



# دایره المعارف روابط عمومی

(جلد اول)

چاپ دوم

نویسنده: رابرت ال. هیث

مدیر پروژه: مهدی باقریان



به نام آنکه جان را فکرت آموخت  
چراغ دل به نور دانش افروخت





# دایره المعارف روابط عمومی

(جلد اول)

چاپ دوم

نویسنده: رابرت ال. هیث

مدیر پروژه: مهدی باقریان

ویراستار علمی: حسینعلی افخمی

ویراستار لاتین: زهرا بابازادگان

This is a Persian translation of  
Encyclopedia of public relations  
Robert L. Heath- Volume 1

سرشناسه: هیث، رابرت لارنس، ۱۹۴۱-م Heath, Robert Lawrence

عنوان و نام پدیدآور: دایره المعارف روابط عمومی / [ویراستار] رابرت ال. هیث؛ مترجم عزیز معصومی؛ مدیر پروژه مهدی باقریان.

مشخصات نشر: تهران: کارگزار روابط عمومی، ۱۳۸۵-

مشخصات ظاهری: ج: مصور، جدول؛ ۲۱×۲۸ س م.

قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال

شابک: (ج. ۱) 964-95288-8-1؛ (ج. ۲) 978-600-5374-04-9

وضعیت فهرست نویسی: فایا

یادداشت: عنوان اصلی: Encyclopedia of public relations, 2005

یادداشت: ج. ۲ (چاپ اول: ۱۳۸۸) (فیا).

یادداشت: مترجمان جلد دوم مهدی باقریان و مریم صالحی هستند.

یادداشت: کتابنامه

موضوع: روابط عمومی -- دایره المعارفها

شناسه افزوده: معصومی، عزیز، ۱۳۵۰-، مترجم

شناسه افزوده: باقریان، مهدی، ۱۳۴۳-

رده بندی کنگره: HD/۵۹۸/۲۵۹۵ ۱۳۸۵

رده بندی دیویی: ۶۵۹/۲۰۳

شماره کتابشناسی ملی: م ۴۲۷۷۰-۸۴

## دایره المعارف روابط عمومی

(جلد اول)

چاپ دوم

مؤلف: رابرت ال. هیث مدیر پروژه و ویرایش نهایی: مهدی باقریان مترجم ارشد: سید عزیز معصومی ویرایش علمی: حسینعلی افخمی ویرایش لاتین: زهرا بابازادگان ویرایش فارسی: داوود زارعیان (جلد اول) صفحه آرایی: غلامحسن بابازادگان طراحی جلد: حمید ثابتی	انتشارات: کارگزار روابط عمومی نوبت چاپ: دوم / ۱۳۸۸ تعداد صفحه: ۶۱۳ شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال شابک: ۹۶۴-۹۵۲۸۸-۸-۱ لیتوگرافی، چاپ و صحافی: ثمین
--	--

### مترجمان:

احسان تیبانیان سید محمد جواد مرادی نسرین شیخی رضا کباری کمال عبداللهی موسی شعبانی سنگتراشانی هوشنگ افخمی سهیلا هدایت رسا	نگین کیورانی تفرشی اکبر مهرآئین مریم حدادی علیرضا بهمن ناصر افلاکی نشرودکلی کاوه احد سیما سادات دشمن فنا یزدی
---	---

نشانی مرکز پخش: تهران - صندوق پستی ۱۹۳۹۵/۶۹۸۶ - کارگزار روابط عمومی

تلفن پخش: ۸۸۶۱۷۵۷۷ - ۰۹۱۲۱۹۳۸۴۱۹

وب سایت: [www.iranpr.org](http://www.iranpr.org) - [www.icpr.ir](http://www.icpr.ir)

پست الکترونیک: [kargozar80@yahoo.com](mailto:kargozar80@yahoo.com) - [info@iranpr.org](mailto:info@iranpr.org)

نشانی چاپخانه: خیابان مجاهدین اسلام - روبروی ساختمان مجلس - خیابان رحمانی پور - بن بست شکرانیان

تمامی حقوق چاپ و نشر این اثر در انحصار «کارگزار روابط عمومی» است.

## تحریریه

---

نویسنده: رابرت ال. ہیث  
دانشگاه ہوسٹون

### ویرایشگران مشاور:

الیزابت ال. تھ  
دانشگاه مرلینڈ، کالج پارک  
جان مادسن  
دانشگاه ہونا ویستا، امریتوس  
دین کراکبرگ  
دانشگاه ایووا شمالی  
کرک ہالہان  
دانشگاه ایالت کلرادو  
دبلیو تیموتی کومس  
دانشگاه ایلینویز شرقی  
شانون ای. ہاون  
دانشگاه ہوسٹون  
بتک ون رولر  
دانشگاه آمستردام  
کاتلین اس. کلی  
دانشگاه فلوریدا

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۷	مقدمه مدیر پروژه
۲۰	مقدمه مولف
۲۷	همسازی: نظریه اقتضائی
۲۹	متصدی حساب مشتریان
۳۰	مدیر مسوول / مدیریت مسوول
۳۱	کنشگرایی
۳۸	فعلیت/ قطعه پیام
۳۹	پیش خبر
۴۰	آگهی
۴۵	معادل سازی آگهی
۴۶	تجربه روابط عمومی در آفریقا
۵۰	پایان دوره حرمتداری
۵۴	عصر ترقی خواهی
۵۴	دستور کار آنلاین
۵۶	نظریه برجسته سازی
۵۹	آیلز، راجر اوژن
۶۱	ارتباط با دانش آموختگان
۶۳	گزارش اجتماعی سالانه
۶۶	گزارش مالی سالانه
۶۹	گزارش های سالانه بهداشت، ایمنی و محیط زیست
۷۱	پیشگامان روابط عمومی نوین
۷۷	سبک آسوشیتدپرس
۸۰	نظریه توجیه
۸۳	اعتبارنامه روابط عمومی
۸۵	تجربه روابط عمومی در آسیا
۹۱	نظریه اسنادی

۹۴	تجربه روابط عمومی در استرالیا و نیوزیلند
۹۹	پیشینه خبر / سابقه خبر
۱۰۰	بیکر، جوزف وارنی
۱۰۶	بارکلیو، آن اچ.
۱۰۹	بارنیوم، پی.تی
۱۱۵	بیتمن، جی، کارول
۱۱۸	نبرد جریان ها
۱۲۱	باکستر، لئونه و ویتاگر، کلم
۱۲۴	حوزه خبری / خبرهای داغ
۱۲۵	بیمن، آلیس ال.
۱۲۶	محک زنی / بنچ مارک
۱۲۹	برلو، فیلیس
۱۳۱	برنیز، ادوارد
۱۳۵	بهترین طرز عمل
۱۳۸	آگهی های همراه قبض
۱۳۹	بیوگرافی / شرح حال
۱۴۰	بلک، سام
۱۴۲	بلاک، اد
۱۴۸	بوگارت، جودیت اس.
۱۴۹	بلواریسم
۱۵۳	کادربندی متن
۱۵۴	مالکیت نشان و تجاری کردن نشان
۱۵۹	پل زدن
۱۶۱	بروشور
۱۶۲	برسون. هارولد
۱۶۵	تجارت تلگرافی
۱۶۶	جای امضاء
۱۶۷	بایر، کارل
۱۷۲	کارزار / فعالیت سازمان یافته
۱۷۴	تجربه روابط عمومی در کانادا
۱۸۱	شرح عکس

۱۸۲	..... مطالعه موردی
۱۸۴	..... بازاریابی انگیزشی
۱۸۶	..... نظریه پیچیدگی و آشفتگی
۱۸۹	..... دوره‌های مدیریت مسایل
۱۹۱	..... چیس، دبلیو. هوارد
۱۹۴	..... چت (گفتگوی اینترنتی)
۱۹۵	..... تیراژ/ شمارگان
۱۹۶	..... کمیته‌ها/ هیات‌های مشاوره شهروندان
۱۹۸	..... مشتری/ صاحب کار
۲۰۱	..... مناسبات بین مشتری و کارگزار
۲۰۳	..... بریده جراید (بریده اخبار) و خدمات مربوط به آن
۲۰۴	..... تشکیل ائتلاف
۲۰۷	..... نظریه هم‌آفرینی معنی
۲۱۰	..... منشور اخلاقی
۲۱۳	..... منشور اخلاقی حرفه روابط عمومی
۲۱۶	..... شناخت
۲۱۶	..... تصمیم‌گیری دسته‌جمعی
۲۲۲	..... عامل ملازم (کمکی)
۲۲۳	..... روابط عمومی دانشکده و دانشگاه
۲۲۶	..... اعتصاب زغال‌سنگ کلرادو
۲۲۹	..... خدمات تجاری آنلاین
۲۳۰	..... خطابه تجاری
۲۳۲	..... کمیته اطلاعات عمومی
۲۳۶	..... کالاسازی اطلاعات
۲۳۷	..... ممیزی ارتباطات و ممیزی
۲۴۱	..... مدیریت ارتباطات
۲۴۴	..... فن‌آوری‌های ارتباطات
۲۴۹	..... اجتماع‌گرایی
۲۵۳	..... اجتماع و ساختمان اجتماع
۲۵۷	..... روابط اجتماعی
۲۶۱	..... حروفچینی

۲۶۲	کنفدراسیون اروپایی روابط عمومی
۲۶۵	حل اختلاف
۲۶۹	نظریه ساختارگرایی
۲۷۲	روابط مصرف‌کننده/ مشتری
۲۷۵	تحلیل محتوا
۲۷۸	نظریه اقتضائی
۲۸۱	کنترل
۲۸۴	گزینش از میان خود
۲۸۵	نظریه همسویی
۲۸۹	نسخه خبر
۲۹۰	حق مؤلف
۲۹۳	انگاره شرکت
۲۹۶	وجدان اخلاقی سازمان
۳۰۲	مسئولیت اجتماعی شرکت
۳۰۸	مشاوره
۳۱۰	تیتراژ/ عناوین
۳۱۱	بحران و مدیریت بحران
۳۱۷	ارتباطات بحران
۳۲۱	ارتباطات بحران و سم های تایلنول
۳۲۴	نظریه انتقادی
۳۲۷	نظریه کاشت
۳۲۹	مقوله‌های فرهنگی
۳۳۲	فرهنگ
۳۳۵	کاتلیپ، اسکات ام.
۳۳۷	دیویس، المر و دفتر اطلاعات جنگ
۳۴۰	مهلت
۳۴۱	نظریه تصمیم‌گیری
۳۴۵	افترا (تهمت و توهین)
۳۴۷	دموگرافی (جمعیت شناسی)
۳۴۸	علم اخلاق
۳۵۴	تبلیغ منفی

۳۵۵.....	گفتگو (دیالوگ) .....
۳۵۷.....	تمایز .....
۳۵۹.....	نظریه اشاعه نوآوری‌ها .....
۳۶۱.....	عصر رقمی، رقمی‌سازی .....
۳۶۳.....	پست مستقیم .....
۳۶۴.....	نظریه گفتمان .....
۳۶۷.....	گروه‌های مباحثه .....
۳۶۹.....	زبان خاص دوپهلو- دوپهلوگویی .....
۳۷۰.....	شبیه‌سازی و نظریه شبیه‌سازی .....
۳۷۳.....	درویس، دیوید .....
۳۷۶.....	دراکن میلر، روبرت تی. .....
۳۷۹.....	دادلی، پندلتون .....
۳۸۲.....	ادگار آنلین .....
۳۸۳.....	ویرایش .....
۳۸۴.....	سردبیر و ناشر .....
۳۸۵.....	سرمقاله .....
۳۸۶.....	الث ورث، جیمز دراموند .....
۳۸۹.....	ارتباطات کارکنان .....
۳۹۲.....	نظریه تخطی .....
۳۹۵.....	تأیید .....
۳۹۷.....	روشنفکری و تجدد .....
۴۰۰.....	صنعت تفریحات، پابلیسیتی و ترویج .....
۴۰۲.....	گروه‌های زیست محیطی .....
۴۰۷.....	پایش محیطی .....
۴۰۸.....	اپلی، جو .....
۴۱۲.....	اصول اخلاقی روابط عمومی .....
۴۱۶.....	روابط عمومی در اروپا .....
۴۲۱.....	ارزشیابی تحقیق .....
۴۲۱.....	رویداد .....
۴۲۳.....	تکامل آژانس‌های پابلیسیتی (آوازه‌گری) .....
۴۲۸.....	نظریه تعالی .....

۴۳۱	مدیریت اجرایی
۴۳۴	آزمایش / روش‌های تجربی
۴۳۶	انتشارات برون سازمانی
۴۳۹	اکسون و بحران والدز
۴۴۲	ورقه حاوی اطلاعات
۴۴۳	نظریه تحلیل مضمون خیالی
۴۴۵	پرسش‌های متداول
۴۴۶	گزارش
۴۴۷	کمیسیون ارتباطات فدرال
۴۴۹	کمیسیون تجارت فدرال
۴۵۱	نظریه مونث گرایی
۴۵۴	کارگزار مطبوعاتی / چاخان
۴۵۶	هیجان
۴۵۷	فلیشمن، دوریس السا
۴۶۰	فلایر
۴۶۱	گروه کانونی
۴۶۴	خبرنامه عضو / طرفدار
۴۶۶	اندازه قلم
۴۶۷	تحقیق سازنده
۴۶۹	فاستر، لورنس
۴۶۹	مردان چهار دقیقه ای
۴۷۱	فرد رالف ای.
۴۷۳	نظام بازار آزاد
۴۷۶	بیان آزاد
۴۷۸	نویسندگان آزاد نویس
۴۷۹	وظایف روابط عمومی
۴۸۳	جمع آوری اعانه
۴۸۸	دروازه بانان خبر
۴۹۰	جغرافیای مردم شناسی
۴۹۰	شبح نویسی (به نام شخص دیگری نوشتن)
۴۹۲	اهداف

۴۹۴	..... گولین، ال
۴۹۷	..... خیرخواهی
۴۹۹	..... روابط با دولت
۵۰۲	..... گرافیک
۵۰۴	..... گرگ، دوروتی
۵۰۵	..... گریسولد، دنی
۵۰۸	..... اثرگذاری ناخالص
۵۰۹	..... هاموند، جورج
۵۱۴	..... الگوی باور سلامتی
۵۱۷	..... استماع
۵۱۹	..... هیل، جان وایلی
۵۲۵	..... هیل و نولتون
۵۲۵	..... نگهداری و نگهداری برای انتشار
۵۲۶	..... صفحه اول سایت اینترنتی
۵۲۷	..... هود، کارولین
۵۲۸	..... هوگ، توماس دبلیو.
۵۳۲	..... ارتباط مستقیم (داغ)
۵۳۳	..... هاوالت، ای. روکسی
۵۳۵	..... علاقه انسانی
۵۳۷	..... هانتر، باربارا دبلیو
۵۴۰	..... هایپ
۵۴۰	..... پیوند دادن
۵۴۱	..... جامعه اطلاعاتی
۵۴۳	..... اینسال، ساموئل
۵۴۶	..... ارتباطات بازاریابی یکپارچه
۵۴۹	..... تئوری ارتباط بین فرهنگی
۵۵۲	..... ارتباط درون سازمانی
۵۵۷	..... اتحادیه بین المللی ارتباطگران تجاری (IABC)
۵۶۲	..... انجمن بین المللی روابط عمومی
۵۶۶	..... کارآموزی
۵۶۸	..... تئوری ارتباطات میان فردی

۵۷۱	جف، لی کی
۵۷۵	کیسر، اینز وای
۵۷۸	کنت، امانوئل
۵۷۸	کاسیویتز، راث بی
۵۷۹	کندریکس، ماس
۵۸۳	کولبرگ، لارنس
۵۸۳	روابط عمومی اتحادیه کارگری
۵۸۵	لاوری، ماریلین
۵۸۶	صفحه بندی
۵۸۸	نظریه یادگیری
۵۹۰	لی، ایوی
۵۹۷	مشروعیت و شکاف مشروعیت
۶۰۰	لزلی، فیلیپ
۶۰۴	رایزنی
۶۰۶	لابسنز، آملیا
۶۰۷	محلّی کردن
۶۰۹	آرم
۶۱۰	برنامه تبلیغاتی سبز لاکِی استرایک