

علاقات عامة

من ويكيبيديا، الموسوعة الحرة

تعديل واحد (https://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA_) في هذه النسخة معلق للمراجعة. فحصت (https://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9&oldid=12723949&diff=cur

https://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D8%AE%D8%A7%D8%B5:%D8%B3%D8%AC%D9%84&type=review&page=%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA_%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9

المستقرة (https://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA_)

في 17 مارس 2014. (https://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9&stable=1

التسويق

أسس التسويق

المنتج • السعر • الترويج • التوزيع

مفاهيم أساسية

بحث السوق

خطة التسويق

إدارة التسويق

إنفاق تسويقي / بنية تسويقية

نظام المعلومات التسويقية

استخبارات تسويقية / تسويق المنتج

ما بعد التسويق / إتصالات التسويق

مفاهيم أخرى

إعلان / تمريك

التسويق الشبكي / بيع

وضع المنتج / علاقات عامة

الإعلام / ترويج المبيعات

خدمة العملاء / أول ما يخطر بالبال

اختبار المفاهيم

استبصار العملاء

مسافة نفسية / تسعير اختراق السوق

خطوط المنتجات / حزم المنتجات

تسويق حسب التوقيت / طلب مسبق

مشاركة العلامة التجارية رقميًا

علامات تجارية فيما بعد الحادثة

تكوين العلامات التجارية بعد الحادثة

وسائل التسويق

العلاقات العامة هي الجهاز الذي يربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي. وللتقدم التقني في وسائل الاعلام المختلفة ولاسيما فيما يتعلق بالاتصال دور في زيادة فعالية هذا الجهاز. ازداد الطلب في الآونة الأخيرة على تطوير أقسام العلاقات العامة، وسبب الإقبال على هذا الفرع من فروع الإدارة هو الدور الذي يلعبه هذا الجهاز واهميته لكل مؤسسة حيث يقوم بنقل صورة للأنشطة والخدمات التي تقدمها للجمهور وحاجة الجمهور للحصول على تلك المعلومات.

هنالك الكثير من التعريف للعلاقات العامة وهذه التعاريف تتطور مع تطور هذه الاداة ومن هذه التعاريف :

تعريف العلاقات العامة :

■ تعريف العلاقات العامة في قاموس اكسفورد((العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية لبحث انسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع))

■ الجمعية الدولية للعلاقات العامة ((هي وظيفة إدارية دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها ان تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معهم التفاهم والتأييد والمشاركة، وفي سبيل هذه الغاية على المؤسسة ان تستقصي رأي الجمهور ازاءها وان تكيف معه بقدر الإمكان سياستها وتصرفاتها وان تصل عن طريق تطبيقها لبرامج الاعلام الشامل إلى تعاون فعال يؤدي إلى تحقيق جميع المصالح المشتركة))

محتويات

- 1 دور رجل العلاقات العامة
- 2 الأهداف التي يعمل عليها رجال العلاقات العامة
- 3 التنظيم الإداري للعلاقات العامة
- 4 جهاز العلاقات العامة
- 5 المهام الرئيسية لموظف العلاقات العامة
- 6 دور العلاقات العامة في النهوض بالمؤسسة
- 7 مراجع

دور رجل العلاقات العامة

دور رجل العلاقات العامة لا يقتصر على التعريف بانشطه الجهاز بل يمتد لاستقبال المعلومات من الجمهور ليعمل من خلال هذه المعلومات على تطوير الجهاز، وكما أن لها دور في تلبية رغبات وحاجات الجمهور الداخلي من نواحي مختلفة وخلق صورة ذهنية ايجابية للمؤسسة لدى الجمهور الداخلي والخارجي. وهو ايضا يتناول قضايا تهم المجتمع و يحلها و يقوم بتكوي رأي عام للجماهير

الأهداف التي يعمل عليها رجال العلاقات العامة

التعريف بالمؤسسة والحصول على المعلومات والاتصال والتنسيق والتخطيط والتقييم.

- التعريف بنشاط الجهاز ((وسيلة في التعريف الصحيح المقنع بنشاط الجهاز وكسب تاييد الجمهور والرضى عنه))
- البحث وجمع المعلومات ((اجراء بحوث الراي والاستطلاع وجمع معلومات عن الشركات المنافسة ومنتجاتها وجماهيرها وكذلك معلومات عن الشركة ومنتجاتها))
- الاتصال ((توفير قنوات الاتصال المناسبة في الاتجاهين من المنظمة إلى الجماهير ومن الجماهير إلى المنظمة ام عن طريق الاتصال الشخصي أو الاتصال الجماهيري))
- تخطيط برامج العلاقات العامة وتنفيذها ((تضع خطط وقائية وعلاجية لتحسين صورة المنشأة الذهنية لدى الجماهير وتقسّم إلى خطط طويلة ومتوسطة وقصيرة المدى))
- التقييم ((تقوم بتقييم برامجها وخططها تقيم قبلي وتقيم مرحلي (أثناء التنفيذ) وتقيم بعدي))
- التنسيق ((تعتبر جهاز تنسيقيا بين ادارات المنشأة المختلفة، وكذلك التنسيق بين المنشأة وجماهيرها))....;
- التواصل ((يعتبر رجل العلاقات العامة النقطة الموصلة بين الأقسام داخل الشركة وتعتبر جزء لا يتجزء من قسم التسويق إلا أنها بكل الأقسام ومنها

HR

التنظيم الإداري للعلاقات العامة

إن العلاقات العامة لها العديد من الهياكل الإدارية شأنها شأن أي إدارة داخل المنظمة، ولكن هذا الجهاز أكثر خطورة من غيره من حيث الدور الذي يلعبه في التحكم في العمليات الاتصالية التي تتم بين المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا وكذلك تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة بالنسبة للجمهورين الداخلي والخارجي وهناك بعض المؤسسات ترى ضرورة وضع العلاقات العامة في الإدارة الوسطى نظرا لما يمكن أن تلعبه مثل هذه الإدارة في تكوين اتصال ناجح بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا ولكن - في رأيي - انه يجب وضعها في مستوى الإدارة العليا لسببين :-

1 - الضرب عن المؤسسة ضد أي استقطاعات مادية يمكن أن تؤثر على أداء هذا الجهاز الاتصالي 2 - وكنتيجه للسبب الأول يمكن لجهاز العلاقات العامة ان يدافع عن العاملين في الإدارة المباشرة (الإدارة الدنيا) ضد تعنت الإدارة العليا ووضع العلاقات العامة في الهيكل الإداري يمكن أن يأخذ وضعه الصحيح حسب اقتناع الإدارة العليا بأهمية هذا الجهاز فهناك بعض الادارات التي تعتبر العلاقات العامة ليست أكثر من إدارة للدفاع عن المؤسسة في اوقات الأزمات ومادامت لا تتعرض المؤسسة لأزمات فجهاز العلاقات العامة ليس له أهمية وهناك ادارات أخرى تعتبرها على أنها إدارة تنفيذية تقع في آخر الجهاز التنفيذي ولاداعي لوضعها في محل مشاركته في ادارات اتخاذ القرارات ليس أكثر فهي إدارة اتصالية وهناك اخرون لايعترفون أساسا بهذه الإدارة ولايملكون أدنى علم بالدور الذي يمكن أن تقوم به هذه الاداه في النهوض بالمؤسسة وفي النهاية يجدر بنا الإشارة إلى أنه يجب أن تعمل إدارة العلاقات العامة في شكل فريق عمل يسعى لتحقيق أهداف عامه ينتج عنها أهداف تفصيليه في مجملها تحقق الهدف العام للمؤسسة وكذلك تعمل في اطار مراعاة مصلحة المجتمع. هنالك مبادئ اساسية للتنظيم: 1/وحدة القيادة. 2/تسلسل القيادة. 3/التخصص. 4/التنسيق 5/تفويض السلطة.

جهاز العلاقات العامة

العلاقات العامة لها أهمية كبيرة نظرا لانها تكون الصورة الصحيحة لاي مؤسسة كانت فعند اتصالها بالإدارة العليا مباشرة تستطيع إنجاز المهام الموكلة إليها أسرع وأفضل ومعالجة كل الصعوبات التي قد تواجه تنفيذ العمل تمثل العلاقات العامة أهمية كبرى في كل حكومة ولكل مؤسسة عامة أو خاصة كونها وسيلة ربطها ب جماهيرها التي ازاد وعيها الثقافي وارتفعت توقعاتها وتطلعاتها وآمالها في أن يتوفر لها العيش الكريم المناسب بواسطة المؤسسات الخادمة لها في القطاعين العام والخاص. فمهمة العلاقات العامة " إيجاد الترابط الوثيق بين المصلحة التابعة لها والمتعاملين معها من المصالح الأخرى والجمهور، فما هي إلا مجال من مجالات الخدمة الإنسانية. والعلاقات العامة تختلف في مفاهيمها وفي تطبيقاتها تبعا للشخص الموجود على قمة الهرم الوظيفي وهي بذلك تتشكل حسب المفاهيم الخاصة والشخصية لذلك المسئول، فالمدبر الواعي الفاهم لمسئوليته جيدا والعارف بأهمية العلاقات العامة وأهميتها وحقبة دورها بلا شك غير المدير الذي لا يعرف عن العلاقات العامة سوى جزئية بسيطة جدا تنحصر غالبا في الأعمال ذات العلاقة بالضيوف والزائرين، وهذه الجزئية وان كانت ذات أهمية إلا أنها تمثل جزئية بسيطة في الإطار العام لمفهوم العلاقات العامة. ومن هنا فان بعض المدراء يولون العلاقات العامة اهتماما خاصا ويستشيرونها في مختلف القرارات التي يصدرونها انطلاقا من مفهومهم لدور العلاقات العامة في التعرف على آراء الجماهير واتجاهاتها، في حين نجد في الطرف الآخر نوعية أخرى من المدراء يختصر دور العلاقات العامة إلى مجرد استقبال الضيوف وإعداد برامجهم.

المهام الرئيسية لموظف العلاقات العامة

هنالك الكثير من المهام التي سنوضح بعضها

- خلق علاقة ودية بالجماعة سواء من العاملين داخل المركز او خارجه أو الجماهير
- اعتبار موظف العلاقات العامة ناطق رسمي باسم المركز
- وضع استراتيجية معينة للاتصالات
- مسؤولية العلاقات العامة عن المطبوعات المختلفة التي يصدرها المركز من حيث اعدادها والإشراف عليها
- تزويد الصحافة بأخبار المنظمة والجهاز
- لنجاح عملية التخطيط " الخطة المتوسطة وطويلة المدى " تقوم إدارة العلاقات العامة بتوظيف مجموعة من الوسائل الاتصالية بحسب المدة الزمنية التي تستغرقها الخطة ومن هذه الوسائل الاجتماعات والمؤتمرات واللقاءات

دور العلاقات العامة في النهوض بالمؤسسة

- تقصي الحقائق
- التخطيط والبرمجة :دور العلاقات العامة في النهوض بالمؤسسة
- تقصي الحقائق :لتحقيق صورة بينية جيدة تقوم بعض المؤسسات بتقصي الحقائق حول مؤسسات أخرى لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف التي تميز عمل المؤسسات الأخرى المنافسة
- التخطيط والبرمجة :انطلاقا من النتائج التي توصلت إليها إدارة العلاقات العامة من خلال عملية تقصي الحقائق يقع التخطيط والبرمجة للمؤسسة من خلال وضع خطط متوسطة وطويلة المدى لمحاولة ترويج صورة ذهنية جيدة للمؤسسة تكون مغاير لصورة المؤسسات المنافسة
- الاتصال والتنفيذ :لنجاح عملية التخطيط " الخطة المتوسطة وطويلة المدى " تقوم إدارة العلاقات العامة بتوظيف مجموعة من الوسائل الاتصالية بحسب المدة الزمنية التي تستغرقها الخطة ومن هذه الوسائل الاجتماعات والمؤتمرات واللقاءات

مراجع

مجلوبة من "http://ar.wikipedia.org/w/index.php?title=علاقات_عامه&oldid=13021203"

تصنيفات: أخلاقيات الأعمال | اتصالات | تسويق | علاقات عامة

-
- آخر تعديل لهذه الصفحة كان يوم 26 أبريل 2014 الساعة 06:10.
 - النصوص منشورة برخصة المشاع الإبداعي: النسبة-الترخيص بالمثل 3.0. قد تنطبق مواد أخرى. طالع شروط الاستخدام للتفاصيل.