

فروض الدراسة:

- تستند الدراسة إلى ثلاث فرضيات صفرية يمكن إجمالها على النحو الآتي:
- 1- الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتعاون والتنسيق في جهاز العلاقات العامة على الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.
 - 2- الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لنوعية القنوات الإتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة على الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.
 - 3- الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعلاقات العامة على الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

1- الدور:

هو ما يشير إلى معايير السلوك أو القواعد التي تحكم وصفاً معيناً في البناء الاجتماعي أو الوظيفي أو الأداء الذي يقوم به الإعلام بالنسبة للجمهور في مجالات مختلفة (شلبي، 1994، ص8)

إجرائياً يقصد به: الجهود المبذولة التي يقوم بها ممارسو العلاقات العامة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

2- العلاقات العامة:

تعد العلاقات العامة بمثابة الجسر الذي يؤدي إلى التغيير كما تعد الوسيلة المناسبة لتعديل الاتجاهات الجديدة التي أحدثت التغيير، كذلك تعد من وسائل استمالة الاتجاهات بهدف خلق التغيير فضلاً عن مساعدتها للمنظمة على الرؤية الشاملة للمجتمع ككل، وتقديم المشورة وتوفير المعرفة الخلاقة اللازمة لتحقيق تكيف الجماعات مع بعضها البعض بناء على مجال واسع ومتنوع من الخبرة (سلطان، 2011، ص35)