

الفهرس

المحتويات	الصفحة
الفهرس	3
المقدمة	11

الفصل الأول

العلاقات العامة ومراحل تطورها	15
أولاً- العلاقات العامة	16
ثانياً- فلسفة العلاقات العامة	23
ثالثاً- أهمية العلاقات العامة	28

الفصل الثاني

أهداف ووظائف العلاقات العامة	31
أولاً- أهداف العلاقات العامة	32
ثانياً- وظائف العلاقات العامة	36
ثالثاً- بناء إدارة العلاقات العامة	45



العلاقات العامة وإدارة الأزمات والهراسم

- 47 رابعاً- صفات أخصائي العلاقات العامة
- 49 خامساً- مقارنة بين العلاقات العامة والنشاطات الأخرى
- 52 سادساً- التحولات الأكاديمية والمهنية في العلاقات العامة
- 54 سابعاً- التحول من إدارة الاتصالات إلى إدارة العلاقات

الفصل الثالث

العلاقات العامة وتكوين الصورة الذهنية للمنظمة 55

- 57 أولاً- مفهوم الصورة الذهنية
- 59 ثانياً- أهمية الحديث عن الصورة الذهنية للمنظمات
- 61 ثالثاً- سمعة المنظمة
- 63 رابعاً- مصادر تكوين الصورة الذهنية
- 72 خامساً- مكونات الصورة الذهنية
- 74 سادساً- أداة تكوين الصورة الذهنية
- 74 سابعاً- دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية
- 76 ثامناً- إستراتيجيات الصورة الذهنية للمنظمات

الفصل الرابع

- 83 **المهنية في العلاقات العامة**
- 84 أولاً - العاملون في العلاقات العامة.
- 92 ثانياً - مستشارو العلاقات العامة ووكالاتها
- 99 ثالثاً - تفعيل عناصر التدريب لتطوير مهنة العلاقات العامة

الفصل الخامس

- 107 **العلاقات العامة والتسويق**
- 108 أولاً - فاعلية وظائف العلاقات العامة
- 109 ثانياً - العلاقات العامة وآليات التسويق
- 112 ثالثاً - المجالات الخارجية للعلاقات العامة

الفصل السادس

- 121 **العلاقات العامة وإدارة الأزمات**
- 122 أولاً - تعريف المفاهيم.
- 124 ثانياً - مفهوم إدارة الأزمة.
- 125 ثالثاً - متطلبات إدارة الأزمة.

- 125 1 - فريق إدارة الأزمات
- 126 2 - التخطيط
- 127 رابعاً - سيناريوهات الأزمات.
- 128 1 - خطة اتصالات الأزمة
- 128 2 - وجود نظام اتصال داخلي وخارجي
- 130 3 - التبرؤ الوقائي
- 130 خامساً - أساليب حل الأزمات والتعامل معها .
- 130 أولاً - الطرق التقليدية
- 131 ثانياً - الطرق غير التقليدية .

الفصل السابع

- 135 **دور العلاقات العامة في الأزمات**
- 136 أولاً - إدارة العلاقات العامة ما قبل الأزمة.
- 138 ثانياً - إدارة العلاقات العامة أثناء الأزمة .
- 140 ثالثاً - إدارة العلاقات العامة ما بعد الأزمة
- 141 رابعاً - تقييم الأزمة

العلاقات العامة وإدارة الأزمات والمراسم

- 142 خامساً- نموذج لحل المشكلة قبل وقوع أزمة
- 143 سادساً- عوامل نجاح إدارة الأزمات

الفصل الثامن

145..... إدارة المراسم

- 146 أولاً- المعنى اللغوي والاصطلاحي لكلمة مراسم
- 147 ثانياً- إدارة المراسم
- 149 ثالثاً- علاقة إدارة المراسم بالعلوم الأخرى
- 151 رابعاً- العلاقة بين البروتوكول الإتيكيت
- 152 خامساً- التنظيم الإداري لإدارة المراسم
- 153 سادساً- اختصاصات إدارة المراسم
- 154 سابعاً- الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم في وزارة الخارجية
- 156 ثامناً- مواصفات العاملين في إدارة المراسم
- 159 تاسعاً- جوانب السلوك الإداري والتنظيمي الخاص باستقبال الوفود
- 164 عاشرًا- أنواع المراسم
- 164 1- مراسم الدخول والخروج

العلاقات العامة وإدارة الأزمات والمراسم

- 165 2- مراسم المصعد الكهربائي
- 165 3- مراسم السير على الأرصفة
- 165 4- مراسم صعود الدرج والنزول منه
- 166 5- مراسم السير في الموكب
- 167 6- مراسم وضع أكاليل الزهور
- 168 7- مراسم أداء اليمين
- 169 8- مراسم تقديم التهاني
- 169 9- مراسم استقبال الضيوف الرسميين
- 169 الحادي عشر- القواعد الحاكمة لفن المراسم
- 172 الثاني عشر- الأسبقية في مقاعد السيارات

الفصل التاسع

- 173..... **مراسم رفع الإعلام**
- 174 أولاً- المبادئ العامة لمراسم رفع العلم الوطني
- 176 ثانياً- رفع العلم الوطني مع الإعلام الأجنبية
- 176 ثالثاً- ترتيب الإعلام على طاولة الاجتماعات

العلاقات العامة وإدارة الأزمات والكراسم

- 177 رابعاً- رفع الأعلام على المباني
- 178 خامساً- ترتيب وضع الإعلام داخل المبنى.
- 179 سادساً- القواعد العامة عند وجود أكثر من علم

الفصل العاشر

- 181..... **المهارات السلوكية لمسؤولي العلاقات العامة**
- 182 أولاً- الصفات الواجب توافرها في القائم بعمل العلاقات العامة
- 187 ثانياً- أساليب ومهارات المناقشة والاتصال مع كبار الشخصيات

الفصل الحادي عشر

- 189..... **المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة**
- 191 أولاً- نظرية المسؤولية الاجتماعية
- 192 ثانياً- المبادئ الأساسية للنظرية المسؤولية الاجتماعية
- 193 ثالثاً- العوامل والظروف التي هيأت لنشوء المسؤولية الاجتماعية
- 194 رابعاً- بروز الاتجاه الأخلاقي في الصحافة
- 194 خامساً- الانتقادات الموجهة لنظرية المسؤولية الاجتماعية
- 196 سادساً- نموذج "كبيرنتكس" في العلاقات العامة



العلاقات العامة وإدارة الأزمات والمراسم

197

المصادر والمراجع.

