

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قال تعالى : (أَفَلَا يَتَدَبَّرُونَ الْقُرْآنَ وَلَوْ كَانَ مِنْ عِنْدِ غَيْرِ اللَّهِ لَوَجَدُوا فِيهِ اخْتِلَافًا كَثِيرًا {٨٧/٤} وَإِذَا جَاءَهُمْ أَمْرٌ مِنَ الْأَمْنِ أَوِ الْخَوْفِ أَذَاعُوا بِهِ وَلَوْ رَدُّوهُ إِلَى الرَّسُولِ وَإِلَى أُولِي الْأَمْرِ مِنْهُمْ لَعَلِمَهُ الَّذِينَ يَسْتَنْبِطُونَهُ مِنْهُمْ وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَتُهُ لَاتَّبَعْتُمُ الشَّيْطَانَ إِلَّا قَلِيلًا {٨٣/٤})

صدق الله العظيم

سورة النساء الآيات (٨٢-٨٣)

الإهداء

إذا كان الإهداء يعبر ولو بجزء من الوفاء فالإهداء إلي: من جاءنا هادياً ومبشراً ونذيراً معلم البشرية ومنبع العلم

نبينا محمد (صلى الله عليه وسلم)

إلى الأيدي الطاهرة التي أزالنا من أمامنا أشواك الطريق إلى من ركع العطاء أمام أقدامنا وأعطينا من دمائهن وروحهن وعمرهن حباً ودفعاً لغد أفضل

أمهاتنا الحبيبات

إلى من تجرعوا الكأس فارغاً ليسقونا قطرة حب... إليكم يا من كلت أناملكم لتقدموا لنا لحظة سعادة... إليكم يا من حصدم الأشواك عن دربنا لتمهدوا لنا طريق العلم

أبائنا الأعزاء

إلى الذين تسكن صورهم وأصواتهم أجمل اللحظات والأيام التي عشناها

أصدقائنا وصديقاتنا

إلى الشموع التي ذابت في كبرياء لتتبرك كل خطوة في دربنا لتذلل كل عائق أمامنا فكانوا رسلاً للعلم والأخلاق

أساتذتنا الكرام

الشكر والتقدير

نشكر الله الذي خلقنا وأعطانا القوة والقدرة لعمل هذا البحث المتواضع

وفي مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف

ليجمعها في كلمات ... تتبعثر الأحرف وعبثاً أن يحاول تجميعها في سطور.

سطوراً كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات

وصوراً تجمعنا برفاقٍ كانوا إلى جانبنا فواجب علينا ،،

شكرهم ووداعهم ونحن نخطو خطوتنا الأولى في غمار الحياة.

ونخص بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من أشعل شمعاً في دروب علمنا ،،

وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا إلى ،،

الأساتذة الكرام في إدارة الأعمال ونتوجه بالشكر الجزيل إلى :

الأستاذ | الحسن احمد قمر الدين

الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث فجزاه الله عنا كل خير فله منا كل

التقدير و الاحترام.

المستخلص

جاءت الدراسة بعنوان دور العلاقات العامة في تحسين أداء المؤسسات ،
بالتطبيق على بنك التنمية والادخار.

تحدثت الدراسة في الفصل الأول عن مفهوم وأهمية وتخطيط وأهداف العلاقات
العامة ، وفي الفصل الثاني تحدثت الدراسة عن الجوانب التنظيمية ووسائل
الاتصال ودورها في العلاقات العامة ، الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة
ووسائل الاتصال ودورها في العلاقات العامة ، ودور العلاقات العامة في تكوين
الرأي العام.

وفي الفصل الثالث تحدثت الدراسة عن نبذة تعريفية عن بنك التنمية والادخار وتحليل
البيانات واختبار الفرضيات .

وخرجت النتائج ببعض النتائج والتوصيات .

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات
أ-ب	الآية
ت	الإهداء
ث	الشكر والتقدير
ج	ملخص البحث باللغة العربية
ح	ملخص البحث باللغة الانجليزية
خ	فهرس الموضوعات
٣-١	المقدمة
٤	خطة البحث
الفصل الأول : مفهوم وأهداف وتخطيط العلاقات العامة	
١٥-٥	المبحث الأول : مفهوم العلاقات العامة وأهميتها وأهدافها
٢٢-١٦	المبحث الثاني : أهداف العلاقات العامة
٢٩-٢٣	المبحث الثالث : التخطيط في العلاقات العامة
الفصل الثاني : الجوانب التنظيمية ووسائل الاتصال ودورها في العلاقات العامة	
٣٧-٣٠	المبحث الأول : الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة
٤٧-٣٨	المبحث الثاني : وسائل الاتصال ودورها في العلاقات العامة
٥٦-٤٨	المبحث الثالث : دور العلاقات العامة في تكوين الرأي العام
الفصل الثالث : الدراسة الميدانية	
٥٩-٥٧	المبحث الأول : نبذة عن جامعة بنك التنمية والادخار
٧١-٦٠	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
٧٢	النتائج
٧٢	التوصيات
٧٦-٧٣	المراجع والمصادر