# فهرس المحتويات

**الموضوع..... الصفحة**

**شكر وتقدير**

**الاهداء**

**مقدمة**

## الفصل الأول الإطار المنهجي

**1-مشكلة الدراسة .....9**

**أهداف الدراسة .....10..**

**1-3أهمية الدراسة .....11**

**1-4مجالات الدراسة .....12**

**1-5منهج الدراسة .....13**

**1-6أدوات الدراسة .....14**

**1-7الدراسات السابقة .....15**

**1-8تحديد المصطلحات.....19**

## الفصل الثاني :العلاقات العامة و الاتصال

**تمهيد .....24**

**المبحث الأول:مفهوم العلاقات العامة .....24**

**المطلب الاول : تعريف ونشأة العلاقات العامة .....24**

**المطلب الثاني : مبادئ وأهداف العلاقات العامة ..... 31**

**المطلب الثالث: المجالات التطبيقية للعلاقات العامة.....35**

**المطلب الرابع : واقع العلاقات العامة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية .....36**

**المبحث الثاني: تنظيم العلاقات العامة في المؤسسات الاقتصادية .....38**

**المطلب الأول : تعريف التنظيم وأهم أهدافه .....38**

**المطلب الثاني : وظائف ومسؤوليات جهاز العلاقات العامة .....39**

**المطلب الثالث : موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة .....40**

**المطلب الرابع : تخطيط العلاقات العامة ..... 41**

**المبحث الثالث :دور الاتصال في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة الاقتصادية....42**

**المطلب الأول :تعريف الاتصال و أهميته.....42**

**المطلب الثاني : أنواع وأهداف الاتصال.....44**

**المطلب الثالث : وظائف الاتصال واهم عملياته.....47**

**المطلب الرابع :أبعاد ووسائل الاتصال في المؤسسة الاقتصادية .....49**

**خلاصة الفصل الثاني .....55**

## الفصل الثالث: التنمية المستدامة والاتصال التنموي

**تمهيد.....57**

**المبحث الأول : مفهوم التنمية المستدامة .....58**

**المطلب الأول : المبادرات الدولية لتبني مصطلح التنمية المستدامة .....58**

**المطلب الثاني : التنمية المستدامة المفهوم والأهداف والمتطلبات .....60.**

**المطلب الثالث : أبعاد التنمية المستدامة.....61**

**المطلب الرابع:مبادئ التنمية المستدامة .....64**

**المبحث الثاني :التنمية المستدامة في الجزائر و تحدياتها:.....65**

**المطلب الأول : تجربة الجزائر المجال البيئي:.....66**

**المطلب الثاني: التنمية المستدامة في المجال االثقافي:.....67**

**المطلب الثالث:تحديات الجزائر في مجال التنمية المستدامة .....**

**المطلب الرابع: واقع التنمية المستدامة في الجزائر.....68**

**المبحث الثالث :إدارة العلاقة مع الجمهور الداخلي و الخارجي في إطار التنمية المستدامة .....71**

**المطلب الأول: إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة ضمن انجاز التصميم الصديقة للبيئة و الإنتاج الأنظف.....71**

**المطلب الثاني :الانتقال من التجارة الحرة إلى التجارة العادلة و إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة ضمنها .....73**

**المطلب الثالث : إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة ضمن التسويق الاخظر .....74**

**المطلب الربع :إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة ضمن المحاسبة الخضراء الإفصاح و الشفافية.....76**

**خلاصة الفصل .....77**

## الفصل الرابع :الجانب التطبيقي

**المبحث الأول :تقديم الغرفة .....79**

**المطلب الأول :نشأة الغرفة:.....79**

**المطلب الثاني:المهام و الصلاحيات :.....80**

**المطلب الثالث:الهيكل التنظيمي لمؤسسة غرفة التجارة و الصناعة "تيتري" المدية: .....81**

**المبحث الثاني:تنظيم العلاقات العامة بغرفة التجارة و الصناعة "تيتري "بالمدية.....83**

**المطلب الأول:موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي.....83**

**المطلب الثاني:المحددات التنظيمية لوظيفة العلاقات العامة في غرفة التجارة و الصناعة بالمدية.....84**

**المطلب الثالث: تخصيص ميزانية لقسم العلاقات العام.....85**

**المطلب الرابع:عمليات العلاقات العامة في غرفة التجارة و الصناعة "التيتري" بالمدية .....86**

**المبحث الثالث :العلاقات العامة وأساليب الاتصال مع الجمهور الداخلي و الخارجي..... 92**

**المطلب الأول :تصنيف جمهور العلاقات العامة في غرفة التجارة و الصناعة بالمدية .....93**

**المطلب الثاني :طبيعة العلاقة بين المؤسسة المدروسة و الجمهور الداخلية و الخارجية.....95**

**المطلب الثالث:أساليب الاتصال و وسائله في غرفة التجارة و الصناعة بالمدية .....98**

**المبحث الرابع :العلاقات العامة وتفعيل أبعاد التنمية المستدامة لدى الجمهور الداخلي والخارجي للغرفة.....102**

**المطلب الأول :العلاقات العامة والبعد الاقتصادي.....102**

**المطلب الثاني :العلاقات العامة والبعد الاجتماعي.....105**

**المطلب الثالث:العلاقات العامة والبعد البيئي.....106**

**نتائج الدراسة .....107**

**الخاتمة..... 109**

**قائمة المراجع .....111**

**الملاحق.....118**