

العلاقات العامة





إكساب المشاركين فنون إدارة العلاقات العامة واكتشاف دور الاتصال والتنظيم والتخطيط في العلاقات العامة.

اليوم التدريبي الأول

المحور التدريبي الأول

مدخل إلى العلاقات العامة

المحور التدريبي الثاني

الاتصال ووسائله في العلاقات العامة

المحور التدريبي الثالث

تنظيم وتخطيط العلاقات العامة



الأول

المحور التدريبي

المحاور

- المفاهيم الحديثة للعلاقات العامّة.
- العوامل التي خلقت الحاجة إلى العلاقات العامّة.
- أهداف وأهمية العلاقات العامّة.
- أنواع برامج العلاقات العامّة.
- مبادئ ووظائف العلاقات العامّة.
- وظائف العلاقات العامّة.





نشاط (١/١)



| التعارف | عنوان النشاط |
|---|----------------|
| ١٥ د | الزمن |
| سؤال وجواب | أساليب التنفيذ |
| جماعي | نوع النشاط |
| <ul style="list-style-type: none">التعرف على أسماء المشاركين والمدرّب.كسر الحواجز وخلق جو من الألفة والمودة بين المشاركينتوطيد العلاقات بين المشاركين | أهداف النشاط |
| نشاط التعارف يعتبر من الأنشطة الرئيسية المتعارف عليها في أي برامج تدريبية، يتم من خلاله تقديم المدربين والمتدربين والتعريف بينهم ومحاولة كسر الجليد وتحقيق جو من الألفة والراحة النفسية لمساعدة المتدربين في الاندماج في جو البرنامج التدريبي. ويكون في الجلسة الأولى بعد التعريف ببرنامج التدريب وأهدافه | |

المفاهيم الحديثة
للعلاقات العامة





نشاط (١/٢)



| عنوان النشاط | المفاهيم الحديثة للعلاقات العامة |
|----------------|---|
| الزمن | ١٥ د |
| أساليب التنفيذ | استدلال بصري |
| نوع النشاط | فردى |
| أهداف النشاط | أن يطلع المدرب على المفاهيم الحديثة للعلاقات العامة |

إجراءات النشاط

لمشاهدة الفيلم التدريبي يرجى الضغط قراءة الباركود التالي

- بعد مشاهدة الفيلم التدريبي تفضل بالإجابة عن الأسئلة التالية:
- ✓ تفضل بصياغة مفهوماً للعلاقات العامة من وجهة نظرك؟



المفهوم الحديث للعلاقات العامة



هي الجهاز الذي يربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي. وللتقدم التقني في وسائل الاعلام المختلفة



العلاقات العامة هي وظيفة الإدارة التي تقوم بتقويم اتجاهات الجمهور وربط سياسات المنظمة مع الصالح العام وتنفيذ البرامج التي تكسب ثقة وتأييد الجمهور

العلاقات العامة هي ذلك النشاط الذي تقوم به الإدارة للحصول على ثقة الجمهور بتعريفه سياستها عن طريق شرح المعلومات المتعلقة بها بوسائل الاتصال المناسبة

العلاقات العامة هي وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة التي تسعى بها المنظمة إلى كسب تعاطف وتأثير الجماهير التي تهتمها والحفاظ على استمرار هذا التفاهم



العوامل التي خلقت الحاجة
إلى العلاقات العامة



نشاط (١/٣)



| العوامل التي خلقت الحاجة إلى العلاقات العامة | عنوان النشاط |
|--|----------------|
| ١٠ د | الزمن |
| سؤال وجواب | أساليب التنفيذ |
| جماعي | نوع النشاط |
| أن يدرك المتدرب العوامل التي خلقت الحاجة إلى العلاقات العامة | أهداف النشاط |

عزيزي المتدرب:

■ بالتعاون مع افراد مجموعتك ومن خلال ما توصلت اليه بالمادة العلمية (٣/١) وضح العوامل التي خلقت الحاجة إلى العلاقات العامة.

العوامل التي خلقت الحاجة إلى العلاقات العامة



ظهور الأنظمة الديمقراطية الحديثة

تنوع أنماط المستهلكين

تطوير وسائل الاتصال الجماهيري

نمو الجماعات المهنية والتنظيمات

العوامل التي خلقت
الحاجة إلى العلاقات
العامة

أهداف وأهمية العلاقات العامّة



نشاط (١/٤)



| | |
|--|----------------|
| أهداف وأهمية العلاقات العامة | عنوان النشاط |
| ٢٠ د | الزمن |
| ورشة عمل | أساليب التنفيذ |
| جماعي | نوع النشاط |
| أن يكتشف المتدرب أهداف وأهمية العلاقات العامة. | أهداف النشاط |

عزيزي المتدرب:

سبق ان قرأت ان مهارات من خدمة العملاء هي:

▪ السلوك المطلوب. بالتعاون مع افراد مجموعتك ناقش هذه المهمة:

في ضوء هذا التعريف وبالتعاون مع زملائك في المجموعة حاول ان تحدد ما هي أهم أهداف وأهمية العلاقات العامة؟



تظهر أهمية العلاقات العامة في إحساس المنشأة بأهمية الاتصال الفعال الذي يجب أن تقوم به المنشأة مع كافة الهيئات والجمهير ذات الصلة بالنشاط الذي تقوم به اهتمت بوضع العلاقات العامة كوظيفة أساسية للمنشأة (الانتاج - التسويق - التمويل - الأفراد - العلاقات العامة)

1 إيجاد التفاهم المتبادل بين المنظمة والمنظمات الأخرى في المجتمع وأفراده تحقيقاً للمصالح العام



2 تعريف الجمهور بالمنظمة وبالخدمة أو السلعة التي تنتجها



3 شرح سياسة المنظمة أي الجمهور بهدف قبولها والافتناع بها



4 التأكد من أن جميع الأخبار التي تنشر عن المنظمة للجمهور صحيحة وسليمة





5 حماية المنظمة من هجوم قد يقع عليها نتيجة نشر أخبار كاذبة للجمهور عنها



6 جو صالح بين المنظمة والأفراد المتعاملين معها من الجمهور وبين العاملين بعضهم البعض



7 تشجيع الاتصال بين المستويات الإدارية العليا والمستويات الإدارية التنفيذية وبالعكس



8 التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق الانسجام في الأداء فيما بينهما



أنواع برامج العلاقات العامة



نشاط (١/٥)



| أنواع برامج العلاقات العامة | عنوان النشاط |
|---|----------------|
| ١٠ د | الزمن |
| تطبيقات تعاونية | أساليب التنفيذ |
| جماعي | نوع النشاط |
| أن يميز المتدرب بين أنواع برامج العلاقات العامة | أهداف النشاط |

عزيزي المتدرب:

سبق ان قرأت ان من أنواع برامج العلاقات العامة:

- البرامج البسيطة والمحدودة التأثير. بعد الاطلاع على النشرة المعرفية الخاصة بأنواع برامج العلاقات العامة وبالتعاون مع افراد مجموعتك ناقش هذه المهمة:
- في ضوء ما قرأت وبالتعاون مع زملائك في المجموعة حاول ان تحدد ما هي أنواع برامج العلاقات العامة.



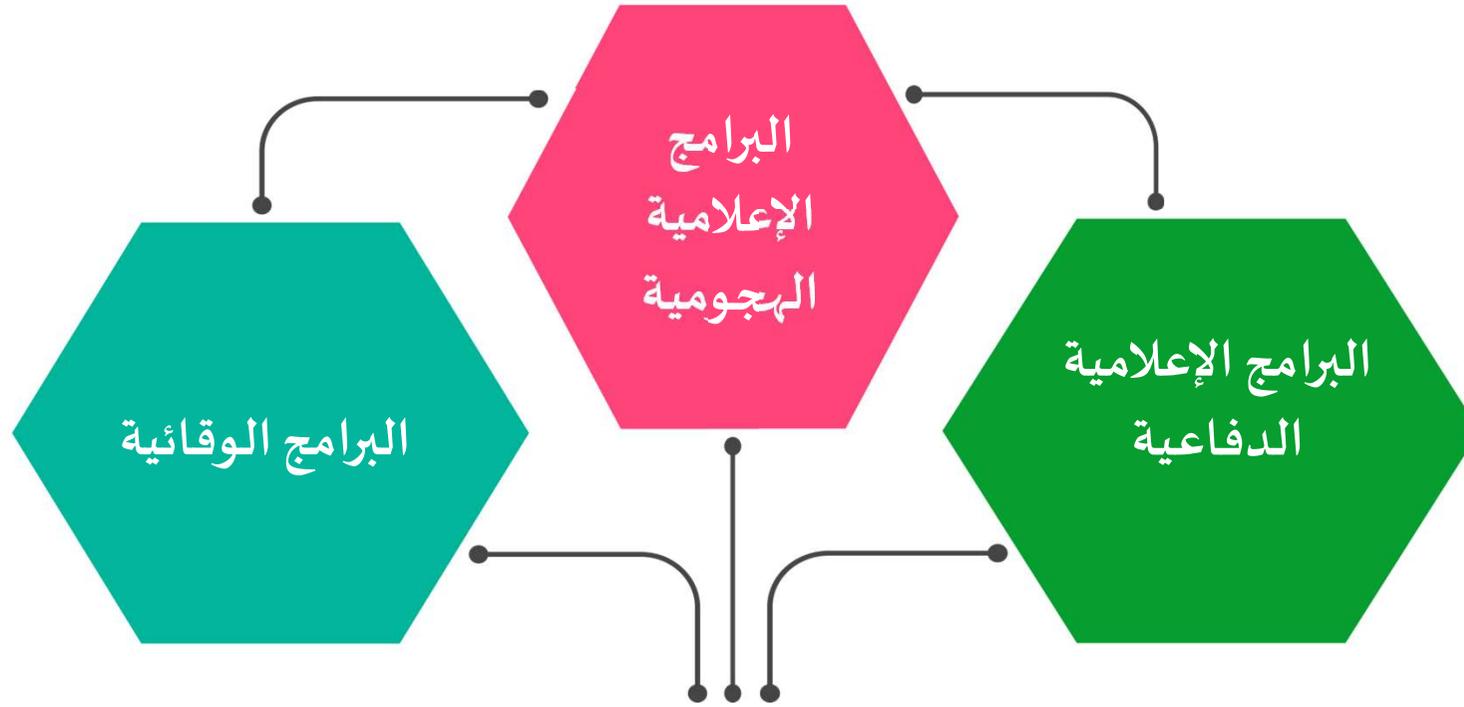
تعتبر برامج العلاقات العامة من أهم الموضوعات التي يقوم بها أخصائيو العلاقات العامة وليست كل برامج العلاقات العامة على درجة واحدة من الصعوبة، فهناك برامج خفيفة مثل برامج زيارة وفد للمؤسسة، وتتصاعد صعوبة البرامج عندما تكون الرسالة واسعة وتغطي أعداداً كبيرة من الجماهير، فهذه البرامج تتنوع بتنوع الأهداف التي تسعى إليها الخدمات العامة في المنظمة



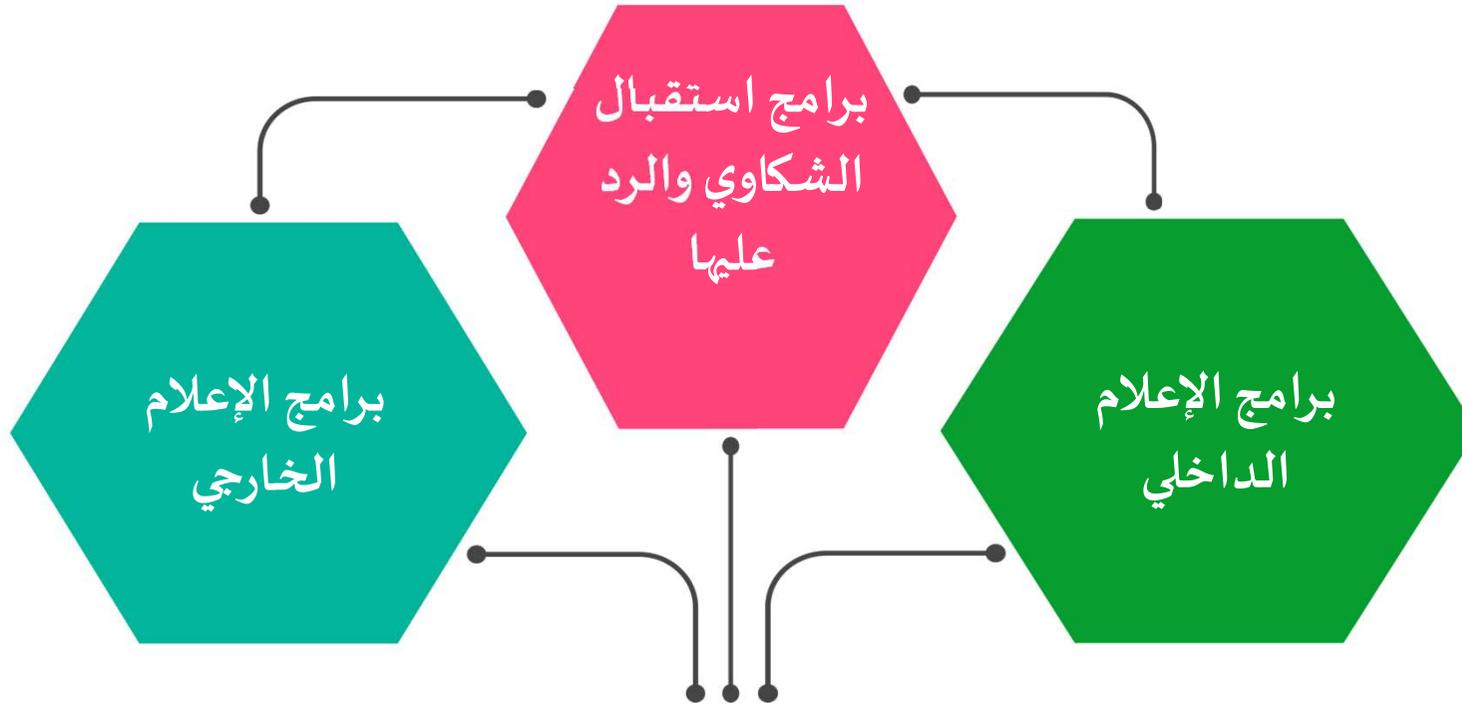


وذلك كالاتي





من حيث أهداف البرامج



من برامج العلاقات العامة كذلك نجد

مبادئ ووظائف العلاقات العامة



نشاط (١/٦)



| مبادئ ووظائف العلاقات العامة | عنوان النشاط |
|---|----------------|
| ١٠ د | الزمن |
| ورشة عمل | أساليب التنفيذ |
| جماعي | نوع النشاط |
| أن يبين المتدرب مبادئ ووظائف العلاقات العامة. | أهداف النشاط |
| <p><u>عزيزي المتدرب:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ سبق أن قرأت أن من مبادئ العلاقات العامة:- أن نشاط العلاقات العامة مستمر ودائم.- أو أن نشاط العلاقات العامة شامل.▪ في ضوء ما عرفت وبالتعاون مع زملائك في المجموعة حاول أن تحدد ما هي مبادئ ووظائف العلاقات العامة. | |



نشاط العلاقات العامة ينطلق من داخل المؤسسة ذاتها

نشاط العلاقات العامة مستمر ودائم

نشاط العلاقات العامة شامل

أخلاقية العلاقات العامة

ديناميكية العلاقات العامة

هناك عدة مبادئ يستند إليها المشتغلون في العلاقات العامة وتتلخص هذه المبادئ فيما يلي



إن وظيفة العلاقات العامة لم تلق الاهتمام الكافي إلا في النصف الثاني من القرن الماضي، فقبل ذلك كانت تمارس على أساس المهارة وعلى أساس أنها فن يؤثر في الجماهير، أما بعد الحرب العالمية الثانية فقد تطورت إلى مهنة حديثة ووظيفة إدارية يقوم بها متخصصون في ذلك المجال ومن أهم وظائف وأنشطة العلاقات العامة ما يلي





الوظائف والخدمات التي تقدمها الإدارة للجمهور
وهي كالاتي



١ تعريف الجماهير بالمؤسسة وإنتاجها وخدماتها بصورة مبسطة

٢ تعريف الجماهير بسياسة المؤسسة وبالتغيرات التي تطرأ عليها

٣ مساعدة الجماهير على تكوين أفكار وآراء سليمة عن المؤسسة

٤ التأكد من الأخبار التي تنشر عن المؤسسة ومدى صحتها



الوظائف التي تقدمها
الإدارة بشكل خاص وهي كالتالي



١ تزويد الإدارة العليا برد فعل الجماهير والمؤسسة

٢ دراسة بحوث قياس الرأي العام وتفسيرها للإدارة العليا

٣ التنسيق بين الإدارة وأقسام المؤسسة

٤ تقديم المشورة العلمية والبيانات والمعلومات اللازمة للإدارة العليا