مفهوم العلاقات العامة:

العلاقات العامة هي من الوظائف الإداريّة التي تُساهم في تعزيز التواصل مع العملاء، وربط طبيعة عمل المنشأة مع الآراء العامة، وتعرف أيضاً، بأنّها النشاط الذي تقوم بهِ إدارة المؤسسة من أجل التعريف بطبيعة عملها للناس، عن طريق استخدام مجموعة من وسائل الاتصال والإعلان المتاحة لتطبيق رؤيتها، وقياس مدى رضا الناس عن الخدمات، أو السلع التي تقدمها لهم، لذلك يجمع مفهوم العلاقات العامة بين الفن، وعلم الإدارة؛ فاختيار الوسيلة المناسبة للتواصل مع الآخرين يُعدّ نوعاً من أنواع الفنون، أمّا دراسته والتعرف عليه من أجل تطبيقه يعد علماً قائماً بذاتهِ. العوامل التي أدت لظهور العلاقات العامة توجد مجموعة من العوامل أدّت إلى ظهور العلاقات العامة، والاستعانة بها كوسيلة من الوسائل الإدارية داخل المنشآت، ومن أهم هذه العوامل: ظهور أساليب الإدارة الحديثة التي تعتمد على تعزيز الحوار، والمشاركة في الرأي كوسيلة مؤثّرة للتعرّف على رأي الموظفين، والعملاء حول طبيعة عمل المؤسسة. تنوع طرق الاستهلاك عند المستهلكين، والتي تحتاج إلى وجود أفكار إبداعيّة جديدة لتحقيق طلبات الجمهور. تطوّر وسائل الاتصالات بين الشركات، والمستهلكين مع الاعتماد على شبكة الإنترنت، ومواقع التواصل الاجتماعي كطرق اتّصال جديدة. نموّ الفكر الاستهلاكي عند الناس؛ بسبب تراكم خبراتهم في المجالات الشرائية مع الوقت. ظهور خدمات، وسلع جديدة لم تكن معروفة مسبقاً، وتحتاج إلى تعريف الناس بها. مبادئ تطبيق العلاقات العامة يعتمد تطبيق العلاقات العامة داخل المنشأة على مجموعة من المبادئ المهمة، وهي: عدم تعارض الأفكار المرتبطة بالعلاقات العامة مع ثقافة وأفكار المجتمع. المحافظة على الصدق، والأمانة في التعامل مع العملاء. الالتزام باحترام كافّة المعلومات الخاصّة والشخصيّة للأفراد الذين يَتعاملون مع الشركة. توفير كافّة الوسائل التي تساعد في رفع المستوى العملي للمنشأة. أهداف العلاقات العامة تسعى العلاقات العامة لتحقيق مجموعة من الأهداف داخل منشآت العمل، ومنها: وضع إستراتيجية تفاعليّة بين المنشأة والعملاء. التواصل الفعّال بين المنشأة والمنشآت الأخرى. توفير وسائل الإعلان المُناسبة للتعريف بالمنشأة في المجتمع الذي توجد فيه. مُتابعة كافة الأخبار التي يتم نشرها حول المؤسسة، أو الشركة، والحرص على التأكد من صحتها. تشجيع التواصل بين كافة المستويات الإدارية لاتخاذ القرارات المناسبة. تطوير الأداء في العمل، من خلال التنسيق بين الإدارة، وكافة الأقسام. وظائف العلاقات العامة يعتمد تطبيق العلاقات العامة على الوظائف التالية: قياس آراء الناس في المجتمع حول استمراريّة المنشأة في عملها. وضع سياسات المنشأة لتتوافق مع رأي العملاء المُستهدفين. الحرص على توفير عروض جديدة تستقطب المزيد من العملاء. المشاركة في اقتراح حلول للمشكلات المجتمعيّة. دعم التنمية الاقتصاديّة المحلية. تشجيع اللامركزية الإدارية، ودعم دور الإدارة المشتركة في اتخاذ القرار. بناء وسائل اتصال مع الوظائف الإدارية الأخرى، وخصوصاً وظيفتي الإنتاج والتسويق.

إقرأ المزيد على موضوع.كوم: <https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9>