

روابط عمومی
دستاوردها و چالش‌ها

Public Relations
Achievements and Challenges

نویسنده:

امیر عباس یدوی

سرشناسه	: یدوی، امیرعباس، ۱۳۵۰-
عنوان و نام پدیدآور	: Public relations: روابط عمومی: دست‌آوردها و چالش‌ها = achievements and challenges / نویسنده امیرعباس یدوی.
مشخصات نشر	: تهران: هیات، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۹۷ ص: ۱۱ × ۱۷ س.م.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۵۹۰۰-۶۳-۰
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: روابط عمومی
موضوع	: Public relations
رده بندی کنگره	: HM۱۲۲۱
رده بندی دیویی	: ۶۵۹/۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۴۳۴۴۱۵
اطلاعات رکورد کتابشناسی	: فیبا

انتشارات هیأت

عنوان کتاب: روابط عمومی (دست‌آوردها و چالش‌ها)

ناشر: انتشارات هیأت

مؤلف: امیرعباس یدوی

سال و نوبت چاپ: چاپ اول ۱۴۰۱

قیمت: ۴۵،۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۵۹۰۰-۶۳-۰

تلفن: ۰۹۳۷۳۱۴۲۲۴۷-۰۹۱۲۶۲۲۷۴۷۹

فهرست مطالب

عنوان.....	صفحه.....
پیشگفتار.....	۷.....
تعاریف روابط عمومی.....	۱۲.....
تعاریف جهانی روابط عمومی.....	۱۳.....
انجمن جهانی روابط عمومی.....	۱۳.....
دایرةالمعارف امریکا.....	۱۵.....
دایرةالمعارف وبستر.....	۱۶.....
اعضاء مجمع جهانی انجمن های روابط عمومی.....	۱۶.....
تعاریف دیگر برای روابط عمومی.....	۱۷.....
تعریف کاربردی روابط عمومی.....	۲۰.....
اهم وظایف کلیدی روابط عمومی.....	۲۰.....
انجمن روابط عمومی بریتانیا.....	۲۱.....
انستیتوی روابط عمومی انگلستان (IPR).....	۲۱.....
انجمن روابط عمومی امریکا (PRSA).....	۲۳.....

- ۲۵..... (انجمن جهانی روابط عمومی)
- ۲۵..... انجمن روابط عمومی آلمان
- ۲۶..... انجمن روابط عمومی بلژیک
- ۲۶..... انجمن روابط عمومی کانادا
- ۲۷..... انجمن روابط عمومی سوئد
- ۲۸..... انجمن روابط عمومی روسیه
- ۲۹..... انجمن روابط عمومی سوئیس
- ۳۰..... انجمن روابط عمومی شانگهای چین
- ۳۰..... شبکه اطلاع رسانی روابط عمومی ایران (شارا)
- ۳۱..... دانشگاه شهید بهشتی
- ۳۲..... اسکات کاتلیپ
- ۳۲..... لانگ مرهزلتون
- ۳۳..... ادوارد برنیز
- ۳۵..... برتراند کانفیلد
- ۳۶..... ماکس کلیفورد
- ۳۶..... رکس هارلو
- ۳۷..... امیرعباس یدوی (مدیر روابط عمومی هلدینگ)
- ۴۳..... ویژگی های شاخص کارشناسان روابط عمومی

۴۴	 وظایف روابط عمومی
۴۵	 ویژگی‌های برجسته روابط عمومی
۴۸	 بایدها و نبایدهای روابط عمومی
۴۸	 الف) روابط عمومی سنتی
۵۰	 مؤلفه‌های روابط عمومی سنتی
۵۲	 ب) روابط عمومی فنی (تکنیک‌گرا)
۵۳	 ج) روابط عمومی نامتقارن (سازمان‌گرا)
۵۵	 د) روابط عمومی نوین
۵۵	 مهم‌ترین ویژگی‌های روابط عمومی نوین
۶۳	 ماندگاری و بقای روابط عمومی با حضور ...
۶۴	 عمده وظایف کلیدی روابط عمومی کاربردی
۶۶	 نکات تقویت‌کننده‌ی بدنه‌ی روابط عمومی
۶۶	 ویژگی‌های یک مدیر موفق
۷۰	 عناصر روابط عمومی
۷۲	 مراحل مختلف کمی و کیفی روابط عمومی ...
۷۹	 روابط عمومی در شاخه ارتباطات مردمی
۸۱	 شعارهای مطرح در مورد روابط عمومی
۸۱	 شعارهای اصلی

۸۲	مدیریت زمان در روابط عمومی
۸۴	پژوهش (کلیدواژه‌ی روابط عمومی)
۸۴	توانمندی روابط عمومی
۸۹	روابط عمومی و مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)
۹۴	شرح وظایف روابط عمومی
۹۵	مهمترین وظایف روابط عمومی به عنوان یک نهاد شاخص
۹۹	هوش تجاری
۱۰۰	ارتباط مؤثر روابط عمومی و هوش تجاری (BI)
۱۰۱	روابط عمومی و برخورداری از مزایای هوش تجاری
۱۰۳	روابط عمومی و تکنیک‌های هوش تجاری
۱۰۶	کلام آخر

پیش گفتار

تصور کنید در یک سازمان، شرکت یا یک اداره، مابین سطوح مدیریتی بالادستی، اختلاف نظری پدید آمده که اگر ادامه دار باشد؛ برای مجموعه، چالش بزرگی در پی خواهد داشت؛ یا در شبکه‌ای فروش زنجیره‌ای و مویرگی یک مجموعه بزرگ تولیدی، در پی پخش یک کلیپ کوتاه اینترنتی، آشوب و فتنشی برپا شده و سبد فروش شرکت و حاشیه سود آن را تحت تأثیر قرار داده؛ یا بر روابط برون سازمانی و ارتباطات مردم با مجموعه‌ی کارمندان خدشه‌ای وارد شده و کیفیت و توان مجموعه را زیر سؤال برده است. همه‌ی موارد فوق، زمانی از چالش به فرصت تبدیل خواهد شد که یک تیم منسجم، قوی و با انگیزه (روابط عمومی)، همه‌ی چالش‌ها را به فرصت تبدیل کرده



و با مشورت و اجماع گروهی، نه تنها به زیبایی پاسخ گو خواهد بود؛ بلکه آینه‌ی تمام‌نمای مجموعه را شفاف‌تر و دل‌انگیزتر خواهد ساخت، یک مدیر توانای روابط عمومی با تحقیق و آموزش، مشورت و تدبیر، ارزیابی عملکرد، رصد و تحلیل و راهکارسنجی مناسب در راه اعتلای مجموعه‌ی خویش گام برمی‌دارد.

✓ وسعت دیدگاه؛

✓ عمل کردن به صورت استراتژیک؛

✓ خلاقیت‌های نوآورانه؛

✓ تلاش در جهت خوش‌نام کردن مجموعه؛

✓ احترام قائل شدن به رفتار و گفتار مخاطب؛

✓ محکم ساختن حلقه‌ی اتصال‌های روابط

درون سازمانی؛

✓ تقویت و رشد اخلاق‌مداری در رفتار سازمانی.

همه و همه، گوشه‌هایی از وظایف روابط عمومی ارزشمند و کارا است.