

# أهداف العلاقات العامة ووظائفها

د. فداء ناصر

الجامعة السورية الخاصة  
SYRIAN PRIVATE UNIVERSITY

# أهداف العلاقات العامة :

1- دعم سياسات المؤسسة وتقبل الجمهور لها

أي العمل على زيادة شعبية اسم الشركة أو منتجاتها وتفضيلها على غيرها.

2- تنمية التفاهم المشترك والمتبادل بين المؤسسة والجمهور

أي تحاول العلاقات العامة أن تكون صلة الوصل بين إدارة المؤسسة التي تعمل فيها وبين الجمهور المتعامل مع هذه المؤسسة

3- تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة .

أي خلق نوع من القبول الاجتماعي بالشركة والثقة بما يساهم في تعزيز وضع المؤسسة أو الشركة في المجتمع.

#### 4- تقييم اتجاهات الجمهور والتنبؤ بها والاستجابة لها .

تهدف من خلال نشاطها تكوين صورة شاملة عن اتجاهات الجمهور وحاجاتهم ورغباتهم تمهيداً لاشباعها من خلال نشاطات الشركة المختلفة.

#### 5- العمل كنظام تحذير مبكر يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات .

تهدف من خلال نشاطها إعلام إدارة الشركة بكل المستجدات التي تطل البيئة التي تتعامل معها .

#### 6- توسيع مجال خدماتها وأسواقها وتقبلها لدى جمهور أوسع .

أي تسعى العلاقات العامة إلى تطوير أسواق المؤسسة وتوسيعها , من خلال نشر أفكار جديدة يتقبلها الناس, تفسح المجال إلى تطوير سلعتها أو خدماتها في مجالات جديدة وأسواق جديدة.

# وظائف جهاز العلاقات العامة :

إعلام

إدماج  
(تكييف)

إقناع

# أهم وظائف العلاقات العامة:

- 1- تقديم النصح لوكالات الاعلان والنشر بخصوص الاسماء والتصاميم والشعارات والألوان التي يمكن أن تستخدمها في نشاطاتها بما يساهم في تكوين الصورة الذهنية المناسبة. أو تقديم النصح فيما يتعلق في تصميم الزي الموحد للعاملين والشارات...
- 2- الاشراف على تخطيط وتصميم وتنفيذ الحملات الاعلانية بما يضمن تحقيق أهداف المنظمة.

# أهم وظائف العلاقات العامة:

- ▶ 3- المشاركة في تنظيم المعارض والمؤتمرات والندوات التي تعزز معرفة الجمهور بانجازات وأعمال المنظمة.
- ▶ 4- تتولى إدارة العلاقات العامة وبالتنسيق مع الادارة المالية توزيع ونشر التقارير المالية السنوية والدورية واصدارات الحصص والعقود مع المنظمات المختلفة...
- ▶ 5- التنسيق مع إدارة الموارد البشرية فيما يتعلق باصدار المجالات المتخصصة واقتراح هياكل التحفيز المناسبة واصدار جرائد الحائط والتعليمات الارشادية...

## دور العلاقات العامة في الأعمال التجارية للشركات :

هناك ستة مداخل تستطيع العلاقات العامة بها أن تساعد الإدارة لحل مشكلاتها وتحقيق الأرباح وهي :

### 1- زيادة تفضيل اسم السلعة:

بمعنى ان تركز العلاقات العامة نشاطاتها في إظهار أهمية المنتج الذي تقدمه الشركة والذي ينعكس بدوره على سمعة الشركة ككل.

### 2- بيع المنتج:

بمعنى ان تساهم العلاقات العامة في تحويل جمهورها إلى زبائن فعليين من خلال دورها في اقناع الجمهور بأهمية الشركة ومنتجاتها خاصة من خلال المعارض.

### 3- تأسيس صورة الشركة:

يمكن أن تساهم العلاقات العامة في إظهار الشركة على أنها مؤسسة كفوءة ومسؤولة ورائدة في مجالها من خلال الندوات والمؤتمرات الصحفية....

### 4- تنمية الأسواق أو توسيعها:

من توسيع نشاط العلاقات العامة ليشمل أسواقا جديدة وشرائح جديدة من العملاء والمتعاملين مع الشركة. .

### 5- اكتساب القبول الاجتماعي:

يمكن أن تساهم العلاقات العامة في إظهار الشركة على أنها مؤسسة مسؤولة اجتماعيا تقدم الفائدة والنفع للمجتمع من خلال إبراز الدور الاجتماعي للشركة والذي يساهم بدوره في قبول المجتمع لمنتجات الشركة....



## 6- تجاوز الآراء الخلافية حول الشركة:

قد تلعب العلاقات العامة دوراً هاماً في تصحيح سوء فهم الجمهور حول نشاطات الشركة وذلك من خلال الاتصال المستمر والمتبادل بين الطرفين وهذا يتطلب دعم ووعي الإدارة بأهمية الاتصال المستمر مع الجهات المتعاملة مع الشركة .

المجالات التي يعمل فيها خبراء العلاقات العامة

## مجالات الأعمال التجارية :

- يمكن أن تساهم العلاقات العامة في :
  - تسويق منتجات الشركة من خلال خلق اتجاهات ايجابية لدى الزبائن حول الشركة ونشاطاتها.
  - تشجيع العلاقات الايجابية بين الادارة والموظفين.
  - أن تكون وسيلة للتواصل بين الشركة والمشرعين الحكوميين...

## مجالات الحكومة والسياسة :

- يمكن الاستفادة من موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في:
  - شرح أنشطة المؤسسات الحكومية للمواطنين.
  - لعب دور الوسيط في الاتصال بين المؤسسة والجمهور.
  - ويمكن الاستفادة منها في حالة الحملات الانتخابية لا يصل رسائل المرشحين إلى الناخبين.

## مجال التعليم :

يمكن أن تساهم العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية في :  
-تسهيل الاتصال بين الادارة والمعلمين والآباء.  
-التعامل مع وسائل الاعلام والعلاقات مع المجتمع المحلي والدولي والعلاقات بين المدراس أو الجامعات والطلاب المتوقع التحاقهم بها.

## مجال الخدمات الصحية :

يمكن أن تلعب العلاقات العامة في المؤسسات الصحية دوراً في :  
-التواصل الايجابي مع المرضى وذويهم ومع الاطباء وشركات التأمين...  
-وفي حال المؤسسات الصحية التجارية يمكن أن تساهم العلاقات العامة في زيادة اقتناع الناس بأهمية الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات وتفوقها على غيرها من المنافسين.

## مجال المنظمات غير الربحية :

هناك العديد من المؤسسات والجمعيات غير الربحية مثل الهلال الأحمر ،  
وجمعيات حماية البيئة ، وحماية المستهلك ، ورعاية المعاقين والجمعيات الخيرية ،  
وتهدف العلاقات العامة في مثل هذه المنظمات إلى تكوين صورة مشرقة عنها وزرع  
الثقة بها والحصول على تبرعات لها ودعمها من قبل الجمهور وحث الناس على  
التطوع بأنشطتها.

## المشاهير والنجوم :

يلعب إختصاصيو العلاقات العامة دوراً هاماً لصالح المشاهير من الفنانين والرياضيين ، والذين يحرصون دوماً على استمرار صورتهم المشرقة لدى الجماهير ، ولذا فإن دور إختصاصيي العلاقات العامة يُركز على تغطية إيجابية من قبل وسائل الإعلام لزيائهم ، ويعملون على حمايتهم من التغطيات الإعلامية السلبية

شكراً بحسن اصغائكم

الجامعة السورية الخاصة  
SYRIAN PRIVATE UNIVERSITY