



# دایره المعارف روابط عمومی

(جلد دوم)

نویسنده: رابرت ال. هیث

مدیر پروژه: مهدی باقریان

[www.iranpr.org](http://www.iranpr.org)

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



# دایره المعارف روابط عمومی (جلد دوم)

نویسنده: رابرت ال. هیث

مدیر پروژه: مهدی باقریان

مترجم: مریم صالحی

ویرایش علمی: حسینعلی افخمی

ویرایش لاتین: زهرا بابازادگان

This is a Persian translation of  
Encyclopedia of public relations  
Robert L. Heath- Volume 2

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.	
شابک: (ج.۱) 964-95288-8-1؛ (ج.۲) 978-600-5374-04-9	قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی: فایا	یادداشت: عنوان اصلی: 2005. Encyclopedia of public relations
یادداشت: ج.۲ (چاپ اول: ۱۳۸۸) (فایا).	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/۵۹/۲۹۵/۱۳۸۵	رده بندی دیویی: ۶۵۹/۲۰۳
شماره کتابشناسی ملی: م ۴۲۷۷۰-۸۴	

## دایره المعارف روابط عمومی

(جلد دوم)

انتشارات: کارگزار روابط عمومی نوبت چاپ: اول / ۱۳۸۸ تعداد صفحه: ۵۴۹ شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال شابک: ۹-۰۴-۵۳۷۴-۶۰۰-۹۷۸ لیتوگرافی، چاپ و صحافی: ثمین	مؤلف: رابرت ال. هیث مدیر پروژه و ویرایش نهایی: مهدی باقریان مترجم: مریم صالحی ویرایش علمی: حسینعلی افخمی ویرایش لاتین: زهرا بابازادگان صفحه آرایی: غلامحسین بابازادگان طراحی جلد: حمید ثابتی
--	--

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.

## تحریره

---

نویسنده: رابرت ال. هیث

دانشگاه هوستون

### ویرایشگران مشاور:

الیزابت ال. تھ

دانشگاه مریلند، کالج پارک

جان مادسن

دانشگاه بونا ویستا، امریتوس

دین کراکبرگ

دانشگاه ایووا شمالی

کرک هالاهان

دانشگاه ایالت کلرادو

دبلیو تیموتی کومس

دانشگاه ایلینویز شرقی

شانون ای. باون

دانشگاه هوستون

بتک ون رولر

دانشگاه آمستردام

کاتلین اس. کلی

دانشگاه فلوریدا

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۴	نظریه مدیریت .....
۱۶	مدیریت واحد روابط عمومی شرکت .....
۲۱	سهم بازار .....
۲۳	بازاریابی .....
۲۹	بازار آزاد اندیشه .....
۳۱	اطلاعات مهم .....
۳۲	مدیریت ماتریس .....
۳۶	میانگین و میانه .....
۳۷	اندازه‌گیری / ارزیابی‌ها .....
۴۲	تماس‌های تلفنی رسانه‌ای .....
۴۳	کنفرانس‌های رسانه‌ای .....
۴۵	تأثیرات رسانه‌ای .....
۴۷	راهبردهای ترکیب رسانه‌ها .....
۴۸	شبکه‌های رسانه‌ای .....
۵۰	روابط رسانه‌ای .....
۵۶	اطلاعیه رسانه‌ای .....
۵۸	مربیگری .....
۶۰	اقلیت‌ها در روابط عمومی .....
۶۳	بیانیه ماموریت و چشم انداز .....
۶۶	نوگرایی و پسانوگرایی .....
۶۹	پیشرفت اخلاقی .....
۷۳	فلسفه اخلاقی .....
۷۶	نظریه انگیزش .....
۷۹	افشاگران فساد اداری (و دوره پیشرفت‌گرایی) .....
۸۵	چند رسانه‌ای‌ها .....
۸۶	روابط سودمند متقابل .....
۹۱	نظریه روایت .....

۹۴	پخش محدود و پخش گسترده
۹۵	انجمن ملی روابط عمومی سیاه‌پوستان
۹۹	مؤسسه ملی روابط سرمایه گذار
۱۰۱	نظریه شبکه
۱۰۴	توسعه کسب و کار جدید
۱۰۶	روابط عمومی در نیوزیلند
۱۰۶	خبر و ارزش خبری
۱۰۸	خدمات خبری
۱۰۹	داستان خبر
۱۱۲	خبرنامه
۱۱۴	نیوسام، ارل
۱۱۷	سازمان های غیردولتی
۱۲۰	سازمان های غیرانتفاعی
۱۲۵	اهداف
۱۲۸	اوکل، آلبرت
۱۳۱	اداره اطلاعات جنگی
۱۳۱	روابط عمومی آنلاین
۱۳۷	صفحه دیدگاه ها
۱۳۹	گشودگی
۱۴۲	فرصت و تهدید
۱۴۴	هویت سازمانی و نقاب شخصیتی
۱۴۶	پیج، آرتور دبلیو
۱۵۲	جزوه
۱۵۳	خبرنامه دانش آموزی / اولیاء
۱۵۴	پارکه، ایزابل
۱۵۷	پارکر، جورج
۱۶۰	پاستر، هووارد جی
۱۶۲	پنی، پت
۱۶۲	شهادت دروغ
۱۶۴	خبر شخصی
۱۶۴	نظریه چشم اندازگرایی
۱۶۶	نظریه اقناع
۱۷۰	جدول پرت

۱۷۲	..... نوع دوستی
۱۷۶	..... فرصت تصویری
۱۷۷	..... نامه گیرا
۱۷۸	..... پلانک، بتسی
۱۸۲	..... کمیته های اقدام سیاسی
۱۸۵	..... سخنرانی سیاسی
۱۸۷	..... پرونده سوابق کاری
۱۸۸	..... وضعیت و ظاهر آرایبی
۱۹۱	..... نظریه فرااستعماری و روابط عمومی
۱۹۳	..... نظریه مدیریت منبع قدرت
۱۹۵	..... تارنمای خبری روابط عمومی
۱۹۶	..... دیدبان روابط عمومی
۱۹۷	..... عمل
۲۰۰	..... منشی مطبوعاتی ریاست جمهوری
۲۰۲	..... کارگزاری مطبوعات
۲۰۳	..... بسته خبری
۲۰۵	..... خصوصی کردن افکار عمومی (و «عمومی کردن» افکار خصوصی)
۲۰۷	..... پویش گرایی و واکنش گرایی
۲۰۹	..... تحقیق فرآیندی
۲۱۱	..... حرفه ای و حرفه ای گرایی
۲۱۳	..... پروف نت
۲۱۵	..... طرح های عملی / برنامه
۲۱۷	..... ترویج
۲۲۰	..... پروپاگاندا
۲۲۶	..... روان نگاری
۲۳۱	..... پردازش روانی
۲۳۸	..... امور اجتماعی
۲۴۰	..... شورای امور اجتماعی
۲۴۳	..... برنامه بهداشت همگانی
۲۴۹	..... منافع عمومی
۲۵۱	..... افکار عمومی و رهبران افکار
۲۵۳	..... برنامه ریزی سیاست عمومی

۲۵۶	روابط عمومی
۲۶۳	آژانس روابط عمومی
۲۶۷	بخش روابط عمومی
۲۶۹	آموزش روابط عمومی، تاریخچه
۲۷۲	پویایی حوزه روابط عمومی
۲۷۵	تحقیقات در روابط عمومی
۲۷۸	انجمن روابط عمومی آمریکا
۲۸۴	انجمن دانشجویان روابط عمومی آمریکا
۲۹۰	بخش دولتی
۲۹۳	اعلان خدمت عمومی
۲۹۴	فضای عمومی
۲۹۹	گفتمان فضای عمومی
۳۰۱	مدیر تبلیغات
۳۰۴	تبلیغات بدون هزینه
۳۰۷	شرکت‌های سهامی عام
۳۰۹	مخاطبان
۳۱۳	تبلیغات پر سر و صدا
۳۱۶	سبک هرمی
۳۱۷	تحقیق کیفی
۳۲۱	تحقیق کمی
۳۲۴	ارتباطات نژادی و بحران
۳۲۵	صنعت راه‌آهن در قرن نوزدهم
۳۲۹	دسترسی
۳۳۰	انحصاری نظارت شده
۳۳۳	نظریه تقویت
۳۳۶	نظریه مدیریت روابط
۳۳۹	قابلیت اطمینان
۳۴۲	مدیریت شهرت
۳۴۴	آرمان‌های تحقیق
۳۴۵	اهداف تحقیق
۳۴۶	بازده سرمایه گذاری
۳۴۷	نظریه گفتمان ترغیبی (فصاحت کلام)
۳۵۳	ارتباطات ریسک

۳۵۶	رابتس، روزالی ای
۳۵۷	روس، توماس جی. "تامی"
۳۶۰	نظریه مقررات
۳۶۴	نمونه گیری
۳۶۶	سنگر گیری
۳۶۷	مقیاس ها
۳۶۹	اسکن
۳۶۹	اسکونوور، جین
۳۷۱	موتور جستجو
۳۷۲	کمیسیون بورس و اوراق بهادار
۳۷۵	تقسیم بندی
۳۷۶	نظریه نشانه شناسی
۳۷۹	تحلیل موقعیت
۳۸۱	اصول اخلاقی موقعیت
۳۸۴	نظریه موقعیت مخاطبان
۳۸۷	اسمیت، ری
۳۸۸	نظریه برداشت اجتماعی حقیقت
۳۹۱	نظریه تبادل اجتماعی
۳۹۴	نظریه جنبش اجتماعی
۳۹۷	جامعه
۴۰۱	زوننبرگ، بن
۴۰۳	گفتار کوتاه
۴۰۵	آفریقای جنوبی، حرفه روابط عمومی
۴۱۲	هیات سخنرانان
۴۱۳	نوشتن متن سخنرانی
۴۱۵	تفسیر جانبدارانه
۴۱۹	فرضیه ماریچ سکوت
۴۲۲	ترویج ورزش
۴۲۶	نظریه گروه‌های ذینفع
۴۲۹	منافع
۴۳۲	تحلیل آماری
۴۳۳	نیکداری سازمان‌های بزرگ

۴۳۶	..... اخبار صریح
۴۳۸	..... نگرانی
۴۴۱	..... برنامه‌ریزی راهبردی تجاری
۴۴۴	..... ارتباطات راهبردی
۴۴۴	..... مشارکت‌های راهبردی
۴۴۶	..... راهبردها
۴۴۹	..... کتاب ویراستاری
۴۵۱	..... نظریه سودمندی مورد انتظار فردی
۴۵۴	..... نظرسنجی
۴۵۵	..... حرفه روابط عمومی در سوئد
۴۶۰	..... نظریه تعامل‌گرایی نمادین
۴۶۳	..... تقارن
۴۶۶	..... نظریه سیستم‌ها
۴۷۰	..... تاکتیک‌ها
۴۷۴	..... برچسب
۴۷۵	..... هدف
۴۷۹	..... نظریه عملکرد مستدل
۴۸۱	..... حرفه نظریه بنیاد
۴۸۵	..... حمایت از شخص ثالث
۴۸۷	..... انجمن‌های تجاری و نقش هیل و نولتون در آن
۴۹۲	..... مدل فرآیندی تغییر رفتار
۴۹۴	..... روابط عمومی سفر و گردشگری
۴۹۷	..... تراورس-هیلی، تیم
۴۹۹	..... اعتماد
۵۰۲	..... نظریه جریان دو مرحله‌ای
۵۰۴	..... ارتباطات یک‌طرفه و دوطرفه
۵۰۵	..... تئوری کاهش عدم اطمینان
۵۰۹	..... حرفه روابط عمومی در انگلستان
۵۱۳	..... دولت ایالات متحده و روابط عمومی
۵۱۷	..... نظریه کاربردها و ارضاء
۵۲۱	..... سودمندگرایی
۵۲۴	..... ویل، تئودور نیوتون
۵۲۸	..... روایی

۵۳۰	..... رأی دهنده و روابط موکل (گزینگر، موسس)
۵۳۲	..... جنگ و روابط عمومی
۵۳۷	..... وبسایت
۵۳۹	..... ویتاگر، کلم
۵۳۹	..... سازمان خبرگزاری
۵۴۰	..... زنان در روابط عمومی
۵۴۵	..... نگارش
۵۴۷	..... حوزه‌های معنایی