

SPIS TREŚCI

Wstęp.....	7
Rozdział 1Public relations. Definicje, cele, zasady, narzędzia	
....	11
Definicje public relations	11
Rola i cele public relations	17
Grupy docelowe działań public relations	22
Arsenał środków i działania public relations	41
Public relations jako proces komunikacyjny	53
Czym public relations nie jest	58
Prawidła public relations	60
Rozdział 2Sytuacje kryzysowe. Definicje, typy, etapy,	
udziałowcy. . .	63
Definicje sytuacji kryzysowej	63
Typy sytuacji kryzysowych	67
Etapy sytuacji kryzysowych	75
Udziałowcy sytuacji kryzysowych	79
Konflikt medialny	82
Rozdział 3..... Public relations w sytuacjach kryzysowych	
85	
Rola opinii publicznej	85
Public relations w czasach spokoju	90
Plany działań w sytuacjach kryzysowych	100
Działania w trakcie sytuacji kryzysowej	105
Reguły działań public relations w zależności od typu sytuacji	
kryzysowej.	118
Działania po opanowaniu kryzysu	140
Bibliografia	143
Wykaz rysunków	145
Wykaz tabel	147