

إدارة العلاقات العامة و الاتصال و خدمة الجمهور و الإعلام



Copyright © EuroMaTich

و خدمة الجمهور و الإعلام

المقدمة :

تحتل العلاقات العامة أهمية بالغة في النظم الإدارية الحديثة ، وتسند إليها دوراً حيوية تتعلق ببارز الصورة المشرفة للمؤسسة وما تقدمه من خدمات لمجتمعها وهي بذلك تشكل حلقة اتصال وتواصل وأداة تفاعل نشطة داخل المؤسسة وخارجها ، فنجاح المؤسسة سواء أكانت حكومية أو خاصة لا يتوقف على ما تحققه من إنجاز إذا لم تتمكن من بارز هذا الإنجاز إلى الفئات المستهدفة من جمهورها والمتعاملين معها من خلال عرض الخدمات المقدمة وبرامج التطوير ، وهذه المهمة يتحملها رجال العلاقات العامة بما لديهم من خبرات متميزة وما يتوفّر لهم من إمكانات مما يجعل هذا المجال كغيره من المجالات التي هي بحاجة دائمة إلى التطور والمتابعة في ضوء التقدم الهائل الحاصل في الأعمال . ويرجع ذلك إلى تعاظم أهمية الرأي العام وكسب ثقة وتأييد الجمهور في نجاح أي منظمة بصرف النظر عن نوع نشاطها، كما يرجع ذلك إلى نمو شعور الإدارة بمسؤولياتها الاجتماعية وضرورةأخذ وجهة النظر العامة كمتغير أساسي مؤثر عند اتخاذ قراراتها. ويساعدها على تنمية البرامج وإنشاء طريق اتصال مزدوج الاتجاه مع جاهير المنظمة،

الأهداف :

لقد ظهرت العلاقات العامة منذ القدم، فهي متواجدة منذ تواجد الكائن البشري، فهي تتتطور وتتنموا معه ومع التطور الحاصل في حياته، إذ هي اليوم تستعمل تقنيات خاصة بها، وأشخاص يتخصصون فيها، لما لها من أهمية لا يمكن الاستغناء عنها على كل المستويات سواء بالنسبة للأفراد أو المؤسسات وسوف يصبح المشاركون مع نهاية هذه الدورة التدريبية على معرفة واسعة بأصول وتقنيات التواصل والعلاقات العامة وممارسات التميز التي تبني عليها مقاومات العلاقات مع الجمهور والتعامل مع وسائل الإعلام وفيما بين الموظفين أفقياً وعمودياً، وعلى تأصيل الممارسات الإبداعية في المشاركون ليصبحوا متميزين في فن التواصل والعلاقات العامة وخدمة الجمهور . وسوف يتم التركيز في هذه الدورة التدريبية على الجوانب الإنسانية والصفات والقدرات الشخصية من خلال الممارسات والدراسات النظرية والتطبيقية بحيث يتمكن المشاركون بنهاية البرنامج وورش العمل من التميز والكفاءة والفعالية .

الوحدة الرابعة :

- ◆ فنون العلاقات العامة .
- ◆ طرق قياس الرأي العام تجاه المنظمة .
- ◆ المهارات السلوكية في المقابلات الصحفية والإذاعية والتلفزيونية .
- ◆ فنون التميز في آليات التعامل مع وسائل الإعلام .
- ◆ هندسة التعاطي مع القضايا الإعلامية .
- ◆ إجراء المقابلات أو إصدار بيانات صحفية أو معالجة الأزمات الإعلامية .
- ◆ هندسة فن المراسم والبروتوكول .
- ◆ مهارات وفنون الاقناع الخطابي .
- ◆ هندسة فن الإتيكيت والمجالمات الدبلوماسية .
- ◆ هندسة إتيكيت التواصل مع الواقع الاجتماعية .
- ◆ هندسة فن وعلم كتابة المراسلات والمكاتبات الدبلوماسية .
- ◆ هندسة فن التعارف وتقديم الناس البعضهم البعض .
- ◆ هندسة فن ترتيب أماكن الجلوس في المناسبات والمؤتمرات .

الوحدة الخامسة :

- ◆ هندسة إتيكيت الأماكن العامة .
- ◆ هندسة إتيكيت البريد الإلكتروني .
- ◆ هندسة فن ولباقة الحوار .
- ◆ هندسة توجيه الدعوات وكيفية الرد عليها .
- ◆ هندسة واتيكيت التقديم والتعارف والزيارات .

الوحدة السادسة :

- ◆ هندسة تشكيل وفود الدول إلى المؤتمرات والاجتماعات الدولية .
- ◆ هندسة المراسلات والمكتبات .
- ◆ هندسة كيفية استخدام الألقاب والمصطلحات واللغة الدبلوماسية .
- ◆ هندسة بروتوكول استقبال وتوديع الشخصيات الرسمية .
- ◆ هندسة بروتوكول الزيارات الرسمية .

الوحدة لثانية :

- ◆ عملية الاتصال وعناصرها .
- ◆ الاتصال الفعال في العلاقات العامة المتميزة .
- ◆ عوائق نجاح عمليات الاتصال .
- ◆ خصائص وسائل الاتصال الإلكترونية .
- ◆ خصائص شبكات التواصل الاجتماعي .
- ◆ دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الصورة الذهنية للمنظمة .

الوحدة الثالثة :

- ◆ أصول وقواعد الخطابة المؤثرة .
- ◆ هندسة بروتوكول الحفلات الخطابية والمحاضرات والمهجانات .
- ◆ هندسة بروتوكول الخطاب الرسمية في الحفلات والمأداب .
- ◆ مهارات الاتصال وفن التعامل مع الجمهور .
- ◆ هندسة الاهتمام بلباقة الحديث .