



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

المهارات الميدانية لموظفي العلاقات العامة

فكرة الدورة

تتطلب بيئات العمل الحديثة من موظفي العلاقات العامة امتلاك مهارات ميدانية متوازنة تجمع بين الحضور المهني، وسرعة التواصل، وفهم الجمهور، والقدرة على تمثيل المؤسسة في المواقف اليومية والفعاليات والزيارات الرسمية. فالدور الميداني لم يعد مقتصرًا على استقبال الضيوف أو تنفيذ التعليمات، بل أصبح حلقة أساسية في بناء الانطباع المؤسسي وإدارة العلاقات المباشرة مع أصحاب المصلحة.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تطوير قدرات المشاركين في التعامل المباشر مع الجمهور، وتنظيم التفاعل في المواقع، ودعم الفرق الإعلامية والتنظيمية، وإدارة المواقف الطارئة البسيطة دون الإخلال بصورة المؤسسة. كما يتناول البرنامج مهارات البروتوكول العملي، والاتصال اللفظي وغير اللفظي، والتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية أثناء المهام الميدانية.

يوفر البرنامج قيمة تطبيقية واضحة من خلال ربط المفاهيم بمواقف عمل واقعية، بما يساعد المشاركين على أداء أدوارهم الميدانية بثقة وانضباط ووعي أكبر بتوقعات الجمهور والمؤسسة.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تطوير مهارات التواصل الميداني مع الجمهور.
- تنظيم الحضور المهني في المواقع المختلفة.
- تطبيق مبادئ البروتوكول العملي المؤسسي.
- إدارة المواقف الميدانية اليومية بكفاءة.
- تعزيز التنسيق بين فرق العلاقات العامة.
- تمثيل المؤسسة بصورة مهنية متزنة.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية قصيرة لشرح المفاهيم الأساسية.
- تمارين محاكاة لمواقف ميدانية واقعية.
- نقاشات جماعية حول تحديات العلاقات العامة اليومية.
- دراسات حالة مبسطة من بيئات مؤسسية متنوعة.
- تغذية راجعة تطبيقية لتحسين الأداء الفردي.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز فعالية العلاقات العامة الميدانية من خلال:

- تحسين جودة الانطباع المؤسسي المباشر.
- رفع كفاءة التعامل مع الجمهور.
- تقليل الارتباك أثناء المهام الميدانية.
- تعزيز اتساق الرسائل المؤسسية.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- اكتساب ثقة أكبر في التعامل الميداني.
- تحسين مهارات التواصل الشخصي.
- فهم متطلبات التمثيل المؤسسي.
- التصرف المهني في المواقف المتغيرة.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يستفيد من هذا البرنامج العاملون في العلاقات العامة والاتصال المؤسسي ممن يباشرون مهاماً ميدانية أو يتعاملون مباشرة مع الجمهور والضيوف. كما يناسب الموظفين المرشحين لدعم الفعاليات والزيارات والأنشطة المؤسسية.

- موظفو العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- منسقو الفعاليات والزيارات الرسمية.
- موظفو الاستقبال وخدمة الجمهور.
- المشرفون على الأنشطة الميدانية.
- الموظفون المرشحون لأدوار تمثيلية مؤسسية.

اليوم الأول: الدور الميداني لموظف العلاقات العامة

- طبيعة العمل الميداني في العلاقات العامة.
- مسؤوليات الموظف قبل وأثناء وبعد المهمة.
- الفرق بين التواصل المكتبي والتواصل الميداني.
- مبادئ تمثيل المؤسسة أمام الجمهور.
- السلوك المهني والانضباط في بيئات العمل.

اليوم الثاني: مهارات التواصل المباشر مع الجمهور

- أساسيات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- الاستماع النشط وفهم احتياجات المتعاملين.
- إدارة الأسئلة والاستفسارات بصورة مهنية.
- التعامل مع الشخصيات المختلفة في الميدان.
- بناء الانطباع الإيجابي خلال اللقاء الأول.

اليوم الثالث: البروتوكول العملي والاستقبال الميداني

- مفاهيم البروتوكول المرتبطة بالعلاقات العامة.
- استقبال الضيوف والزوار بترتيب مهني.
- تنظيم الحركة داخل مواقع الفعاليات والزيارات.
- التنسيق مع فرق الأمن والتنظيم والاستقبال.
- الاهتمام بالتفاصيل المؤثرة في تجربة الزائر.

اليوم الرابع: إدارة المواقف الميدانية والتحديات اليومية

- رصد مؤشرات التوتر أو الارتباك في الموقع.
- التعامل مع الشكاوى البسيطة بهدوء.
- تصعيد الحالات وفق التسلسل الإداري المناسب.

- الحفاظ على الاتزان عند ضغط العمل.
- حماية الصورة المؤسسية أثناء المواقف المفاجئة.

اليوم الخامس: التنسيق الميداني وتطبيقات عملية

- التنسيق بين العلاقات العامة والإدارات الداعمة.
- توزيع الأدوار أثناء المهام الميدانية.
- استخدام قوائم التحقق قبل التنفيذ.
- محاكاة مواقف ميدانية شائعة.
- استخلاص الدروس وتحسين الأداء المستقبلي.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يوميًا. يبدأ كل يوم بمراجعة موجزة للمفاهيم السابقة، ثم ينتقل إلى عرض تفاعلي للموضوع الرئيسي، يليه تطبيق عملي أو تمرين محاكاة مرتبط ببيئة العلاقات العامة. وتُختتم الجلسات بنقاش موجه يربط المهارات المكتسبة بسياقات العمل اليومية للمشاركين.

course_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء النقاشات، وتنفيذ التمارين العملية، والمشاركة في محاكاة المواقف الميدانية. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة إتمام أو حضور صادرة من AINFCT.

course_key_competencies

- التواصل الميداني الفعال.

- التمثيل المؤسسي المهني.
- البروتوكول العملي.
- إدارة المواقف اليومية.
- التنسيق التشغيلي.
- الوعي بصورة المؤسسة.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com