



مهام مأمور علاقات عامة

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.

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 و جماهيرها 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 HR جزء لايتجزء من قسم التسويق إلا أنها بكل الأقسام ومنها

أيضاً متابعة كل ماينشر عن المؤسسة في الصحف المحلية أو الخارجية والرد عنها في حالة توجيه أي ملامة أو ذم للمنشأة وأيضاً أخذ المعلومات ووضعها بملف مختص ورفعها لمدير الإدارة العليا



المهام الرئيسية لموظف العلاقات العامة

هنالك الكثير من المهام التي سنوضح بعضها

خلق علاقة ودية بالجماعة سواء من العاملين داخل المركز أو 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

نجاح 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

وظائف العلاقات العامة عديدة ولا تتعلق بمجال واحد متعددة التصنيفات فمنها ما تصنف على حسب أنشطتها :

المستوى القومي : و هنا مهمة العلاقات العامة تسهيل مهمة الدوائر الحكومية بإيجاد نوع من التعاون مع الجمهور لذا لا تخلو الإدارات من العلاقات العامة

: و تنقسم لقسمين : حسب مستوى المنظمات

. مهام حيوية : تستغل بها العلاقات و تكون مسنولة مباشرة عنها :

مهام ليست حيوية خاصة بالعلاقات : تشترك بها مع باقي الإدارات بإعداد المطبوعات و :

.النشرات الخاصة

: وظائف العلاقات العامة المتعلقة بالجمهور

.تقديم أهداف المنظمة و تعريف الجمهور عن طريق وسائل الإعلام

.توضيح سياسة المنظمة لجمهور و تعريفهم بالتغيرات و التعديلات التي تطرأ

.استقبال وإرشاد زوار و مراجعي المنظمة و الترحيب بهم

التأكد من صحة و سلامة الأخبار التي تنشر عن المنظمة و5التنسيق مع الصحافة المحلية

.بشأن إي أحداث في جهة العمل لتغطيتها

: وظائف العلاقات بما يتعلق بالمنظمة

إحاطة المنظمة بكل ما يطرأ من تغير بالرأي العام عن طريق البحوث :

تزويد وسائل الإعلام و البيانات و المعلومات عن المنظمة :

تنظيم المعارض و الاشتراك بها :

“ إعداد النماذج الخاصة بالمنظمة ”الشعار الزي الرسمي و هويات العاملين :

و أيضا من مهام العلاقات العامة التخطيط والبرمجة : دور العلاقات العامة في النهوض بالمؤسسة



دور العلاقات العامة في النهوض بالمؤسسة

الاتصالات الشخصية: تعد من أهم وأبرز الوسائل المستخدمة في العلاقات العامة لكونها ذات أثر كبير ومباشر في عملية الاتصال، فضلاً عن كونها وسيلة ذات اتجاهين يمكن من خلالها قياس رد الفعل أو مستوى الإجابة لما يتم عرضه من أفكار أو توجهات أو حوار هادف.

الوسائل المطبوعة: هناك نماذج وأشكال متنوعة يمكن استخدامها في مجال المطبوعات ولكنها في الغالب تقسم إلى مجموعتين هما:

البريد المباشر: وتعد في ذات الوقت من الوسائل المهمة الرئيسية المستخدمة أيضاً في التسويق المباشر، والتي ينحصر دورها في العلاقات العامة على أساس كونها رسالة ذات مضمون معين يمكن إرسالها إلى أشخاص أو أطراف متعددة وفي الغالب يمكن إرسالها إلى الموزعون، الوسطاء، العاملون، المستهلكون،... الخ.

المطبوعات: وهي استكمال إلى البريد المباشر وربما يأتي في مرحلة لاحقة له لغرض إعطاء المزيد من المعلومات عن الموضوع المستهدف إيصاله، وتأخذ أشكال مختلفة كالكتيبات، الفايلات المتكاملة والمتضمنة معلومات عن الموضوع المستهدف في الاتصال، المغلفات البريدية،... الخ.

الاتصالات المرئية: وهي مجموعة الاتصالات التي تتم عبر استخدام حاسة البصر لكي يتم التعرف من قبل الطرف المستهدف عن الشيء المقصود بشكل دقيق وواضح، ومن أبرز الوسائل المستخدمة: أ- الصور الفوتوغرافية ب- الأفلام ج- التلفزيون د- المعارض



اسئلة مع الحلول

- اهتمت الحضارة اليونانية
ج-بالسيطرة على الراي العام
من مظاهرات العلاقات العامة في العصور الوسطى في اوربا
ج-التبشير للمسيحية
تعني ضرورة المحافظة على العلاقة بين الاطراف
ج-شعرة معاوية
كانت الخدمات في الماضي تقدم بصورة
ج-فردية
الخدمات بعد الثورة الصناعية تقدم بصورة
ج-جماعية
في انجلترا يعتبر من اوائل من حاول استخدام طرقا تماثل ما هو مستخدم في العلاقات العامة
ج-دانيال ديفو
ذهب الى القول (ان الجمهور يمكن تضليله)
ج-بارنوم
يرى ان العلاقات العامة هي نقمة العصر
ج-فان دوران
اول مطوية استخدمت لجمع التبرعات في عام 1643 قامة بها
ج-كلية هارفارد
يعتبر الكاريكاتير الذي نشرة عام 1725 والذي كان يمثل الولايات المتحدة على هيئة افعى مجزاة
الى قطع كل قطعة تمثل ولاية وقد كتب تحتها اتحد اومت علامة بارزة في تطوير العلاقات العامة
ج-بنيامين فرانكلين
في اي عام نشرت الصحف الامريكية بيان موقع من 85 حزبياً بضرورة توقيع مشروع الدستور
الامريكي واتصفت انها امهر عمل في مجال العلاقات العامة
ج-1787
اول من اختار مصطلح العلاقات العامة لأول مر عام 1882
ج-دورمان ايتون
هو ابو العلاقات العامة بالمفهوم الغربي
ج-ايفي بيتر لي
اول من درس مادة العلاقات العامة في الجامعات وكان ذلك في جامعة نيويورك عام 1923



ج-ادوار بيرنز
وظائف العلاقات العامة كما يرى بيرنز
ج-التكيف -الاعلام -الاقناع
اسس المجلس الامريكى للعلاقات العامة في عام 1904م
ج-ركس هالو
تعتبر الميدان الخصب الذي نبتت فيه العلاقات العامة بمفومها الحديث
امريكا

سميت المرحلة الاولى للعلاقات العامة في امريكا
ج-التخصيب
سميت المرحلة الثانية للعلاقات العامة في امريكا
ج-الحرب العالمية الاولى
سميت المرحلة الثالثة للعلاقات العامة في امريكا
ج-الازهاد

سميت المرحلة الرابعة للعلاقات العامة في امريكا
ج-روزفلت
سميت المرحلة الخامسة للعلاقات العامة في امريكا
ج-الحرب العالمية الثانية
سميت المرحلة السادسة للعلاقات العامة في امريكا
ازهادر اقتصادي غربي
سميت المرحلة السابعة للعلاقات العامة في امريكا
ج-عصر المعلومات

ظهرت العلاقات العامة في فرنسا عام
ج-1946

ظهرت العلاقات العامة في السعودية عام
ج-1950

ظهرت العلاقات العامة في انجلترا على يد
ج-ديفو

كان يعمل على ان يكون في كل كراج سيارة وفي كل قدر دجاجة
ج-روزفلت

يسعى علم العلاقات العامة الى ارضاء كل شخص عن طريق



ج-الاقناع

تبحث في السلوك الانساني ودوافعه وردود الفعل سواء كانت سلبية الو ايجابية تجاة هذا السلوك

ج-العلاقات الانسانية

تتفق العلاقات العامة والعلاقات الانسانية في مجال

ج-فهم نفسية الفرد

العمل الحسن له مردود حسن تعريف

ج-العلاقات العامة

عرف العلاقات العامة انها علم وفن يستند الى علم الاجتماع ويسعى الى تحسين العلاقات العامة

بين الناس

ج-ركس هارلو

اهداف العلاقات العامة هي نفسها اهداف المؤسسة التي تعمل العلاقات العامة من اجلها

ج-صح

يرى ان كل ممارس للعلاقات العامة لابد له ان يختار لنفسه احد التعريفات المناسبة له او ان يضع

لنفسه تعريف خاص

ج-ويلوكس

ان تكتم المؤسسة على الحقائق يخلق لدى الافراد

ج-نزعة الى اطلاق الشائعات

اشار الى ان حجب المعلومات عن الجمهور كان سبب رئيسي في سوء سمعة عميلة

ج-بيتر لي

يتم تخطيط برامج العلاقات العامة الناجحة بالاستناد على

ج-البحث العلمي

مع تمنياتي للجميع بالتوفيق

أخوكم

دكتور أذن

لاتسوني من دعائكم