

## إدارة العلاقات العامة واستراتيجيات التعامل مع الأزمات إعلامياً

عمان 04 / 09 – 08 / 09 / 2016

### الأهداف العامة:-

- ✓ التعرف على المفهوم الشامل والمعاصر لإدارة العلاقات العامة ومدى أهميتها في تطوير المؤسسة
- ✓ التعرف بمبادئ وخطوات التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة وكيفية تطبيقها ومقاييس النجاح فيها وإدارتها
- ✓ الربط المتكامل بين أنشطة العلاقات العامة والكفاءة للمؤسسات والأساليب الحديثة في تنظيم إدارة العلاقات العامة
- ✓ التعرف على مفهوم الأزمات وأنواع الأزمات ودورة حياة الأزمة و مراحل خطة التعامل مع الأزمات
- ✓ التعرف بالاتجاهات الحديثة لدور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات والمهارات التخطيطية اللازمة لمواجهة الأزمات والمواد الإعلامية الملائمة في مثل هذه الحالات وكيفية التعامل مع الرأي العام خلال الأحداث المؤثرة
- ✓ الممارسات العملية لإدارة الأزمة إعلامياً خلال مراحل الأزمات، مهارات تحليل وتقييم الأزمات، الاتصال

### المحتويات:-

- ✓ مفهوم العلاقات العامة ودورها في المؤسسات وثقافتها
- ✓ وظائف العلاقات العامة: ( الصفات الأساسية لموظفي العلاقات العامة، تخطيط وتنظيم أنشطة العلاقات العامة، الاتكيت والبروتوكول، التعامل مع وسائل الإعلام)
- ✓ التخطيط الإستراتيجي ودوره للعلاقات العامة
  - المفهوم، المدخلات، قواعد النجاح، فوائد التخطيط الإستراتيجي للعلاقات العامة
  - خطوات وعناصر التخطيط الإستراتيجي - كيفية إعداد خطة إستراتيجية للعلاقات العامة
  - إدارة وتخطيط حملات العلاقات العامة
    - مفهوم الحملات الإعلامية، خطوات أساسية للقيام بأي حملة إعلامية وإدارتها
    - إستراتيجيات التخطيط لبرامج العلاقات العامة
    - مراحل تقييم حملات العلاقات العامة - أسس التقييم السبعة لحملات العلاقات العامة
  - ✓ دور العلاقات العامة في توطيد سمعة المنظمات
    - تكوين صورة ذهنية جيدة عن المنظمة وتدعيم هوية المنظمة وثقافتها
    - ماهية وخصائص الصورة الذهنية والعوامل المؤثرة على تكوين الصورة الذهنية

#### ✓ إدارة الأزمات

- مفهوم الأزمة: الأنواع / التصنيفات / تتباين ردود الأفعال / العوامل المؤدية الى نشوبها)
- مراحل الأزمات (ما قبل الأزمة، إدارة الأزمة، ما بعد الأزمة) والوصايا العشر للتعامل معها
- دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات
- ✓ عناصر وأعضاء فريق إدارة الأزمات
- ✓ متطلبات خطة إدارة الأزمات إعلامياً ( تحديد أهداف مواجهة الأزمة، مراحل إدارة الأزمة، المبادئ الأساسية في إدارة الأزمة، التعامل مع الإعلام خلال الأزمة)
- ✓ الشروط الواجب توافرها في الرسائل الإعلامية خلال الأزمات
- ✓ التعامل مع الرأي العام أثناء الأزمات
- كيفية اختيار الأشكال الإعلامية الفعالة أثناء الأزمات
- التدريب على مواجهة أزمة افتراضية (تطبيقات عملية)
- دور الناطق الرسمي في إدارة الأزمات إعلامياً

#### **المستفيدون :**

العاملون في أقسام العلاقات العامة والإعلام، قسم الاتصالات، الناطقين الاعلاميين والمتحدثون الرسميون لوسائل الإعلام، أقسام العلاقات الدولية لكافة القطاعات