليب ممارسة وأداء مهام نشاط العلاقات العامة:
- 55 ..... مبررات اللجوء للمستشار الخارجي:
- 56 ..... "التنظيم الداخلي للعلاقات العامة"
- 57 ..... خطوات التنظيم الداخلي للعلاقات العامة:
- 58 ..... العلاقات العامة والادارات في المؤسسة
- 60 ..... تطور تنظيم العلاقات العامة:
- 60 ..... واجبات مدير العلاقات العامة التنفيذي:

- 61 ..... كيفية تحديد حجم اقسام العلاقات العامة في المؤسسة:
- 62 ..... واجبات مستشار العلاقات العامة الخارجي:
- 63 ..... العقوبات التي تواجه تأسيس جهاز العلاقات العامة في المؤسسة:
- 65 ..... رؤية معاصرة في تاريخ العلاقات العامة:
- 65 ..... الإعلان:

## الفصل الثاني

### العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية

- 69 ..... أهمية العلاقات العامة:
- 71 ..... العلاقات العامة في المنظمات الحكومية:
- 73 ..... أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:
- 74 ..... وظائف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:
- 75 ..... الوظيفة الإعلامية المعلوماتية:
- 75 ..... الوظيفة التفسيرية:
- 76 ..... الوظيفة الإقناعية:
- 76 ..... الوظيفة التقييمية:
- 77 ..... الوظيفية التوثيقية:
- 77 ..... الوظيفة التشريعية:
- 77 ..... أهمية ودور العلاقات العامة في المنظمات الحكومية:
- 80 ..... التفاهم المتبادل جوهر العلاقات العامة في المنظمات الحكومية:

81	مبادئ العلاقات العامة في المنظمات الحكومية
82	ادوار مهمة للعلاقات العامة
84	العلاقات العامة والصورة الذهنية
87	نموذج تطبيقي للعلاقات العامة الحديثة
87	نظرة عامة
88	العناصر البحثية التي ساعدت على تشكيل البرنامج:
89	التخطيط والأهداف
90	استراتيجيات إرشادية
91	الإنجاز
92	التقييم
94	أسئلة للمناقشة وتحليل حالة
96	أخلاقيات أعضاء PRSA
96	مقدمة
97	بيان عضوية PRSA من القيم المهنية
99	التدفق الحر للمعلومات
106	المنطلقات الأساسية لبرامج العلاقات العامة
107	أنواع البناء الإداري:
110	تعريف الرأي العام:
111	أنواع الرأي:

- 112 .....العلاقات العامة واستثمارالإعلام.
- 113 .....العلاقات العامة
- 121 .....فلسفة العلاقات العامة
- 127 .....أهمية العلاقات العامة
- 130 .....أهداف العلاقات العامة
- 135 .....وظائف العلاقات العامة
- 140 .....بناء إدارة العلاقات العامة
- 142 .....صفات أخصائي العلاقات العامة
- 145 .....مقارنة بين العلاقات العامة والنشاطات الأخرى
- 149 .....الجمهور والرأي العام
- 150 .....صفات الجماهير :
- 150 .....الجماعة
- 151 .....المؤسسات والجمهور
- 153 .....مفهوم الرأي العام
- 153 .....تعريف الرأي العام:
- 157 .....مكونات الرأي العام
- 166 .....الرأي العام و العملية الإعلامية
- 179 .....العلاقات العامة والرأي العام :
- 186 .....مفهوم الرأي العام

- 190 ..... تعريف العلاقات العامة:
- 191 ..... اتجاهات العلاقات العامة
- 191 ..... دور العاملون في العلاقات العامة
- 191 ..... الأهداف التي يعمل عليها رجال العلاقات العامة
- 192 ..... التنظيم الإداري للعلاقات العامة
- 196 ..... أهمية التخطيط والعلاقات العامة في المؤسسات الحكومية
- 205 ..... العوامل التي تزيد من أهمية العلاقات العامة للمنظمات
- 207 ..... تحقيق الاتصال ذي الاتجاهين مع جماهير عديدة:
- 209 ..... تعقد المجتمع المعاصر:
- 211 ..... الاستفادة من الخبرات السابقة:
- 213 ..... العلاقات العامة ووظيفة إدارية:
- 213 ..... هل تعمل المنشأة في فراغ؟
- 215 ..... دور وسائل الإعلام:
- 219 ..... العلاقات الاجتماعية وعمليات التفاعل بين الأفراد
- 220 ..... المسئولية الاجتماعية:
- 222 ..... ظهور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:
- 223 ..... أهداف العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية:
- 224 ..... أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الحكومية:
- 225 ..... جوهر عمل وانشطة العلاقات العامة.

- 231 ..... أهمية إدارة العلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة
- 233 ..... دور العلاقات العامة في الترويج للمؤسسات أو منتجاتها
- 234 ..... جوانب ايجابية في العلاقات العامة
- 235 ..... بعض السلبيات في ممارسات العلاقات العامة
- 237 ..... توظيف الاعلام في العلاقات العامة
- 241 ..... واقع العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية

### الفصل الثالث

#### العلاقات العامة والصورة الذهنية

- 253 ..... العلاقات العامة والصورة الذهنية :
- 263 ..... رسم قوامه الكلمات
- 264 ..... ماهية الصورة الذهنية:
- 268 ..... تصنيفات الصورة الذهنية:
- 283 ..... الجمهور : سماته، مراحل، أنواعه:
- 286 ..... سمات جمهور وسائل الإعلام
- 293 ..... مراحل تشكيل مفهوم الجمهور
- 296 ..... أنواع الجمهور
- 298 ..... الجمهور الفعال:

## الفصل الرابع

### إدورد بيرنيز

- 305 ..... إدورد بيرنيز
- 306 ..... حياته والأمور المؤثرة فيها
- 309 ..... أسلوبه وتقنياته
- 311 ..... حملات بيرنيز
- 312 ..... إسقاط حكومة غواتيمالا

## الفصل الخامس

### بعض الأنشطة والفعاليات لدائرة العلاقات العامة داخل المؤسسة او الشركة

- 317 ..... الاجتماعات والزيارات
- 319 ..... دور (موظف) العلاقات العامة قبل وأثناء وبعد الاجتماع:
- 323 ..... التحضير للاجتماعات
- 323 ..... الإشراف على تجهيز قاعة الاجتماعات:
- 324 ..... قاعة الاجتماعات العامة:
- 325 ..... أساليب استقبال الوفود والأشخاص:
- 328 ..... طرق جمع المعلومات الثانوية (التاريخية):
- 329 ..... طرق جمع المعلومات الأساسية أو الأولية:
- 341 ..... عيوب المقابلة ومحاسنها:
- 343 ..... مصادر ومراجع الكتاب



349 .....الكتب الأجنبية والمواقع الإلكترونية

