

**رؤية مستقبلية للإحتياجات التدريبية للعاملين  
بالعلاقات العامة  
بالشركة المصرية للمطارات**

تاريخ التسليم ٢٠٢٠/١١/٣٠

تاريخ الفحص ٢٠٢٠/١٢/٧

تاريخ القبول ٢٠٢٠/١٢/١٧

إعداد

**محمد عبد المنعم عبد السميع حسين**

دارس بقسم التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة أسيوط



# رؤية مستقبلية للإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات

## اعداد

### محمد عبد المنعم عبد السميع حسين

دارس بقسم التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة أسيوط

#### ملخص البحث:

تكاد تكون عملية تحديد الإحتياجات التدريبية في كثير من المؤسسات بوضعها الحالي أشبه بمن يملك قطعاً من الشطرنج ولكنه في أحسن أحواله يتلاعب بها بين يديه دون أن يكون لديه لوحة اللعب المقسمة ذات المربعات ليتسنى له تحريك القطع بشكل ممنهج ووفق قواعد والدافع وراء هذا التشبيه هو كمية المعوقات التي نواجهها في طريق إتباع أسس علمية مهنية لتحديد الإحتياجات التدريبية بتلك المنظمات.

لذلك مثل هذه المعضلة جعلت الركون إلى السهل وإن كان لا يؤدي إلى نتائج جيدة هو الحل الأقرب وأقصد بذلك سلوك طرق تقليدية من خلال إستقصاءات ونماذج مسح متواضعة التصميم وقديمة المنهجية تؤخذ من خلال البحث الشبكي، بغرض إستعمالها لمعرفة وتحديد الإحتياجات التدريبية الأمر الذي لا يحل المشكلة وإنما يحدث صور عديدة من الهدر والفاقد في مدخلات ومخرجات التدريب.

خلصت إلى هذا الرأي بعد مراجعة الطرق والأساليب المستخدمة المتبعة سابقاً في تحديد الإحتياجات التدريبية لدى عشرات من المؤسسات التي قرأت عن محاولات بعضها في وضع تصور علمي يمكن من خلاله تحديد الإحتياجات التدريبية للعاملين بها وأيضاً من خلال عملي بإدارة العلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.

وإذا كانت العلاقات العامة وظيفية إعلامية ذات طابع إداري تساعد على تأسيس خطوط إتصال متبادلة فيما بينها وبين جماهيرها وتسعى جاهدة للحفاظ عليها وتعمل على إثارة الفهم والقبول والمشاركة بين المؤسسة وجماهيرها وبإعتبارها جهود مخططة ومستمرة لإقامة علاقات طويلة الأمد واضحة الرغبة في ذلك وفي الفهم المتبادل بين المؤسسة والرأي العام والتي تعتمد على الإتصال الحواري والمهاري للأفكار وذلك للتعريف والتفسير عن السياسات والبرامج المؤسساتية والتي من أهمها إنشاء التفاهم الصادق بين المؤسسة وجماهيرها النوعية فقد صار للعلاقات العامة في أمس الحاجة للإستفادة من الثورة العلمية والمعلوماتية والتي ألقت بظلالها على ممارسة المهنة وأنشطتها وأدائها سواء من حيث فاعليتها أو زيادة توسيع مجالاتها لتوظيفها وإستثمارها في إطار الإتصال الحواري بينها وبين جماهيرها المتنوعة.

### Abstract

The process of determining training needs in many institutions in their current state is almost like someone who owns chess pieces, but at best he manipulates them in his hands without having a divided playing board with squares in order for him to move the pieces systematically and according to the rules and the motive behind this analogy is the amount of obstacles that are We face it by following professional scientific foundations to determine the training needs of these organizations.

I concluded this opinion after reviewing the previously used methods and methods used in determining the training needs of dozens of institutions that have read about **some of them's attempts to develop a scientific concept through which the training** needs of their employees can be determined and also through my work in the Public Relations Department of the Egyptian Airports Company.

If public relations is a media function of an administrative nature that helps to establish mutual lines of communication between them and their audiences and strives to maintain it and works to stimulate understanding, acceptance and participation between the institution and its audiences, considering it a planned and continuous effort to establish long-term relationships with a clear desire for that and in mutual understanding between the institution and public opinion You are rented public relations workers have become in urgent need to benefit from the scientific and informational revolution, which has cast a shadow over the practice of the profession, its activities and its performance, whether in terms of its effectiveness or further expansion of its fields and its investments and investments in the framework of its employment and investment within the framework of its activities.

### أولاً - مشكلة الدراسة:

حتى تحقق العلاقات العامة المتطورة أهدافها الاتصاليّة التي خلقت من أجلها بالمؤسسات كان لزاما عليها تطوير أداء العاملين بها وذلك من خلال تحديد الإحتياجات التدريبية اللازمة لهم وتقديم البرامج التي تمكنهم من الإرتقاء بمستواهم المهني والعلمي وكذلك معرفة تأثير تطبيق هذه البرامج على مستوى أداء ممارسي الوظيفة وأداء المؤسسة وتطوير هذا الأداء لكي يصبح أفضل إنجازا لأعماله وبأفضل الطرق وأغنى الوسائل وبأقل جهد وأكبر مساحة وبأسرع وقت ولكن إلى أي مدى سيكون ممارس العلاقات العامة بشكّل عام وفي شركات الطيران العاملة في مصر مستعداً لتبني هذه البرامج وتوظيفها في الممارسة المهنية لاسيما وأن فهم وتوظيف البرامج التدريبية الحديثة لم يعد خياراً أمام ممارسي العلاقات العامة بل هو شرط أساسي لنجاحهم.

(سعود كاتب: ٢٠١٦، عدد

١٨٨٠٩)

ولأن تحديد الإحتياجات التدريبية من الموضوعات العامة في مجال الأعمال الحكومية بصفة عامة وفي المطارات بصفة خاصة فقد صارت وسيلة فعالة لتجديد حيوية المؤسسات وجعلها قادرة على مواجهة التحديات ومع تزايد حجم ونوعية المنافسة المحلية والعالمية في تقديم الخدمة بين المؤسسات على اختلاف أنواعها وتسابقهم في الإرتقاء بمستوى ما يقدمونه من خدمات للوصول الى رضا العملاء زاد الإهتمام بالدور الإستراتيجي للبرامج التدريبية في تمكين الموارد البشرية من زيادة قدراتهم ومهاراتهم.

(عمرو وصفي عقيلي ، ٢٠٠٥، ص: ٤٣٥)

يجب ان يهتم اختصاصيو الموارد البشرية (المدير/ومساعده / ومرؤسوه) باشتراك الأفراد وفرق العمل في تحسين الاداء التنظيمي او اداء المنظمه وهذا يعنى التأكد من توافر المهارات المناسبة وانه يجرى تطويرها باستمرار في تكوين وتعزيز واستخدام

القدرات البشريه اللازمه وان يكون هذا هو الشغل الشاغل للمديرين كل في موقعه وقد اصبح التدريب في الوقت الحاضر استثمار في راس المال البشرى حيث يعتبر من اهم السبل الاساسية لتكوين موارد بشريه مناسبة من حيث الكم والنوع لكونه يعمل على تزويد الافراد بالمعلومات والمهارات الاداريه والفنيه اللازمه لاداء اعمالهم بكفاءة وفاعليه وهذا بالتالى ينعكس بشكل ايجابي على عمل واداء المنظمات (الشركات) بشكل عام وبفعل التقدم المعرفى والتكنولوجى الهائل وتطبيقاتها فى مجال التدريب وثورة الاتصالات العالميه وحرية وسرعه نقل المعرفة تقدمت عمليه التدريب بشكل كبير جدا واصبح له دور اساي فى تمكين العاملين فى جميع المجالات من التواصل واكتساب كل جديد من المعارف، ومهارات وخبرات وتقنيات جديدة مكنتهم من تحقيق نقلات نوعية كبيرة وما يقدمه من مخرج نهائى على الجودة.

(أحمد سيد مصطفى، ٢٠٠٨، ص٥٣)

ان الفكرة الاساسية وراء التوجه الشامل والمتكامل لادارة الموارد البشرية عن طريق الاهتمام بالتدريب هو التنسيق بين جميع موارد الشركة بما فيها الموارد البشرية وذلك لضمان أن جميع ما تفعله سيؤدي بالنهاية الي نشوء قيمة اضافية اخري لا يستطيع أي من هذه الموارد تكوينها لوحده وهذا هو أحد فوائد الادارة الاستراتيجية لوظيفة التدريب الجيدة في المنظمة والتدريب يشكل حجر الزاوية والحل الرئيسي لتوفير العمالة القادرة علي أداء مهام العمل حيث يستهدف اكساب الافراد المعلومات والمعارف والمهارات التي تتطلبها الوظيفة وممارستها تطبيقيا اضافة الي تطوير هذه المعلومات والمعارف والمهارات بما يتناسب مع التغيير المنشود سواء في مهام الوظيفة الحالية أو الوظائف المستجدة أو تطوير أداء الموظف وقدراته في أداء هذه المهام بما يحقق للمنشأة المزيد من الكفاءة الاقتصادية في تقديم منتجاتها أو خدماتها ويرسخ عوامل الاستقرار

الوظيفي ويحد من معدلات الغياب ودوران العمل  
والحوادث المهنية بها ويعزز قدراتها علي المنافسة.  
(A.D.R.M, 2004, p.:31)

### ثانيا الدراسات السابقة:

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالاحتياجات  
التدريبية:

١- (دراسة أسماء سعيد محمد أحمد ٢٠٠٨):

وهدفت تلك الدراسة إلى: توضيح العلاقة بين  
تنمية مهارات الأخصائيات وتحسن أدائهم الوظيفي  
وذلك من خلال البرامج التدريبية التي تقدم لهن،  
وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن المهارات  
التي حصلت عليها الأخصائيات الاجتماعيات كان لها  
الأثر في تحسين أدائهم الوظيفي وأهم مهارات  
الاتصال والتفاوض.

(أسماء سعيد محمد، ٢٠٠٨، ص: ١٧)

٢- (دراسة أحمد محمد يوسف عليق ٢٠٠٨):

وقد هدفت هذه الدراسة إلى: تحديد الإحتياجات  
التدريبية لمشرفي الإسكان الطلابي بالمدن الجامعية،  
وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك  
إحتياجات تدريبية لمشرفي الإسكان الجامعي تمثلت  
في مهارات وقدرات العمل المهني مثل الملاحظة  
- العلاقة المهنية- المقابلة الاتصال وهناك  
إحتياجات معرفية وأقل الإحتياجات كانت  
الاتجاهات نحو العمل ، وأكدت الدراسة أن هذه  
الإحتياجات يجب أن توضع على أساسها البرامج  
التدريبية.

(أحمد محمد يوسف عليق، ٢٠٠٨، ص: ٩٧)

٣- (دراسة كريمة احمد متولي ٢٠١٠)

وهدفت تلك الدراسة إلى: توضيح الدور الذي تقوم به  
البرامج التدريبية في تطوير اداء العاملين بالجهاز  
الإداري للدولة، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة  
إلى أن تشكل المدخلات من موارد بشرية ذات كفاءة  
وموارد مالية كافية وثقافة تنظيمية ايجابية لازمة  
لتحقيق المخرجات المنشودة لاستخدام تكنولوجيا

المعلومات في تطوير أداء العاملين بالاجهزة  
الحكومية.

(كريمة احمد متولى ،٢٠١٠، ص: ٢١)

٤- (دراسة أسامة عبد الغفار الشريف ٢٠١٠)

وقد هدفت تلك الدراسة إلى: التركيز علي واقع أداء  
الهيئة العامة لتعليم الكبار في وتحديد جوانب القوة  
والضعف لها والقوي المساعدة علي تبني التطوير  
والقوي التي تعوقه وأثر ذلك علي أدائها ووضع  
تصور مقترح لتطوير اداء ادارة الهيئة العامة لتعليم  
الكبار لعلاج اوجه الخلل القائمة والتي تعوق ادارة  
الهيئة عن تحقيق الاهداف المرجوه، وقد توصلت  
نتائج هذه الدراسة الي ان التدريب يعد المدخل  
الاساسي لتحسين اداء العاملين بالهيئة العامة لتعليم  
الكبار في جمهورية مصر العربية.

(أسامة عبدالغفار محمد على الشريف، ٢٠١٠، ص:

٩٢)

٥- (دراسة مها أحمد زكي الدجاني ٢٠١١):

وقد هدفت تلك الدراسة إلى: الربط بين قضايا شائكة  
ومتشابكة وهي الحوافز والدوافع والأداء بغرض  
اقتراح بعض الحلول الجادة لمشكلات تدني مستويات  
الأداء وضعف الفاعلية في المؤسسات العامة  
المصرية، وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى ضرورة  
التحول الي مبادئ الادارة بالحوافز عن طريق اقتران  
الحوافز بنتائج الاداء وتوظيف مزيج الحوافز باختلاف  
انواعها وفقا لإحتياجات ورغبات العاملين وسيادة  
الشفافية واعلاء المؤسسة والروح المهنية بهدف  
التوصل لتحقيق معادلة ثلاثية الاداء.

(مها أحمد زكى الدجاني، ٢٠١١، ص: ٦٤)

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالعلاقات العامة:

١- (دراسة فرحات الفاخري ٢٠١٦):

وقد هدفت تلك الدراسة إلى: التعرف على فاعلية  
الوظائف الاتصالية للعلاقات العامة في المصارف  
الليبية، وذلك بدراسة وظيفة الاتصال التي تقوم بها  
العلاقات العامة سواء على المستوى الداخلي أو  
الخارجي، كما سعت للتعرف على اتجاهات المبحوثين

في تلك المصارف نحو إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة في العمل المصرفي، ومعرفة أهم أشكال الاتصالات الحديثة المستخدمة في مجال العلاقات العامة في المصارف محل الدراسة، والكشف عن أكثر وسائل الاتصال استخداماً بهذه المصارف، والتعرف على أهم المميزات التي يحققها الاتصال الإلكتروني في العلاقات العامة، وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى أن الاتصال بشبكة الانترنت يحتل المركز الأول كأحد مظاهر استخدام العلاقات العامة، كذلك احتل الانترنت المركز الأول كأحد الوسائل الاتصالية الأكثر فاعلية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة بالمصارف الليبية.

(فرحات محمد خليل الفاخري،، ٢٠١٦، ص: ٢٧)

٢- (دراسة Capeiotti, P., Carreton, C., Et al (٢٠١٦):

وقد هدفت تلك الدراسة إلى: التعرف على العلاقة بين المؤسسات ذات الشعبية الكبيرة و جماهيرها عبر الانترنت، وما طرأ عليها من تغيرات جديدة، وكيف ساهمت العلاقات العامة في تعزيز التفاعل بينهما، وذلك من خلال تحليل درجة التفاعلية في المواقع الإلكترونية التابعة للمتاحف الفنية العالمية الكبرى، كذلك تقييم هذه المواقع من أجل الكشف عن مدى تطور هذه الأنظمة باستخدام الاتصال الحواري مع جماهيرهم وشعوبهم، وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى أن مواقع المتاحف العالمية تستخدم أدوات التفاعلية بصورة منخفضة مع الجمهور، كما أنها لا تستخدم كل الإمكانيات لإقامة اتصال حواري مع الزوار، لكنها تعمل على توظيف أدوات التفاعل والاتصال الحواري تدريجياً.

Capriotti, P., Carreton, C., & Castilo, (A, 2016)

٣- (دراسة Charest, F., Bouffard, J., Et al (٢٠١٦):

وقد هدفت تلك الدراسة إلى: التعرف على التخطيط الاستراتيجي للأنشطة المهنية اليومية التي يقوم بها

مديري العلاقات العامة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، وهل هذا التخطيط متعمد ومدروس أم إبداعي، وما الاتصالات المنطقية التي يجب على المهنيين التكيف مع ممارستها، وذلك بالتركيز على الفيس بوك وتويتر والمدونات، ومعالجة هذه المسألة من خلال منهجية نوعية ووصفية، وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى تطور الأداء المهني لمديري وممارسي العلاقات العامة في المنظمات عينة الدراسة كما انعكس هذا التطور على الخطط الاستراتيجية التي قدمها الباحثين أثناء مقابلتهم.

Charest, F., Bouffard, J., & Zajmovic, (E. 2016)

١٦- (دراسة Brandi A. Watkins ٢٠١٦):

وقد هدفت تلك الدراسة إلى: التعرف على كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مجال العلاقات العامة كوسيلة تسهم في تسهيل الاتصال في اتجاهين (المنظمة - الجماهير)، ومدى مساهمتها في بناء علاقات المنفعة المتبادلة بين المنظمة وأصحاب المصلحة، وهل تستغل هذه الوسائل قدراتها الحوارية، وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى أن المبدأ الذي يقدم معلومات مفيدة يُعد من أكثر المبادئ الحوارية تأثيراً على المشاركة والتفاعلية، كما تقوم وسائل التواصل الاجتماعي بتقديم أداة فريدة من نوعها تعمل على إشراك الجمهور في أنشطة العلاقات، كالقدرة على الرد الفوري والتفاعل مع الجماهير.

(Watkins, B.A. 2016)

١٧- (دراسة Ilhem Allagui Et al (٢٠١٦):

ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة في: التعرف على منهجية العلاقات العامة الحائزة على جائزة أجريت عبر مجموعة متنوعة من منصات وسائل الإعلام، من أجل تحديد أفضل الممارسات والاتجاهات على المدى القريب للاستخدام الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي للعلاقات العامة، وقد توصلت نتائج تلك الدراسة إلى أنه يجب أن تكون وسائل التواصل الاجتماعي في صلب أنشطة العلاقات العامة؛ لما لها من دور كبير

في تعزيز العلاقات بين المنظمة وأفراد المجتمع، كما أكدت نتائج الدراسة من خلال الحملات التي تم تحليلها أن التواصل مع الجمهور المستهدف أفضل من التسويق في سياق بناء العلاقات مع المجتمع، كذلك الجمهور المستهدف أفضل من التسويق في سياق بناء العلاقات مع المجتمع.

(Allagui, I., & Breslow. H. 2016, p.24)

### ثالثاً - صياغة مشكلة الدراسة:

نظرا لما للمطارات في مصر من أهمية خاصة في البلاد، لذلك فإن وجود وظيفة العلاقات العامة له دور فعال وأساسي، لأنها تتولى مهمة الاتصال في المجتمع بأفراده وهيئاته مما يؤدي إلى خلق المناخ الإيجابي الذي تستطيع فيه الشركة ممارسة وظيفتها الإنتاجية أو الخدمية بشكل فعال، فهي تؤدي دورا كبيرا في معظم المؤسسات والشركات خاصة في الدول المتقدمة، حيث تقوم بمجالات واسعة وما تؤديه من خدمات وأنشطة ترويجية، وخدمات اجتماعية بالنسبة إلى جمهور الموظفين المحلي أو العربي في الدول التي تقوم بها هذه الشركات فالعلاقات العامة في الدول المتقدمة أحرزت سبقا من الناحيتين العملية والعلمية من حيث وفرة البحوث وشمولها وعمقها، وكمهنة بحيث أصبحت الوظيفة الخامسة من وظائف المشروع جنبا إلى جنب وظائف الإنتاج والتسويق والتمويل، والأفراد العليا.

### رابعاً - أهمية الدراسة:

- ١- تشير الدراسة الحالية إلى دور التخطيط الإجتماعي في مساعدة متخذي القرارات على تحديد الإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة في المطارات والإرتقاء بمستوى البرامج التدريبية المقدمة لهم .
- ٢- الدور التي تلعبه المطارات كبوابة أولى وأخيرة للزائرين من كافة أنحاء العالم مما يستلزم رفع الأداء المهني لجميع العاملين

بالمطارات خاصة العاملين بالعلاقات العامة كونهم واجهة.

٣- الدور الهام الذي تلعبه العلاقات العامة في المطارات خاصة في إعطاء الصورة والإنتطباع الأول لدى الزائر عن البلد الذي يستقبله خاصة كبار الزوار والوفود رفيعة المستوى .

٤- لجزء الشركة المصرية للمطارات إلى توظيف بعض العمالة من ذوات الخبرات الأجنبية وهو ما يؤثر علي العنصر المصرى الذي لا يقل كفاءة في الامكانيات عن أي عامل اخر. ٥- محاولة تلافى أي قصور في البرامج التدريبية المقدمة حاليا للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات .

٦- تفادي حدوث أي مشكلات فنية أو إدارية ممكن أن تحدث تضرر لدى المستخدمين من إدارة العلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات خاصة إذا ما قارن الخدمة المقدمة له في المطارات المصرية بنظيراتها في الخارج .

٧- قلة الدراسات والأبحاث التي تناولت تحديد الإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة وذلك في حدود علم الباحث.

### خامساً - أهداف الدراسة:

- ١- تحديد الإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات وتشمل:
  - أ- تحديد الإحتياجات المعرفية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات .
  - ب- تحديد الإحتياجات القيمية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات .
  - ج- تحديد الإحتياجات المهارية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات .



٢- تحديد واقع البرامج التدريبية التي تقدمها الشركة المصرية للمطارات للعاملين بالعلاقات العامة بها وتشمل:

أ- تحديد البرامج الإعلامية التي تلبي الإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.

ب- تحديد البرامج التثقيفية التي تلبي الإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.

ج- تحديد البرامج التخطيطية التي تلبي الإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.

٣- تحديد أساليب تطوير أداء العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات وتشمل:

أ- التحسن المستمر في البرامج التدريبية.

ب- السرعة في تقديم البرامج التدريبية.

ج- قلة الشكوى من البرامج التدريبية.

٤- تحديد الصعوبات التي تواجه إدارة العلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.

٥- تحديد المقترحات التي يمكن من تنفيذها مواجهة المعوقات التي تحول دون الإستفادة من البرامج التدريبية التي تقدمها الشركة المصرية للمطارات .

٦- التوصل لتصور تخطيطي مقترح لمواجهة الإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.

### سادساً - فروض الدراسة:

الفرض الأول :

من المتوقع أن يكون مستوى الإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات منخفضاً ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

١- الإحتياجات المعرفية.

٢- الإحتياجات مهارية.

٣- الإحتياجات القيمية.

الفرض الثاني:

من المتوقع أن يكون مستوى البرامج التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات مرتفعاً ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال ما يأتي:

١- البرامج التأهيلية.

٢- البرامج التثقيفية.

٣- البرامج التخطيطية.

٤- البرامج الإعلامية.

الفرض الثالث:

من المتوقع أن يكون مستوى تطوير الأداء المهني للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات مرتفعاً ويمكن قياس هذا الفرض من خلال ما يأتي:

١- التحسن المستمر في البرامج التدريبية.

٢- السرعة في تقديم البرامج التدريبية.

٣- قلة الشكوى من البرامج التدريبية.

الفرض الرابع:

توجد علاقة عكسية دالة إحصائية بين البرامج التدريبية المقدمة للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات واحتياجاتهم التدريبية.

الفرض الخامس:

توجد فروق جوهرية بين احتياجات العاملين المذكور والإناث فيما يتعلق بتحديدهم الإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.

### سابعاً - مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم الحاجة لغويا :

يعد مفهوم الحاجة من أكثر المفاهيم تعقيداً كما يعتبر من المفاهيم التي يصعب تحديدها نظراً لتداخل العديد من العناصر في تحديد هذا المصطلح مثل العناصر الفنية، والعناصر السياسية والاجتماعية والمادية، ويختلف باختلاف وجهات النظر التي تتناول مفهوم الحاجة، ولقد تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الحاجة .

فتعرف الحاجة لغويا بأنها (حاج - حوجاً) أي أفترق، ويقال: حاج إليه.(تحوج): طلب الحاجة، ويقال خرج

يتحوج: يطلب ما يحتاج إليه من معيشتته، و(الحائج):  
المفتقر، و(الحوج): الافتقار والسلامة.  
(المعجم الوسيط، ، ١٩٨٥، ص ص ٢١٢-٢١١).  
٢- مفهوم الاجرائي للحاجة:

١- تعبير عن حالة من النقص يشعر بها  
العاملين فى العلاقات العامة بالشركة  
المصرية للمطارات.

٢- تظهر نتيجة لعدم قدرة العاملين فى  
العلاقات العامة بالشركة المصرية  
للمطارات على تحقيق اقصى إشباع  
ممكن لتلك الاحتياجات

٣- ترتبط بصورة أساسية بالحاجات  
التدريبية والتأهيلية اللازمة لتحقيق  
التنمية المهنية وتحسين مستوى  
الاداء المهني العاملين فى العلاقات  
العامة بالشركة المصرية للمطارات.

٤- ترتبط بتعزيز الاطار المعرفي  
والمهارى والقيمي العاملين فى  
العلاقات العامة بالشركة المصرية  
للمطارات.

٥- تساعد عملية إشباع تلك العاملين فى  
العلاقات العامة بالشركة المصرية  
للمطارات ليكونوا أكثر قدرة للتعامل  
مع مختلف الاحتياجات والمشكلات  
التي تواجههم فى العمل.

٦- تختلف تلك الاحتياجات على حسب  
درجة إلحاحها وأهميتها بالنسبة  
العاملين فى العلاقات العامة بالشركة  
المصرية للمطارات ومدى توافر  
الادوات والموارد اللازمة لتحقيق  
أقصى إشباع ممكن لهم.

٣- مفهوم العلاقات العامة اصطلاحا:

العلاقات العامة مهنة حديثة وهي ليست مجرد عملية  
اتصالات كما ينظر اليها البعض، وهي تضم كلمة  
علاقات (relation) أي الصلات والاتصالات بين

طرفين ، وكلمة عامة تشمل عموم وكافة الجماهير  
المختلفة (Public) وفيما يلي تعريف جامع: فهي  
عملية اتصال تعبر تعبير صادق عن الواقع وتحترم  
الجمهور وهي رسالة صريحة وصادقة تستهدف اعلام  
الجمهور واغرائه بهدف تغيير ميوله واتجاهاته، وهي  
وظيفة للادارة مستمرة ومخططة هدفها كسب التفاهم  
بين المؤسسة والجمهور وهي تستهدف الرأي العام  
وتقيسه وتستخدم الاعلام كأهم وسيلة من وسائلها،  
وهي علم اجتماعي تطبيقي لها أجهزتها المختلفة  
ويفردها لها مستوى تنظيمي واضح فى كل مؤسسة أو  
منظمة.

(عبدالرحمن تيشورى: ، ٢٠٠٥، ص ١٢٢)

وقد عرفت الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالى  
العلاقات العامة بأنها هي وظيفة الإدارة التى تقوم  
بتقويم اتجاهات الجمهور وربط سياسات المنظمة مع  
الصالح العام وتنفيذ البرامج التى تكسب ثقة وتأييد  
الجمهور.

([http://www.abahe.co.uk/public-  
relations-enc/63519-concept-of-  
public-relations](http://www.abahe.co.uk/public-re-<br/>relations-enc/63519-concept-of-<br/>public-relations))

٤- المفهوم الاجرائي للعلاقات العامة:

١- مهنة حديثة وهي ليست مجرد عملية اتصالات.  
٢- تضم العلاقات والصلات والاتصالات بين طرفين.  
٣- تشمل عموم وكافة الجماهير المختلفة.  
٤- عملية اتصال تعبر تعبير صادق عن الواقع  
وتحترم الجمهور.

٥- رسالة صريحة وصادقة تستهدف اعلام الجمهور  
واغرائه بهدف تغيير ميوله واتجاهاته.

٦- وظيفة للادارة مستمرة ومخططة هدفها كسب  
التفاهم بين المؤسسة والجمهور.

٧- تستهدف الرأي العام وتقيسه وتستخدم الاعلام  
كأهم وسيلة من وسائلها.

٨- علم اجتماعي تطبيقي لها أجهزتها المختلفة  
ويفردها لها مستوى تنظيمي واضح فى كل مؤسسة أو  
منظمة.

- ٥- إبرام وتنفيذ التعاقدات الخاصة بشغل الأماكن المختلفة بالمطارات وبمراعاة أمن الطائرات والركاب.
- ٦- إنشاء وتجهيز وإدارة وصيانة وتشغيل واستغلال المطارات وأراضي النزول للغير.
- ٧- الاستثمار في مجال سياحة المطارات وإعادة الهيكلة الفنية أو الإدارية أو التمويلية للشركات المتعثرة التي تعمل في مجال الطيران المدني .

#### ثامنا - الإجراءات المنهجية للدراسة:

##### - نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول علي معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، والتي تقوم علي تقرير خصائص معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات، من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة.

##### - المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات وفروعها وعددهم (٩٠) مفردة.

وكذلك عينة من الخبراء الأكاديميين والميدانيين في مجال العلاقات العامة والتخطيط الاجتماعي وعددهم (١٠) مفردات تم اختيارهم على اساس الخبرة العلمية والعملية في مجال الدراسات بالاضافة كونهم اصحاب درجات علمية رفيعة في مجال التخصص ولهم مؤلفات علمية رصينة في مجال الدراسة.

##### - حدود الدراسة:

##### (أ) الحدود المكانية:

تمثل الحدود المكانية للدراسة في الشركة المصرية للمطارات وفروعها كما يلي:

- ٥- مفهوم الشركة المصرية للمطارات:  
الشركة المصرية للمطارات هي إحدى الشركات التابعة للشركة المصرية القابضة للمطارات والملاحة الجوية، يرجع تاريخ إنشائها إلى عام ٢٠٠٢، وذلك بقرار من الفريق أحمد شفيق وزير الطيران المدني. ويختص عمل الشركة في إنشاء وتجهيز وإدارة وصيانة وتشغيل واستغلال المطارات وأراضي النزول، إبرام العقود لتشغيل وإدارة وصيانة واستغلال المطارات وأراضي النزول، إنشاء شركات النشاط التجاري والمرتبطة بالنقل الجوي بكافة أنواعه، إبرام وتنفيذ التعاقدات الخاصة بشغل الأماكن المختلفة بالمطارات وبمراعاة أمن الطائرات والركاب، الاختصاصات التي كانت تباشرها الهيئة المصرية العامة للطيران المدني فيما يخص المطارات بالقانون رقم ١١٩ لسنة ١٩٨٣ والقانون رقم ٣ لسنة ١٩٩٧، أوالمعلومات اللازمة لإنشاء وتجهيز وإدارة وصيانة وتشغيل واستغلال المطارات وأراضي النزول للغير، والاستثمار في مجال سياحة المطارات وإعادة الهيكلة الفنية أو الإدارية أو التمويلية للشركات المتعثرة التي تعمل في مجال الطيران المدني سواء بنفسها أو عن طريق أي من الشركات التابعة لها

<http://www.eac->

[airports.com/index.php/ar](http://airports.com/index.php/ar)

- ٦- المفهوم الاجرائي للشركة المصرية للمطارات:
  - ١- إحدى الشركات التابعة للشركة المصرية القابضة للمطارات والملاحة الجوية، يرجع تاريخ إنشائها إلى عام ٢٠٠٢.
  - ٢- يختص عملها في إنشاء وتجهيز وإدارة وصيانة وتشغيل واستغلال المطارات وأراضي النزول.
  - ٣- إبرام العقود لتشغيل وإدارة وصيانة واستغلال المطارات وأراضي النزول.
  - ٤- إنشاء شركات النشاط التجاري والمرتبطة بالنقل الجوي بكافة أنواعه.

مقر الشركة المصرية للمطارات	
مطار شرم الشيخ	مطار أسبوط
مطار الغردقة	مطار سوهاج
مطار إسفنكس	مطار بورسعيد
مطار العاصمة	مطار طابا
مطار برج العرب	مطار سانت كاترين
مطار أبو سمبل	مطار الطور
مطار الأقصر	مطار ٦ أكتوبر
مطار أسوان	مطار مرسى مطروح

(ب) الحدود البشرية:

١. الحصر الشامل للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات، وعددهم (٩٠) مفردة.

**تاسعاً - أدوات الدراسة:**

١- استمارة استبيان للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.  
٢- مقابلة شبه مقننة مع الخبراء.

**عاشراً - توصيات الدراسة :**

١- الاهتمام بتنمية الاداء المهني لجميع العاملين في كافة ادارات العلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات خاصة المطارات النائية نظرا للبعد الجغرافي ونقص البرامج التدريبية الموفرة لهم .

٢- التركيز على اهمية تفعيل دور ادارة التخطيط بالشركة المصرية للمطارات وذلك لرفع كفاءة وفاعلية البرامج التدريبية المقدمه بها.

٣- الاهتمام بتوفير فريق عمل مدرب ومسلح باحدث مهارات التواصل الاجتماعى الادارة والتخطيط.

٤- زياده التوجه لتكثيف البرامج التدريبية للعاملين بهدف تنمية ادائهم المهني ورفع كفاءتهم العملية.

٥- التوجه الى المساهمه فى وضع البرامج التدريبية التى تشبع الاحتياجات التدريبية للعاملين وتساعد فى القضاء على الروتين .

٦- ضرورة توفير قاعدة بيانات تشمل كاه ادارات العلاقات العامة فى جميع المطارات التابعة للشركة المصرية للمطارات على مستوى الجمهورية بدرجة عالية من الدقه .

٧- اهمية الشراكة والتنسيق مع المؤسسات والهيئات التى تعمل فى مجال وضع الخطط والبرامج التدريبية والعمل على ايجاد شبكة موحدة لحصر البرامج التدريبية التى حصل عليها العاملين وعدد ساعاتها وومدى الاستفادة منها والمعوقات التى واجهتهم فيها .

٨- توجيه الدراسات الاجتماعية نحو دراسة البرامج التدريبية كآلية لاشباع الاحتياجات التدريبية وتنمية الاداء المهنى الى جانب محاربه الروتين وما ينتج عنه من مشكلات تقلل من كفاءة العمل .

٩- توجيه دراسات نحو اهمية التخطيط الاجتماعى فى تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين وتحقيق تنمية الاداء المهنى لهم.

**حادي عشر - الاستراتيجيات التى تعتمد عليها الدراسة:**

١- استراتيجية الاتصال :

سواء الاتصال (لفظى - مكتوب - تكنولوجى ) والذى يساعد فى ادارة العلاقات العام فى تدعيم العلاقات مع الجهات والهيئات المختلفة التى تعمل فى مجال التدريب وذلك لتحقيق اقصى استفادة للعاملين

باستخدام البرامج التدريبية التي يكون محورها التخطيط الاجتماعي .

- العمل على تفعيل دور ومهمة ادارتي التدريب والتخطيط بالشركة المصرية للمطارات بما يعود بالنفع على كافة ادارات الشركة ومنها ادارة العلاقات العامة.

- توفير اساليب ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

- توفير قاعدة بيانات محدثة عن العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات في كافة المطارات التابعة للشركة وطبيعة البرامج التدريبية التي خضعوا لها ومدى استفادتهم منها.

- التواصل مع الجهات والمراكز والهيئات الاخرى التي تعمل في مجال التدريب والتنسيق معها للوصول الى شبكة موحدة لخصر جميع العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات وذلك لعدم تكرار الخطط التدريبية ومنعا لازدواج البرامج التدريبية المقدمه لهم مما يسهل معرفة كافة احتياجاتهم التدريبية اولا باول.

٢- آليات فنية :

- ضرورة حصول العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات على تدريب خاص بمهارات الادارة والتخطيط.

- العمل على توفير البرامج التدريبية لتنمية قدرات ومهارات العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.

- ضرورة توافر الخبراء في مجال التدريب المهني والعلاقات العامة لدراسة احتياجات العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات وتوفير انسب البرامج التدريبية لهم .

- العمل على تعبئه الموارد والامكانيات المتاحة بما ينتاسب مع اهداف ادارة العلاقات العامة

بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات من تلك البرامج وكذلك الاتصال مع العناصر المستهدفة بالتدريب في الاقسام المختلفة داخل الادارة للوقوف على احتياجاتهم التدريبية الفعلية وذلك من خلال التواصل مع الكوادر القيادية ورؤساء الاقسام داخل الادارة.

٢- استراتيجية التنسيق :

وذلك بالتنسيق بين ادارة العلاقات العامة والجهات والمراكز والهيئات الاخرى التي تعمل في مجال التدريب وذلك منعا لازدواج وتكرار البرامج التدريبية بما يحقق الحفاظ على المستوى التدريبي الذي تم الوصول اليه وكذلك الحفاظ على الموارد وترشيد النفقات مع ضمان تغطية شاملة لكل العناصر التي تحتاج الى رفع الكفاءة وتنمية الاداء المهني.

٣- استراتيجيه التعاون :

ويتم استخدامها بالتعاون مع الجهات والمراكز والهيئات الاخرى المهتمه بتخطيط وتقديم البرامج التدريبية لخصر شامل ودقيق للعناصر التي تحتاج الى رفع الكفاءة وتنمية الاداء المهني .

٤- استراتيجية التعلم :

وتقوم على تدريب العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات وتزويدهم بالمهارات والخبرات اللازمه للعمل في مجال العلاقات العامة والتعامل مع العملاء تحت اي ظروف وتقدير احتياجاتهم والعمل على تحقيقها بسرعه وكفاءة

**ثاني عشر - الآليات التي تقترحها الدراسة :**

١- آليات اداريه وتنظيمية وبشرية :

- توفير فريق عمل من المدربين قادر على شرح محتوى البرامج التدريبية بشكل احترافي وتفيد الياتها وكيفية تطبيقها بما يعود باقصى استفادة على المستهدفين من التدريب .

- توفير مدربين متخصصين في مجال التخطيط الاجتماعي وتكنولوجيا المعلومات لشرح الدور الذي يلعبه التخطيط الاجتماعي في مجال العلاقات العامة والتكيد على اهمية التدريب

- ١- دراسات عن تطبيق التدريب المهني واثره فى تنمية العنصر البشرى فى المطارات .
- ٢- دراسات عن اهمية العلاقات العامة بالمطارات فى رسم أفضل صورة عن مصر .
- ٣- دراسات عن تطبيق التدريب وتحقيق العدالة التدريبية فى المؤسسات .
- ٤- دراسات عن الاحتياجات التدريبية وتحسين جودة العمل فى المطارات .
- ٥- دراسات عن البرامج التدريبية الحديثة ودورها فى التخفيف من مشكلات العمل .
- ٦- دراسات تتناول اهمية التخطيط الاجتماعى فى تنمية الاداء المهني للعاملين فى المؤسسات المختلفة .
- ٧- دراسات تتناول دور الحكومه والتشريعات القانونية فى تنمية الاداء المهني للعاملين فى مؤسسات الدولة المختلفة .

### ثالث عشر - نتائج الدراسة:

- ١- أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات منخفضاً "، حيث أن مستوى الاحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات ككل كما يحددها العاملون (١.٢٨) وهو مستوى منخفض.
- ٢- أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى البرامج التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات مرتفعاً "، حيث أن مستوى البرامج التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات ككل كما يحددها العاملون (٢.٦٩) وهو مستوى مرتفع.
- ٣- أثبتت نتائج الدراسة عدم صحة الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى تطوير الأداء المهني للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات مرتفعاً "، حيث أن

- ٣- آليات اجتماعية :
  - ضرورة تنمية الاتجاهات الايجابية وحب العمل الجماعى لدى العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.
  - دعم وتنمية الاتجاهات الايجابية للعمل بروح الفريق بين العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات مما يحقق اعلى نتائج فى الادارة .
  - دعم وتنمية مهارات التواصل الاجتماعى لدى العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات .
  - دعم وتنمية مهارات العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات والسعى لتوفير البرامج التدريبية الجديدة وامدادهم بالدعم المعنوى اللازم لرفع مستوى ادائهم المهني .
- ٤- آليات مالية :
  - توفير الدعم المالى المطلوب لاقامه البرامج التدريبية لتنمية مهارات العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات.
  - توفير الدعم المالى لانشاء قاعدة معلومات محدثة ومشاركه عن البرامج التدريبية التى خضع لها العاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات مع الجهات العاملة فى مجال التدريب .
  - توفير الدعم المالى لاستقدام بعض الخبراء الاجانب للاستفادة من التجارب الاوروبية الرائدة فى مجال التدريب.

### ثالث عشر- قضايا لدراسات مستقبلية :

- فى ضوء ما انتهت اليه الدراسة من نتائج واستخلاصات توصى الدراسة بما يلى :

مستوى تطوير الأداء المهني للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات ككل كما يحددها العاملون (٢.٢٥) وهو مستوى متوسط.

٤- أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة عكسية دالة إحصائياً بين البرامج التدريبية المقدمة للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات واحتياجاتهم التدريبية "، حيث أنه توجد علاقة عكسية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين البرامج التدريبية المقدمة للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات واحتياجاتهم التدريبية. كما أن البرامج التدريبية المقدمة للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات ككل تفسر (١١%) من التغيرات في انخفاض مستوى الإحتياجات التدريبية المقدمة للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات ككل.

٥- أثبتت نتائج الدراسة عدم صحة الفرض الخامس للدراسة والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات العاملين الذكور والإناث فيما يتعلق بتحديدهم للإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات "، حيث أنه لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات العاملين الذكور والإناث فيما يتعلق بتحديدهم للإحتياجات التدريبية للعاملين بالعلاقات العامة بالشركة المصرية للمطارات (الإحتياجات المعرفية، والإحتياجات المهارية، والإحتياجات القيمة، والإحتياجات التدريبية ككل).

## قائمة المراجع

- أولاً - المراجع العربية:
- ١- سعود كاتب: العلاقات العامة لم تعد عامة، مجلة الخدمة المدنية، وزارة الخدمة العامة، الرياض، السعودية، ٢٠١٦، ٢- عدد عمرو وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، ٢٠٠٥، ص: ٤٣٩، ٢٠١٦.
  - ٣- أحمد سيد مصطفى: إدارة الموارد البشرية، رؤية إستراتيجية معاصرة، القاهرة، دار النهضة، ٢٠٠٨، ص: ٥٣.
  - ٤- أسماء سعيد محمد: العلاقة بين تنمية مهارات الأخصائيات الاجتماعيات وتحسين أدائهم الوظيفي، المؤتمر العلمي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٨، ص: ١٧.
  - ٥- أحمد محمد يوسف عليق: تحديد الإحتياجات التدريبية لمشرفي الإسكان الطلابي بالمدن الجامعية "دراسة مطبقة على المدن الجامعية بجامعة حلوان، المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٨، ص: ٩٧.
  - ٦- كريمة احمد متولى: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين في الأجهزة الحكومية مع دراسة حالة العاملين بالجهاز الإداري فى كلية الإقتصاد والعلوم السياسية، كلية الإقتصاد، جامعة القاهرة، ٢٠١٠، ص: ٢١.
  - ٧- أسامة عبدالغفار محمد على الشريف: تطوير أداء الهيئة العامة لتعليم الكبار فى جمهورية مصر العربية، معهد البحوث التربوية، جامعة القاهرة، ٢٠١٠، ص: ٩٢.
  - ٨- مها أحمد زكى الدجاني: إدارة نظم الحوافز وتأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسات العامة المصرية، كلية الأقتصاد، جامعة القاهرة، ٢٠١١، ص: ٦٤.
- ٩- فرحات محمد خليل الفاخري: تأثير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على الممارسة المهنية للعلاقات العامة بالمصارف الليبية، التجارة والتنمية والتجاري الوطني، جامعة المنصورة، كلية الآداب، ٢٠١٦، ص: ٢٧.
- ١٠- المعجم الوسيط، القاهرة، مطابع الأوقست بشركة الإعلانات الشرقية، ط٣، ج١، ١٩٨٥، ص ٢١١:٢١٢.
- ١١- عبدالرحمن تيشورى: العلاقات العامة ودورها ومفهومها وأهميتها، كلية التربية، جامعة تشرين، سوريا، ٢٠٠٥، ص ١٢٢.
- ثانياً - المراجع الأجنبية:
- 1- (A.D.R.M) "Airport Development Reference Manual", 9th edition, IATA, Geneva, 2004, p.:31.
  - 2- Allagui, I., & Breslow. H. (2016). Social media for public relations: Lessons from four effective cases. Public Relations Review, 24 Website :
  - 1- Capriotti, P., Carreton, C., & Castilo, A (2016) Testing the level of interactivity of institutional websites: From museums 1.0 to museums 2.0 International Journal of Information Management. 36(1), 97-104 Available at: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401215000997> Retrieved on 14/9/2016.
  - 2- Charest, F., Bouffard, J., & Zajmovic, E. (2016). Public relations and social media: Deliberate or creative strategic planning. Public Relations Review. Available at:



- <http://sciencedirect.com/science/article>  
/\_ Retrieved on 01/9/2016. 25/8/2016.
- 3- Watkins, B.A. (2016).  
Experimenting with dialogue on Twitter:  
An examination of the influence of the  
dialogic principles on engagement  
interaction and attitude. Public  
Relations Review Available at:  
[http://www.sciencedirect.com/science/  
article/pii/S0363811115300138](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811115300138)  
Retrieved on 25/8/2016.
- 4- [http://www.abahe.co.uk/public-  
relations-enc/63519-concept-of-  
public-relations.](http://www.abahe.co.uk/public-relations-enc/63519-concept-of-public-relations)
- 5- [http://www.eac-  
airports.com/index.php/ar/](http://www.eac-airports.com/index.php/ar/)