

1. مدخل للعلاقات العامة:

- العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية.
- في كل تجمع انساني تنشأ علاقات بين الأفراد.
- الانسان لا يستطيع العيش في عزلة عن الأفراد والمنشآت التي تملأ محيط حياته.
- تقتضي هذه العلاقات الاتصال بالجمهور والمنشآت.
- تنشأ علاقات بين الأفراد والأفراد
- الأفراد والمؤسسات
- المؤسسات والمؤسسات
- وهذه هي نواة العلاقات العامة
- الغرض من نشأة هذه العلاقات العامة حسن سير الأعمال والأشغال التي تضمن متطلبات ومستلزمات الناس.
- تطور مفهوم العلاقات العامة مع تطور طبيعة المجتمع وطبيعة وسائل الاتصال فيه (فيها تفصيل).

2. ماهية العلاقات العامة:

- (1) هي الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتعديل الاتجاهات وتحديد خطط وسياسات المؤسسات بما يتفق مع مصلحة الجمهور، وتنفيذ البرامج الهادفة بهدف توطيد ثقة الجمهور مع المؤسسة وكسب رضاه.
- (2) مسؤوليات وأنشطة الأجهزة المختلفة في الدولة، سياسة واقتصادية واجتماعية وعسكرية للحصول على ثقة وتأثير جمهورها الداخلي والخارجي وذلك بالأخبار الصادقة والأداء النافع في جميع مجالات العمل، وفقا للتخطيط العلمي والسلمي.
- (3) النشاط المخطط الذي يهدف الى تحقيق الرضا، والتفاهم المتبادل بين المؤسسة أو المنظمة وجمهورها سواء داخليا أو خارجيا، من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية.

3. أنواع العلاقات العامة:

- (1) العلاقات العامة التجارية: المنتج /المورد/ المستهلك/ المنافس/ الأسواق.
- (2) العلاقات العامة الصناعية: المؤسسة/ العمال/ المحيط الخارجي.
- (3) العلاقات العامة الإدارية: المؤسسة/ الفروع/ المؤسسة الأم/ الإدارة/ الجمهور.
- (4) العلاقات العامة في نواحي أخرى: المؤسسات الاجتماعية والخيرية والصحية..... الخ.

4. الخصائص المميزة للعلاقات العامة:

- الاتصال هو أساس العلاقات العامة مع جماهيرها
- تعتمد العلاقات العامة في نشاطها على الاعلام ونشر الحقائق واحترام فئات الجماهير التي تتعامل معها.
- تستخدم العلاقات العامة في (التواصل) و(الاتصال) مع جماهيرها كافة الوسائل أو أشكال الاتصال الممكنة والمتاحة.
- تعتمد العلاقات العامة في تحقيق أهدافها وأوجه نشاطها على الأسلوب العلمي الذي يعتمد على الدراسة وإجراء البحوث المستمرة وكذلك اعداد الخطط والبرامج والتقييم المستمر لنتائج الأداء في ضوء معايير معينة.

5. أهمية العلاقات العامة:

(1) في المجال الصناعي:

- انتاج سلع متعددة، وايصالها لجميع المستهلكين
- القيام بعمليات صناعية ترتبط بالعديد من الموردين والمنشآت الأخرى المتعاونة معها.
- امداد المنشآت الصناعية باحتياجاتها المختلفة
- لها دور مهم في ربط جمهور المنشآت من موظفين وعمال المنشأة نفسها، والعمل على زيادة حبهم وولائهم لها.

(2) في مجال الخدمات:

العلاقات العامة في المنشأة الخدماتية أكثر أهمية منها للمنشآت الصناعية في الوقت الذي تسوء فيه بين المنشأة الصناعية والمستهلكين فأنهم يستمرون في شراء سلعها لأنهم مضطرون، أما المنشأة الخدماتية فقد لا تستمر لوجود بدائل عديدة يسهل التعامل معها.

6. أهداف العلاقات العامة:

- تغيير اتجاهات الأفراد نحو المنظمة وأنشطتها وهذا ينعكس على زيادة المبيعات المحتملة للشركة.
- جعل الأفراد أو الجمهور أكثر إدراكا لمنتجات الشركة والأنشطة التي تقوم بها، وتعزيز مكانة علاقتها التجارية.
- رسم صورة إيجابية في المنظمة لدى المجتمع والأطراف الأخرى وانسجامها مع فلسفة ورسالة المنظمة.
- بناء علاقة متينة وقوية مع وسائل النشر والاعلان والأعلام المختلفة لكونها المصدر الرئيسي في تفعيل الجانب الترويجي لسلع المؤسسة.
- إشاعة روح الابداع والتواصل مع المجتمع وخلق صورة لديه عنها. والعلاقات العامة لا تكتفي في حدود إيجاد علاقات تأثيرية بل تسعى الى تعزيز تلك العلاقات وتوطيدها مع:
- الحكومة عبر مؤسساتها المختلفة (وزارة، ولايات، مديريات).
- منظمات الأعمال: تجارية، صناعية.....بمختلف مهامها وأحجامها.
- الجامعات ومؤسسات التعليم المختلفة.
- المنظمات الإقليمية والدولية.

7. مبادئ العلاقات العامة:

1. المسؤولية الاجتماعية
2. احترام رأي الفرد
3. عدم إخفاء المعلومات عن الجمهور (داخلي، خارجي).
4. الالتزام بمبادئ الأخلاق السلمية والأخلاق المهنية.
5. اتباع الأساليب العلمية في البحوث
6. العلاقات العامة تبدأ من البيئة الداخلية.

8. الأسس والمهام التي تقوم عليها العلاقات العامة:

- الاخبار والصدق والحقائق
- التنوع والشمول في العلاقات
- التكامل مع الوظائف الأخرى للمنظمة
- الاستمرارية أو الدوام في ممارسة النشاط
- تعدد وتنوع وسائل الاتصال الممكن استغلالها
- التوازن في تخصيص الوقت والجهود الموجهة للجماهير الداخلية والخارجية

9. مهام العلاقات العامة:

- بالنسبة للإعلان.
 - بالنسبة للدعاية.
 - بالنسبة للإعلام.
- شرح + تفصيل

10. مهام العاملين بالعلاقات العامة:

- الاتصال بالأفراد والمؤسسات التي لها صلة بالمنشأة ودراسة ومعرفة وجهات النظر، لتأخذها الإدارة بالحسبان في رسم واعداد السياسات
- تقديم النصح الى إدارة المنشأة حول الطرق والوسائل الخاصة وبعض السياسات والقرارات المنشأة بطريقة تؤدي الى كسب أقصى قبول عام ممكن من الجمهور.

