

جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

2026/01/14

المدة: ساعة ونصف

التوقيت: 09 سا- 10:30 سا

قسم العلوم الاجتماعية

امتحان في مادة: العلاقات العامة
المستوى: الأولى ماستر..... التخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل
السداسي الأول.....2026/2025

السؤال الأول: (06 نقاط)

- تكلم عن العلاقات العامة حسب:
الجمعية الدولية للعلاقات العامة.
الرابطة العالمية لجمعيات العلاقات العامة.
- تقديم التعليق المناسب لكلاهما.
- قدم تعريفا إجرائيا مناسباً حسب وجهة نظرك.

السؤال الثاني: (12 نقطة)

- قدم الإجابة المناسبة في جدول مع التعليق الدقيق.

| الرقم | العبارة | ص/خ | التعليق |
|-------|--|-----|---------|
| 01 | تعتبر نهاية الحرب العالمية الثانية خلال القرن التاسع عشر احد الأسباب الرئيسية لظهور العلاقات العامة. | | |
| 02 | يعتبر كل من ميشال كروزي وتالكوت بارسونز من بين الرواد الأساسيين في والمؤسسين للعلاقات العامة في بريطانيا وألمانيا. | | |
| 03 | العلاقات العامة عملية نفسية بالدرجة الأولى ثم عملية اجتماعية بالدرجة الثانية، وتركز عملها على الموظفين والعمال بالمؤسسة . | | |
| 04 | يعتبر التفاعل الاجتماعي وتماسك جماعة العمل وتحمل مسؤوليتهم الاجتماعية من بين أهم المبادئ الأساسية ووظائف العلاقات العامة. | | |
| 05 | حجم المؤسسة هو المعيار الأساسي والوحيد لبناء الهيكل الإداري والتنظيمي لتنظيم العلاقات العامة في المؤسسة. | | |
| 06 | العلاقات العامة وجدت من اجل تحديد الاحتياجات وزيادة المبيعات، بينما التسويق يركز على بناء سمعة المؤسسة وتحسين صورتها الداخلية. | | |
| 07 | إدارة الأزمات والعلاقات العامة متغيران لا توجد أية علاقة ضمنية أو صريحة بينهما ولا يشكلان أي تأثير على حاضر ومستقبل المؤسسة. | | |
| 08 | يوجد تعارض وتناقض كبير بين العلاقات العامة والتسويق. | | |

ملاحظة: تخصص نقطتين لمنهجية الإجابة.

بالتوفيق للجميع

جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

تاريخ الامتحان : 2026/01/14

قسم العلوم الاجتماعية

الإجابة النموذجية في مادة: العلاقات العامة / السداسي الأول
المستوى: الأولى ماستر..... التخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل.....2026/2025

الإجابة الأولى : (06 نقطة)

1- العلاقات العامة حسب: الجمعية الدولية للعلاقات العامة

هي وظيفة إدارية دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل -أو يمكن أن تتعامل- معهم التفاهم والتأييد والمشاركة، وفي سبيل هذه الغاية على المؤسسة أن تستقصي رأي الجمهور نحوها وأن تكيف معه -بقدر الإمكان- سياستها وتصرفاتها وأن تصل عن طريق تطبيقها لبرامج الإعلام الشامل إلى تعاون فعال يؤدي إلى تحقيق جميع المصالح المشتركة. 1.5 ن

✓ - التعليق المناسب للطلاب على التعريف أعلاه حسب: الجمعية الدولية للعلاقات العامة 1 ن

2- العلاقات العامة حسب: الرابطة العالمية لجمعيات العلاقات العامة

فن وعلم المجتمع لتحليل الاتجاهات، وتوقع النتائج المترتبة عليها، وتقديم الاستشارات لرواد الأعمال، وتنفيذ الاستراتيجيات والبرامج التي تم التخطيط لها، والتي سوف تخدم كلاً من المنظمة والمصلحة العامة. 1.5 ن

✓ التعليق المناسب للطلاب على التعريف أعلاه حسب: الرابطة العالمية لجمعيات العلاقات العامة 1 ن

3- التعريف الإجرائي المناسب حسب وجهة نظر الطالب. 1 ن

الإجابة الثانية : (12 نقطة)

| الرقم | العبرة | ص/خ | التعليل |
|-------------|--|-----|---|
| 01 1.5 ن | تعتبر نهاية الحرب العالمية الثانية خلال القرن التاسع عشر احد الأسباب الرئيسية لظهور العلاقات العامة. | خ | تعتبر الثورة الصناعية احد الأسباب الرئيسية لظهور العلاقات العامة، بالإضافة الى ظهور الأنظمة الديمقراطية، وضخامة المؤسسات التي ساهمت في الانتشار التدريجي للعلاقات العامة. |
| 02 1.5 ن | يعتبر كل من ميشال كروزبي وتالكوت بارسونز من بين الرواد الأساسيين في والمؤسسين للعلاقات العامة في بريطانيا وألمانيا | خ | يعتبر كل من: " إيفي لي" و "إدوارد بيرنيز" من بين الرواد الأساسيين والمؤسسين للعلاقات العامة وتأسست أول وكالة علاقات عامة عام 1906 ، وظهرت كعلم رسمي في الولايات المتحدة في أوائل القرن العشرين. |
| 03 | العلاقات العامة عملية نفسية بالدرجة الأولى ثم | خ | العلاقات العامة : عملية اتصال اجتماعي، وتعتمد |

| | | | |
|---|----------|--|-----------------------------------|
| <p>على الجوانب الاجتماعية والنفسية لدراسة سيكولوجية الجماهير وتوجيه الرأي العام، وتستخدم الأساليب العلمية والتقنية لفهم السلوك البشري. وتركز في عملها على الجمهور الداخلي والخارجي.</p> | | <p>عملية اجتماعية بالدرجة الثانية، وتركز عملها على الموظفين والعمال بالمؤسسة .</p> | <p>1.5 ن</p> |
| <p>يعتبر تماسك الجماعة الداخلية وسلامة بنائها وقيام التفاعل الاجتماعي في داخلها على أساس العلاقات الطيبة والصلات الودية والتفاهم المتبادل والتعاون الوثيق والثقة المتبادلة بين الأفراد العاملين ، وتحمل المسؤولية الاجتماعية من بين أهم أهداف العلاقات العامة.</p> | <p>خ</p> | <p>يعتبر التفاعل الاجتماعي وتماسك جماعة العمل وتحمل مسؤوليتهم الاجتماعية من بين أهم المبادئ الأساسية ووظائفها.</p> | <p>04 1.5 ن</p> |
| <p>لبناء الهيكل الإداري والتنظيمي لتنظيم العلاقات العامة في المؤسسة، يجب توفر عدة معايير وعناصر منها: حجم المؤسسة، توزيع المهام، التواصل الداخلي والخارجي، إدارة الأزمات، إدارة البرامج...</p> | <p>خ</p> | <p>حجم المؤسسة هو المعيار الأساسي والوحيد لبناء الهيكل الإداري والتنظيمي لتنظيم العلاقات العامة في المؤسسة.</p> | <p>05 1.5 ن</p> |
| <p>تركز العلاقات العامة على بناء السمعة وإدارة الصورة الإيجابية للمؤسسة وتحسين العلاقات مع الجمهور ووسائل الإعلام داخليًا وخارجيًا على المدى الطويل. بينما التسويق يركز على زيادة المبيعات وتحديد احتياجات العملاء وإدارة المنتجات والحملات الإعلانية لجذبهم لتحقيق أهداف قصيرة المدى.</p> | <p>خ</p> | <p>العلاقات العامة وجدت من أجل تحديد الاحتياجات زيادة المبيعات، بينما التسويق يركز على بناء سمعة المؤسسة وتحسين صورتها الداخلية.</p> | <p>06 1.5 ن</p> |
| <p>للعلاقات العامة دور كبير في إدارة الأزمات ، وهما متغيرين لهما علاقة كبيرة ووطيدة بينهما ، ومن خلال العناصر التالية: الوقاية والتنبؤ، الاتصال الاستراتيجي، بناء الثقة، إدارة السمعة، الاستجابة السريعة، يمكن التنبؤ بالأزمات ومعالجتها في وقتها من أجل تفادي التأثير السلبي على حاضر ومستقبل المؤسسة.</p> | <p>خ</p> | <p>إدارة الأزمات والعلاقات العامة متغيران لا توجد أية علاقة ضمنية أو صريحة بينهما ولا يشكلان أي تأثير على حاضر ومستقبل المؤسسة.</p> | <p>07 1.5 ن</p> |
| <p>لا يوجد تعارض كبير بين العلاقات العامة والتسويق، كلاهما يتكامل لخلق الثقة والولاء للمؤسسة عبر التواصل الشفاف وإدارة الأزمات وتقديم القيمة للمجتمع والعملاء.</p> | <p>خ</p> | <p>يوجد تعارض كبير بين العلاقات العامة والتسويق.</p> | <p>08 1.5 ن</p> |

ملاحظة:

- تخصص نقطتين لمنهجية الإجابة.

بالتوفيق للجميع