

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

المستوى: ثانية ماستر/

قسم العلوم الإنسانية
الاتصال والعلاقات العامة
التاريخ: 2025/01/14
الزمن: 14.30-13.00

امتحان السداسي الأول مادة إعداد و إنتاج مواد العلاقات العامة

س1/ اشرح مايلي: (04ن)

الصورة الذهنية/ العلاقات العامة الرقمية/ الفكرة البرمجية/ المؤثرات الصوتية

س2/ هل جمهور العلاقات العامة يخلف عن جمهور المؤسسة؟ (03ن)

س3/ هناك مجموعة من المهارات التي تساعد في تحسين علاقات القائم بالعلاقات العامة الشخصية والمهنية وزيادة الكفاءة في التواصل والانتاج...اذكرها؟ (05ن)

س4/ أدركت المنظمات اليوم أهمية وسائل الإعلام الجديد أو الرقمي واستثمرها ووظفتها على نحو يخدمها صناعة منه سور حماية وحائظ صد يدافع عن سياساتها ومنجزاتها وحزام أمان لاستقرارها وثباتها ومؤشر يبين حال صورتها وسمعتها؟ كيف ذلك (10 اسطر) (08ن)

بالتوفيق

أستاذة المادة

أ.د/ نوال وسار

الجواب الاول: الشرح(4ن)

***الصورة الذهنية:** الصورة الذهنية هي الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين ، أو نظام معين أم شعب أو جنس بعينه أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة دولية أو محلية ، أو مهنة معينة ، أو أي شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان ، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة و ترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد و اتجاهاتهم وعقائدهم و بغض النظر عن صحة أو عدم صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب فهل تمثل بالنسبة لأصحابها واقعاً صادقاً ينظرون من خلاله إلى ما حولهم و يفهمونه أو يقدرونه على أساسها.

***العلاقات العامة الرقمية:** يُقصد بالعلاقات العامة الرقمية أنها إدارة الاتصال بين المنظمة وجمهورها من خلال استخدام تطبيقات الإنترنت بما تتضمنه هذه التطبيقات من الموقع الإلكتروني والألعاب الإلكترونية وخدمات الرسائل النصية التي تقدم المعلومات عبر الإنترنت، ودمج النصوص والجرافيك والصور ومقاطع الفيديو.

* **الفكرة البرمجية:** تعد أول خطوة لإعداد وإنتاج البرامج الإعلامية المسموعة للعلاقات العامة ويتم اختيارها بناء على الهدف أو الرسالة التي تسعى لإيصالها إلى الجمهور والتأثير بها عليهم. حيث يرتبط نجاح اختيار الأفكار بمدى فهم ومعرفة ممارسي العلاقات العامة للأهداف التي تسعى لتحقيقها، وكذا الأشكال البرمجية التي تتناسب معها وخصائص الجمهور المستهدف من تلك المواد والبرامج. من شروطها: مناسبتها للوسيلة/ملائمتها للمجتمع/ صلاحيتها للتعبير عنها/أن تكون الفكرة هادفة وواضحة.

* **المؤثرات الصوتية:** هي جميع الإضافات الصوتية التي تستخدم في البرامج الإذاعية من غير الكلمة المنطوقة أو الصوت الكلامي الإنساني، ويتمثل دورها في دعم الصوت البشري ومساعدته في إيصال الرسالة الإذاعية.

الجواب الثاني: هناك 3 اجابات محتملة ومقبولة وهي(03ن)

أولاً:

***جمهور المؤسسة:**

جمهور عام يتفاعل مع المؤسسة بشكل مباشر أو غير مباشر، ويشمل كل الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة سواء داخلها أو خارجها.

*** جمهور إدارة العلاقات العامة:**

جمهور مُحدد تستهدفه إدارة العلاقات العامة من خلال أنشطتها الاتصالية، بهدف التأثير عليه، تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، وبناء علاقات إيجابية منهم : الإعلاميين والصحفيين، صناع القرار، المؤثرين، الموظفين للرسائل الداخلية (المجتمع المحلي) بغرض تعزيز المسؤولية الاجتماعية

ثانياً:

1/ جمهور المؤسسة الذي يقصد به الشركاء والحلفاء الاستراتيجيين المحليين والخارجيين الذين تربطهم علاقة

مباشرة مع قيادة المؤسسة، ولا علاقة مباشرة لهم بالجمهور "التشغيلي" للمؤسسة

2/ أما جمهور المؤسسة الأساسي فهم المُشغلين لإنتاج المؤسسة وخدماتها من العملاء والمستفيدين من خدماتها ومنتجاتها ومبادراتها

3/ أما العلاقة العامة فيشمل :

-الشركاء والحلفاء الاستراتيجيين المحليين والخارجيين

-العملاء والمستفيدين من خدمات المؤسسة ومنتجاتها

-الشركات والأشخاص الذين يُقدمون خدمات وتسهيلات لأنشطة وبرامج ومبادرات المؤسسة من خلال علاقاتهم معها مثل (المطابع، الانتاج الفني والتقني على اختلافه، وغيرها).

ثالثاً:

هناك اختلاف الرؤى فهناك من يقول جمهور المؤسسة لا يختلف عن جمهور إدارة العلاقات العامة لان العلاقات العامة تحقق أهداف المؤسسة و جماهيرها فاذن جمهور المؤسسة هو جمهور إدارة العلاقات العامة لذلك الجمهور الي نوعين جمهور داخلي وهو الذي يمثل الجمهور داخل المؤسسة ويمثل كل اداراتها بما فيها إدارة العلاقات العامة

وهناك الجمهور الخارجي الذي يتعامل مع المؤسسة ويستفيد من خدماتها والاختلاف ممكن في استخدام الوسائل الاتصالية داخل المؤسسة وخارجها ...

الجواب الثالث: هناك مجموعة من المهارات التي تساعد في تحسين علاقات القائم بالعلاقات العامة الشخصية والمهنية وزيادة الكفاءة في التواصل والانتاج (05ن)

1. مهارات الاتصال اللفظي (Verbal Communication)

القدرة على التعبير بوضوح من خلال الكلمات. تشمل التحدث المباشر، العروض التقديمية، والمناقشات.

2. مهارات الاتصال غير اللفظي (Non-Verbal Communication)

تشمل لغة الجسد، تعابير الوجه، الإيماءات، ونبرة الصوت. التواصل عبر المظهر أو الوضعية أو التواصل البصري.

3. مهارات الاستماع الفعال (Active Listening)

القدرة على التركيز والاستماع باهتمام. تتضمن إعطاء إشارات تدل على الفهم وطرح أسئلة توضيحية.

4. مهارات الكتابة (Written Communication)

القدرة على التعبير بشكل مكتوب واضح ودقيق. تشمل الرسائل، البريد الإلكتروني، التقارير، أو منشورات التواصل الاجتماعي.

5. مهارات الاتصال المرئي (Visual Communication)

استخدام الصور، الرسوم البيانية، مقاطع الفيديو، والعروض التقديمية لتوصيل المعلومات.

6. التعاطف والذكاء العاطفي (Empathy and Emotional Intelligence)

القدرة على فهم مشاعر الآخرين والاستجابة بفعالية. تساهم في بناء علاقات إيجابية.

7. مهارات التواصل الرقمي (Digital Communication)

القدرة على استخدام أدوات ومنصات التواصل الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، وتطبيقات المراسلة.

8. مهارات التفاوض (Negotiation Skills)

تتعلق بإيجاد حلول وسط بين الأطراف والوصول إلى اتفاق يرضي الجميع.

9. مهارات الإقناع (Persuasion Skills)

التأثير على آراء الآخرين باستخدام الحجج المنطقية والأدلة المقنعة.

10. مهارات إدارة النزاعات (Conflict Management)

التعامل مع الخلافات بطرق فعالة وبناءة لحل المشكلات. تطوير هذه المهارات يساعد في تحسين العلاقات الشخصية والمهنية وزيادة الكفاءة في التواصل.....واخيرا كما يقال المعرفة قوة، لكن التطبيق هو السحر

الجواب الرابع: يجب التطرق الى: (08ن)

*العلاقات العامة التقليدية *العلاقات العامة في ظل انتشار الانترنت والوسائط الرقمية

*خصائص العلاقات العامة الرقمية وصناعة السمعة الرقمية *مزايها وخدماتها للمنشأة (التسويق/ صناعة

المحتوى/ المؤثرين...) *التحديات التي تطرحها في ضوء المنافسة والمخاطر