

سلم تصحيح مقرر إدارة العلاقات العامة

(عشرون درجة لكل سؤال)

السؤال الأول : ماهو مفهوم العلاقات العامة.

تحدث باختصار عن نشأة العلاقات العامة.

عدد خمسة فقط من الحقائق والمبادئ التي تقوم عليها العلاقات العامة .

الحل : * مفهوم العلاقات العامة هي فن انشاء العلاقات الطيبة مع الجماهير لتمكن أي مؤسسة من القيام برسالتها على اكمل وجه بهدف كسب رضى الجمهور وتحقيق المصلحة العامة .

(توجد عدة مفاهيم لها نفس المعنى وجميعها مقبولة)

* نشأة العلاقات العامة :

- العلاقات العامة ك علم ليست قديمة وانما هي علم حديث اخذ يتطور منذ بداية القرن العشرين.
 - كوظيفة ونشاط قديمة تعود الى عام ١٧٠٠ ق م.....
 - كفكرة تعود الى قدماء مصر
 - كتأثير في الناس كان لها بالغ الاثر عند اليونان
 - عند المسيحية لها دور هام واساسي في شؤون الدولة
 - استخدامها لخدمة السياسة كان في عام ١٩٠٠ عندما بدأت حكومات الاوربية والامريكية باستخدامها ..ز
 - اقتصاديا ظهرت بعد الثورة الصناعية والازدهار الاقتصادي
- * مبادئ وحقائق العلاقات العامة

- الانسان كأن اجتماعي بطبيعته لا يمكن ان يعيش بمعزل عن الاخرين
- الانسان كائن اجتماعي متفرد ومتغير من وقت لآخر
-الانسان يتعامل مع غيره ومع المواقف الاجتماعية يؤثر ويتأثر بالمواقف
- الانسان يتميز بالعقل والتعقل
- تركز على الجانب الانساني
- تركز على ركائز اجتماعي
- تستند على الجانب الاخلاقي وعلى مبدأ التنظيم البحث العلمي

السؤال الثاني : قارن بين اسلوب استخدام خبراء متخصصين من خارج ملاك المنظمة والاعتماد على إدارة متخصصة للعلاقات العامة من داخل المنظمة.

الحل :

اسلوب استخدام خبراء متخصصين من خارج ملاك المنظمة: يقوم على الاستعانة بمختصين يعملون في هذا المجال ومن خارج المنظمة

مزاياه : الاستفادة من الخبرات والمهارات العالية والكفاءات للخبراء.

انعدام المحسوبية والمحاباة والتحيز.....

السرعة في اتخاذ القرارات

عيوبه : احباط الروح المعنوية للافراد العاملين في المنظمة

ارتفاع الاجور والتكاليف

عدم امكانية مواكبة التطورات نظرا لعدم الاستمرارية

إدارة متخصصة للعلاقات العامة من داخل المنظمة تعني افراد من داخل المنظمة يشغلون وظائف ومتخصصون من داخل المنظمة
مزاياء : التغلب على كافة عيوب الاسلوب السابق ويقصد بها
رفع الروح المعوية للعاملين داخل المنظمة
انخفاض التكاليف والاجور
الاستمرارية ومواكبة التطورات الحاصلة في المنظمة والبيئة المحيطة بها
عيوبها :

عدم الاستفادة من الخبرات الخارجية
الوقوع في فخ التحيز والمحاباة
الروتينية في اتخاذ القرارات والاجراءات المعقدة والطويلة
السؤال الثالث : ماذا يعني التخطيط الوقائي في العلاقات العامة؟
وعدد خطوات إعداد خطة العلاقات العامة تعداد فقط .

الحل :

التخطيط الوقائي في العلاقات العامة وهو احد انواع التخطيط المتكرر هدفه منع وقوع الازمات او المشاكل قبل حدوثها وعادة يكون متكرر لفترات دورية محددة.
خطوات إعداد خطة العلاقات العامة تعداد فقط : تقييم الوضع الحالي – تحديد اهداف الخطة – تحديد الجمهور المستهدف - تحديد وسائل الاتصالات المناسبة – وضع البرنامج – تحديد ميزانية البرامج – تنفيذ البرنامج وادارته – متابعة التنفيذ وتقويمه .
السؤال الرابع : كثيراً من الشركات مازالت لا تقوم باجراء بحوث العلاقات العامة وذلك لاسباب كثيرة قد تكون ضعف الامكانيات المادية والمالية للشركة او ضعف القدرات العلمية لموظفي العلاقات العامة او غير ذلك . إلا أن هذه الشركات يجب ان تدرك مدى اهمية البحوث في هذا المجال.
ماهي الاهداف التي تحققها الشركات من اجراء البحوث في العلاقات العامة ؟

الحل :

- معرفة مدى ثقة الجمهور بالشركة وبسياستها ومنتجاتها اعداد البرنامج الذي يهدف الى تعزيز هذه الثقة ..
- معرفة ادارة الشركة بمدى فعالية وسائل الاتصال المستخدمة
- التعرف على مواطن القوة والضعف ...
- تعد البحوث نقطة انذار مبكر للتحذير من المشاكل قبل وقوعها القضاء على المشاكل
- معرفة طبيعة الرأي العام واتجاهاته اعداد الرسائل الملانمة لكل جمهور ...
- تمكن من استخدام المعلومات الدقيقة ... في عملية التخطيط لبرامج العلاقات العامة..
- تقلل من درجة المخاطر وتضاعف من قدرة المنظمة على اتخاذ القرارات الرشيدة.
- تساعد في الحصول على موافقة الادارة على خطط العلاقات العامة و ميزانتها

السؤال الخامس : ماهي العوامل المؤثرة في تكوين الرأي العام.

و عدد مراحل تكوين الرأي العام تعداد فقط .

الحل :

العوامل المؤثرة في تكوين الرأي العام : الاسرة - القادة والسياسيون - الدين - التعليم - الحالة الاقتصادية - الطبقة الاجتماعية
مراحل تكوين الرأي العام تعداد فقط (مرحلة الاحساس والادراك – مرحلة الرأي الفردي – مرحلة صراع رأي الفرد مع آراء الجماعة – مرحلة تحول آراء الافراد الى آراء الجماعة (الرأي العام)