

المقدمة:

تُعد إدارة العلاقات العامة عملية اتصال تفاعلي تتم بين المؤسسة من جهة، والعملاء أو الجمهور المستهدف من جهة أخرى، بالإضافة إلى وسائل الإعلام. تمثل هذه الإدارة الركيزة الأساسية في بناء وتعزيز الثقة بين المؤسسة وجمهورها، وهي حجر الزاوية في الحفاظ على صورة إيجابية ومستدامة.

تتضمن مسؤوليات إدارة العلاقات العامة متابعة آراء وتوجهات الجمهور المستهدف، والتخطيط لبرامج تفاعلية تتضمن الاستقبال والتلقي، بما يساهم في تعزيز التواصل الدائم مع الجمهور. تساعد هذه الأنشطة في إرساء مصداقية المنتجات أو الأفكار المقدمة، مما يؤدي إلى تعزيز التعاون الإبداعي وتحقيق أداء أفضل ينعكس إيجابًا على المصالح المشتركة.

من خلال هيكله فعالة لإدارة العلاقات العامة، يتمكن المتخصصون من توجيه الرأي العام وصياغة اتجاهات إيجابية تجاه الخدمات أو المنتجات أو القضايا التي تروج لها المؤسسة. إن التمكن من المبادئ الأساسية للعلاقات العامة يساهم بفعالية في إدارة السمعة المؤسسية، وهو أحد المحاور الجوهرية التي تستند إليها القواعد الذهبية في هذا المجال، مما يساعد في تعزيز علاقة مستدامة وثمررة بين المؤسسة والجمهور.

وتُعتبر قواعد البروتوكول أحد المكونات المحورية في إدارة العلاقات العامة، إذ تساهم في رفع كفاءة الاتصال وتعكس مستوى الاحترافية في المؤسسة. ويعد التمكن من هذه القواعد أمرًا ضروريًا، خاصة في التعامل مع الشخصيات البارزة والضيوف الرسميين. وتؤدي الخطة التطويرية لإدارة العلاقات العامة التي تتبع هذه القواعد إلى تحقيق نجاح طويل الأمد.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة القواعد الذهبية لإدارة العلاقات العامة مجموعة متنوعة من الفئات المهنية، منها:

- المسؤولون في المناصب القيادية الذين يسعون إلى تعميق فهمهم لأهمية العلاقات العامة في تعزيز سمعة المؤسسة.
- رؤساء الإدارات الذين يطمحون إلى تنفيذ مبادئ العلاقات العامة في مهامهم اليومية.
- موظفو الموارد البشرية الذين يرغبون في تنمية قدراتهم في تنظيم وإدارة العلاقات العامة.
- العاملون في أقسام السكرتارية الراغبون في تحسين مهاراتهم في التواصل الداخلي والخارجي.
- موظفو الإدارات الإدارية والمالية والفنية، والعاملون في إدارة العلاقات العامة والسجل العام.
- الأفراد الذين يستعدون للعمل في وظائف السكرتارية، حيث تُعد هذه الدورة مرحلة أساسية في تأهيلهم المهني.

- كل من لديه رغبة في تطوير مهاراته في العلاقات العامة واكتساب معارف وخبرات حديثة في هذا المجال.
- الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطوير مهاراتهم في إدارة أنشطة العلاقات العامة والإعلام من خلال تطبيق مبادئ البروتوكول والمراسم الرسمية.
 - إتقان استخدام تقنيات المعلومات الحديثة في دعم وظائف العلاقات العامة.
 - تنمية قدراتهم على استغلال تكنولوجيا المعلومات لتحسين التفاعل مع الجمهور وتحقيق الأهداف المؤسسية.
 - التمكن من خصائص الرسائل الإعلامية الفعالة عند نشرها على شبكة الإنترنت.
 - إنشاء قاعدة بيانات إلكترونية مخصصة للعلاقات العامة لتيسير الوصول إلى المعلومات الخاصة بالجمهور المستهدف.
 - اكتساب مهارات إعداد وتنفيذ خطط عمل فعالة لإدارة العلاقات العامة تتماشى مع الاستراتيجيات المعاصرة.
- الكفاءات المستهدفة:

تهدف الدورة إلى تطوير مجموعة من الكفاءات الأساسية، ومنها:

- مهارات التخطيط والتنظيم لأنشطة العلاقات العامة وفقاً لأهداف المؤسسة.
- فهم وتطبيق القواعد الذهبية للبروتوكول للتعامل الاحترافي مع كبار الشخصيات والزوار.
- مهارات الإصغاء النشط والتحدث المؤثر في الاجتماعات والتفاعلات الرسمية.
- القدرة على إعداد النشرات والمطبوعات الإعلامية التي تنقل الرسائل المؤسسية بفعالية.
- القدرة على تصميم وإنتاج مطبوعات إعلامية تعكس صورة المؤسسة باحترافية.
- إتقان أدوات تكنولوجيا المعلومات واستخدامها بفعالية في إدارة العلاقات العامة.
- استخدام البريد الإلكتروني بكفاءة في تعزيز التواصل المؤسسي.
- القدرة على تصميم محتوى إعلامي يعزز صورة المؤسسة ويساهم في ترسيخ سمعتها.

أهمية إدارة العلاقات العامة في السمعة المؤسسية:

تلعب العلاقات العامة دوراً محورياً في بناء السمعة المؤسسية وتعزيزها أو حتى تقويضها. فمن خلال تطبيق استراتيجيات

مدروسة وفعالة، يمكن للعلاقات العامة أن تساهم في ترسيخ الثقة بين المؤسسة والجمهور، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء المؤسسي العام. ولهذا، فإن إدارة العلاقات العامة ينبغي أن تكون جزءًا لا يتجزأ من أي خطة تطويرية شاملة للمؤسسة.

تنظيم وإدارة العلاقات العامة داخل المؤسسة:

يُعتبر تنظيم العلاقات العامة بشكل منهجي ومدروس من العناصر الأساسية في نجاح أي مؤسسة. فهذه الإدارة تساهم في بناء صورة متكاملة ومتوازنة للمؤسسة من خلال تحديد الأهداف الواضحة وتنظيم الأنشطة الداعمة لهذه الصورة. ويؤدي التزام المؤسسة بتطبيق القواعد الذهبية في إدارة العلاقات العامة إلى تحسين علاقتها بالجمهور وتحقيق نتائج احترافية على المستوى المؤسسي.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: مهارات تخطيط وتنظيم أعمال العلاقات العامة

- فنون الاتصال الفعال والتأثير في الرأي العام.
 - التخطيط والتنظيم للمؤتمرات والمعارض.
 - تعزيز البناء التنظيمي الداخلي من خلال أنشطة العلاقات العامة.
- الوحدة الثانية: أصول البروتوكول ومهارات التعامل مع كبار الشخصيات
- قواعد الاستقبال والتوديع الرسمية.
 - مهارات الإصغاء والحديث خلال اللقاءات الرسمية.
 - معرفة الألقاب الرسمية وأسس المجاملة في التعامل مع كبار الزوار.
 - تنظيم المآدب والمناسبات الرسمية وفق قواعد البروتوكول.

الوحدة الثالثة: فن إعداد المطبوعات والنشرات الإعلامية

- مبادئ تخطيط وإنتاج المواد الإعلامية.
- القواعد التحريرية للمطبوعات الدورية وغير الدورية.
- استخدام الصور والرسومات اليدوية في تصميم المواد الإعلامية.
- أسس الإخراج الفني للنشرات والمطبوعات المؤسسية.

الوحدة الرابعة: استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة العلاقات العامة

- استكشاف إمكانيات تكنولوجيا المعلومات في دعم العلاقات العامة.
- تحليل الفرص والمخاطر المرتبطة بشبكات المعلومات.
- تصميم الصفحات الإلكترونية الخاصة بإدارة العلاقات العامة.
- إعداد قواعد بيانات إلكترونية متخصصة في العلاقات العامة.

الوحدة الخامسة: البريد الإلكتروني وآليات التعامل معه

- تصميم وإعداد المواد الإعلامية عبر البريد الإلكتروني.
- إعداد استطلاعات الرأي العام والرسائل الإعلامية الرقمية.
- التعرف على خصائص ودورية الرسائل الإعلامية واستطلاعات الرأي.
- متابعة وتقييم مدى فاعلية الرسائل الإعلامية وتأثيرها.
- إنشاء قواعد بيانات تدعم الأعمال الإعلامية والعلاقات العامة.