

فهرس

المحتويات



العنوان	الصفحة
فهرس المحتوى	
شكر وعرفان	
الاهداء	
مقدمة	ا ب
الفصل الاول : الاطار المنهجي	
الاشكالية.	04
أسباب اختيار الموضوع:	05
أهداف الدراسة	05
أهمية الدراسة.	06
مصطلحات الدراسة.	06
حدود الدراسة	09
نوع ومنهج الدراسة	10
مجتمع وعينة الدراسة	10
الفصل الثاني: العلاقات العامة	
تمهيد	12
أولاً: نشأة العلاقات العامة وتطورها.	13
ثانياً: أهمية و أهداف العلاقات العامة.	17
ثالثاً: أسس ومبادئ العلاقات العامة.	20
رابعاً: خصائص العلاقات العامة.	23
خامساً: وظائف العلاقات العامة.	24
سادساً: العلاقات العامة والأنشطة الأخرى.	25
خلاصة الفصل.	29
الفصل الثالث : المؤسسة الخدمائية	
تمهيد	31
مراحل تطور المؤسسة الخدمائية:	32
خصائص المؤسسة الخدمائية:	35
وظائف المؤسسة الخدمائية:	36

39	الأسس التي تقوم عليها المؤسسة الخدمائية
40	الهياكل التنظيمية للمؤسسة الخدمائية:
41	الصعوبات و المشاكل التي تواجهها المؤسسة
43	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي	
44	تمهيد
45	اولا: عرض النتائج وتفسيرها
61	ثانيا: النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات.
65	ثالثا: النتائج العامة للدراسة.
66	خلاصة الفصل
خاتمة	
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	