

إدارة العلاقات العامة

أ.م. د. السيد عبدالرحمن علي



المحاضرة الثالثة





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إدارة العلاقات العامة

المحاضرة الثالثة

Prepared by
أ. م. د. السيد عبدالرحمن علي

www.midocean.ae

المحاضرة السابقة؛ ماهية العلاقات العامة (2):

- مجالات إدارة العلاقات العامة.
- الجمهور في العلاقات العامة.
- أنواع رسائل إدارة العلاقات العامة.
- أخلاقيات إدارة العلاقات العامة.
- مصطلحات إعلامية.
- سمات وخصائص العلاقات العامة الممتازة.

أهداف المحاضرة الحالية: تنظيم إدارة العلاقات العامة:
تسعى المحاضرة الحالية إلى استعراض النقاط الآتية:

- مفهوم الإدارة والعملية الإدارية ووظائفها.
- العلاقة بين العمليات الإدارية والاتصال.
- أساليب إدارة العلاقات العامة.
- فوائد الوظيفة التنظيمية لإدارة العلاقات العامة.
- أساليب تنظيم العمل في إدارة العلاقات العامة.
- إدارة العلاقات العامة والمستشار الخارجي.
- مواصفات العاملين في إدارة العلاقات العامة.

الفصل

03

تنظيم إدارة العلاقات العامة



مفهوم الإدارة والعملية الإدارية ووظائفها:

مفهوم الإدارة:

تُعرّف الإدارة بأنها إنجاز العمل عن طريق الآخرين، وهي كذلك عملية وضع الأهداف وإنجازها، من خلال أداء الوظائف الإدارية، التي تستخدم الموارد البشرية والمادية للمنظمة، وهي الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، والإمكانات المادية، بقصد الوصول إلى الهدف، بأقل جهد ممكن، وبأقل تكلفة ممكنة.

والإدارة أيضًا هي عملية توجيه وقيادة للجهود البشرية في أية منظمة لتحقيق هدف معين، وهي عملية تخطيط وتنظيم وقيادة وتوجيه جهود أعضاء المنظمة واستخدام كل موارد المنظمة لإنجاز أهداف المنظمة المحددة (علي الصاوي،

2001) (نبيل عشوش، 2000).



العملية الإدارية ووظائفها:

تتكون العملية الإدارية - وهي مجموعة من الأنشطة أو الوظائف التي يمارسها أي إداري لتحقيق الأهداف الخاصة بأية منظمة من المنظمات - من سلسلة من العمليات (المراحل) الجزئية، التي ترتبط ببعضها البعض، وتُقسم إلى سلسلة من العمليات الجزئية بهدف تسهيل دراستها؛ لأنها تمثل في الواقع العملي وحدة متكاملة يصعب تحليل أجزائها، كما أنه ليس ثمة اتفاق بين دارسي الإدارة على تحديد عدد العمليات أو الأنشطة الجزئية التي تتكون منها العملية الإدارية، ومهما يكن عدد هذه العمليات، فإن جوهرها واحد، وجميع هذه التقسيمات متأثرة بالوظائف الإدارية، ويمكن تقسيم العملية الإدارية نظرياً إلى عدد من الوظائف، هي: التخطيط، والتنظيم، والمتابعة، والتوجيه، والتقييم والتنسيق والرقابة (نبيل عشوش، 2000).

ومن الملاحظ أن العملية الإدارية لا تتفق تمامًا على عدد معين من الوظائف (أو المراحل)، ولا يوجد تتابع متفق عليه في مسار العملية الإدارية، ولا يوجد إجماع تام في الأدبيات الإدارية حول مسميات هذه المراحل؛ فبالإضافة إلى التقسيم السابق فإن هناك اتجاهًا يركز على أن الوظائف الإدارية، هي: التخطيط ثم التنظيم فالتنسيق والاتصال ثم القيادة واتخاذ القرارات فالرقابة، وتقسيم ثالث يتناول التخطيط ثم التنظيم والقيادة واتخاذ القرار والاتصالات ثم الرقابة، ورابع يبدأ باتخاذ القرار ثم التخطيط والتنظيم والتوجيه/القيادة ثم الرقابة، وخامس يبدأ بالتخطيط ثم التنظيم والتوجيه/صنع القرار والاتصال والرقابة، ومنهم من يأخذ بالتخطيط والتنظيم والتوظيف والقيادة والإشراف والتقييم (علي الصاوي، 2001).

وآخر يبدأ بالتخطيط ثم التنظيم والقيادة واتخاذ القرارات والاتصالات والرقابة والمتابعة،
ويصنفها آخر إلى التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة (السيد ناجي، 2003)، أو التخطيط
والتنظيم والتوجيه والقيادة والرقابة، أو التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وتهيئة
القوى البشرية والابتكار والإبداع (محمد المحمدي الماضي وآخرون، 2001)، أو التخطيط والتنظيم
والتوظيف/التسكين والقيادة والرقابة، أو التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه
والرقابة والقيادة (علي الصاوي، 2001).

كما تنقسم وظائف الإدارة بصفة عامة إلى سبع وظائف أساسية هي:

- 1- التخطيط الإداري: يُقصد به كل ما يُحدد مقدّمًا ما سوف يتم عمله، وعلى أساسه تُحدد عمليات التنظيم والقوى المادية والبشرية والرقابة.
- 2- التوظيف: تعبئة القوى اللازمة لإدارة المؤسسة، واختيار أفراد هذه القوى، وتدريبها ووضعها في المكان المناسب.
- 3- التوجيه والإشراف: مراقبة التنفيذ، والتأكد من مطابقة الخطة الموضوعة لتحقيق الأهداف.
- 4- التمويل والإدارة المالية: تتعلق بالنشاط الإداري المختص بتوفير الأموال اللازمة، والتأكد من حسن إنفاقها.
- 5- التنسيق: العمل على إيجاد التناسق والترابط بين أوجه النشاط المختلفة، عند توجيهها لتنفيذ الأهداف الموضوعة.
- 6- التسجيل: كتابة الحقائق أو المعلومات كما هي بأمانة، بقصد الاحتفاظ بها، والرجوع إليها في المستقبل.
- 7- اتخاذ القرار: هو أداة للتجديد والخلق والإبداع، بحيث يخرج القرار معبرًا عن أفضل البدائل التي تتوخى أفضل السبل، للوصول إلى الهدف الذي من أجله اتُخذ القرار (علي عجوة، 2008).



العلاقة بين العمليات الإدارية والاتصال:
يُلاحظ أن هناك علاقة وطيدة بين العمليات الإدارية والاتصال، الذي يتم في المنظمة، ويرتبط بإدارة العلاقات العامة بشكل كبير، ويمكن استعراض هذه العلاقة كالآتي:

إذا نظرنا إلى الاتصال والتخطيط الذي يُعتبر أحد الأسس الرئيسة لوظائف المدير على أي مستوى تنظيمي، نجد أن هناك ترابطًا عضويًا بينهما؛ فوضع الأهداف والغايات لا يمكن أن يتم في غياب أو تناقص المعلومات، والاتصال هو الذي ينقل المعلومات لمن هم في حاجة إليها، فتزداد قدرات المديرين على التخطيط، بل أكثر من ذلك أن المديرين الذين يُعرف عنهم امتلاكهم لكم كبير من المعلومات تزداد مكانتهم لدى مرؤوسيه في مواقع عملهم، وتُعتبر عملية الاتصال ومدى سهولتها ضرورة لتوصيل الأهداف والخطط والسياسات الخاصة بالمنظمة لكافة أجزاء المنظمة التي يشتملها الهيكل التنظيمي (نبيل عشوش، 2000).

أما العلاقة بين الاتصال والتنظيم فهي أيضًا علاقة عضوية وحيوية؛ فالتنظيم نظام للتعاون بين أشخاص وجماعات قادرة على الاتصال، وغياب التنسيق بين هذه الأنظمة يؤدي إلى التضارب، مما يعوق مستوى الأداء الفعال، وهذا التنسيق أحد المهام الأساسية للاتصال، فالتنظيم يوضع والاتصال يعطيه الفعالية والديناميكية في اتجاه تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها،

أي يتطلب التنظيم ضرورة توافر مجموعة عمليات الاتصال التي تساعد على نجاح التنظيم من أهمها: درجة التفاعل والاتصالات الهادفة إلى تحقيق أهداف المنظمة، واتجاه المعلومات المتدفقة، وتحديد مصدر نشأة الاتصالات المتجه إلى أسفل، ودرجة المشاركة الإدارية للمعلومات من قِبَل الرؤساء للمرؤوسين، ودرجة قبول المرؤوسين للاتصال، ودرجة كفاية الاتصالات المتجهة إلى أعلى، وشعور المرؤوسين بالمسؤولية عن توجيه اتصالات صحيحة إلى أعلى، والقوى المؤدية إلى توصيل اتصالات صحيحة أو مشوهة إلى أعلى، ودرجة الحاجة إلى تعزيز الاتصالات إلى أعلى، ودرجة كفاية ودقة الاتصالات الجانبية، ودرجة الصداقة بين الرؤساء والمرؤوسين، ودرجة إلمام الرؤساء وفهم المشاكل التي يواجهها المرؤوسون، وكيف تتفق أو تختلف انطباعات الرؤساء والمرؤوسين عن بعضهم البعض.

أما علاقة الاتصال بالقيادة فإن هذه الوظيفة لها تأثير متبادل بينها وبين الاتصال، بمعنى أن الاتصال يؤثر في القائد، وكذلك يؤثر نوع القائد في كفاءة الاتصال، فالاثنتان يتفاعلان مع بعضهما البعض، كما أن الوظيفة الرئيسة للقيادة في المنظمة العامة هي امتهان حرفية الاتصالات بالطرق التي تخبر وتسعد الكثير وتزعج القليل؛ ومن ثم فإن الاتصال مرتبط أشد الارتباط بالقيادة، فهو الوسيلة أو الأداة التي يستخدمها القادة الإداريون في إرشاد المرؤوسين وكسب تعاونهم الاختياري، وتوجيه مجهوداتهم نحو تحقيق أهداف المنظمة، وترتبط عملية الاتصالات بالقيادة سياسية كانت أم إدارية،

والقائد الناجح هو الذي ينفق الجزء الأكبر من وقته في الاتصالات بصورها المختلفة، وهذا الذي يشجع تدفق المعلومات إليه بصفة مستمرة، لكي تكون القرارات والإجراءات التي يتخذها مؤسسةً على الحقائق والمعلومات الأصيلة الضرورية، وهو الذي يتجنب أن تكون الاتصالات الصاعدة عنه مقتضبة أو متعسفة؛ لأن هذا يؤدي إلى الإقلال من الاتصالات الصاعدة، تجنبًا للاحتكاك، ورغبةً في التعايش السلمي، وخوفًا من إثارة الغضب، وما يترتب على ذلك من المظاهر الإدارية والإنسانية المرضية، وأظهرت بيانات إحدى الدراسات أن (20٪) من وقت المديرين يُنفق في اتصالات خارجية خاصة بمشكلات العمل والعمال، و(30٪) من وقتهم اتصالات لأسفل، و(40٪) اتصالات صاعدة و(10٪) تُنفق في أعمال تتصل بالعمل، ويؤكد هذا حقيقة أن (90٪) من وقت المديرين يُنفق في الاتصالات المختلفة.

كذلك فإن العلاقة بين الاتصال وصنع القرارات قوية وجوهرية؛ حيث إن صنع القرارات ومفهوم حل المشكلات عمليات لا وجود لها إذا لم تستند إلى المعلومات المتبادلة من أجل التوصل إلى البدائل، والتي تضعها الأطراف المشاركة، والاتصال هو أساس عملية صناعة القرارات في أي مجال من مجالات الممارسة لهذه العملية، كما أن دقة عملية اتخاذ القرارات تعتمد - بشكل خاص - على الاتصال الفعال المؤثر، فإذا فشلت عملية الاتصال أو حدثت أخطاء بها فإن كل شيء قد يتأثر بذلك حينئذٍ، أي أن عملية اتخاذ قرار معين في أية منظمة تتوقف سلامتها على نوع المعلومات التي تصل إلى المسئول عن اتخاذ القرار وعلى مدى دقة هذه المعلومات وكميتها.

كذلك يرتبط الاتصال بتفويض السلطة؛ فكلما زادت عملية التفويض زادت سرعة عملية الاتصالات وفعاليتها، ولا يتوقف تفويض السلطة على مدى توافر وسائل الاتصالات في المنظمة بقدر ما يتوقف أساسًا على اتجاهات الرئيس الأعلى نحو السلطة، فإذا كان هذا الشخص يصر على معرفة كل كبيرة وصغيرة والإلمام بكل المعلومات تافهة كانت أم جدية فبالمثل ستكون اتجاهات من هم دونه؛ لأن المرؤوس إذا أحس أن عليه أن يعطي تقارير مفصلة فإنه سوف يركز السلطة ليجمع كل المعلومات، مهما كان مستواها، حتى يستطيع - وقت الضرورة - أن يغطي موقفه أمام الرئيس، ويجيب عن كل ما يريد الوقوف عليه من الأمور التي هي أصلًا دون مستواه.

ويرتبط الاتصال بالتنسيق بعلاقة جوهرية؛ حيث إن الاتصالات الأفقية هي وسيلة التنسيق، ولا يمكن أن يتم التنسيق إلا عن طريق الاتصال، وفي مقدمة عمليات التنسيق التي تتم بواسطة الاتصال عملية التنسيق عن طريق الاجتماعات أو المؤتمرات التي يُدعى إليها الرؤساء في المستوى الواحد كمديري الإدارات أو رؤساء الأقسام، وهذه الطريقة تؤدي في ما تؤديه من فوائد إلى نقل الصورة المتكاملة عن سير العمل في هذا المستوى إلى كل الأطراف المعنية بالعمل عند المستوى نفسه.

ويرتبط الاتصال أيضًا بالتوجيه الذي يُعَدُّ جوهر العملية الإدارية والنشاط الأساسي للرؤساء على كافة المستويات العليا، وأهم أدوات التوجيه هي الاتصالات الفعالة؛ حيث إن الاتصال عامل مهم في تدريب العاملين وتوجيههم، ففي خلال عملية الاتصالات يمكن للرؤساء والقادة ممارسة التوجيه والتعليم والتدريب، الذي يؤدي إلى زيادة المهارات الفردية والجماعية للموظفين، وتحسين أدائهم للأعمال، وتشكيل سلوكهم واتجاهاتهم بما يتفق وأهداف العمل.

ويُلاحظ أن الاتصال ذو صلة عضوية بالرقابة والسيطرة (التحكم)، فالعناصر الأساسية لعملية الرقابة أهمها: وضع الأهداف، ووضع المقاييس وعمليات التقويم - وهو عنصر يتشكل من خلال المعلومات التي ينبغي أن تستمر من خلال قنوات الاتصال لتكون في صورتها الشاملة أمام الإدارة العليا - والعنصر الثالث هو قرارات الرقابة التصحيحية، وهو العنصر الذي بدونه لا يصبح للرقابة معنى؛ ذلك لأن وضع الأهداف ووضع المقاييس التقريبية لا يعني أن فعالية المنظمة قائمة، فربما تكون هذه الأهداف غير واقعية أو غير جيدة، أو أن مقاييس الأداء غير ملائمة، وأنها في حاجة إلى تصحيح؛ وبالتالي يصبح من الضروري توصيل ردود الأفعال إزاء الأهداف ومقاييس التقويم.



أساليب إدارة العلاقات العامة:
من الصعب رسم نظام معين لإدارة العلاقات العامة في
منظمة من المنظمات؛ فهي تختلف حسب عوامل كثيرة.

كما يختلف جهاز العلاقات العامة حسب فهم القائمين بالإدارة، ومن أبرز أساليب إدارة العلاقات العامة الآتي:

الأسلوب الاتصالي العام: توزع مسئوليات الأقسام في هذا الأسلوب على أساس وسائل الاتصال الجماهيرية التي توجه رسائلها إلى الجمهور العام، فيكون هناك قسم للصحافة، يتولى صياغة البيانات الصحفية وتوزيعها، وتنظيم المؤتمرات الصحفية، ورعاية العلاقات بالصحفيين، بالإضافة إلى إصدار صحيفة المؤسسة، ويُخصص قسم آخر للإذاعة "راديو وتلفزيون"، وثالث للإنتاج السينمائي (الفيديو)، ورابع للندوات، وخامس لإنتاج المطبوعات العامة... إلخ، ويُسمّى هذا الأسلوب أحياناً بالأسلوب الإعلامي أو الوظيفي.



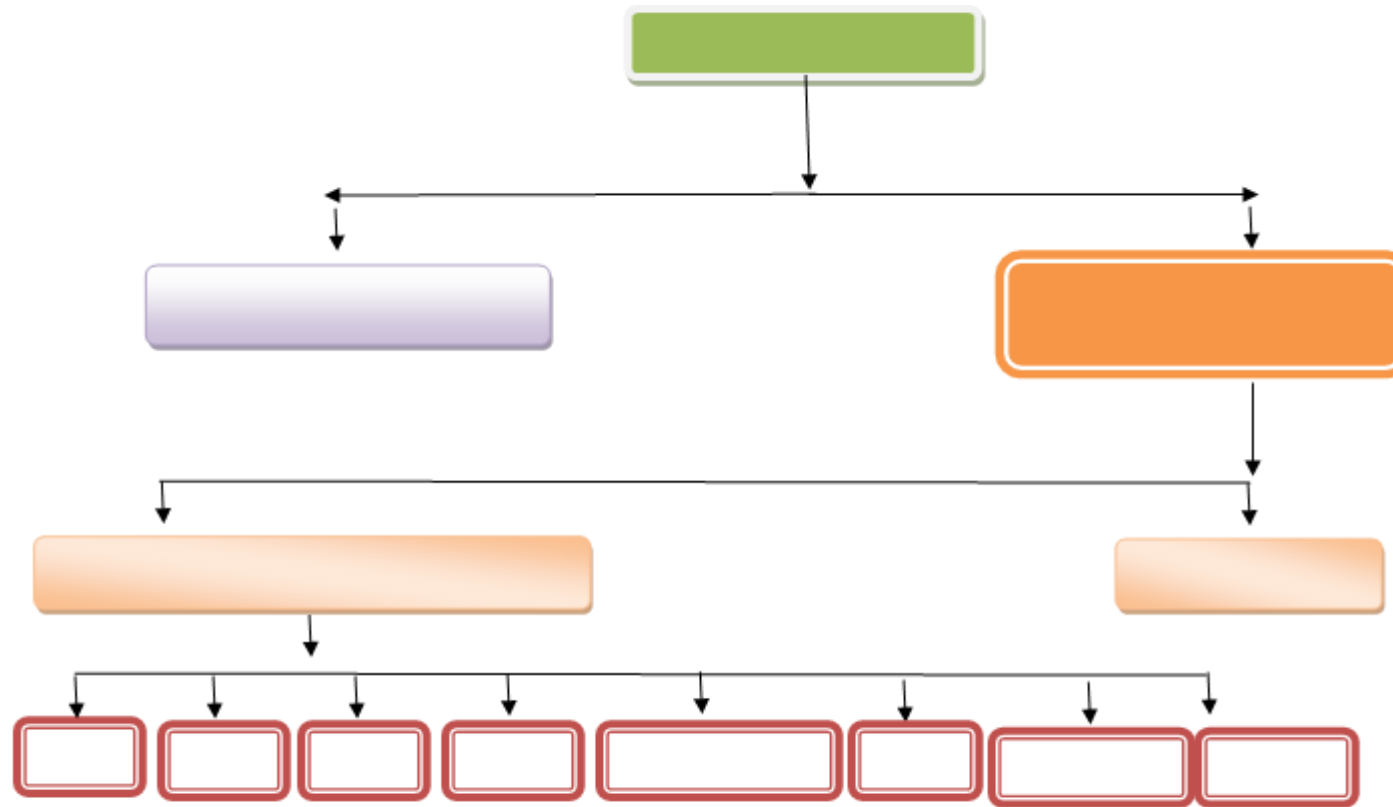
الأسلوب الاتصالي النوعي: يتم توزيع العمل على الأقسام على أساس الجماهير النوعية للمؤسسة، فقسم للاتصال بالمستثمرين، وثانٍ للمستهلكين، وثالث للموردين... إلخ.

الأسلوب الاتصالي المزدوج: يعتمد هذا الأسلوب على تخصيص بعض أقسام الإدارة للاتصال بقطاعات الجماهير المؤثرة في المؤسسة بشكل مباشر، بالإضافة إلى بعض الأقسام الإعلامية التي تقوم بإنتاج مواد الاتصال لخدمة الجمهور العام والجماهير النوعية كذلك. وليس هناك تفضيل مطلق لأي من هذه الأساليب الثلاثة، فالأسلوب الأمثل هو ما يتفق مع حاجات المؤسسة وأهدافها وإمكاناتها.



وإلى جانب أقسام البحوث والإعلام تخصص بعض الإدارات قسماً للنشاط الداخلي، كإعداد الحفلات والرحلات والمعارض، وتنظيم المسابقات الرياضية والثقافية، وغير ذلك من الأنشطة التي تهدف إلى الترفيه عن العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم، وتبدي بعض الإدارات اهتماماً كبيراً بالمجتمع المحلي والهيئات التشريعية والتنفيذية القائمة في المجتمع، وقد يُخصص لها إدارة تُسمّى إدارة الشؤون العامة.

هيكل تنظيمي:



فوائد الوظيفة التنظيمية لإدارة العلاقات العامة:

تحقق الوظيفة التنظيمية لإدارة العلاقات العامة مجموعة من الفوائد، من أهمها:

- 1- تحديد السلطة الممنوحة للفرد وأوجه ممارستها.
- 2- تحديد العلاقات بوضوح بين الأفراد العاملين في الإدارة.
- 3- تمكن من التوزيع العملي للأعمال والوظائف، بحيث يتم تفادي إسناد أعمال أو وظائف للأفراد، بناء على عوامل شخصية.
- 4- القضاء على الازدواجية في العمل، وذلك من خلال التقسيم الموضوعي للعمل.
- 5- التنسيق بين الأنشطة المختلفة بفاعلية، حتى يمكن بناء علاقات إدارية مناسبة بين الوحدات التنظيمية المختلفة.
- 6- نقل القرارات إلى جميع أجزاء المنظمة، وذلك عن طريق خطوط السلطة والاتصال.



أساليب تنظيم العمل في إدارة العلاقات العامة:
يختلف أسلوب تنظيم العمل في إدارة العلاقات العامة من
منظمة إلى أخرى، ليلائم أهداف كل منظمة، وأنشطتها
والجماهير التي تسعى إلى كسب تأييدها.

وهناك ثلاثة طرق رئيسة يمكن بها تنظيم عمل العلاقات العامة في المنظمة:

1. إنشاء إدارة علاقات عامة (in house P.R.).
 2. الاستعانة بمكتب خبير؛ كمستشار خارجي للعلاقات العامة.
 3. الجمع بين الأسلوبين (التكامل بين إدارة العلاقات العامة والمستشار الخارجي).
- ومن أهم مزايا إنشاء إدارة علاقات عامة:
1. إدارة العلاقات العامة جزء من المنظمة.
 2. المعرفة الكاملة بالمنظمة ومشاكلها.
 3. التفرغ الكامل لمعايشة أفراد المنظمة.
 4. إدراك الأسباب غير المعلنة للمشكلات.
 5. معرفة عناصر القوة ونقاط الضعف لكل إدارة من الإدارات.

• إدارة العلاقات العامة والمستشار الخارجي (مستشار العلاقات العامة):
يمكن تعريف مستشار العلاقات العامة بأنه شخص يخصص كل وقته أو جزءًا منه لمنظمة معينة، وقد يكون المستشار فردًا واحدًا، وله عملاء متعددون ومختلفون، وقد يكون منظمة، ولها العديد من العملاء على مستوى الدولة، وقد يكون المستشار إدارة من إدارات وكالة إعلانية معينة، وهو شخص محترف تغطي استشاراته كل جوانب العلاقات العامة.

أهم مزايا الاستعانة بالمستشار الخارجي:

- 1- القدرة على النظر إلى الأمور بموضوعية، دون تأثر بالخلافات الشخصية، التي قد توجد بين أفراد رجال الإدارة بالمنظمة.
- 2- الابتعاد عن المشكلات المتعلقة بالعمل اليومي، وبتفاصيله الدقيقة، التي قد يغرق رجال العلاقات العامة داخل المنظمة فيها.
- 3- الخبرة الواسعة والمهارات المتعددة للمستشار؛ نظرًا لاتصاله بوسائل الإعلام.
- 4- زيادة علاقاته مع وسائل الإعلام والجهات التشريعية والسياسية.
- 5- زيادة مصداقية المستشار لدى الإدارة العليا للمنظمة.
- 6- لا يُعتبر المستشار الخارجي عبئًا على ميزانية المنظمة؛ فهو لا يأخذ راتبًا منتظمًا إلا إذا استعانت به المنظمة بصفة مستمرة، وعدا ذلك فأتعاب المستشار متغيرة، طبقًا لما يؤديه من خدمات.

أهم عيوب الاستعانة بالمستشار الخارجي:

- 1- عدم التواجد المستمر في المنظمة.
- 2- عدم ارتياح إدارة العلاقات العامة بالمنظمة للتعامل مع المستشار.
- 3- عدم المعرفة بالأسباب غير المعلنة للمشاكل، ذلك لاعتباره شخصًا غريبًا لا ينبغي اطلاعه عليها.
- 4- التعامل مع أكثر من منظمة في وقت واحد، قد تكون في بعض الأحيان متنافسة.

أبرز إسهامات المستشار الخارجي:

1. إعداد بحوث الرأي العام وتنفيذها.
2. وضع البرنامج العام أو الفعلي لأنشطة العلاقات العامة.
3. كتابة المقالات والموضوعات في المجلات التجارية والعامة، وفي وسائل الاتصال المحلية والمركزية.
4. تدعيم صلة المنظمة بوسائل الإعلام.
5. تنظيم المؤتمرات الصحفية.
6. تصميم وإقامة المعارض والإشراف عليها.
7. كتابة النشرات الداخلية والخارجية وإخراجها.
8. تصميم شعار المنظمة.
9. كتابة الخطب الرسمية لرؤساء المنظمات في المناسبات العامة والخاصة.
10. تنظيم المسابقات والأحداث الخاصة والاحتفالات والمهرجانات.



مواصفات العاملين في إدارة العلاقات
العامة (الموارد البشرية لإدارة العلاقات العامة):

هناك شروط ومواصفات/سمات أساسية ومؤهلات علمية لا بد من توافرها في العاملين/المشتغلين بمهنة العلاقات العامة (إخصائي العلاقات العامة) أيًا كان نوع المنظمة التي يعملون بها، وتتعلق هذه المواصفات بعدد من الجوانب، منها:

1. المؤهلات الشخصية.
2. المؤهلات الاتصالية.
3. المؤهلات الإدارية أو الوظيفية.

أولاً: المؤهلات الشخصية

- الجاذبية.
- الكياسة.
- الاتزان.
- الحماس.
- الشجاعة.
- الخيال الخصب.
- الاستمالة (استمالة الآخرين للأفكار).
- الإحساس العام.
- حب الاستطلاع.
- الاهتمام بالآخرين.
- الاستقامة.
- الموضوعية.



ثانيًا: المؤهلات الاتصالية

- القدرة على القراءة.
- الاستماع.
- الكتابة.
- التخاطب/التحدث.
- الحس الفني.
- الإلمام بالعديد من العلوم.

ثالثاً: المؤهلات الإدارية أو الوظيفية

- المطاولة (القدرة على مواجهة الصعاب).
- التنظيم (القدرة على هيكلة العمل).
- صنع القرارات واتخاذها (القدرة على تحديد البدائل واختيار المناسب منها).
- القدرة على التعامل مع المفاهيم الإدارية.



المحاضرة القادمة:

وظائف إدارة العلاقات العامة (1):
-البحوث.

* أهداف بحوث العلاقات العامة والإعلان.

* أنواع البحوث:

1- البحوث الاستطلاعية.

2- البحوث الوصفية.

3- البحوث التفسيرية.

4- البحوث التاريخية .

وظائف إدارة العلاقات العامة (1):

- التخطيط:

- * مزايا التخطيط لإدارة العلاقات العامة.
- * عقبات التخطيط أمام إدارة العلاقات العامة.
- * المكونات الأساسية لعمليات التخطيط.
- * مراحل التخطيط وخطواته.

الهوامش (المراجع):

- السيد ناجي، الإدارة العامة: مدخل إداري، ط7 (القاهرة: د. ن، 2003).
- علي الصاوي، اللامركزية في إطار الديمقراطية: ملاحظات في النظم المحلية المعاصرة (القاهرة: د. ن، 2001).
- علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، ط5 (القاهرة: عالم الكتب، 2008).
- محمد المحمدي الماضي وآخرون، أساسيات الإدارة 1 (جامعة القاهرة: مركز التعليم المفتوح، 2001).
- نبيل عشوش، أسس الإدارة المعاصرة (القاهرة: د. ن، 2000).



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



شكراً جزيلاً

Thank You

