

# € TRAINING

الإبتكار والتميز في العلاقات العامة

6 - 10 يناير 2025  
ميلان (إيطاليا)



## الإبتكار والتميز في العلاقات العامة

رمز الدورة: Z496 تاريخ الإنعقاد: 6 - 10 يناير 2025 دولة الإنعقاد: ميلان (إيطاليا) - التكلفة: 5940 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يجب أن تحرص العلاقات العامة على التزامها بكافة المبادئ الدبلوماسية التي تساعد على كسب جميع الأطراف المرتبطة بالمؤسسة، وذلك لكون النشاطات المتنوعة للعلاقات العامة في المؤسسة تمثل الركيزة الأساسية في بناء منظومة العلاقات الاستراتيجية لها، ولكون العلاقات العامة لا تكثر للنتائج الآتية التي تحققها نتيجة تفاعلها اليومية بل توجه جل اهتمامها نحو تحقيق التكيف والانسجام والترابط بين المؤسسة وكافة جماهيرها مهما تنوعت، لهذا فإنها بحاجة لامتلاك عشرات المهارات من أجل تمثيل المؤسسة بكافة توجهاتها وسياساتها واتجاهاتها بأفضل صورة ممكنة. ونظراً لأن مهمة العلاقات العامة في المؤسسة تتمثل في بناء السمعة فإنها بذلك تمثل الجهة التي يمكن اعتبارها بمثابة وزارة الخارجية للمؤسسة التي تحرص على تمثيلها بصورة مشرفة لدى كافة الأوساط التي ترتبط معها بعلاقات ومصالح، فدبلوماسية العلاقات العامة تعد علم العلاقات القائمة بين المؤسسة والأطراف الأخرى المرتبطة كما أنها تحرص على تنسيق كافة العلاقات الخارجية الخاصة بالمؤسسة.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد دور العلاقات العامة في تحقيق أهداف المؤسسة .
- وصف وظائف العلاقات العامة المعاصرة في بيئة متغيرة.
- التخطيط الإبداعي لبرامج العلاقات العامة .
- الإبتكار والتميز في عمليات العلاقات العامة للمنظمة المعاصرة.
- معرفة كيفية تطبيق الاستراتيجيات الحديثة للعلاقات العامة بهدف تطوير الأداء المؤسسي .
- اكتساب أساليب واستراتيجيات بناء وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة.
- التميز في كيفية إدارة الأزمات وتفاديها .
- اكتساب مهارات الاتصال الجماهيري.

### الفئات المستهدفة :

- مدراء العلاقات العامة.
- المديرين والمسؤولين عن العلاقات العامة.
- المديرين والمسؤولين عن الإعلام.
- أخصائيو العلاقات العامة.
- المديرين والمسؤولين عن المراسم والبروتوكول.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### المفهوم المعاصر للعلاقات العامة ودورها في المؤسسات الحديثة:

- نشأة وتطور العلاقات العامة.
- تعريف العلاقات العامة.
- تعريف نطاق العلاقات العامة.
- أهداف العلاقات العامة.
- الأبعاد الرئيسية للمنظمات المعاصرة.
- المفهوم الإداري والمهني للعلاقات العامة.

- الوظائف المستحدثة للعلاقات العامة.

## الوحدة الثانية:

### العلاقات العامة في بيئة متغيرة:

- إرشادات لأخصائيي العلاقات العامة.
- حملات العلاقات العامة.
- أدوار العلاقات العامة ووجهات النظر الجديدة.
- دور العلاقات العامة في بناء ودعم صورة وسمعة المؤسسة.

### الجوانب التنظيمية لأجهزة العلاقات العامة:

- الاستراتيجيات والأشكال التي يمكن أن يتخذها نشاط العلاقات العامة.
- العوامل المؤثرة على استراتيجيات تنظيم إدارة العلاقات العامة.
- استراتيجية الهيكل التنظيمي لإدارة العلاقات العامة.
- أهداف ووظائف العلاقات العامة.

## الوحدة الثالثة:

### الإبتكار والتميز في عمليات العلاقات العامة:

- طرق تحديد مشكلات العلاقات العامة.
- منهج وضع الاستراتيجيات والبرامج التنفيذية.
- طرق تنفيذ برنامج العلاقات العامة وتقييم البرنامج وقياس النتائج.
- كيفية اختيار الموضوعات وتحديد برامج العلاقات العامة.

### الجوانب السلوكية في أنشطة العلاقات العامة:

- أهمية تحليل الجوانب السلوكية للجماهير وأثره على سياسات الاتصال.
- الفرد ومحددات سلوكه.
- استراتيجية تغيير اتجاهات وسلوك جماهير المؤسسة.

## الوحدة الرابعة:

### دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات:

- مفهوم الأزمة وخصائصها وأنواعها في المنظمات المعاصرة.
- العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات.
- مراحل إدارة الأزمات.
- التكتيكات العالمية في إدارة الأزمات.

### دور العلاقات العامة في بناء وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة:

- إدارة الصورة الذهنية.
- قياس الصورة الذهنية.
- تغيير الصورة الذهنية.
- حماية الصورة الذهنية أثناء الأزمات.

## الوحدة الخامسة:

### استراتيجيات الاتصال الفعال مع العاملين:



- برامج رفع الروح المعنوية والعلاقات الإنسانية مع العاملين.
- استراتيجية معرفة ما يطلبه العاملون من معلومات.
- استراتيجية معرفة السياسات التي تتبعها المنظمة مع العاملين.
- استراتيجية السعي إلى كسب قبول العاملين والتركيز على الاتصال المباشر.
- استراتيجية الحرص على إتاحة الفرصة للمشاركة فيما تقدمه المنشأة من أنشطة.
- استراتيجية تحفيز العاملين وإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية.