

إدارة العلاقات العامة في المؤسسات Public relations management



سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

- تعريف إدارة العلاقات العامة في المنظمات.
- أهمية ودور العلاقات العامة في المنظمات.
- تأثير العلاقات العامة على نجاح المنظمات.
- أهداف العلاقات العامة وسبب الاهتمام بها في الآونة الأخيرة.
- وظائف العلاقات العامة.
- البيئات المحيطة بإدارة العلاقات العامة التي تتعامل معها.
- الأشكال المختلفة لإدارة العلاقات العامة في المنظمات.
- مواصفات مسؤول العلاقات العامة.
- التخطيط لإدارة العلاقات العامة على عدة مستويات زمنية قصيرة وطويلة المدى.

المحاضرة الأولى

ما هي إدارة العلاقات العامة؟ What is Public Relations?



تعريف العلاقات العامة

Definition of public relations

- هي الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وبين وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها، مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية.

تعريف آخر

- هي الأنشطة الهادفة إلى دراسة الجماهير والتعرف على أفكارهم وآرائهم واتجاهاتهم نحو المنظمة أو الإدارة التي تتعامل معهم، ومن ثم نقل الأفكار والآراء إلى الإدارة لتعديل سياستها وبرامجها بشكل يتناسب مع تلك الآراء والاتجاهات الجماهيرية.



تعريف العلاقات العامة

Definition of public relations

العلاقات العامة هي التواصل:

- من المنظمة إلى الجماهير لإعلامهم بحقيقة هذه المنظمة وعملها وما تقدمه من خدمات - باستخدام وسائل الإعلام المناسبة.
- من الجماهير إلى المنظمة لنقل وجهات نظرهم تجاهها وتجاه نشاطها سواء كان مادياً أو معنوياً - باستخدام المنهج العلمي لدراسة وقياس الرأي العام.
- الربط بين المنظمة من جهة وبين الدول والمجتمعات من جهة ثانية.



تعريف جمعية العلاقات الدولية

Definition International Public Relations Association

العلاقات العامة هي وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر، من خلال المنظمات باختلاف أنواعها وأوجه نشاطها - تهدف إلى كسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير الداخلية والخارجية.



والحفاظ على استمرارها عن طريق:

- دراسة الرأي العام.
- قياس التأكد من توافقها مع سياسات المؤسسة وأوجه نشاطها.
- تحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة بين المؤسسات وبين جماهيرها باستخدام المعلومات المخططة ونشرها.

تعريف جمعية العلاقات الدولية

Definition International Public Relations Association



يلخص (إدوارد روبنسون) العلاقات العامة وممارستها وتطبيقها أنها تتضمن:

- قياس وتقويم وشرح اتجاهات الجماهير التي لها صلة بالمؤسسة.
- مساعدة الإدارة في تحديد الأهداف في زيادة التفاهم والوفاق بين المؤسسة وجماهيرها.
- نشر الأنشطة والبرامج التي تجعل الجماهير راضية عن منتجات المؤسسة وخططها وسياساتها والعاملين بها.
- تحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة وبين أهداف ومصالح ورغبات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمؤسسة.
- تخطيط وتنفيذ برامج العلاقات العامة للاطمئنان على أنها تؤدي إلى تفاهم الجماهير وقبولها.

أهمية العلاقات العامة

The importance of public relations



أهمية العلاقات العامة

The importance of public relations

دور العلاقات العامة لا يقتصر على التعريف بأنشطة الجهاز فحسب، بل يمتد لاستقبال المعلومات من الجمهور ليعمل من خلال هذه المعلومات على تطوير الجهاز، كما أن لها دور في تلبية رغبات وحاجات الجمهور الداخلي من نواحي مختلفة، وخلق صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة لدى الجمهور الخارجي.



أهمية العلاقات العامة

The importance of public relations

- تسعى إلى دعم ثقة الجمهور بالمنظمة وبناء سمعة طيبة لها عن طريق زيادة فهم وتقدير الجمهور لرسالة المنظمة وإنجازاتها وخدماتها.
- تسهم في سياسة علاقات العمل الجيدة بالمنظمة، مما ييسر تدير احتياجات المنظمة من أفراد القوى العاملة. ذوى الخبرة والكفاءة والمقدرة، واستقرار أفراد القوى العاملة بالمنظمة، وبالتالي تخفيض معدل دوران العمل فيها.

أهمية العلاقات العامة

The importance of public relations

- تساهم في حسن تقدير وتفهم المشكلات الإدارية سواء من قبل العاملين الذين يكونون على دراية بحقيقة الموقف وأحوال المنظمة، أو من قبل الجمهور الذي يتعامل مع المنظمة، أو من قبل المجتمع المحلي بصفة عامة والمسؤولية المجتمعية تجاه المجتمع.
- تهئية الرأي العام لنقل أفكار وآراء جديدة، وإيجاد جمهور يؤيد ويساند الهيئات والتنظيمات والمؤسسات. مما يقوي النشاط بين المؤسسة وبين الجماهير ويوفر تعاوناً بينهما.

أهداف العلاقات العامة

Public Relations Objectives

- تقديم تفسير للإدارة عن الاتجاهات والآراء الخاصة بال جماهير عن المؤسسة.
- التعريف الصحيح المقنع بنشاط الجهاز، وكسب تأييد الجمهور والرضا عن أنشطة المؤسسة وخدماتها ومنتجاتها.
- إرشاد الإدارة لاتخاذ القرارات ورسم السياسات الصحيحة.
- دعم الصلة مع أجهزة الإعلام.
- العمل على كسب تأييد الرأي العام وثقته بإمداده بالمعلومات الصحيحة والحقائق عن مشروعات المؤسسة العامة وخدماتها.
- تكوين صورة طيبة ومركز ممتاز للمؤسسة لدى الجمهور الخارجي.

أهداف العلاقات العامة

Public Relations Objectives

- إجراء بحوث الرأي والاستطلاع وجمع معلومات عن الشركات المنافسة ومنتجاتها وجماهيرها، وكذلك معلومات عن الشركة ومنتجاتها.
- الإعلان عن أهداف المؤسسة وأوجه نشاطها.
- توفير قنوات الاتصال المناسبة في الاتجاهين من المنظمة إلى الجماهير، ومن الجماهير إلى المنظمة أو عن طريق الاتصال الشخصي أو الاتصال الجماهيري.
- وضع خطط وقائية وعلاجية لتحسين صورة المنشأة الذهنية لدى الجماهير، وتقسيمها إلى خطط طويلة ومتوسطة وقصيرة المدى.
- تقييم برامجها وخططها بتقييم قبلي، وتقييم مرحلي، وتقييم بعدي.

أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة

Reasons for interest in public relations recently



أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة

Reasons for interest in public relations recently

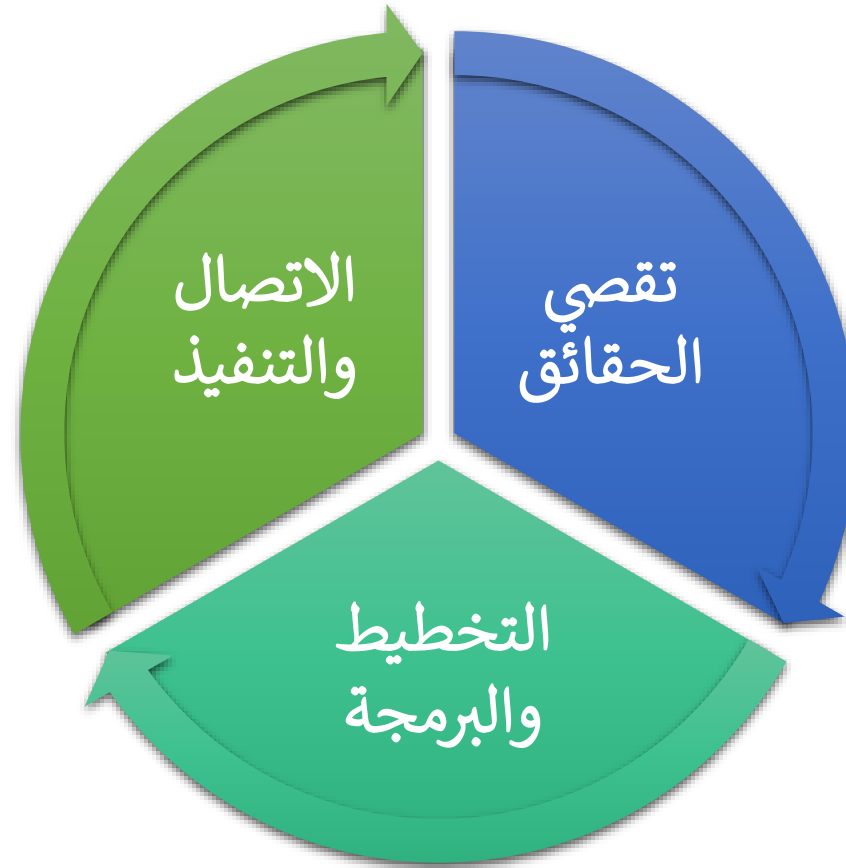
- التطور التكنولوجي وانعكاساته على تعقد هيكل الصناعة.
- التطور في تقنيات وسائل الاتصال بال جماهير مما أدى إلى فتح مجالات واسعة في نقل المعلومات والحقائق للجمهور.
- زيادة الوعي لدى الجماهير المتعاملة مع منظمات الأعمال، وهو ما أدى إلى الاهتمام بنوعية البيانات والمعلومات المقدمة من جانب المنظمات للجماهير.
- التغيرات التي طرأت على الفكر الإداري.
- النظرة المنطقية في التحليل الذي يهتم بالإنسان والمجتمع معاً، مما أدى إلى أهمية دراسة سلوك الأفراد والجماعات والمجتمعات.
- التوجه العام نحو فكرة إرضاء الجمهور العام.
- الاهتمام بالإعلام لتسهيل عملية الاتصال والتواصل بين الجمهور وبين الإدارات.



المحاضرة الثانية

دور العلاقات العامة بالنهوض بالمؤسسات

PR Role in Institutional Improvement



دور العلاقات العامة بالنهوض بالمؤسسات

PR Role in Institutional Improvement

تقصي الحقائق

أي معرفة حقيقة وضع الشركة ووضع المنافسين وحقيقة نقاط القوة ونقاط الضعف في الشركات المنافسة.

التخطيط والبرمجة

- أي وضع خطط وبرامج واستراتيجيات يتم تنفيذها على مراحل مختلفة واختلاف الخطط طول فترات التنفيذ - خطط طويلة المدى ومتوسطة وقصيرة المدى.

- تركيز على التخطيط المبني على الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمي الذي يساعد على لمس احتياجات الجماهير ودارسة آرائه واتجاهاته وتحسس مشكلاته وقضاياه، ونقل كل ذلك بصدق إلى المستويات الإدارية العليا.

دور العلاقات العامة بالنهوض بالمؤسسات

PR Role in Institutional Improvement

الاتصال والتنفيذ Communication & Implementation

- الاتصال الناجح بين المؤسسة والبيئة الخارجية والجمهور الذي يتعامل مع الشركة والاتصال بالجهات الخارجية للمنظمة، مثل الحكومة والإعلام من خلال توظيف مجموعة من الوسائل الاتصالية مثل الاجتماعات والمؤتمرات واللقاءات.
- يركز على أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه - كذلك الحال مع المنظمات - لذلك يعتبر الإنسان هو محور اهتمام العلاقات العامة.

awareness
audiences
media
visibility
spin
relations
interest
public

ما هي وظائف العلاقات العامة؟ What are the PR Functions?



وظائف العلاقات العامة

Public Relations Functions

العناصر التنظيمية والأدوار الإدارية التي تساهم في تحقيق نجاح مهمة العلاقات العامة في المؤسسات والتي تساعد في تقديم وتطوير المؤسسات والشركات والمنشآت، وتقليل المسافة وتطوير العلاقات بين المنظمات والمجتمعات المحيطة بها سواء مع الجمهور الداخلي أو الخارجي.



وظائف العلاقات العامة

Public Relations Functions



- العلاقات مع الصحافة
- العلاقات مع المجتمع
- إعداد التقارير السنوية
- توثيق الأحداث
- المطبوعات الأخرى
- نصيح الإدارة حول الاتجاهات العامة
- متابعة الشؤون والأمور العامة
- الدعاية

وظائف العلاقات العامة

Public Relations Functions



- الأفلام والوسائل التوضيحية
- العلاقات مع المساهمين
- الاتصالات الداخلية
- بحوث الرأي العام
- التوصيات المتعلقة بالسياسات
- المساهمة في مناقشة السياسات الرئيسية
- العلاقات مع العاملين
- العلاقات مع الموردين

أنشطة ووظائف العلاقات العامة

PR Functions & Activities

أولاً: أنشطة اتصالية عامة Communication Activities

- استقبال الوفود
- تنظيم الزيارات
- تنظيم الاتصال بالهيئات والمؤسسات والأجهزة الأخرى
- أعمال التسهيلات (جوازات سفر، تأشيرات، حجز، تخليص، خدمات، تعقيب)
- الرد على الاستفسارات
- المشاركة في الاحتفالات العامة



أنشطة ووظائف العلاقات العامة

PR Functions & Activities

أولاً: أنشطة اتصالية عامة Communication Activities

- تقديم الهدايا.
- النشاط الإعلامي الداخلي والخارجي.
- الاشتراك في المعارض.
- إصدار مجلات ومطبوعات وكتيبات ونشرات داخلية.
- إصدار مجلات ومطبوعات ونشرات وكتيبات للتوزيع الخارجي.



أنشطة ووظائف العلاقات العامة

PR Functions & Activities

ثانياً: النشاط الإعلامي الداخلي والخارجي Internal and External Media Activity



- إعداد الندوات والمؤتمرات.
- إقامة المعارض (محلية أو دولية).
- تنظيم المحاضرات.
- القيام بالحملات الإعلامية.
- متابعة ما ينشر في وسائل الإعلام المختلفة عن المنظمة وعرضه على الإدارة.
- الرد على ما ينشر في الصحف والمجلات.

أنشطة ووظائف العلاقات العامة

PR Functions & Activities

الوظائف الإعلامية Media Functions

- توعية جمهور المنظمة بمخرجاته (سلع أو خدمات) وكيفية الانتفاع منها أو الإسهام في تطويرها
- تطوير تقنيات الأنشطة الإعلامية، بما يحقق مرونة التفاعل الإيجابي مع جمهور المنظمة
- رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة، بما يحسن من العلاقات مع الجمهور ويدفعها باتجاهات إيجابية
- تزويد وسائل الإعلام المختلفة بكافة البيانات والمعلومات
- تحسين صورة المؤسسة أمام الرأي العام
- استخدام الإعلانات الإعلامية في إعلاء اسم المنظمة الإدارية



أنشطة ووظائف العلاقات العامة PR Functions & Activities

ثالثاً: النشاط الاجتماعي والرياضي Social and Athletic Activity



- القيام بنشاط اجتماعي عام.
- تنظيم الرحلات.
- تقديم الإعانات المالية.
- إقامة الأنشطة الرياضية.

وظائف الاستعلام Enquiries Function

- إجراء البحوث المسحية لجمهور المنظمة أو للرأي العام وصولاً إلى مؤشرات دقيقة عن مواقفها من المنظمة.

- تحليل مواقف الجمهور والرأي العام لتحديد الآثار المترتبة عليها وسبل معالجة الجوانب السلبية ودعم الإيجابية منها.

- تطوير تقنيات استيعاب متغيرات مواقف الجمهور (حاجاته ورغباته) وكيفية التحكم بها.



وظائف التنسيق

Coordination Function

- ربط خطة العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى في إطار الخطة الشاملة للمنظمة.
- تصميم الهيكل التنظيمي للعلاقات العامة بما يتفق مع موقعها في الهيكل التنظيمي للمنظمة وبما ينسجم مع بناء العلاقات العامة بين الوحدات المختلفة في الهيكل.
- برمجة أنشطة العلاقات العامة مع الأنشطة الأخرى في المنظمة بما يمنع التدخل أو الازدواجية وكذلك التعارض والتقاطع بينها.
- تنسيق فعاليات المتابعة ومراقبة برامج العلاقات العامة في إطار مراقبة البرامج الأخرى في المنظمة ومتابعتها.



دور وأهداف العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي

PR Roles & targets with the Internal Audience

- إمداد العاملين بالبيانات المتعلقة بالمنظمة وتاريخها وأهدافها وسياساتها.

- دعم التعاون بين العاملين بالمنظمة وتوطيد العلاقات بينهم.

- رفع الروح المعنوية بين العاملين بالمنظمة.

- تنمية شعور الولاء والانتماء إلى المنظمة.

- توصيل وشرح توجيهات الإدارة العليا إلى العاملين.

- رفع المستوى الاجتماعي والثقافي للعاملين وتدعيم التعاون المثمر بين المنظمة والعاملين فيها.

- كسب تأييد العاملين ومساعدتهم في الأنشطة المتعلقة بالمجتمع الخارجي للمنظمة.



دور وأهداف العلاقات العامة مع الجمهور الخارجي

PR Roles & targets with the External Audience

- خلق سمعة وصورة ذهنية طيبة للمنظمة عند الجماهير المتعاملة معها
- إعلام الجمهور الخارجي بأنشطة المنظمة وخدماتها وجهودها المبذولة
- العمل على كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي للمنظمة عن طريق إمدادهم بالمعلومات الصحيحة عن المنظمة
- الاتصال المستمر بأجهزة الإعلام المختلفة، والعمل على استمرار العلاقة الطيبة معها
- زيادة وتدعيم التفاهم بين المنظمة وبين الجمهور الخارجي
- جذب الكفاءات والقدرات المتميزة للعمل لدى المنظمة
- خلق رأي عام إيجابي مؤيد للمنظمة وأنشطتها وأهدافها



ورشة عمل Workshop

- بما أن العلاقات العامة أكثر فعالية من حيث التكلفة مقارنة بالإعلانات، ولا تحتاج إلى صرف أموال كبيرة لإعلان بسيط على لوحة إعلانية أو لإعلان يبث خلال فترات رئيسية وعليك أن تدفع في الإعلان بغض النظر عما إذا كان إعلانك قد شوهد أم لا.
- وأيضاً إذا تم التخطيط جيداً لأنشطة العلاقات العامة بعناية؛ يكون تأثيرها أقوى، وتقطع شوطاً طويلاً في خلق ترابط بين العملاء وبين المؤسسة.

ورشة عمل Workshop

- لذلك برجاء المشاركة في وضع فكرة جديدة لشركة تعمل في مجال السياحة بحيث تساعد المؤسسة باستخدام أنشطة العلاقات العامة على خلق فرصة لمخاطبة وتجميع عدد أكبر من العملاء الحاليين والمرتقبين، والتفاعل المباشر مع العملاء.
مع مراعاة أن تكون التكلفة أقل بكثير من تكلفة إعلانات التلفزيون أو الراديو معتمداً على أنشطة العلاقات العامة للحفاظ على السمعة الجيدة وتعزيزها.

المحاضرة الثالثة



ما هي البيئات المحيطة بإدارة العلاقات العامة؟ What is Public Relations Surrounding Environment?

البيئات المحيطة بإدارة العلاقات العامة

PR surrounding environment

البيئة الخارجية

البيئة الثقافية والتعليمية العامة

البيئة الاقتصادية العامة

البيئة السياسية العامة

البيئة الإدارية والتشريعية العامة

البيئة التكنولوجية العامة

البيئة الطبيعية العامة

البيئة المحيطة العامة

المنافسين

الحكومة

المشتريين

الموردين

البيئة الداخلية للمنظمة

القيادة والتنظيم

المدخلات الأولية

وسائل الاتصالات داخل المنظمة

وظائف المنشأة ومنتجاتها
والعاملين بها

ما هو وضع ومكانة إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسات؟

وضع إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي

Public Relations Department in the organizational structure

تكون ضمن أحد الأشكال التالية:



- أحد وظائف المدير في الإدارة العليا
- وظيفة فرعية من التسويق
- وظيفة مجموعة مديرين في الإدارة العليا
- إدارة علاقات عامة صغيرة قائمة بذاتها
- إدارة علاقات عامة صغيرة - لمديرها مكانة مرموقة في الهيكل الإداري للمنظمة
- مدير علاقات عامة له قوة داخل مجلس الإدارة، وضمن الإدارات التي ترسم السياسة العليا للمنظمة

وضع إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي

Public Relations Department in the organizational structure

وضع إدارة العلاقات العامة في المنظمات يعتمد على:

- مدى تقدير الإدارة العليا لطبيعة الأنشطة التي تنهض بها إدارة العلاقات العامة.
- مدى ملاءمة الجهة الإدارية المشرفة على إدارة العلاقات العامة وإيمانها بوظائفها ودورها.
- حجم المنظمة.

- مجالات اتصال المنظمة بال جماهير، وحجم كل جمهور من هذه الجماهير.
- نسبة تواجد وسائل الإعلام والاحتياج إليها.



الأشكال التي يتم التعامل معها وأسلوب تنظيم العمل في إدارة العلاقات
العامة التي تختلف من منظمة لأخرى

أساليب تنظيم عمل العلاقات العامة في المنظمة

PR work Organization in the Organization



- إنشاء إدارة علاقات عامة داخل المنظمة IN House PR
- الاستعانة بوكالة علاقات عامة كمستشار خارجي External consultancy
- الجمع بين الأسلوبين

إنشاء إدارة متكاملة

Creating a Comprehensive Department

المزايا

- جزء من المنظمة.
- المعرفة الكاملة بالمنظمة ومشاكلها.
- التفرغ الكامل لمعايشة أفراد المنظمة.
- إدراك الأسباب غير المعلنة للمشكلات.
- معرفة نقاط القوة والضعف لكل إدارة.
- القرب من الإدارة العليا.
- سرعة اتخاذ القرارات في الطوارئ.

العيوب

- تكلفة أعلى.
- الانغماس في مشاكل العمل اليومية.
- قد تكون العلاقات بالإعلام أقل من الخير.
- أحياناً يكون مسؤولوا العلاقات العامة في المنظمات لا ينظرون للأمور بطريقة موضوعية.

الاستعانة بمستشار للعلاقات العامة

Hiring a PR Consultant

العيوب

- عدم التواجد المستمر في المنظمة.
- عدم ارتياح إدارة العلاقات العامة بالمنظمة للتعامل مع المستشار.
- عدم المعرفة بالأسباب غير المعلنة للمشاكل.
- التعامل مع أكثر من منظمة في وقت واحد قد يجعلهم في بعض الأحيان متنافسين.

المزايا

- القدرة على النظر إلى الأمور بموضوعية تامة دون التأثير بأي خلافات شخصية.
- الابتعاد عن المشكلات المتعلقة بالعمل اليومي.
- الخبرة الواسعة والمهارات المتعددة.
- زيادة علاقاته مع وسائل الإعلام.
- مصداقيته لدى الإدارة العليا للمنظمة.
- لا يعتبر عبأً على ميزانية المنظمة.



ما هي مواصفات مسؤول العلاقات العامة؟ What are the Characteristics of the PR Specialist?



العنصر البشري في إدارة العلاقات العامة

Human Factor in PR



- المؤهلات الشخصية
- المؤهلات الاتصالية
- المؤهلات الإدارية أو الوظيفية

المؤهلات الشخصية Personal Qualification

- الذكاء الاجتماعي
- الجاذبية الشخصية
- الإحساس العام
- حب الاستطلاع
- الاتزان
- الاهتمام بالآخرين
- الحماس
- الموضوعية
- الإبداع



المؤهلات الشخصية Personal Qualification

الذكاء الاجتماعي Social Intelligence

أن يكون مسؤول العلاقات العامة لديه القدرة على التعامل الجيد مع الآخرين،
وكسب العلاقات بأفضل طريقة مع الآخرين، وتكوين العلاقات والحفاظ على
استمراريتها.

وتجنب الوقوع في خلافات ومشاكل مع الآخرين، ويمتلك القدرة على امتلاك حدس
عالي في التعامل مع الآخرين والإحساس بهم، والتحدث بطلاقة في مختلف المواقف
الاجتماعية.



المؤهلات الشخصية Personal Qualification

الاجاذبية الشخصية Personal Attractiveness

- الصدق دون خوف.
- الحرص على انتقاء الكلمات.
- الابتعاد عن استعمال الكلمات الحادة والجارحة التي تؤثر سلباً على مشاعر الآخرين.
- الحفاظ على الابتسامة.
- القدرة على كسر الجمود والمشاركة في الحديث مع الآخرين.
- نشر المساعدة مع الجميع.
- مراعاة عدم الضحك بدون سبب في المواقف غير المناسبة.

المؤهلات الشخصية Personal Qualification

الإحساس العام Situation Analysis

- يجب على مسؤول العلاقات العامة التحلي بالحكمة للتصرف بذكاء وسرعة في المواقف المختلفة، والمرونة في التصرف مع اختلاف المواقف - وخاصة المواقف التي تحدث فجأة.

تحمل العمل تحت ضغط Work Under Pressure

- التعامل في ظروف متغيرة، والتفاعل مع العملاء والجمهور ذوي الخلفيات الثقافية والبيئات الاجتماعية المختلفة.

المؤهلات الشخصية

Personal Qualification

الموضوعية Objectivity

- القدرة على الحكم على الأمور بشكل موضوعي بعيداً عن التحيز والتمييز وإصدار الأحكام والقرارات بتجرد ومهنية عالية، والقدرة على النظر إلى الأمور بتجرد من الذات.

قوة الشخصية Strong Personality

- اللباقة، وهي القدرة على التحدث والتأثير في الآخرين.

حب الاستطلاع Curiosity

- الرغبة الملحة في تتبع ما يجري من أحداث، والسعي وراء الحقائق ومحاولة تفسيرها.

المؤهلات الاتصالية

Communication Qualification

- الاستماع الجيد
- التحدث الجيد أمام الآخرين
- الكتابة
- الإلمام بالأمور العامة
- الهدوء



المؤهلات الاتصالية

Communication Qualification

الاستماع الجيد Good Listener

- عن طريق الانتباه التام لما يقال، وفهمه، والقدرة على توجيه الأسئلة الصحيحة، سواء كان ذلك لاستيعاب الرسالة أو في توجيه المناقشة.



التحدث الجيد أمام الآخرين Good Public Speaking

- مهارة التحدث بشكل جذاب، ونقل الأفكار، والتأثير على المستمعين سواء كان جمهوراً كبيراً أو صغيراً.
- التحدث أمام الناس بطريقة جذابة ومؤثرة ومنظمة، والقدرة على تسلسل وطرح الأفكار بطريقة لطيفة تسمح للمستمعين بالاستمتاع بالحديث.

المؤهلات الاتصالية

Communication Qualification

الكتابة Writing

- من أهم المميزات التي يجب توافرها، وتعني الكتابة المقنعة المقروءة الخالية من المصطلحات المعقدة والكلمات الغريبة، بحيث تكون طريقة صحيحة لنقل الأفكار والمعلومات والأحداث.



الإلمام بالأمور العامة General Knowledge

- مسؤول العلاقات العامة لا بد أن يهتم بالمجتمع الخارجي والأمور العامة التي تحدث في المجتمع المحيط والتغيرات التي قد تؤثر على المؤسسة.

المؤهلات الاتصالية

Communication Qualification

الهدوء Quietness

- مسؤول العلاقات العامة يجب أن يكون اجتماعياً، بالإضافة إلى الاستقرار النفسي، وأن يكون لديه صبر ولا ينفعل في التعامل مع الآخرين.



المؤهلات الإدارية أو الوظيفية

Administrative Qualifications

- التنظيم.
- المرونة.
- اتخاذ وصنع القرارات.
- القدرة على التعامل مع المفاهيم الإدارية والتواصل مع باقي الإدارات.

التخطيط لتنفيذ مهام وأنشطة العلاقات العامة

Planning the PR Activities



معنى التخطيط

The Meaning of Planning

هو عملية منظمة مستمرة لتحقيق أهداف مستقبلية بوسائل مناسبة
واستثمار الموارد والإمكانات بشكل أفضل وفقاً لأولويات مختارة بعناية في وقت محدد.

الإطار العام لعملية التخطيط

Planning general Frame

- التعرف على الواقع.
- تحديد الأهداف.
- وضع السياسات.
- وضع وتحديد المعدات.
- وضع التنبؤات وإعداد الموازنات اللازمة.
- تحديد البرامج والجداول الزمنية للأعمال والأنشطة التي تحتويها الخطة.
- التنفيذ والمتابعة.

التخطيط الاستراتيجي Strategic Planning

هو التخطيط لمجموعة متوافقة من الأهداف والسياسات والخطط تتصف بالآتي:

- طويل المدى.
- أهداف لها فاعليتها في عملية التغيير.
- تتناول الطموحات الأساسية للتنظيم.
- تتسم بالتكرار.
- تتعدل مع ظهور موارد جديدة.

التكتيك: هو طرق تنفيذ الاستراتيجية.



الفرق بين الاستراتيجية والتكتيك

Tactics VS. Strategy

الاستراتيجية Strategy

- عملية مستمرة لربط الوسائل بالأهداف.
- ترتبط بالإدارة العليا.
- توقيت القرار لا يكون منتظم باستمرار لأنه يواجه الحالات الاستثنائية وغير الدورية.
- تحتاج إلى فترة أطول في القرارات عن القرارات التكتيكية.



الفرق بين الاستراتيجية والتكتيك

Tactics VS. Strategy

التكتيك Tactics

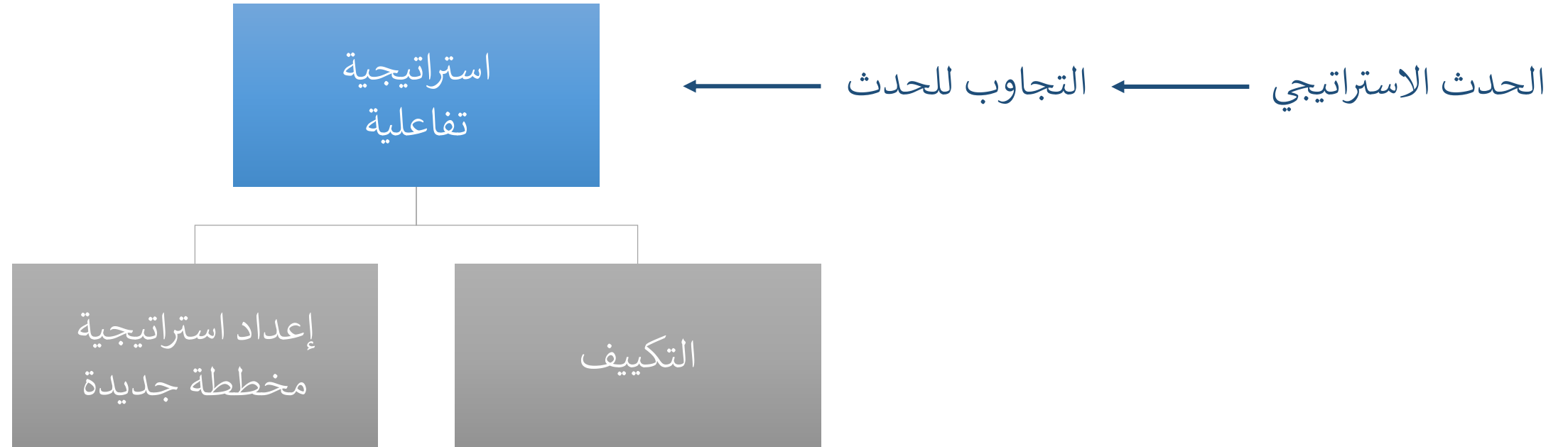
- علاقات دورية، مثل ميزانية آخر السنة المالية
- ترتبط بالإدارة المباشرة
- توقيت القرار يكون بشكل دوري مستمر
- يحتاج إلى فترة أقل في اتخاذ القرارات من الاستراتيجية
- نتائج القرارات التكتيكية أكثر تأكيداً من نتائج القرارات الاستراتيجية



تعديل الاستراتيجية المخططة

Amending A planned Strategy

- تشخيص نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية للمؤسسة.
- تحديد الفرص والمخاطر في البيئة الخارجية.
- الاعتماد على الحدس والخبرة في التكيف مع مستجدات الحدث.
- يظهر أهمية العمل على تهيئة نقاط القوة البارزة واستثمار الفرص المتاحة.

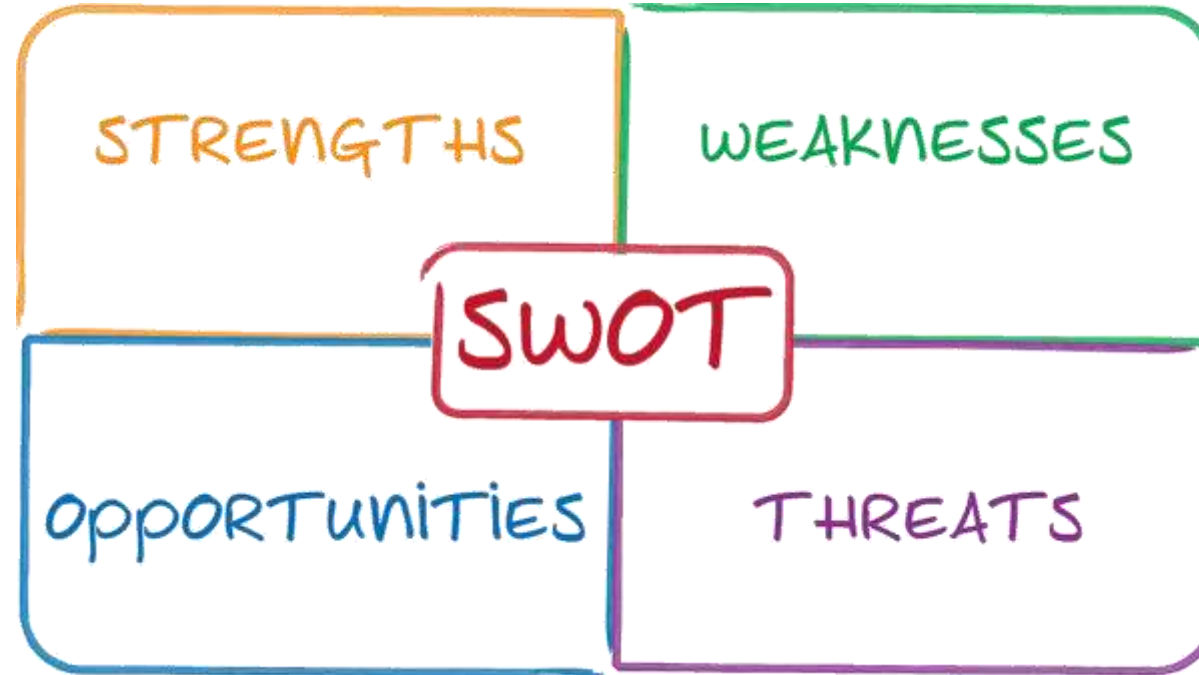




- الإدارة العليا
- الإدارة الوسطى
- الإدارة المباشرة

تحليل SWOT

SWOT Analysis



شكراً لكم