

مقرر إدارة العلاقات العامة

(عشرون درجة لكل سؤال)

السؤال الأول : تحدث عن مقومات التخطيط في العلاقات العامة ، و اشرح أنواعه باختصار .

الإجابة:

هناك العديد من المقومات تقوم على اساسها خطط العلاقات العامة من اهمها:

- ✓ تحديد الأهداف بوضوح : ينبغي أن تكون الاهداف محددة وواضحة.... لان ذلك يساعد على تقييم برامج العلاقات العامة.
- ✓ واقعية الخطة وقابليتها للتنفيذ : عند تصميم خطة العلاقات العامة من الضروري الاخذ بعين الاعتبار أن تكون متناسبة مع الامكانيات المادية والبشرية المتوفرة لدى المنظمة.
- ✓ التوقيت المناسب للتنفيذ : ينبغي مراعاة اختيار الوقت الملائم لتنفيذ برامج العلاقات العامة ...
- ✓ استخدام وسائل الاتصال المناسبة : يجب مراعاة حسن اختيار وسيلة الاتصال المناسبة ولها تأثير على الجمهور
- ✓ استخدام المؤهلين والمتخصصين في العلاقات العامة : أنشطة العلاقات العامة هي أنشطة مخططة وهادفة، وبناء عليه من الضروري الاعتماد على الاشخاص المؤهلين والمتخصصين في مجال أنشطة العلاقات العامة.

أهم أنواعه:

- ☞ التخطيط الاستراتيجي : يتولى تحديد الأهداف الكلية ويهتم بالبيئة الخارجية ويكون طويل الاجل ومن اهم الاستراتيجيات المتبعة في هذا النوع (استراتيجية التركيز - استراتيجية عدم التورط - استراتيجية المفاجأة - استراتيجية المشاركة - استراتيجية الاقتران) .
- ☞ التخطيط التكتيكي : يعني تنفيذ الأنشطة وتخصيص الموارد لتحقيق الاهداف وهو يتعلق بالمدى القصير عادة.

☞ التخطيط التشغيلي : يقصد به استخدام المعايير والجدول لتنفيذ الخطط التكتيكية.

☞ التخطيط المتكرر : يقسم إلى نوعين (تخطيط وقائي - وتخطيط علاجي) .

السؤال الثاني : عدد الصفات الواجب توفرها في موظف العلاقات العامة.

الإجابة:

هناك صفات واجب توفرها في موظف العلاقات العامة أهمها:

- ان يتمتع بالأخلاق الفاضلة من صدق وامانة وسمعة جيدة في التعامل مع الناس.....

- أن يكون اجتماعياً وقادراً على إقامة العلاقات مع الناس وبالتالي الحصول على ثقتهم وتأييدهم.
- أن يتصف بالاستقرار النفسي والوجداني ويكون لديه القدرة على الصبر وعدم الانفعال والتعامل مع الآخرين . بهدوء.

- أن يتمتع بالجادبية في المظهر والحديث
 - أن يكون سريع الاستجابة وحسن التصرف خاصة وقت الازمات والحوادث الطارئة.
 - أن يتصف بالموضوعية وعدم التحيز في السلوك واصدار الاحكام والاستنتاجات
 - توفر المهارات الاتصالية من مهارات الكتابة والقراءة والمحادثة والانصات ...
 - أن تتوفر لديه مهارات الابداع والابتكار
 - أن يكون ملماً بأسس العلوم الاخرى التي لها علاقة مع العلاقات العامة كعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم الاحصاء والتاريخ ومبادئ الادارة والاقتصاد ..
 - أن يكون عارفاً بأسس البحث العلمي ومناهجه
 - أن يكون لديه خبرة ومعرفة بالفنون الصحفية
 - أن يكون على دراية بسياسات الشركة واهدافها ومواصفات منتجاتها وخدماتها
- السؤال الثالث :** تحدث عن الأسس والمرتكزات التي تقوم عليها العلاقات العامة .

الإجابة:

يجب أن تنطلق العلاقات العامة في نشاطها بأية منظمة كانت من داخل المنظمة لان جميع العاملين دون استثناء يساهمون بشكل او بأخر في تكوين السمعة الطيبة لهذه المنظمة والانطباع الحسن عنها،..... ويجب أن يكون نشاطها دائماً ومستمراً في كافة الاوقات وعلى الدوام دون انقطاع من اجل الحفاظ على صلة التواصل وتبادل الآراء والمعلومات والتمكين من تحقيق حاجات جماهيرها ورغباتهم التي تخضع للتغيير والتبدل المستمر ، يقوم نشاط العلاقات العامة على التعاون المتبادل في ممارسة اعمالها... ويتصف بالشمولية حيث لا يقتصر على مجالات معينة أو محددة بل يشمل كافة الميادين التجارية والصناعية والادارية والتعليمية والصحية، حتى المستويين العام والخاص..... ويتحلى بالأخلاقية حيث يقوم على مبادئ بعيدة عن التحيز والمحاباة والتفرقة والعنصرية والحزبية والذنية وعن وسائل الغش والخداع والتضليل والدعاية المزيفة وغيرها ويتطلب ان يتمتع بالديناميكية والحيوية ويعني قيام نشاطها على اساس الاخذ والعطاء والتلقي والاستجابة..... ويجب ان يتصف نشاط العلاقات العامة بالإنسانية واعتبار الانسان محور كل نجاح في أية منظمة كانت..... ومن المرتكزات الاساسية أن يقوم نشاط العلاقات العامة على قواعد واسس اجتماعية من اجل تحقيق عنصر التماسك والتضامن بين المنظمة والجمهور وينبغي أن يتناسب نشاط العلاقات العامة مع الظروف والمستجدات لان مطالب الجماهير دائما في تزايد وتجدد مستمر.....بالإضافة الى ذلك ينبغي أن يراعي نشاط العلاقات العامة آراء الجماهير ومعتقداتهم وذلك من خلال اعتماد فلسفة احترام العادات الموروثة والتقاليد المعروفة التي تحتل مكانا مرموقا في المجتمع....

السؤال الرابع : ماهي النتائج المترتبة عن دور العلاقات العامة في المنظمة ؟

الإجابة:

- انخفاض معدل دوران العمل بالمنظمة.

- تماسك جماعة العمل بالمنظمة داخل التنظيم الرسمي.
 - زيادة درجة التفاعل بين العاملين.
 - قلة الشائعات بين العاملين.
 - انخفاض معدلات الغياب وجودة الانتاج.
 - قلة الصراعات التي قد تنشأ بين العاملين.
 - قلة الشكاوي المقدمة من العاملين وقلة مقاومتهم للتغيير.
 - الاستقرار النفسي والأسري للعاملين بالمنظمة .
 - ترشيد قرارات الادارة حيث يتمكن العاملون من الاشتراك في صنعائها.
 - الحفاظ على سمعة المنظمة وازدهارها بين كافة المنظمات في المجتمع.
- السؤال الخامس : تحدث عن دور العلاقات العامة في اقناع الممولين والمستثمرين بالعمل في المنظمة ، وكيف يتم سد الفجوة التمويلية من خلال العلاقات العامة؟

الإجابة:

لأنشطة العلاقات العامة أثر بارز في تعزيز الثقة بالمنظمة ورسالتها وأهدافها ، ولديها القدرة العالية على تحديد نقاط القوة أو الضعف التي تعد أهم المؤثرات على عملية التمويل ، بالإضافة الى تحديد احتياجات الممولين ونظرا لأن الممولين لديهم بدائل كثيرة فإن المنظمة عليها الظهور بالصورة المناسبة لتقنع الممولين بضرورة توجه امواله للمنظمة... وعليهم اقناع المستثمرين المحليين باستثمار اموالهم في الداخل .. وتعمل العلاقات العامة على التركيز على الايجابيات والفرص ونقاط القوة والنجاحات المتحققة لتجعل من المنظمة محط انظار لتدفق الاستثمارات عليها... وإن الاموال التي يساهم بها الممول لدعم المنظمة تبقى لقيمة لها ما لم تستثمر في انشاء او تطوير برامج قوية ومستدامة ضمن المنظمة

وتوجد عدة اساليب وآليات تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة لسد الفجوة التمويلية أهمها:

- الحصول على التبرعات
- تشكيل مشروعات مدرة للدخل .
- تأجير الاصول الرأسمالية
- العمل على ضم أعضاء شرف لتشجيعهم على التبرعات وفتح مجالات جديدة.
- توسيع مجلس الادارة للحصول دخل أكبر من الاشتراكات .

مدرس المقرر:

أ. د. تيسر زاهر

د. إياد عبد اللطيف حماد

