

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
إهداء	
شكر و تقدير	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول و الأشكال	
المقدمة أ.....	
الفصل التمهيدي	
1. إشكالية الدراسة	04
2. أهمية الدراسة	05
3. أهداف الدراسة	06
4. أسباب اختيار موضوع الدراسة	07
5. فروض الدراسة	08
6. تحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة	08
7. الدراسات السابقة	10
8. صعوبات الدراسة	16
الفصل الأول: أساسيات العلاقات العامة	
تمهيد	17
1. ماهية العلاقات العامة	17
2. نشأة و تطور العلاقات العامة	27
3. رواد العلاقات العامة	33
4. عوامل الاهتمام بالعلاقات العامة	37
5. توضيح بعض المصطلحات في علاقتها بمفهوم العلاقات العامة	40
6. رجل العلاقات العامة و المبادئ الأخلاقية	45

49	7. النماذج المرتبطة بممارسة العلاقات العامة.....
54	8. جماهير العلاقات العامة.....
68	9. أهمية العلاقات العامة.....
69	10. وظائف العلاقات العامة.....
73	11. أهداف العلاقات العامة.....
75	12. خصائص العلاقات العامة.....
78	13. أنواع العلاقات العامة.....
81	14. أنشطة العلاقات العامة.....
83	15. الصورة الذهنية و العلاقات العامة.....
85	16. مشكلات و آفاق العلاقات العامة.....
87	خلاصة.....

الفصل الثاني: المؤسسة الصحية و العلاقات العامة

88	تمهيد
89	I : المستشفى
89	1. تعريف التنظيم
90	2. التحليل البنوي الوظيفي للمستشفى.....
95	3. علاقة المستشفى كتنظيم بالتنظيمات الأخرى في المجتمع.....
96	4. تطور المستشفى
99	5. تعريف المستشفى
101	6. أهداف المستشفى و وظائفه.....
102	7. أنواع المستشفى

II : العلاقات العامة في المستشفيات

104	1. الحاجة إلى برنامج العلاقات العامة.....
107	2. صفات القائم على وظيفة الإدخال والاستعلام.....
109	3. مهام العلاقات العامة في مجال الصحة.....

113	4. مشكلات العلاقات العامة في المستشفيات.....
114 خلاصة
	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة
115	تمهيد
115	1. مجالات الدراسة.....
117	2. منهج الدراسة.....
118	3. عينة الدراسة وكيفية اختيارها
121	4. أدوات جمع البيانات.....
121	1.4: أداة المقابلة
124	2.4: أداة الاستبيان
130	5. حدود الدراسة
130 خلاصة
	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
131	1. وصف عينة الدراسة
132	3. تنفيذ الدراسة الميدانية
	الفصل الخامس: عرض و مناقشة النتائج
133	1. نتائج البحث و مناقشتها.....
187	2. المعالجات الإحصائية للدراسة.....
188	3. الاستنتاج العام للدراسة
195	الخاتمة
197	الاقتراحات
199	قائمة المراجع
205	ملاحق الدراسة

فهرس الجداول و الأشكال

فهرس الجداول		
رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
51	نماذج *جرونج* وفقاً لخصائصها	01
121	توزيع أفراد العينة حسب المستشفيات العمومية و المتخصصة	02
123	يبين قائمة المسؤولين الذين تم معهم إجراء المقابلة	03
126	يبين توزيع عدد الفقرات على أبعاد الدراسة	04
128	يبين ملاحظات الأساتذة المحكمين لأداة الاستبيان	05
133	توزيع أفراد العينة حسب المديریات في المستشفيات	06
136	يبين مجموعة المقاييس التي تتبع في اختيار الموظفين	07
137	يوضح تخصيص المؤسسة للدورات التدريبية و التربصات تكوينية	08
138	يبين أهم الصفات التي تتوفر في موظفي المؤسسة	09
139	يبين توفير المؤسسة لأجواء الاتصال بين الإدارة و الموظفين	10
140	يبين أهم محاور النقاش التي تطرح بين الإدارة و الموظفين	11
142	يوضح درجة النشاط الممارس في المؤسسة	12
145	يبين قيام المؤسسة بدراسة آراء المتعاملين معها	13
147	يوضح عمل المؤسسة على كسب رضا المتعاملين و تأييدهم	14
149	يبين كيفية تصرف المؤسسة اتجاه بعض الملاحظات السلبية	15
150	يوضح سعي المؤسسة إلى كسب المزيد من المتعاملين	16
152	يوضح سعي المؤسسة إلى خلق الصورة الطيبة لها	17
153	يبين درجة أهمية كل متعامل بالنسبة للمؤسسة	18
158-157	يبين درجة استعمال كل وسيلة اتصال بالمتعاملين الداخليين	19
163-162	يبين درجة استعمال كل وسيلة اتصال بالمتعاملين الخارجيين	20
167	يوضح درجة نجاح عملية الاتصال الخاصة بالمؤسسة	21
169	يبين اعتماد المؤسسة على عمليات التخطيط في وضع برامجها	22
171	يبين المتعاملين الذي تشركهم المؤسسة في عمليات التخطيط	23
173	يوضح المدى الزمني المعتمد في وضع عمليات التخطيط	24
174	يبين قيمة المبالغ المالية المخصصة لعمليات التخطيط	25
175	يبين الحالة التي يتم فيها اللجوء إلى عمليات التخطيط	26
177	يوضح أهم العراقيل التي تواجه عمليات التخطيط	27
179	يبين قيام المؤسسة بعملية التقويم لأنشطتها	28
180	يبين المجال الزمني المختار في عمليات التقويم	29
182	يوضح درجة اهتمام المؤسسة بنتائج التقويم	30
183	يبين كيفية استغلال المؤسسة لنتائج التقويم	31

32	يوضح أهم الصعوبات و المشاكل التي تصعب من عمليات التقويم	185
----	---	-----

فهرس الأشكال		
رقم الشكل	عنوان الأشكال	رقم الصفحة
01	دورة العلاقات العامة	26
02	مخطط جماهير العلاقات العامة	54
03	نموذج عن الهيكل التنظيمي الإداري لمستشفى عام	93
04	هيئة شبكة الاتصال غير الرسمي	94