

حقيبة تدريبية بعنوان

العلاقات العامة وتنمية الموارد المالية للمؤسسة



دليل المتدرب

١٤٤٦ـ ٢٠٢٥


بسم الله الرحمن الرحيم

الفهرس

الموضوعات	الصفحة
مقدمة	١١
مفاهيم أساسية	١٣
فوائد العلاقات العامة	١٤
أهداف العلاقات العامة على مستوى المنظمة	١٦
وظائف ودور موظفة العلاقات العامة في مؤسسة تطوعية	١٧
خصائص وصفات موظف العلاقات العامة	١٩
أسس بناء العلاقات العامة	٢٥
علاقة العلاقات العامة بالتسويق	٢٧
دور العلاقات العامة بتنمية الموارد المالية للمؤسسة	٣٠
العلاقات العامة وإدارة الأزمات	٣٤
المراجع	٣٧

الهدف العام

تهدف هذه الحقيبة إلى إكساب المشاركين المعارف والمهارات والقيم المرتبطة بدور موظف العلاقات العامة في تنمية الموارد المالية للمؤسسة، وذلك لقدرتها على البقاء والاستمرارية في ممارسة أنشتطها بشكل فعال.

الأهداف التفصيلية

بنهاية هذه الحقيبة ينبغي أن يكون المتدرب قادرًا على أن :

- يتعرف على مفهوم العلاقات العامة ومفاهيم ذات صلة.
- يدرك أهمية وفوائد العلاقات العامة
- يحدد أهداف العلاقات العامة على مستوى المنظمة
- يميز بين وظائف ودور موظفة العلاقات العامة في مؤسسة تطوعية
- يتعرف على خصائص وصفات موظف العلاقات العامة
- يتعرف على أسس بناء العلاقات العامة
- يربط بين علاقة العلاقات العامة بوظيفة التسويق
- يربط بين العلاقات العامة بتنمية الموارد المالية للمؤسسة
- يتعرف على العلاقات العامة ودورها في إدارة الأزمات

استراتيجيات التدريب المتبعة بالحقيبة



المحاضرات



الحوار والمناقشة



مقاطع مرئية تدريبية



عصف ذهني



دراسة حالة



المدة الزمنية للحقيبة

عدد الأيام	يوم واحد
عدد ساعات اليوم	٣ ساعات
إجمالي عدد الساعات	٣ ساعات

الفئات المستهدفة



- المدراء والموظفين في أقسام خدمة العملاء والتسويق والعلاقات العامة بجميع المنظمات الغير ربحية والمجتمع المدني.
- كل من يرغب في تطوير ذاته.

التخطيط التفصيلي للبرنامج

الجلسة الأولي لليوم الأول		
١	التقييم القبلي	١٠ دقائق
٢	نشاط (١) كسر الجليد	٥ دقائق
٣	مقدمة	٥ دقائق
٤	نشاط (٢) مقطع مرئي	٥ دقائق
٥	مفاهيم أساسية	١٠ دقائق
٦	فوائد العلاقات العامة	١٠ دقائق
٧	نشاط (٣) عصف ذهني ١٠ دقائق	١٠ دقائق
٨	أهداف العلاقات العامة على مستوى المنظمة	١٠ دقائق
٩	وظائف ودور موظفة العلاقات العامة في مؤسسة تطوعية	١٥ دقيقة
١٠	خصائص وصفات موظف العلاقات العامة	١٠ دقائق
الجلسة الثانية: لليوم الأول		
١	أسس بناء العلاقات العامة	١٠ دقائق
٢	علاقة العلاقات العامة بالتسويق	١٠ دقائق
٣	نشاط (٤) دراسة حالة	٢٠ دقيقة
٤	دور العلاقات العامة بتنمية الموارد المالية للمؤسسة	١٠ دقائق
٥	نشاط (٥) حوار ومناقشة	٢٠ دقيقة
٦	العلاقات العامة وإدارة الأزمات	١٠ دقيقة
٧	التقييم البعدي	١٠ دقائق

الجلسة التدريبية الأولى



الأهـــــداف التفصيلية

بنهاية هذه الجلسة ينبغي أن يكون المتدرب قادراً أن:

- يتعرف على مفهوم العلاقات العامة ومفاهيم ذات صلة.
- يدرك أهمية وفوائد العلاقات العامة.
- يحدد أهداف العلاقات العامة على مستوى المنظمة
- يميز بين وظائف ودور موظفة العلاقات العامة في مؤسسة تطوعية.
- يتعرف على خصائص وصفات موظف العلاقات العامة.

نموذج التوقعات

عزيزي المتدرب ما توقعاتك عن هذه الجلسة التدريبية

م	اتوقع أن اتعلم في هذه الجلسة
١	
٢	
٣	
٤	
٥	
٦	
٧	
٨	
٩	
١٠	
١١	
١٢	
١٣	
١٤	
١٥	
١٦	
١٧	
١٨	
١٩	
٢٠	

نشاط (١)

كسر الجليد



٥ دقائق

فردي



أخي المشارك أختي المشاركة .... فيما يلي مجموعة من الكلمات بالشكل التالي والمطلوب منك أن تعرف نفسك وتختار أحد الكلمات التالية وتذكر ماذا تعرف عن هذه الكلمة من وجهة نظرك :

العلاقات العامة	....
العمل التطوعي	....
العلاقات العامة داخل مؤسسة تطوعية	....

لمعرفة مزيد من التفاصيل اتبع إرشادات مدربك وسجل ما الذي استفادته :

.....

.....

.....

.....

مقدمة

إن وظيفة العلاقات العامة في أية مؤسسة أو منشأة لها أهمية كبرى حيث أنها تلعب دور فعال في تعريف الجمهور الخارجي بكل فئاته، بكل أنشطة هذه المؤسسة ، لتكوين السمعة الطيبة، والصورة الذهبية الممتازة لدى مختلف فئات المتعاملين معها ، على أساس من المعلومات الصادقة والحقائق ، كما تستهدف في المقام الأول تنمية العلاقات الطيبة بين جماهير العاملين بعضهم البعض من جهة ، وبينهم وبين الإدارة العليا من جهة أخرى ، مما يؤدي إلى إيجاد هذه الروح وتنميتها باستمرار، وعلى هذا الأساس يمكن تركيز وظيفة العلاقات العامة في أنها العمل على إيجاد صلات وعلاقات قوية بين المنشأة وجماهيرها الداخلية والخارجية ، بهدف الوصول إلى أقصى درجة من الفهم المتبادل والمعرفة المتكاملة بين الطرفين بما يؤدي في النهاية إلى رفع الكفاءة الإنتاجية كناتج نهائي لنشاط العلاقات العامة داخل المنشأة، وإلى ارتقاء شهرة المنشأة وسمعتها الطيبة ومكانتها المتميزة بين الجمهور الخارجي كناتج نهائي لنشاط العلاقات العامة مع البيئة والمجتمع وجمهور العاملين معها ولأهمية هذه الوظيفة في جميع المؤسسات تم إعداد هذه الحقيبة التدريبية والتي بعنوان العلاقات العامة وتنمية الموارد المالية لتأهيل المشاركين على ممارسة هذا العمل واكتساب المهارات اللازمة لتحقيق ذلك.



نشاط (٢)


مقطع مرئي

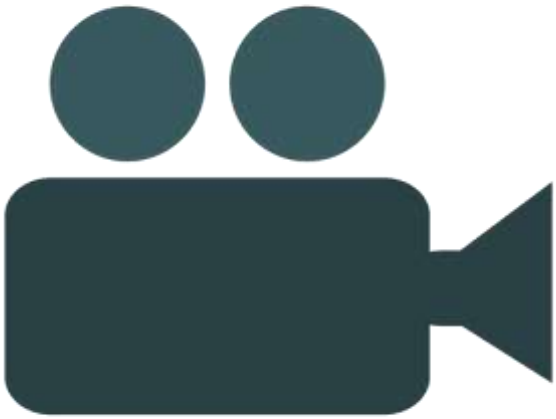

٥ دقائق


مجموعات

مفهوم العلاقات العامة

شاهد / شارك

https://www.youtube.com/watch?v=CQmQZPbqOZA



بالتعاون مع مجموعتك وبعد مشاهدتك للفيديو صف لنا من وجهة نظرك ما الذي استفادته:

.....

.....

.....

.....

.....

مفاهيم أساسية

العلاقات العامة:

تعرف بأنها تنشيط العمليات الإتصالية وإيجاد الثقة بين شخص أو منظمة، أو مشروع، وأشخاص آخرين، أو جماهير معينة، أو المجتمع كله، من خلال نشر المعلومات التي تفسر وتشرح، وتنمية علاقات متبادلة، ودراسة ردود الفعل وتقويمها".

العمل التطوعي:

يعرف العمل التطوعي على أنه منظومة تتكون من الأخلاقيات، والمبادئ، والقيم التي تشجع على المبادرة في القيام بالخير الذي يتعدى نفعه الذات ليصل إلى الآخرين، ويكون من خلال جلب النفع، أو درء المفاسد، ويكون دون إكراه أو إلزام.

ما معنى العلاقات العامة داخل مؤسسة تطوعية:

تتمثل في الجهود المخططة التى يقوم بها الأفراد داخل المؤسسة التطوعية لكسب ثقة الجمهور المتعامل مع تلك المؤسسات، وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة، والسياسات والأفعال المرغوبة لتلبية احتياجات هذا الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروع"



فوائد العلاقات العامة

تتعدد فوائد وظيفة العلاقات العامة من عدة جوانب تصب في النهاية في مصلحة الشخص والمؤسسة على حدًا سواء وفيما يلي أهم هذه الجوانب:

- خلق التفاهم والثقة بين الجمهور والمؤسسة.
- مُحاربة الإشاعات غير الصحيحة والضارة.
- منع إصدار التشريعات الضارة بسمعة المؤسسة.
- الحفاظ على سمعة المؤسسة من خلال الدفاع عنها.
- إجراء دفاعي ضروري للمبيعات والعلاقات الصناعية.
- مُساندة المؤسسة في تكوين سياساتها المُختلفة، عن طريق تقديم الاستشارة.
- عمل علاقات جيدة، مع الأجهزة الإدارية الحكومية وإدارات المؤسسات الغير حكومية.
- توطيد العلاقات الجيدة مع المتعاملين مع المؤسسة.
- التَّمتع بعلاقات حسنة مع المُجتمع المحلي.
- العمل على ترويج سلع وخدمات المؤسسة.
- كسب ثقة الوكلاء وجذب العديد منهم، وكسب ثقة المُساهمين.



نشاط (٣)



عصف ذهني

١٠ دقائق



مجموعات

لا شك بأن للعلاقات العامة بالمؤسسات أهداف محددة يتحقق من خلالها تطلعات تلك المؤسسات ، تعاون مع مجموعتك وحدد هذه الأهداف

.....

.....

.....

.....

.....



لمعرفة المزيد من التفاصيل يرجى اتباع تعليمات مدربك وسجل ما الذي استفادته :

.....

.....

أهداف العلاقات العامة على مستوى المنظمة

تتجه وظيفة العلاقات العامة إلى الأهداف الآتية :

أولاً : كسب ثقة البيئة الداخلية ودعمها: ممثلة بالوحدات التنظيمية وجمهورها أي الأفراد العاملين فيها ومنظماتهم (نقاباتهم) وكذالك جمهور المتعاملين (الزبائن والموردين أو المجهزين والوكلاء أو الموزعين) ويتحقق ذلك من خلال:

١. تحفيز الثقافة المشتركة للمنظمة نحو خلق القناعة بالترابط بين أهداف المنظمة وأهداف جمهورها .
٢. توعية الإدارات المختلفة في المنظمة بأهمية كسب ثقة الجمهور .
٣. تعريف الجمهور بفئاته المختلفة بأهمية أهداف المنظمة ودورها في تنمية المجتمع .
٤. الاستيعاب الجيد لحاجات جمهورها ورغباته ومواقفه من المنظمة ومخرجاتها .
٥. مساعدة جمهورها على الانتفاع الجيد من مخرجاتها وعلى الإسهام الجيد في توفير مستلزماتها .
٦. الإسهام في معالجة المصاعب والمعوقات التي تواجهها في علاقاتها بجمهورها.

ثانياً : كسب ثقة البيئة المحيطة بها ودعمها : ممثلة بسلطات المجتمع ومنظمات الأعمال ، وكذلك بجمهور المواطنين أو الرأي العام ويتحقق هذا الهدف بواسطة الأهداف والفرعية الآتية :

١. التوضيح الجيد لإمكانيات المنظمة وإسهاماتها في تنمية المجتمع وتقدمه .
٢. إقامة علاقات إيجابية مع المنظمات والأجهزة الحكومية والمعنية بمدخلاتها أو مخرجاتها لضمان الإنسانية في عملها .
٣. استثارة ودعم بيئتها فضلاً عن جمهورها لسياساتها والتغييرات لسياساتها والتغييرات المستخدمة فيه .
٤. التحديد الواضح لاحتياجاتها (متطلبات عملها ومستلزمات نجاحها) وتحفيز مصادر توفيرها لتزويد المنظمة بها .

المصادر والمراجع

- حمدوك ، سلمى (٢٠١٨) دراسة بعنوان "العلاقات العامة ودورها في العمل التطوعي" جامعة ام درمان ، السودان.
- علي ، معتز، وأخرون (٢٠١٦) دراسة بعنوان "العلاقات العامة ودورها في تسويق المنتجات الصناعية، جامعة السودان
- أحمد ، عبدالناصر وأخرون (٢٠٠٩) أسس العلاقات العامة ، دار اليازوري العلمية للنشر ، الأردن
- مظفر، هوشيلر (٢٠٢١) دور العلاقات العامة في إدارة التسويق ، مجلة جامعة جهيان-اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية.
- طيبي ، رتيبة (٢٠١٧)، دراسة بعنوان " دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات في المنظمات " مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية العدد التاسع ،جامعة البليدة.