



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# العلاقات العامة وفن المراسم والبروتوكول

## مقدمة:

- تعد دورة بروتوكولات العلاقات العامة، إحدى أهم الدورات، نظراً للأهمية المتزايدة لدور العلاقات العامة في الشركات الخاصة والإدارات العليا والوزارات والمؤسسات الحكومية، حيث يزداد الاهتمام من قبل القيادات والمسؤولين والموظفين ببروتوكولات العلاقات العامة، والتي تعد مهارة أساسية من مهارات التواصل مع الآخر، وسمة تتميز بها المؤسسات والشركات الناجحة، بحيث تعطي باستمرار صورة إيجابية عن تعاملها مع الآخر.
- تشهد الساحة المحلية والدولية تسارعاً في عمليات التواصل والاتصال، بما فيها الاتصال المباشر، التي تأتي من ضمنها الاجتماعات، السفر، الاستقبال والتوديع، المؤتمرات والندوات، الاحتفالات الرسمية، الزيارات الرسمية، وغيرها من الأعمال التي يجب أن تلتزم فيها المؤسسات بمعايير بروتوكولات العلاقات العامة. المتعارف عليها محلياً ودولياً.

## أهداف الدورة:

تهدف الدورة إلى إكساب المشاركين المعرفة الكاملة بمفاهيم وأساسيات كلا من البروتوكولات، والعلاقات العامة، من خلال:

- شرح المفاهيم الأساسية والعامة للبروتوكولات.
- المفاهيم الأساسية للعلاقات العامة، أصولها، أهدافها، أشكالها، نظرياتها.
- التعرف على الدور الحديث للعلاقات العامة في ظل التغيرات والتحديات اليوم، تقنياً وفكرياً ومعرفياً ووظيفياً.
- التعرف على المهارات اللازمة والمتعارف عليها دولياً في البروتوكول والاتيكيك
- مهارات التعامل مع كبار الشخصيات والضيوف الرسميين، خلال المناسبات والفعاليات الرسمية المحلية والدولية.
- ربط العمل الوظيفي في العلاقات العامة بأسياسيات البروتوكولات والاتيكيك.
- اكساب المشاركين المعرفة اللازمة والمهارات الخاصة بتنظيم اللقاءات والاجتماعات والتفاوض والحضور الفعال في الاحتفالات الرسمية والاجتماعات واللقاءات والمناسبات العامة.
- التعرف على أوجه الاختلاف بين المراسم، البروتوكولات، الاتيكيك. ومتى نستخدم كل منهم.
- تنمية المهارات اللازمة في مجال المراسم في العلاقات العامة في كل مناسبة من المناسبات اليومية، كالحديث، التعامل، الاستقبال، الملابس، الترحيب، الجلوس، التقديم، وغيرها.

## الفئات المستهدفة:

- مدراء العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة
- المتحدثون الرسميون بإسم مؤسساتهم
- قيادات العمل الرسمي وغير الرسمي
- الأشخاص الذين يتعرضون لمواجهة وسائل الإعلام
- مدراء العلاقات العامة والاتصال المؤسسي
- المرشحون للالتحاق بإحدى الوظائف السابقة
- المدراء والموظفون المشاركون في أنشطة وسائل الإعلام

## محتوى البرنامج:

### مفاهيم العلاقات العامة:

- المواصفات المطلوبة للنجاح في مجال العلاقات العامة
- أدوات العلاقات العامة
- التعريف و الأدوار والأوضاع

### تخطيط العلاقات العامة:

- بيئة خارجية
- البيئة الداخلية
- برامج وحملات العلاقات العامة الاستراتيجية
- سياق نظم التخطيط
- قالب تخطيط

### صورة الشركة والسمعة والهوية:

- الجدل حول الصورة في العلاقات العامة
- صورة الشركة وسمعتها
- هوية الشركة
- إدارة السمعة والعلامات التجارية للشركات
- قياس صورة الشركة وسمعتها

## العلاقات الاعلامية:

- العلاقات الإعلامية أو العلاقات العامة؟
- الدعاية الإعلامية والعلاقات الإعلامية
- وسائل الإعلام وجهات النظر المختلفة
- العلاقات الإعلامية العملية
- العلاقات العامة الرقمية: ما وراء العلاقات الإعلامية

## الاتصالات الداخلية:

- الغرض من الاتصالات الداخلية
- التغييرات في البيئة الخارجية التي تؤثر على الاتصال الداخلي للمؤسسة
- أدوار التواصل من القادة والمديرين
- الثقافة التنظيمية والقيم البيانات
- تطوير استراتيجية اتصال داخلية

## إدارة برامج المشاركة المجتمعية:

- برامج المشاركة المجتمعية للشركات (CCI)
- الموظفين والبرامج المجتمعية
- التسويق المتعلق بالتسبب (CRM)
- تطوير البرامج المجتمعية
- تقييم البرامج المجتمعية

## إدارة القضايا:

- صعود إدارة القضية
- الأدوات والعمليات
- تطوير استراتيجية القضية
- تطور إدارة القضايا

## إدارة العلاقات العامة للأزمات:

- من أين تأتي الأزمات؟
- كيفية الاستعداد لمواجهة الأزمة
- التواصل أثناء الأزمة
- الإنترنت وإدارة الأزمات العلاقات العامة

## الشؤون العامة:

- تحديد دور الشؤون العامة داخل المنظمة
- نطاق الشؤون العامة
- إدارة الشؤون العامة

## الاتصالات التسويقية المتكاملة:

- صندوق الاتصالات التسويقية
- التقسيم والاستهداف وتحديد المواقع (STP)
- العلامة التجارية والاتصالات التسويقية المتكاملة
- التخطيط لدمج مزيج الاتصالات التسويقية

## العلاقات العامة ومهارات التواصل:

- أهمية التواصل في العلاقات العامة
- دور مسؤول العلاقات العامة في مجال التواصل
- أهمية لغة الجسد
- تعريف الكتابة الفعّالة
- كتابة المذكرات والتقارير والرسائل الإلكترونية والرسائل
- إعداد رسائل إخبارية - تصميم وتحضير كتيب مثير للإهتمام

## التميز في ادارة أنشطة العلاقات العامة:

- التفكير التحليلي والتفكير الابداعي والابتكاري في العلاقات العامة والاتصالات
- عناصر الابداع والابتكار في ممارسة أنشطة العلاقات العامة
- الاساليب العلمية والعملية للابداع والابتكار
- الجوانب الرئيسية للعلاقات العامة في ظل التحولات الجديدة
- العلاقات العامة في مجال التعامل مع الشائعات
- العلاقات العامة وتحسين البيئة التنظيمية
- العلاقات العامة وانظام ادارة الجودة الشاملة
- كيفية التعامل مع الاعلام خلال الأزمات

## كيفية التعامل مع وسائل الأعلام:

- التعريف بأسس وقواعد التعامل مع وسائل الإعلام
- اكتساب مهارات الحديث للتلفزيون والراديو والصحافة
- التعريف بأسس المقابلات وأساليبها المختلفة
- أنواع المقابلات السائدة في وسائل الإعلام
- أخلاقيات التعامل مع وسائل الإعلام
- المشكلات المتكررة وكيفية التغلب عليها
- مبادئ التعامل مع وسائل الاعلام عند حدوث الأزمات



المعهد العربي للتدريب في الخليج