

وظائف العلاقات العامة داخل المنظمة:

- 1- تعريف العاملين بجمهور المنظمة وسياستها وأعمالها وأوضاعها المالية.
- 2- خلق صلات وعلاقات قوية بين العاملين في مستوياتهم المختلفة.
- 3- خلق صلات وعلاقات قوية بين العاملين وتؤثر على روحهم المعنوية وإيجاد الحلول لها مثل الخدمات الصحية والاجتماعية والإسكان والنقل.
- 4- الإشباع الأمثل لمجموعة الحاجات الإنسانية لعاملين مثل الحاجة إلى الانتماء وإثبات الذات.
- 5- رفع الروح المعنوية للعاملين من خلال الحوافز المعنوية والبرامج الاتصالية الداخلية للسماح بالمشاركة في العمل وتحديد سياسته.

وظائف العلاقات العامة خارج المنظمة:

1- بناء صورة ذهنية إيجابية عن المنشأة من خلال نظام إعلامي كفؤ يقدم عناصر الصورة المتكاملة.



2- إعلام وشرح وتفسير سياسات المنظمة لجماهيرها ، للعمل على تحقيق التفاهم والتأييد والتوافق بين مصالح الجماهير ومصالح المنظمة وتقوم هذه الوظيفة على عدة معايير:

- أهمية قوى الرأي العام.
- التأثير على الرأي العام للحصول على تأييده.
- مراعاة الصالح العام.
- العلاقات العامة تضع خطط إستراتيجية مقصودة للوصول إلى التأثير الكفء على اتجاهات الجماهير معتمدة على الأساليب العملية في البحوث، التقديم ، الاتصال ، التخطيط.

عمليات العلاقات العامة:

- 1- قياس وتقييم وتفسير اتجاهات الجماهير باستخدام البحوث.
- 2- مساعدة الإدارة في تحديد أهدافها لتحقيق التوافق بين المنظمة وجماهيرها.
- 3- تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة وأهداف ومصالح الجماهير.
- 4- تخطيط وتنفيذ وتقييم البرامج الرامية لكسب رضا الجمهور وتفاهمه.

متطلبات العاملين في العلاقات العامة:

- 1- فهم الاتصال من الناحيتين النظرية والتطبيقية.
- 2- معرفة طرق وأساليب تشكيل الاتجاهات.
- 3- القدرة على التخطيط والتدريب على المهارات الإدارية لقيادة فريق العمل.
- 4- وضع العلاقات العامة في مكانة إدارية مرتفعة تتبع الإدارة العليا مباشرة.
- 5- أهمية العنصر الأخلاقي لممارس العلاقات العامة.
- 6- ضرورة التعرف على رجوع الصدى **feed back** لأنشطة العلاقات العامة (تقويم برامجها) .