

مايك بيرد Mike Beard

# إدارة دائرة العلاقات العامة


Running a Public Relations

Department

المترجم: حسام الدين خضور

عنوان الكتاب: إدارة دائرة العلاقات العامة.

الكاتب: مايك بيرد

الناشر العربي:  SPR AGENCY الأكاڤمية السورية الدولية للتدريب والتطوير

الناشر البريطاني: McGrawHill لمصلحة معهد العلاقات العامة

ترجمة: حسام الدين خضور

الطبعة الأولى: 2008

حقوق الطبع والافتباس والترجمة العربية والنشر محفوظة لـ:



لا يجوز نشر أي جزء من هذا الكتاب أو اختزان مادته بطريقة الاسترجاع أو نقله على أي نحو أو بأي طريقة سواء كانت إلكترونية أو ميكانيكية أو خلاف ذلك (أو استخدامه كمنهج دراسي أو تدريبي) إلا بموافقة الناشر والأكاڤمية السورية الدولية على ذلك كتابةً ومسبقاً.

دمشق- مره فيلات شرقية- شارع الفارابي / ٨٧ P.O.Box 9192 Damascus , Syria

TEL: +963 (11) 6670155

FAX: +963 (11) 6117020

www.sia-sy.net

info@sia-sy.net

## المحتويات

### نبذة عن الكاتب مقدمة

- 1 إدارة من أجل السمعة  
الإدارة الجيدة تفوز بحلفاء  
حقل إدارة جديد  
أثر البيئة التنظيمية  
العمل الإداري على مستويات مختلفة  
التحدي الدولي

- 2 مجالات هذه الفعالية  
تعريف العلاقات العامة  
التواصل المالي  
شؤون الحكومة  
التواصل التسويقي  
التواصل الداخلي  
جمهور آخر للشركات  
العلاقات الجماعية

- 3 تقنيات إدارة المشروع  
إدارة المشاريع الكبرى  
إدارة المشاريع الصغرى  
العمل مع مزوديك  
تقديم خلاصة معلومات للمزودين

إدارة المناسبة  
اختيار عناصر البرامج

#### 4 إدارة عناصر البرنامج

الإعلان والإعلان الصحفي  
الإنتاج السمعي البصري  
وثائق تقديم خلاصة معلومات  
البروشورات  
هوية الشركة  
المعارض والعروض  
المجلات والتقارير الإخبارية والنشرات  
التذكارات والهدايا  
التصوير الفوتوغرافي  
العروض والمؤتمرات وحلقات البحث  
التقرير والحسابات  
الأبحاث  
الرعاية والجوائز  
الموقع على شبكة الإنترنت

#### 5 خطة الدائرة

وضع الإستراتيجية الطويلة الأمد  
الخطة السنوية للدائرة  
خطط العمل الشخصي  
المراقبة وإعداد التقارير  
تداول استراتيجياتك مع زملائك

## 6 | إدارة ميزانيتك

الطريقة العامة

ما يجب أن تتضمنه الميزانية

النفقات الرئيسية

الضبط والمراقبة

الميزانيات الموضوعة حسب التقويم الزمني

التنبؤ بأداء ميزانيتك

التعامل مع الإنفاق خارج الميزانية

## 7 | القيمة المنقولة مقابل المال

التنظيم من أجل القيمة

تحفيز فريقك على ادخار النقود

استخدم الخدمات المجّانية عندما تستطيع

تحقيق القيمة من خلال فريق عملك

تكاليف المكتب

لوائح التوزيع

السوق واستطلاع الرأي

الرعاية والاستضافة المشتركة

تكاليف المؤسسة الاستشارية

البرامج الخلاقة ذات الكلفة الأدنى

تحقيق الحد الأدنى من الكلفة عمل بطولي

## 8 | تشكيل فريق عملك

تقييم الموارد المطلوبة

عامون أم متخصصون؟

مورد خلاق

طاقمك المساعد

التوظيف والاختيار

المؤهلات توظيف طاقم مساعد

برامج استقراء لتوظيفات جديدة

القابلية لعمل العلاقات العامة

## 9 | إدارة الفريق

تطوير أعضاء الفريق

التقييمات: الرواتب والنفقات

التسميات

أسلوب الإدارة

## 10 | إدارة العلاقات الداخلية

رفع التقارير إلى الإدارة العليا

العلاقة مع وظائف الطاقم الأخرى

الضبط والتأثير في مجرى نشاطات العلاقات العامة

فرق العلاقات العامة في الشركة الفرعية

العمل مع إدارة الشركة الفرعية

التنسيق يحقق قيمة مضافة

## 11 | دليل العلاقات العامة

غرض الدليل

مستخدمو دليل العلاقات العامة

محتويات الدليل

عملية الموافقة

إطلاق الدليل  
تصميم الدليل  
الحفاظ على الدليل حياً

## 12 | إدارة العلاقات الخارجية

العلاقات مع الجمهور المستهدف  
مكالمات المبيعات  
مستشارو الشركة  
وسائل الإعلام  
زملاء العلاقات العامة  
الارتباط بالآخرين يحقق قيمة مضافة

## 13 | الإدارة العامة

تقنية المعلومات  
تخزين النسخة الورقية واستردادها  
مكتبة الصور  
توزيع وسائل الإعلام ومراقبتها  
الإجراءات ومعايير الجودة

## 14 | العمل مع مؤسسات العلاقات العامة الاستشارية

المؤسسة الاستشارية عالم مختلف  
أسباب استخدام المؤسسات الاستشارية  
المعايير الأخلاقية والمهنية  
انتقاء المؤسسات الاستشارية وتعيينها  
التكليف الرسمي  
العمل على جعل العلاقة تنجح

## 15 | إدارة عملك المهني أنت بالذات

طموحات مختلفة

متى ينبغي أن تغير وظيفتك

هل ثمة سحر في المشورة؟

ما وراء العلاقات العامة

قيمة الناصحين

المؤهلات العالية الجودة مسألة حاسمة

وكالات التشغيل والعاملين في التوظيف

الجوانب الأخلاقية في إدارة العلاقات العامة

مجموعة القواعد الأخلاقية لمؤسستك

قواعدك الخاصة للأخلاق المهنية

المعايير الأخلاقية في مؤسسات أخرى

معالجة مشكلة أخلاقية ما

**ملحق:** مجموعة تعليم العلاقات العامة: PRET



## نبذة عن الكاتب

مايك بيرد، فيبر، هو مدير التواصل والتسويق في وستباك غروب Wastepack Group ، وهي شركة الخدمات البيئية الأسرع نمواً. وقد شغل منصب مدير التواصل المشترك في شركات دولية رئيسية، بما فيها، تايلور وودرو Taylor Woodrow ولوكاش اندستريز Lucas Industries ، وحمل مسؤولية برامج تغطي كل أنماط الجمهور، مثل علاقات المستثمر وتواصل التسويق، والتواصل الداخلي والعلاقات مع الجهات الحكومية، ولديه أيضاً خبرة في عمل المؤسسات الاستشارية، إذ عمل مديراً لمؤسسة برسن مارستلر في سنغافورة - Burson Marsteller Singapore مدة سنتين. ومايك هو رئيس مجلس إدارة سابق للجنة الدولية في معهد المملكة المتحدة للعلاقات العامة، وكان الخازن الفخري للمعهد عام 1992 وخدم رئيساً له عام 1994. وهو حامل جائزة ممارس العلاقات العامة CERP.



## مقدمة

الحياة مثل العامل في العلاقات العامة، غالباً ما تكون مضطربة! تتطلب دوماً مزيداً من العمل ومزيداً من التقيد بمواعيد دقيقة. ومع ذلك، فإن بيئة منظمة بطريقة حسنة، وممارسين يعملون جيداً وطاقماً مدرباً، يعالج القضايا العادية الأساسية، إضافة إلى مستوى عمل عالٍ، هذه كلها تجعل الحياة أكثر سهولة، بل مسلية.

ينبغي على مدير العلاقات العامة أن يخطط للمستقبل، ويمتلك مهارات في ممارسة العلاقات العامة، ويدير الموارد البشرية والمادية إدارة جيدة ويكون خبيراً في الشؤون الإدارية. يمكنه، بالطبع، أن يستعين بمن يساعده، وهذا جوهر عمل الفريق، لكن لا مبرر على الإطلاق للتكؤ واللامبالاة في أي جانب من جوانب العمل.

وقد أدركت مؤسسات استشارية كثيرة هذه المسائل، وهناك دوائر علاقات عامة كثيرة ذات كفاءات عالية تعمل داخل الشركات. ومع ذلك ثمة القليل من النصائح والإرشادات حول كيفية إدارة مؤسسة استشارية أو إدارة دائرة في شركة بطريقة فعالة.

هذا الكتاب، الذي كتبه مايك بيرد، يعالج موضوع إدارة دائرة داخل شركة بذكاء واقتدار. والكاتب، وهو صاحب الخبرة الغنية في إدارة الدوائر الكبيرة، يقارب هذا الموضوع بطريقة منهجية وأسلوب منطقي؛ يبدأ بنماذج مختلفة من مؤسسات ذات احتياجات متنوعة. ثم ينظر باختصار في مجالات النشاط التي تغطيها العلاقات العامة، وفي مجموعة من التقنيات المستخدمة. ثم يفحص بالتفصيل التخطيط في

الدائرة وإدارة الميزانيات ونقل القيمة مقابل المال. والعاملين وهم في مركز العمل. جزء كبير من هذا الكتاب يشدد على عملية تأليف الفريق وإدارته، وعلى إدارة العلاقات الداخلية والخارجية. ثم هناك عدة أقسام عملية ومفيدة جداً حول وضع دليل علاقات عامة، وحول الإدارة العامة والعمل مع المؤسسات الاستشارية.

وفي النهاية، يرجع مايك إلى التطور الشخصي لمدير العلاقات العامة، وإلى التطوير المهني والمجال الأكثر حيوية للمعايير الأخلاقية، فيصل الكتاب إلى نهاية مناسبة وقوية. هذا الكتاب دليل شامل لإنشاء دائرة علاقات عامة داخل الشركة وإدارتها. إنه يقدم أساساً صلباً يجب البناء عليه من أجل ممارسة علاقات عامة مهنية وفعالة.

محركة السلسلة: **آنا غريغوري**

## الفهرس

|     |  |
|-----|--|
| 9   | نبذة عن الكاتب                             |
| 11  | مقدمة                                      |
| 13  | إدارة من أجل السمعة                        |
| 21  | مجالات هذه الفعالية                        |
| 45  | تقنيات إدارة المشروع                       |
| 57  | إدارة عناصر البرنامج                       |
| 75  | خطة الدائرة                                |
| 83  | إدارة ميزانياتك                            |
| 95  | القيمة المنقولة مقابل المال                |
| 107 | تشكيل فريق عملك                            |
| 123 | إدارة الفريق                               |
| 133 | إدارة العلاقات الداخلية                    |
| 141 | دليل العلاقات العامة                       |
| 149 | إدارة العلاقات الخارجية                    |
| 159 | الإدارة العامة                             |
| 169 | العمل مع مؤسسات العلاقات العامة الاستشارية |
| 183 | إدارة عملك المهني أنت بالذات               |
| 194 | ملحق: مجموعة تعليم العلاقات العامة: PRET   |