

الإجابة النموذجية عن أسئلة إمتحان السداسي الأول في مقياس "إدارة العلاقات العامة" ماستر (2) إدارة محلية.

الجواب عن السؤال الإختياري الأول:

تزايد دور العلاقات العامة داخل الأجهزة الحكومية وأصبح رجل السياسة يعتمد عليها كنموذج من نماذج الإتصال الإقناع ويمكن تلخيص هذا التأثير في:

أ- أهداف العلاقات العامة داخل الأجهزة الحكومية . تشمل:

على الصعيد الداخلي:

- تعتبر العلاقات العامة أداة حاسمة في تشكيل التواصل بين الأجهزة الحكومية وبين المرشحين من جهة وبين المرشحين والجمهور من جهة ثانية وبين الحكومة والمواطنين وتلعب دورا رئيسا أثناء الحملات الإنتخابية في توجيه الرأي العام وتشكيل اتجاهاته.
- تعد العلاقات العامة من العوامل التي تدعم القوة السياسية في إدارة ورسم السياسات الغمة وأضحت وسيلة هامة في كسب تأييد الرأي العام أثناء وضع البرامج الحكومية.....
- تطوير العملية الإدارية للجهاز الحكومي من خلال تغذيته بالمعلومات الدقيقة حول اتجاهات الرأي العام
- الحصول على تأييد الرأي العام.
- شرح أهداف البرامج الحكومية.
- شرح القوانين والتعديلات الجديدة التي تباشرها الحكومة.
- تبليغ المواطنين

على الصعيد الخارجي: تهدف العلاقات العامة إلى:

- رسم صورة إيجابية عن الدولة.

- الترويج لسياسات وقيم الدولة.

- رصد ما يُنشر أو يُشاع عن الدولة.

- متابعة ما يجري في مراكز صناعة القرار على الصعيد الدولي.....

ب- وظائف العلاقات العامة. تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الدور الوظيفي لإدارة العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية ويشمل ذلك:

- الوظيفة الإعلامية : تهدف إلى إعلام الجمهور المستهدف بالقوانين والأنظمة الحكومية والبرامج والسياسات والمشاريع التي تنفذها الدولة عن طريق أجهزها الإدارية (الشرح)

- الوظيفة التفسيرية : تذهب إلى أبعد من وظيفة الإخبار إلى تقديم تفسيران حول طبيعة ومبررات السياسات المنتهجة وووو (الشرح)

- الوظيفة الإقناعية: أي إقناع الجمهور المستهدف من سياسات الدولة.

- الوظيفة التقييمية: تشمل إعداد التقارير والدراسات التي تبحث نتائج السياسات والخطط الحكومية.

- الوظيفة التوثيقية : وتعني حفظ وتصنيف الوثائق الرسمية....

- الوظيفية التشريعية ومثالها استقبال الوفود الرسمية ، مرافقتها وتسهيل إقامتها. ووووو

2- الجواب عن السؤال الاختياري الثاني:

تأثير تكنولوجيا المعلومات على الدور الوظيفي لإدارة العلاقات العامة:

قال "دونيك فولتير" من الواضح حالياً صعوبة فصل نشاطات كما علاقات المنظمات عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل العلاقة التفاعلية لهذه الأخيرة مع جمهورها الداخلي كما الخارجي ونلمس تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على إدارة العلاقات العامة من خلال:

التغير في النشاطات الإدارية لجهاز إدارة العلاقات العامة بالشكل الآتي:

- تأثر شكل وطبيعة الإتصال (الشرح).

- ظهور ما يسمى بالتفاعلية .

- تعزيز صورة المؤسسة
- المساهمة في التسويق للمؤسسة .
- إمكانية مواجهة الأزمات .
- الإشراف .
- تعزيز العلاقات مع الجمهور الداخلي كما الخارجي شرح الكيفية.
- شرح دور نظم معلومات العلاقات العامة.

الجواب عن السؤال الإجمالي:

أ- يتأثر الهيكل التنظيمي لجهاز إدارة العلاقات العامة بمعايير عديدة من أهمها:

- طبيعة نشاط المنظمة.

- أهداف المنظمة

حجم المؤسسة

- الوضع المالي للمؤسسة

- حجم وطبيعة الجمهور.....

ب- تتحدد فاعلية أداء جهاز إدارة العلاقات العامة ضمن - نمط الإدارة المستقلة وهي إدارة متكاملة لها كيانها الخاص داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة ويشرف على تسييرها وإدارتها متخصصون في إدارة العلاقات العامة ممن يمتلكون المعرفة والمناهج العلمية ولها أنشطة وبرامج محددة.

من مزايا هذا النمط نذكر:

- سهولة الإتصال الداخلي والخارجي.
- رسمية موظفي قسم العلاقات العامة وهذا يتيح لهم حرية التحرك وإقامة داخلية وخارجية.
- إمكانية الحصول على المعلومات في الوقت المناسب وبالشكل النوعي.
- إمكانية المشاركة في صنع ورسم السياسات الخاصة بالمؤسسة.

- إن مدير العلاقات العامة في هذا النمط وبحكم تخصصه ومعرفته يستطيع التعامل مع أي جهة داخل أو خارج المؤسسة نتيجة تقدير المجتمع لدوره.

- تركيز جهود إدارة العلاقات العامة لخدمة مصلحة المؤسسة.

-تعتبر إدارة العلاقات العامة كجهاز تنظيمي مستقل مكسبا في تحسين صورة المؤسسة.

ج:-من أخلاقيات رجل العلاقات العامة طبقا للدستور الأخلاقي الذي تم وضعه من قبل جمعية العلاقات العامة الأمريكية والذي اعتُبر من أهم الدساتير في هذا المجال :

1- أن يتعامل رجل العلاقات العامة بطريقة عادلة مع العملاء ومع أصحاب العمل السابقين والحاليين والمتوقعين ومع الزملاء الممارسين ومع الجمهور العام الداخلي أو الخارجي.

2- أن يكرس حياته المهنية لخدمة المصلحة العامة .

- 3- أن يلتزم بالحقيقة والموضوعية في ممارسة مهنته.

4- أن يلتزم بالذوق السليم.

5- أن يلتزم بعدم تمثيل مصالح متعارضة ولا يجوز أن يضع نفسه في مواقف تتعارض فيها مصلحته الشخصية مع واجباته تجاه أصحاب العمل أو أطراف أخرى من دون الكشف الكامل عم هذه المصالح لجميع الأطراف المعنية.

6-عدم استعمال أسرار كل طرف من أجل إلحاق الضرر بالطرف الآخر.

7- ألا يقوم بالنشر المتعمد لأية معلومة كاذبة أو مضللة

8- أن يعلن استعداده للكشف عن أسماء العملاء أو أصحاب العمل الذي يقوم بالإتصالات العامة نيابة عنهم.

9- ألا يقوم بالإساءة إلى السمعة المهنية لأي عضو ورغم ذلك إذا كان لديه الدليل على ممارسة أي عضو لسلوك أخلاقي أو غير قانوني أو غير عادل عليه فورا تقديم هذه المعلومات للجهات المعنية من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة.

10- إذا تم استدعاء العضو كشاهد في أي دعوى تتعلق بالالتزام بهذه المبادئ فإنه ينفي الإلتزام بالحضور إذا كان لديه سببا كافيا لعدم حضوره.