

1- اول نشره زراعيه ظهرات في العراق

- سنة 1800 قبل الميلاد .

2- الخطباء المشهورين في الحضارة الرمانية

- شيشرون

3- قصيده مشهورة تهدف التوعية المزارعين وزيادة الإنتاج وسميت الريفيات للشاعر

- فرجيل

4- ظهرت العلاقات العامة الحديثة في نهاية القرن

18 -

5- من اوئل من استخدم طرق تماثل ماهو مستخدم في العلاقات العامة

- دانيال ديفو

6- قال (الجمهور يمكن تضليله )

- بارنوم

7- قال (العلاقات العامة نقمة العصر) وعدم رضائه عن العلاقات

- فان دورن

8- اول مطوية اسخدمت العلاقات العامة بحملة لجمع التبرعات

- كلية هارفارد عام 1643

9- الكاركثيرالذي كان يمثل الولايات المتحدة على شكل افعى علامه بارزة في تطور العلاقات العامة لـ

- بنيامين فرانكلين 1725م

10- اول من اختار مصطلح العلاقات العامة

- دورمان ايتون 1882

11- ابو العلاقات العامة بمفهومها الغربي (الحديث)

- ايفي بيترلي

12- الف كتاب بعنوان (بلورة الرأي العام)

- ادواربيرنز 1923م

13- اول من درس مادة العلاقات العامة في جامعة نيويورك

- ادواربيرنز 1923م

14- من رواد العلاقات العامة واسبس مجلس الامريكي العلاقات العامة

- ركس هارلود 1904م

15- ظهرت العلاقات العامة في فرنسا وهولندا

1946م

16- ظهرت العلاقات العامة في إنجلترا علي يد

- ديفو

17- ظهرت العلاقات العامة في السويد عام

- 1948م

18- ظهرت العلاقات العامة في السعودية عام

- 1950

19- ظهرت العلاقات العامة في مصر عام

- 1953

20- اول من نادى باهمية الرأي العام

- جان جاك

21- وهي الفترة التي تبدأ منذ بداية البشرية وحتى قبل نهاية القرن 15

- العلاقات العامة في العصور القديمة

22- تنقسم العلاقات العامة في العصور القديمة

- العلاقات العامة في العصور الأولى لحياة الإنسان + العلاقات العامة في الحضارات الإنسانية القديمة

23- لقد كانت القبائل البدائية تحتاج إلى الإعلام من أجل

- حماية مصالحها + المحافظة على بقائها

**24- كانت العلاقات العامة في الماضي تعتمد على**

- الانفعالات + الإحساس الفطري + التقدير الشخصي

**25- العلاقات العامة الحديثة فتعتمد على :**

- العقل + الوعي + العلم

**26- أول من ابتدع النشرات المصورة**

- الآشوريين

**27- كانت الوسائل المستخدمة في السيطرة على مشاعر وأفكار الجمهور في الحضارة المصرية**

- تأليه الفرعون + تقديس الكهنة + تشييد المعابد الفخمة

**28- وهم أشخاص يحترفون فن الإقناع والخطابة**

- السفسطائيون

**29- اهتمت الحضارة اليونانية بالسيطرة على**

- الرأي العام

**30- الحضارة الرومانية تطورت أساليب التأثير في الرأي عن طريق**

- الخطباء المشهورين

**31- كانت الخدمات تقدم في الثورة الصناعية بصورة**

- الصورة الجماعية

**32- أرتبط اسم إيفي بيتر لي بأربعة إنجازات هي :**

- مساهمة رجال الاعمال في خدمة المجتمع والمصلحة العامة

- ان ترتبط أنشطة العلاقات العامة بالإدارة العليا

- الأهتمام بالنواحي الإنسانية في أعمال المؤسسات

**33- تعتبر الميدان الخصب الذي نبتت فيه العلاقات العامة بمفهومها الحديث**

- الولايات المتحدة الأمريكية

**34- مراحل تطور مهنة العلاقات العامة في أمريكا**

- 7 مراحل

**35- سميت مرحلة التخصيب**

- المرحلة الاولى

**36- المرحلة التي امتازت بسيطرة الشركات ورجال الأعمال على المجتمع**

- المرحلة الاولى

**37- سميت مرحلة الحرب العالمية الأولى**

- المرحلة الثانية

**38- سميت مرحلة الإزدهار**

- المرحلة الثالثة

**39- سميت مرحلة روزفلت**

- المرحلة الرابعة

**40- المرحلة التي امتازت بالتوسع في برامج الخدمة الاجتماعية**

- المرحلة الرابعة

**41- سميت مرحلة الحرب العالمية الثانية**

- المرحلة الخامسة

**42- كانت مرحلة إنقاذ من الكساد الإقتصادي**

- المرحلة الخامسة

**43- سميت مرحلة إزدهار اقتصادي غربي**

- المرحلة السادسة

**44- المرحلة التي امتازت بإزدهار برامج العلاقات العامة**

- المرحلة السادسة

**45- سميت مرحلة عصر المعلومات**

- المرحلة السابعة

**46- تبحث في السلوك الإنساني ودوافعه وردود الفعل سواء كانت سلبية أو إيجابية تجاه هذا السلوك**

- العلاقات الإنسانية

47- الذي يبحث في علاقة مؤسسة ما بجمهورها بشكل فردي أو جماعي 0

- العلاقات العامة

48- تعريف، "أنها علم وفن يستند إلى علم الاجتماع ويسعى إلى تحسين العلاقات بين الناس

- تعريف العلاقات العامة

49- تعريف، "الاتصال المخطط المقنع المقصود به التأثير في الجمهور المهم"

- تعريف العلاقات العامة

50- تعريف، "الفن الذي يجعل شركتك محبوبة ومحترمة من موظفيها وعمالها وزبائننا الذين تبيع لهم وتشتري منهم"

- تعريف العلاقات العامة

51- الفن الذي يقوم على التحليل والتفسير لموضوع معين سواء كان ذلك فكرة أو شخص أو جماعة بقصد تهينة السبل أمام الجمهور لكي يتعرف على الفائدة التي يحملها الموضوع ومدى استفادته منه

- تعريف العلاقات العامة

52- الوظائف الرئيسية للعلاقات العامة

- مراقبة التغيير الاجتماعي + رعاية ضمير المؤسسة + مداومة الإتصال

53- أهداف العلاقات العامة

- أن تكون محددة من حيث التوقيت + أن تكون قابلة للتحقيق + أن تكون قابلة للقياس

54- العناصر التي يجب أن تراعى في تعريف العلاقات العامة

- القصد + التخطيط + حسن التنفيذ

55- اتسمت الديان السماوية بإيجاد إطار خلقي من التعامل

- التعامل مع الخالق + التعامل مع الآخرين + التعامل مع النفس

56 - تنقسم مواصفات الكوادر البشرية

- الصفات الشخصية + الصفات الاتصالية

57- من الصفات الاتصالية

- البلاغة اللغوية + الكتابة + معرفة الفنون الصحفية + معرفة دلالة الألفاظ

**58- من الصفات الشخصية**

- قوة الشخصية + حب الاستطلاع + الموضوعية

**59- التنظيم من الصفات**

- الصفات الشخصية

**60- الذوق الفني من الصفات**

- الصفات الشخصية

**61- الكتابة من الصفات**

- الصفات الاتصالية

**62- أنواع البناء الإداري للعلاقات العامة**

- الأسلوب المركزي + الأسلوب اللامركزي + الأسلوب المرلا مركزي

**63- الاتصال حسب الجماهير من انواع**

- البناء الاداري

**64- الاتصال حسب الوسيلة من انواع**

- البناء الاداري

**65- الأسلوب الذي يمزج بين الجماهير والوسيلة من انواع**

- البناء الاداري

**66- تعرف،،الإشارة التي تنقل الفكرة من المرسل إلى المستقبل وذلك من خلال وسيلة أو عدة وسائل،،**

- تعريف الرسالة

**67- ومن صور الرسالة ما يلي**

- الاتصال الشخصي + الاتصال الهاتفي + الاتصال البريدي

**68- الأمور التي يجب أن تراعى في الرسالة الناجحة**

- لكل جمهور خصائص يجب مراعاتها + لكل وسيلة طابع مميز لها + أن تكون ذات تكلفة اقل

## 69- أساليب عرض الموضوعات :

- عرض الموضوع بالتفصيل ثم عرض الملخص في النهاية
- عرض الملخص في البداية ثم شرح الموضوع بعد ذلك
- عرض مقدمة ثم عرض الموضوع بالتفصيل ثم عرض الملخص للموضوع في النهاية

## 70- هي“ الأداة المستخدمة في نقل رسالة معينة من المرسل إلى المستقبل

- تعريف الوسيلة

## 71- وهو أقدم الوسائل وأكثرها تأثيراً

- الاتصال الشخصي

## 72- ومن مميزاتهما (سرعة الانتشار – القدرة على التأثير في أعداد كبيرة من الجماهير)

- الانترنت

## 73- من عيوبها ( أنها ترتبط بوجود التيار الكهربائي – تحد من خصوبة الخيال)

- التلفاز

## 74- ومن مميزاتهما ( غير محددة بوقت ولا بمكان ولا بوضع المستمع – كما أنها تتضمن عدد من الوسائل المتخصصة مثل برامج المرأة والرياضة وغيرها – كما أنها تشجع على خصوبة الخيال )

- الإذاعة

## 75- من عيوبها ( انها تتطلب القراءة والكتابة – قد تنقل اخبار متأخرة )

- الصحف

## 76- وهي وسيلة مطبوعة تنتجها المؤسسة لمصلحتها وتوجهها إلى الجماهير حسب نوعيتهم

- النشرات

## 77- ومن مميزات هذه الوسيلة ( أنها تصلح مع الاعداد الكبيرة – كما أنها توفر الوقت والتكلفة )

- الاتصال الهاتفي

## 80- من عيوبه : ( ليست متيسرة لكل متصل - ليست متيسرة لكل جمهور – تنفع عدد محدود من الجماهير

- الاتصال الشخصي

## 81- جان جاك روسو” الفليسوف

- الفرنسي

**82- هي“ مجموع آراء اكثرية الأفراد حول مسألة معينة سواء كان هذا الرأي لصالح تلك المسألة أو ضدها “**

- تعريف الرأي العام

**83- من أنواع الرأي العام**

- الرأي الفردي + الرأي الخاص + رأي الأقلية

**84- وهو الرأي الذي يتخذه الأفراد نتيجة دراسة متأنية للمشكلة ولذلك من الصعب التأثير علي متعقوا هذا الرأي**

- الرأي المدروس

**85- يتكون نتيجة انفعالات غير منظمة ويتطور بصورة غير مدروسة ، وهو يمكن قياسه وتحليله وتوجيه من خلال بيان الأخطاء فيه**

- الرأي الغوغائي

**86- وهو الذي يزن تصرفات الفرد ويحللها قبل صدورها**

- العقل الفردي

**87- وهو التصرف الذي يحدث بعد مناقشة واعية لموقف معين ويتطلب التأثير في هذا الرأي جهودا كبيرة ومقتعة**

- العقل الجماعي الموزون

**88- وهو الذي ينجم عن اجتماع مجموعة من الناس في مكان ما بطريقة انفعالية فهم يتصرفون بطريقة قد لا يتصرفونها لو كانوا**

بفردهم في نفس المكان

- العقل الجماعي غير المتزن

**89- وسائل قياس الرأي العام**

- الاستفتاء

- تحليل مواد وسائل الإعلام

- جمع الشائعات ومعرفة مصدرها

**90- اعتبارات دراسة الرأي العام**

- طبيعة الموضوع المراد دراسته

- طبيعة الجمهور المراد دراسته

- طبيعة الأدوات المستخدمة في الاتصال

١ - أنواع الجمهور :

- الجمهور العام

- الجمهور الداخلي للمؤسسة

- الجمهور النوعي

- الجمهور المتخصص



٢ - مصطلح الذي يطلق على أعضاء من المجتمع لهم صفات مشتركة ومصالح متشابهة

- الجمهور

٣ - هو المستهلك لخدمه او سلعه سواء كانت سلعة أو خدمة عامة وتمتد خدمتها من مدن الى مدن اخرى  
- الجمهور العام

٤ - وهم العاملون بتلك المؤسسة ويشمل الموظفين والموزعين والعمال مثلا و كل من يعمل داخل المؤسسة كل حسب تخصصه  
- الجمهور الداخلي للمؤسسة

٥ - وهو ذلك الجمهور المتخصص في استهلاك خدمة أو سلعة معينة  
- الجمهور النوعي

٦ - هو ذلك الجمهور الذي يشمل مهنة معينة  
- الجمهور المتخصص

٧ - صفات الجماهير

- سهولة الإقناع والرضا و الانسياق وراء الغضب

- تتأثر الجماهير بالإيحاء وتفيد معهم وسائل الإعلام والتبصير

- تميل الجماهير إلى المبالغة سواء كان الموضوع محزن أو مفرح

- لا تغير الجماهير بسهولة من عاداتها وتقاليدها

- تندفع الجماهير للدفاع عن مصالحهم

٨ - يفضل العاملين والباحثين في مجال العلاقات العامة على استعمال مصطلح  
- الجمهور

٩ - من خصائص الجمهور

- أقل تجانساً

- أعم واشمل

- ضعف العلاقات الاجتماعية

١٠ - من خصائص الجماعة

- أكثر تجانساً

- أخص

- قوة العلاقات الاجتماعية

١١ - ضعف العلاقات الاجتماعية من خصائص

- الجمهور

## ١٢ تصنيف الجماعات

- من حيث قوة العلاقات

- من حيث النشأة

- من حيث القصد

## ١٣ من أنواع جماعات من حيث قوة العلاقات

- جماعات أولية

- جماعات ثانوية

## ١٤ -الجماعات التي من أهم مميزاتها الترابط والتعاون بين أفرادها - الاتصال الشخصي “وجها لوجه”

- جماعات أولية

## ١٥ -الجماعات التي من مميزاتها ( عدم الاتصال مباشر - قوة تأثيرها في الحياة الاجتماعية

- جماعات ثانوية

## ١٦ من أنواع جماعات من حيث النشأة

- الجماعات التي تنشأ تلقائياً

- جماعات تنشأ تلقائياً نتيجة اتجاه معين

## ١٧ -الجماعات التي من مميزاتها ( الثبات والاستقرار مثل القبائل والمدن والقرى - اختلافها من حيث نطاق اتساعها وفي وظائفها )

- الجماعات التي تنشأ تلقائياً

## ١٨ -الجماعات التي من مميزاتها (عدم الاستقرار لانها تعتنق رايها أو اتجاها معيناً ثم تزول صفتها الجماعية إذا زالت اسباب وجودها )

- جماعات تنشأ تلقائياً نتيجة اتجاه معين

## ١٩ من أنواع جماعات من حيث القصد

- جماعات إرادية

- جماعات إرادية محدودة القصد والغاية

- جماعات غير إرادية تتكون نتيجة المصادفة

## ٢٠ وهي التي تنشأ بناء على تخطيط معين لتحقيق غرض معين

- جماعات إرادية

## ٢١ هي التي تنشأ لتحقيق غرض معين ثم تنقض

- جماعات إرادية محدودة القصد والغاية

## ٢٢ من مميزاتها عدم الثبات والاستقرار

- جماعات غير إرادية تتكون نتيجة المصادفة

٢٣. ومن مميزاتهما ( الثبات والاستقرار ومن بينها النقابات والجمعيات العلمية والمهنية )  
- جماعات إرادية

٢٤. من أهمية العلاقات العامة  
- تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار جديدة

- تحقيق التكيف الإنساني اللازم بين المؤسسات وال جماهير

- تحقق العلاقات العامة لجمهور المؤسسة خدمات إنسانية

- تعمل العلاقات على غرس ودعم المسؤولية الاجتماعية بين الجماهير

- توضح البحوث التي تجريها العلاقات العامة الاتجاهات الحقيقية للجماهير ورغباتهم واحتياجاتهم

٢٥. أداة هامة من أدوات العلاقات العامة  
- الاعلام

٢٦. ويقصد به : نشر الحقائق والأخبار والآراء والأفكار بين جماهير الهيئة والمؤسسة سواء جمهورها الخارجي أو الداخلي  
- الاعلام

٢٧. يتم نشر الحقائق والأخبار وتوصيل المعلومات باستخدام  
- الأسلوب الاتصالي

- الأسلوب الإعلامي

٢٨. من مميزات الأسلوب الاتصالي  
- قوة التأثير

إحداث تغييرات جوهرية

٢٩. يعتمد هذا الأسلوب في توصيل المعلومات على منهج دراسة الحالة  
- الأسلوب الاتصالي

٣٠. وهو من أكثر الأساليب استخداما وأكثرها انتشارا في العلاقات العامة لمواجهة الاحتياجات المتغيرة لفئات جماهير الهيئة  
- الأسلوب الإعلامي

٣١. يستخدم هذا الأسلوب عندما تتعرض الهيئة لأحداث هامة تهدد كيانه  
- الأسلوب الاتصالي

٣٢. من مميزات قوة التأثير وإحداث تغييرات جوهرية  
- الأسلوب الاتصالي

٣٣. من عيوبه كثرة النفقات و يحتاج وقت أطول و يحتاج خبراء متخصصين  
- الأسلوب الاتصالي

٣٤ من مميزاته الأكثر انتشارا و قلة التكاليف  
- الأسلوب الإعلامي

٣٥ من عيوبه ضعف التأثير  
- الأسلوب الإعلامي

٣٦ أن استخدام أسلوب دون آخر يتوقف على  
- الظروف القائمة  
- ونوع الجماهير

٣٧ أن الأسلوب الإعلامي يؤثر في الجماهير على درجتين  
- بصورة مباشرة  
- بصورة غير مباشرة

٣٨ - عدد مراحل تطور مهنة العلاقات العامة في امريكا  
- 7 مراحل

٣٩ - عدد الوظائف الرئيسة للعلاقات العامة  
- 5 وظائف :

- 1- مراقبة التغير الإجتماعي .
- 2- رعاية ضمير المؤسسة .
- 3- مداومة الإتصال .
- 4- قياس مدى المواءمة بين مصلحة المؤسسة ومصلحة الجماهير .
- 5- الإقناع وهو الهدف النهائي من العلاقات العامة .

٤٠ - عدد العناصر التي يجب ان تراعى في تعريف العلاقات العامة  
6 عناصر ( القصد & التخطيط & حسن التنفيذ & المصلحة العامة & وظيفة إدارية & إتصال ثنائي القنوات )

٤١ - عدد المنطلقات الاساسيه لبرامج العلاقات العامة  
- 4 منطلقات :

- 1- مواصفات البرنامج .
- 2- مواصفات الكوادر البشرية .
- 3- البناء الإداري للعلاقات العامة .
- 4- الرسالة .
- 5- الوسيلة .

## ٤٢ - عدد الامور التي يجب ان ترعى في الرسالة الناجحة

8 - أمور :

- 1- لكل جمهور خصائص يجب مراعاتها.
- 2- لكل وسيلة طابع مميز لها .
- 3- أن تكون ذات تكلفة أقل .
- 4- التأثير الأكبر .
- 5- مراعاة لغة الجمهور .
- 6- إختيار التوقيت المناسب .
- 7- الصياغة المناسبة .
- 8- الجماهير الأكثر .

## ٤٣ - عدد أنواع الجماهير

4- أنواع ( الجمهور العام & الجمهور الداخلي للمؤسسة & الجمهور النوعي & الجمهور المتخصص )

## ٤٤ - عدد أنواع الرأي العام

5- أنواع ( الرأي الفردي & الرأي الخاص & رأي الأقلية & رأي الأغلبية & الرأي العام )

## ٤٥ - عدد صفات الجماهير

5- صفات :

- 1- سهولة الإقناع والرضا والإنسياق وراء الغضب .
- 2- تتأثر الجماهير بالإيحاء وتفيد معهم وسائل الإعلام والتبصير .
- 3- تميل الجماهير إلى المبالغة سواء كان الموضوع محزن أو مفرح .
- 4- لا تغير الجماهير بسهولة من عاداتها وتقاليدها .
- 5- تندفع الجماهير للدفاع عن مصالحها .

## ٤٦ - عدد اهمية العلاقات العامة

7- نقاط أهمية :

- 1- العلاقات العامة مسؤولية إجتماعية .
- 2- إحترام الرأي والعمل بالرأي الصائب منه .
- 3- الوضوح في التعامل .
- 4- الإلتزام بالأخلاق الشريفة .
- 5- الأمانة العلمية .
- 6- العلاقات العامة مسؤولية كل موظف .
- 7- العلاقات العامة وظيفة إستشارية .