

دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية

إعداد الباحثة
نهال محمد التويجري

الرقم الجامعي للباحثة
٢٤١٠٠٠٩٧٤

٢٠٢٤ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محتوى الدليل

● صفحة الغلاف

● البسملة

المبحث الأول : المقدمة

المبحث الثاني : منهجية البحث

○ مشكلة البحث

○ أهداف البحث

○ أهمية البحث

○ تساؤلات البحث

○ فروض الدراسة

○ المنطلقات النظرية للدراسة

○ المنهجية وطرق البحث

○ أدوات الدراسة

○ حدود الدراسة

○ مصطلحات الدراسة

● المبحث الثالث : الدراسات السابقة

○ الدراسة الأولى :

دور العلاقات العامة في تنمية الموارد

البشرية .

○ الدراسة الثانية :

إدارة العلاقات العامة .

● المبحث الرابع : المراجع

أهمية العلاقات العامة وتأثيرها في المؤسسات

المقدمة :

تعتبر العلاقات العامة من أهم العناصر التي تشارك في تحسين وتنمية الموارد البشرية في أي مؤسسة أو منظمة أو شركة. فهي تعتبر حلقة الوصل بين المؤسسة والعاملين والمجتمع المحيط بها، حيث تعمل على بناء صورة إيجابية للمنظمة أمام العاملين بها وأمام الجمهور الخارجي، كما تعمل على تعزيز وتحسين العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وتحفيز العاملين بها على تحقيق أهدافهم واغراضهم الشخصية والمهنية.

ظهر مصطلح العلاقات العامة في أواخر القرن التاسع عشر وأصبح منتشرًا بشكل كبير في القرن الموالي له ، تُعتبر العلاقات العامة أمرًا أساسيًا لأي منظمة ، حيث تهدف إلى بناء علاقات قوية مع الجماهير الداخلية والخارجية، وتعزيز سمعتها وصورتها بناءً على الحقائق والمعلومات الصحيحة. بالإضافة إلى ذلك، تهدف العلاقات العامة إلى تعزيز التواصل والتفاهم بين الأطراف المختلفة

داخل المؤسسة وتحقيق التكامل الاجتماعي في المجتمع الحديث.

تساهم العلاقات العامة في ارشاد العمليات التنظيمية داخل المؤسسات والشركات ، وتعزيز الروح الجماعية والانتماء للفريق العامل بها ، مما يؤدي إلى زيادة الانتاج وتحسين أداء الموظفين. كما تعمل على بث روح التعاون والتفاعل بين العاملين داخل الشركة ، وتعزيز الاحترام والثقة المتبادلة بينهم.

يعتبر المجتمع الحديث بسرعه وتوسعه وضخامته مصدراً للعديد من التحديات التي يواجهها الأفراد في التكيف معه. وهنا تأتي دور العلاقات العامة كفلسفة اجتماعية تسعى لحل هذه المشاكل ومساعدة الأفراد على التكيف مع التطورات والتغيرات الاجتماعية بشكل أفضل.

تتطلب المنظمات وسائل علمية مناسبة لفهم احتياجات الأفراد وبناء علاقات متينة معهم. لذلك تعتبر دراسة العلاقات العامة مجالاً حيوياً لتحقيق هذه الأهداف وضمان تحقيق التوازن والتفاهم بين مختلف الجماعات والأفراد في المجتمع.

إلى جانب ذلك، يعتبر الإعلان أحد أهم وسائل الإعلام نظرًا لدوره في تحقيق الإيرادات التي تستخدمه وسائل الإعلام لتمويل أنشطتها المختلفة. يشهد الإعلان تطورات مستمرة على مستوى العالم، وذلك بفضل التقدم التكنولوجي السريع في جميع المجالات.

مع تطور العلاقات العامة والإعلان، ينبغي التنبؤ بظهور عدد من القضايا الخلافية نتيجة للاستمرار في هذا التطور المستمر. في هذا العصر، أصبح الإعلام جزءًا لا يتجزأ من حياة الإنسان، مما دفع الباحثين في مجال الاتصال إلى إيلاء اهتمام كبير لهذا المجال. يعتبر التلفزيون وسيلة اتصال جماهيرية شهيرة، حيث يلعب دورًا هامًا كوسيلة إعلانية.

تتميز وسائل الإعلام بقدرتها على نقل العديد من القيم والعادات والتقاليد من مجتمع إلى آخر، وعلى الرغم من وجود اتجاهات عامة كظهور بعض أفراد المجتمع بشكل سلبي في الإعلانات التجارية، إلا أن هناك أيضًا اتجاهات تؤيد دور الإعلان في النشاط الاقتصادي. يطالب بعض الأفراد بضرورة تقديم الإعلانات بشكل يحترم قيم وعادات المجتمعات التي تستهدفها.

تلعب الإعلانات دورًا هامًا في حياتنا اليومية، حيث تساهم في تعزيز عملية التنمية الاقتصادية وتوفير تمويل لوسائل الاتصال. تأثرت زيادة الإنتاجية وتوزيع المنتجات على نطاق واسع بأهمية الإعلانات.

ولما كان دور العلاقات العامة تصميم وتنفيذ حملات الإعلان والتسويق، وتنظيم الفعاليات الترويجية، وإدارة العلاقات مع وسائل الإعلام، فمن خلال هذه الأنشطة، يمكن أن تعزز الروح الجماعية والفريقية داخل المؤسسة، وتعزز التعاون والتفاهم بين مختلف أقسامها.

كما تنفرد العلاقات العامة بتنوع التطبيقات التي تشملها والنشاطات في كافة أنواع المؤسسات والشركات سواء كانت حكومية أو غير ذلك، وسواء اكانت صناعية أو تجارية أو خدمية. الهدف الرئيسي من العلاقات العامة هو بناء علاقات متينة بين هذه المنظمات والأفراد الذين تتفاعل معهم، بهدف كسب رضا المجتمع بشكل عام.

بالإضافة إلى ذلك، تعتبر العلاقات العامة أداة استراتيجية ولها دور فعال تهدف إلى بناء علاقات ايجابية ومستدامة بين المؤسسات والعاملين والجمهور الخارجي. فهي تعمل على توجيه الاتصالات بين المؤسسة والموظفين بشكل

فعال، وتعزيز التواصل الداخلي والخارجي بينهم لضمان تحقيق أهداف الشركة بشكل أكثر فاعلية. بالاعتماد على هذه استراتيجيات ، يمكن للمؤسسات تحقيق نجاح هائل في تنمية الموارد البشرية وتحقيق أهدافها بشكل أفضل وأكثر فعالية.

إن دراسة أهمية العلاقات العامة ودورها في المؤسسات لهو أمراً ضرورياً لتعزيز الوعي العام بالعلامة التجارية للشركة وتعزيز التفاعل الإيجابي مع المنتجات والخدمات التي تقدمها. ومن هذا المنطلق، يمكن تحديد بعض أهمية العلاقات العامة في المؤسسات على النحو التالي:

١. التسويق: تلعب العلاقات العامة دوراً هاماً في استراتيجيات التسويق للمؤسسة، حيث تعمل على تعزيز العلاقات مع العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

٢. بناء الثقة: تعتبر الثقة أحد أهم العوامل التي تؤثر على نجاح أي مؤسسة، وتعمل العلاقات العامة على بناء الثقة بين المؤسسة والجمهور المستهدف من خلال التواصل الفعال والشفاف.

٣. بناء السمعة: فهي وسيلة فعالة لبناء سمعة جيدة

للمؤسسة وتعزيز صورتها الإيجابية في اذهان الناس

٤. تعزيز العلاقات: تساعد العلاقات العامة في تعزيز

العلاقات مع العملاء والشركاء التجاريين والمجتمع

المحلي، مما يساهم في تحقيق التعاون والتفاهم

المشترك.

٥. تحقيق الأهداف: تساهم العلاقات العامة في تحقيق

أهداف المؤسسة وزيادة الوعي بالعلامة التجارية

والمنتجات والخدمات التي تقدمها.

أصبحت قضية الموارد البشرية تشغل مركز الصدارة

في اهتمام العالم المعاصر، حيث تُعتبر أساسية للتنمية

الاقتصادية والاجتماعية في أي مجتمع. الاستثمار في

الموارد البشرية أصبح يُعتبر استثماراً ضرورياً ومربحاً

على المدى الطويل.

تؤكد أهمية الإنسان بوضوح جاء بعد صدور "ثورة الأمم"

للمفكر البريطاني آدم سميث في عام ١٧٧٦م. وقد اعتبرت

هذه الثورة أحد التطورات الرئيسية التي أدت إلى الاعتراف

بأهمية دور الإنسان في جميع المجالات. حيث أشار سميث

إلى أن قدرات سكان أي دولة تُعتبر جزءاً من ثروتها.

وأكد جون ستيورات هذا المفهوم في كتابه "مبادئ الاقتصاد السياسي" عام ١٩٠٩م، وأكد الفرد مارشال على أهمية رأس المال البشري والاستثمار في التعليم في كتابه "مبادئ الاقتصاد" عام ١٩٣٠.

يؤكد العديد من الخبراء على أن البداية الحقيقية للاهتمام بالاقتصاديات التعليمية تكمن في رأس المال البشري. إن آدم سميث وجميع الفلاسفة المذكورين يشير إلى أهمية تحقيق التوازن بين العنصر البشري والاقتصاد لضمان التنمية المستدامة.

في بداية الستينات من القرن الماضي، قدم ثيودور شولتز محاضراته حول أهمية استثمار رأس المال البشري في عام ١٩٦٠ أمام الجمعية الاقتصادية الأمريكية.

أشار شولتز إلى أن الاستثمار في الإنسان يعتبر من أهم أنواع الاستثمار الذي يمكن أن يجلب العديد من الفوائد الكمية والنوعية للاقتصاد. وأكد أن هذا الاستثمار لا يقل أهمية عن الاستثمار في أي مورد اقتصادي آخر، خاصة مع تقدم التكنولوجيا التي تتطلب مهارات وقدرات خاصة.

وبين شولتز أن التحديات التي يواجهها العصر تتطلب إعداد الإنسان بشكل جيد وتوفير التعليم والتدريب اللازمين له. فاستثمار العقول والكفاءات البشرية يعتبر الأمثل في هذا العصر، حيث أن رأس المال البشري يجب أن يكون قادراً على التعامل مع التحديات والتطورات التكنولوجية، وإلا سيواجه التخلف والتهميش اقتصادياً وثقافياً.

لذلك، يأتي هذا النوع من الاستثمار ضمن مفهوم التنمية البشرية الذي يعتبر أهم من مفاهيم التنمية الاقتصادية العادية، حيث يرتبط بنوعية حياة الفرد وقدرته على اكتساب المعرفة والاستفادة من الموارد البشرية والخدمات اللازمة له.

يشهد العالم اليوم انتشار مفهوم التنمية المستدامة بشكل كبير، حيث يُستخدم في العديد من السياقات الدولية. يأتي ذلك ليجد مكانه بين مفاهيم أخرى مثل العولمة، التنمية البشرية، وصراع الحضارات.

يُعتبر تقرير مستقبلنا المشترك الصادر عن اللجنة العالمية للتنمية والبيئة عام ١٩٨٧ أول من أشار إلى هذا المفهوم بشكل رسمي. تم تشكيل اللجنة بهدف مواصلة النمو

الاقتصادي العالمي دون الحاجة إلى إجراء تغييرات جذرية في بيئة النظام الاقتصادي العالمي.

بناءً على ما تم ذكره، يمكن القول إن العلاقات العامة تعتبر عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات وإدارة مواردها البشرية وتحقيق أهدافها بشكل فعال، ولذلك يجب على كل مؤسسة الاهتمام بوضع استراتيجيات علاقات عامة فعالة تساهم في تعزيز العلاقة بين المؤسسة والجمهور المستهدف وبناء سمعة جيدة لها في السوق.

من خلال ما سبق يمكن استنتاج ما تناقشه هذه الورقة البحثية وهو اكتشاف دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية وكيفية تحقيق النجاح والاستدامة من خلال بناء علاقات قوية ومستدامة مع الجمهور. سنحاول من خلال هذا البحث تسليط الضوء على أهمية تطبيق استراتيجيات العلاقات العامة في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز التواصل الفعال مع الجمهور المستهدف والتوصل إلى الدور الفعال الذي تقدمه العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية لدى المؤسسات والشركات.

المبحث الثاني

منهجية الورقة البحثية

مشكلة البحث :

شهدت مجال العلاقات العامة تطورًا كبيرًا على مر العصور، حيث كانت تلك العلاقات جزءًا لا يتجزأ من حياة الإنسان وتفاعلاته مع الآخرين. ومع تطور المجتمعات وزيادة احتياجاتها، أصبحت العلاقات العامة مجالًا مهمًا يدرس في الجامعات والمعاهد، ويُعتبر أساسيًا لنجاح أي مؤسسة تسعى للثبات والنمو.

وبعد الحرب العالمية الثانية، أصبحت إدارة العلاقات العامة ضرورة لأي مؤسسة ترغب في بناء سمعتها وكسب ثقة الجمهور المستهدف. فهي تعتبر جزءًا أساسيًا في هيكليّة أي مؤسسة، حيث تسهم في بناء علاقات طيبة وثقة متبادلة بين الإدارة والجمهور. ولا يمكن تحقيق هذه العلاقات إلا من خلال تضافر الجهود وتحديد المسؤوليات والمهام التي تقع على عاتق العاملين في المؤسسة.

ومن أهم أهداف العلاقات العامة في العصر الحالي هو تطوير الموارد البشرية واستغلال إمكانياتها بشكل أمثل، من أجل تحسين الأداء وزيادة الثقة والإنتاجية. فالعاملون في المؤسسة هم العنصر الحيوي الذي يحدد نجاحها ويساهم في تحقيق أهدافها وبناء هويتها. ومن هنا، يجب على إدارة العلاقات العامة توجيه جهودها نحو تعزيز روح العمل وتحفيز العاملين لتحقيق أقصى درجات الإنتاجية.

كما يعد دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية موضوعاً مهماً وحيوياً يستحق البحث والدراسة، حيث تعتبر من العناصر الأساسية التي تساهم في نجاح أي منظمة أو شركة، وتلعب دوراً حيوياً في تنمية وتطوير الموارد البشرية.

ومن أهم المشكلات التي تتناولها هذه الورقة البحثية هي ضعف الوعي بأهمية دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية. فقد يعتبر البعض أن العلاقات العامة تقتصر على العلاقات الخارجية فقط، دون أن يدركوا أهمية تلك العلاقات في تحسين العلاقات الداخلية داخل المنظمة وتعزيز الروح الجماعية والانتماء للشركة.

علاوة على ذلك، قد يكون هناك تحدي في قياس تأثير دور العلاقات العامة على تنمية الموارد البشرية بشكل كفاء ودقيق. فقد يكون من الصعب تحديد العوامل التي يمكن ربطها بشكل مباشر بتحسين الأداء وزيادة الكفاءة والإنتاجية للموظفين نتيجة لتأثير العلاقات العامة.

التحديات في تحليل التكاليف والفوائد المرتبطة بتنمية الموارد البشرية من خلال العلاقات العامة. فقد يكون من الصعب تحديد قيمة استثمارات الشركة في هذا المجال ومدى تأثيرها الفعلي على تحسين الأداء وتطوير الموارد البشرية.

لذلك، فمن المفيد توجيه البحث نحو دراسة تأثير دور العلاقات العامة على تنمية الموارد البشرية بشكل شامل ، وتحليل العوامل المؤثرة على هذا التأثير بشكل دقيق، بالإضافة إلى تقدير التكاليف والفوائد المرتبطة بهذه العملية. من خلال ذلك، سيتمكن الباحثون من توجيه الجهود نحو تحسين وتطوير دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية بشكل فعال ومستدام.

أهداف البحث :

يعد البحث عن دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية امرا في غاية الأهمية حيث يهدف إلى فهم كيف يمكن لإدارة العلاقات العامة تحقيق أهداف الموارد البشرية في المؤسسة. وتشمل الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال العلاقات العامة في تطوير الموارد البشرية ما يلي:

١. تعزيز الاتصال والتواصل: يعتبر دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية تعزيز الاتصال والتواصل بين الموظفين وإدارة المؤسسة. فبفضل جهود العلاقات العامة يمكن تحسين التواصل بين الأفراد وتعزيز الروح الجماعية والفريقية داخل المؤسسة.

٢. بناء صورة إيجابية للمؤسسة: تلعب العلاقات العامة دورًا حيويًا في بناء صورة إيجابية للمؤسسة في أذهان الموظفين. فعندما يشعرون الموظفون بأن المؤسسة تهتم بعلاقاتها العامة وتقدرهم، يزيد ذلك من انتمائهم وولائهم للمؤسسة.

٣. تعزيز الثقة والولاء: من خلال بناء علاقات جيدة مع الموظفين، يمكن للعلاقات العامة تعزيز الثقة والولاء

للمؤسسة. وهذا يساهم في تقليل معدل الانصراف وزيادة مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين.

٤. تحفيز وتطوير الموارد البشرية: تعتبر العلاقات العامة وسيلة فعالة لتحفيز وتطوير الموارد البشرية داخل المؤسسة. فعندما يشعر الموظفون بأنهم محور اهتمام الإدارة ويتلقون الدعم والتشجيع، يزيد ذلك من إنتاجيتهم وكفاءتهم في العمل.

٥. إدارة الأزمات والصراعات: يمكن للعلاقات العامة أن تلعب دورًا حيويًا في إدارة الأزمات والصراعات داخل المؤسسة. وبفضل استراتيجيات العلاقات العامة يمكن تهدئة الأوضاع وحل النزاعات بشكل سلس وفعال.

٦. تعزيز الهوية المؤسسية: يعتبر دور العلاقات العامة أحد العوامل الرئيسية في بناء وتعزيز الهوية المؤسسية، والتي تساهم في جذب المواهب والحفاظ عليها. بهذه الطريقة، يمكن للعلاقات العامة أن تساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف تنمية الموارد البشرية في المؤسسة وتعزيز العلاقة بين الموظفين والإدارة.

أهمية البحث :

يعد دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية موضوع يستحق البحث والدراسة بشكل مفصل نظراً لأهميته الكبيرة في تحقيق أهداف المؤسسات وتطوير العمل الإداري والتنظيمي. فالعلاقات العامة تعتبر جزءاً أساسياً من استراتيجية الإدارة الحديثة، حيث تهدف إلى بناء علاقات إيجابية ومستدامة مع جميع أطراف المؤسسة سواء كانوا موظفين أو عملاء أو شركاء أو مجتمع محلي. لذلك يمكن تلخيص أهمية البحث فيما يلي :

١. تعزيز التواصل الداخلي داخل المؤسسة:

فالعلاقات العامة تلعب دوراً حيوياً في توجيه وتوجيه الموظفين وتعزيز التفاعل بينهم وبين الإدارة. ومن خلال تنفيذ برامج تواصل فعالة، يمكن للعلاقات العامة تعزيز روح الفريق وتعزيز الانتماء للمؤسسة، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل.

٢. استخدام العلاقات العامة لتعزيز سمعة المؤسسة

وجذب المواهب البشرية المؤهلة :

فبناء سمعة إيجابية للمؤسسة يساهم في جذب الموظفين الموهوبين والمؤهلين والحفاظ عليهم، حيث يرتبط سمعة

المؤسسة بشكل مباشر بقدرتها على جذب الكوادر البشرية المميزة.

٣. استكشاف كيفية استخدام العلاقات العامة لتعزيز التفاعل مع المجتمع المحلي وبناء شراكات استراتيجية مع الجهات الخارجية:

فالتواصل الجيد مع المجتمع المحلي والشركاء الخارجيين يساهم في تحقيق التنمية المستدامة وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل.

٤. إدارة الأزمات والسلبيات:

حيث تعتبر العلاقات العامة أداة فعالة في إدارة الأزمات والتحكم في السلبيات التي قد تواجه المؤسسة، حيث تساهم في التواصل الفعال مع الجمهور وتقديم الشرح والتوضيح اللازم للمواقف الصعبة.

٥. تعزيز الروح الإيجابية داخل المؤسسة :

تلعب العلاقات العامة دوراً مهماً في تعزيز الروح الإيجابية داخل المؤسسة وتحفيز الموظفين على تحقيق أهدافهم وتطوير قدراتهم، مما يساهم في تعزيز الإنتاجية وتحقيق النجاح والتميز.

بهذا الشكل، يمكن القول إن بحث عن دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية يعتبر موضوعاً هاماً ومثيراً للاهتمام، حيث يمكن من خلاله فهم أهمية العلاقات العامة في تطوير وتحسين أداء المؤسسات وتحقيق النجاح المستدام.

تساؤلات البحث :

يعتبر دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية بحثاً مهماً يثير العديد من التساؤلات والاستفسارات. حيث يتمحور البحث حول كيفية يمكن لإدارة العلاقات العامة أن تسهم في تحسين الأداء العام للموظفين وتعزيز الروح المعنوية داخل المؤسسة. لذلك يمكن تلخيص تساؤلات البحث فيما يلي:

١. كيف يمكن لإدارة العلاقات العامة أن تعزز التواصل

الفعال بين الموظفين والإدارة؟

٢. ما هي أفضل السبل لتعزيز الثقة والتعاون بين

العاملين في المؤسسة من خلال استراتيجيات العلاقات

العامة؟

٣. كيف يمكن لبرامج تدريب العلاقات العامة أن تساهم

في تطوير مهارات وقدرات الموظفين؟

٤. ما هي أهمية بناء علاقات إيجابية مع وسائل الإعلام والجمهور في تعزيز سمعة المؤسسة وجذب المواهب الجديدة؟

٥. كيف يمكن لإدارة العلاقات العامة أن تساهم في تعزيز الولاء والانتماء للموظفين للمؤسسة وبالتالي تقليل معدلات الانتقال بين الشركات؟

٦. ما هي أفضل الطرق لقياس فعالية استراتيجيات العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية وتحسين أداء الموظفين؟

٧. كيف يمكن لبرامج التواصل الداخلي أن تعزز التفاعل والتفاهم بين مختلف الأقسام والفروع داخل المؤسسة؟

٨. كيف يمكن للعلاقات العامة أن تساهم في تحقيق أهداف التسويق وزيادة المبيعات للمؤسسة؟

٩. ما هي أهمية بناء علاقات جيدة مع وسائل الإعلام وكيف يمكن للعلاقات العامة أن تدعم هذه العلاقات؟

١٠. كيف يمكن للعلاقات العامة أن تلعب دوراً في حل الأزمات وإدارة الأزمات التي قد تواجه المؤسسة؟

١١. كيف يمكن للعلاقات العامة أن تساهم في تعزيز الروح الإيجابية داخل المؤسسة وزيادة رضا الموظفين؟

١٢. ما هي أهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إطار استراتيجية العلاقات العامة للمؤسسات

هذه بعض التساؤلات التي يمكن أن يتناولها البحث ويمكن للإجابة على هذه الأسئلة أن تساهم في فهم أفضل لكيفية استخدام استراتيجيات العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين وتعزيز النجاح والاستدامة في المؤسسة.

المنطلقات النظرية للدراسة :

تتنوع المنطلقات النظرية التي تدعم دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية ، ومن بين هذه المنطلقات:

١. نظرية الاتصال: تعتبر العلاقات العامة أحد أهم وسائل التواصل والاتصال في المؤسسات، حيث تساهم في بناء جسور التواصل بين الإدارة والموظفين وتحفيزهم على تحقيق الأهداف المشتركة.

٢. نظرية السلوك التنظيمي: تساهم العلاقات العامة في تحفيز الموظفين وتعزيز روح الفريق والانتماء للمؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

٣. نظرية التنمية البشرية: تعتبر العلاقات العامة وسيلة لتطوير وتنمية مهارات وقدرات الموظفين من خلال توفير

بيئة عمل إيجابية وداعمة تساعد على تحقيق إمكاناتهم الكاملة.

٤. نظرية القيادة والإدارة: تلعب العلاقات العامة دوراً هاماً في بناء العلاقات الإيجابية بين القادة والمرووسين، وتعزيز الثقة والاحترام المتبادل، مما يسهم في تحفيز الموظفين وتعزيز الروح الجماعية.

٥. نظرية التسويق الداخلي: تعتبر العلاقات العامة وسيلة لتسويق الفكرة الإيجابية للمؤسسة داخلياً وخارجياً، وبالتالي تسهم في جذب المواهب والكفاءات وتحسين سمعة المؤسسة وجذب العملاء والشركاء التجاريين.

٦. النظرية الاقتصادية: تشير العديد من الدراسات إلى أن الاستثمار في العلاقات العامة يمكن أن يؤدي إلى زيادة القيمة المضافة للمؤسسة وزيادة الربحية على المدى الطويل. فعندما تكون المؤسسة لديها صورة إيجابية في عقول العملاء والمستهلكين، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى زيادة المبيعات وتحسين سمعة العلامة التجارية.

٧. النظرية السياسية: تشير العديد من الدراسات إلى أن العلاقات العامة تلعب دوراً مهماً في تحقيق أهداف سياسية

للمؤسسة، مثل تحقيق التأثير والنفوذ والتأثير على صنع القرارات. وبالتالي، فإن الاستثمار في العلاقات العامة يمكن أن يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها السياسية بشكل أكثر فعالية.

٨. النظرية الاجتماعية: تعتبر العلاقات العامة وسيلة لبناء وتعزيز علاقات إيجابية مع مختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الموظفين والعملاء والمستثمرين والحكومة ووسائل الإعلام والمجتمع المحلي. ومن خلال بناء هذه العلاقات، يمكن للمؤسسة تحقيق أهدافها الاجتماعية والإنسانية بشكل أفضل.

بناءً على ما تم ذكره، يمكن القول بأن دراسة دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية تعتبر أمراً أساسياً لتحقيق النجاح والاستدامة في العمل، وتطوير القدرات والمهارات اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل.

المنهجية وطرق البحث :

تعتمد المنهجية وطريق البحث لهذه الدراسة على عدة خطوات تساعد في تحقيق أهداف الدراسة وفهم الظاهرة

بشكل عام. سنقوم هنا بتحديد المنهجية وطريق البحث لهذا الموضوع بالتفصيل:

١. تحديد المشكلة:

يتم في هذه الخطوة تحديد مشكلة البحث والتي تتعلق بدور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية. يمكن تحديد المشكلة من خلال استعراض الأدبيات السابقة والتحليل النقدي للموضوع.

٢. تحديد الأهداف:

في هذه الخطوة نقوم بتحديد الأهداف الرئيسية والفرعية المرغوب في تحقيقها من خلال البحث.

٣. وضع الإطار النظري:

يتم في هذه الخطوة تحديد النظريات والمفاهيم التي ستستند إليها الدراسة. يمكن الاعتماد على مفاهيم العلاقات العامة وأهميتها في بناء العلاقات الإيجابية مع الجمهور وتعزيز التفاعل بين المؤسسة والمجتمع ودورها في تعزيز وتنمية الموارد البشرية

٦. تحديد الطريقة البحثية:

حيث يتم اختيار الطريقة البحثية المناسبة للدراسة .

أدوات الدراسة :

نحتاج لإجراء بحث دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية الى استخدام العديد من الأدوات والمصادر لضمان الحصول على معلومات دقيقة وشاملة. من بين الأدوات التي يمكن استخدامها في هذا البحث:

١. الطرق الإلكترونية: يمكن استخدام المواقع الإلكترونية والمدونات والمنتديات للبحث عن معلومات وآراء حول العلاقات العامة ودورها في المؤسسات.

٢. المراجع الأكاديمية: يمكن البحث في المقالات العلمية والأبحاث السابقة التي تناولت موضوع العلاقات العامة ودورها في المؤسسات.

٣. الكتب: يمكن البحث في الكتب التي تناولت موضوع العلاقات العامة ودورها في المؤسسات. يمكن العثور على هذه الكتب في المكتبات العامة والجامعية، ويمكن أيضاً شراؤها عبر الإنترنت.

باستخدام هذه الأدوات والمصادر، يمكن إعداد بحث شامل حول دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية.

حدود الدراسة :

يعد تحديد حدود الدراسة لهذا البحث أمرًا في غاية الأهمية حيث يمكن ان تشمل المنظمات والمؤسسات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية .

مصطلحات الدراسة :

التعريف بالعلاقات العامة :

يمكن تعريف العلاقات العامة بأنها عملية تخطيط وتنفيذ استراتيجيات لبناء وتعزيز العلاقات بين المؤسسة أو الشركة والجمهور المستهدف، سواء كان ذلك الجمهور عملاء، مستثمرين، موظفين، أو مجتمع المجتمع. تهدف العلاقات العامة إلى تعزيز سمعة المؤسسة، وزيادة الوعي بالعلامة التجارية، وتحافظ على علاقة إيجابية مع الجمهور المستهدف. تعتمد العلاقات العامة على استخدام وسائل الإعلام، والاتصالات، والأحداث لتحقيق أهدافها.

التعريف بالتنمية :

التنمية هي عملية تحقيق التقدم والتحسين في مجموعة متنوعة من المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية. تهدف عملية التنمية إلى تحسين جودة حياة الأفراد

والمجتمعات من خلال تعزيز النمو الاقتصادي، وتوفير الفرص الاقتصادية، وتعزيز العدالة الاجتماعية، وتعزيز الديمقراطية، وحماية البيئة، وتعزيز الثقافة والتعليم والصحة. تعتبر التنمية عملية مستدامة تهدف إلى تحقيق التوازن بين الاحتياجات الحالية والاحتياجات القادمة للأجيال القادمة.

التعريف بالموارد البشرية :

تشير إلى الموظفين والعمال في منظمة معينة، وتعتبر هذه الموارد هي العنصر الأساسي والأهم في تحقيق أهداف المنظمة. تشمل الموارد البشرية جميع الأفراد الذين يعملون في المنظمة، وتشمل وظائفهم، مهاراتهم، قدراتهم، وتطورهم المهني. وظيفة إدارة الموارد البشرية تتضمن توظيف الموظفين المناسبين، تدريبهم وتطويرهم، وإدارة علاقات العمل بينهم وبين الإدارة. تهدف إدارة الموارد البشرية إلى تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال.

التعريف بإدارة الموارد البشرية :

إدارة الموارد البشرية هي عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنفيذ ورصد وتقييم وتطوير السياسات والبرامج

والممارسات التي تركز على الحصول على وتطوير وإدارة الموارد البشرية في المنظمة بطريقة تدعم تحقيق أهدافها. تتضمن إدارة الموارد البشرية مجموعة واسعة من الأنشطة والمهام مثل توظيف واختيار وتدريب وتطوير الموظفين، وإدارة الأداء والتقييم، وتحفيز العمال، وإدارة العلاقات العمالية، وتخطيط الحاجة للعمالة، وتنمية القيادة والإدارة، وإدارة التغيير والابتكار، وإدارة الأجور والمزايا، وغيرها من الجوانب التي ترتبط بإدارة العنصر البشري في المنظمة.

التعريف باستراتيجيات العلاقات العامة :

استراتيجيات العلاقات العامة هي الخطط والأساليب التي تستخدمها الشركات والمؤسسات لبناء وتعزيز علاقاتها مع الجمهور والمجتمع والإعلام

المبحث الثالث

الدراسات البحثية السابقة

الدراسة الأولى : دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية

تحدث هذه الدراسة المعده بواسطة كل من بوناب أمينة ، بويده حدة ، قيراطي مروة للعام الجامعي ٢٠١٦، ٢٠١٧ والتي تناولت الحديث عن ما يلي:

مواجهة العديد من المؤسسات في الوقت الحالي تحديات في بيئة العمل، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بدور العلاقات العامة كوسيلة أساسية لتطوير الموارد البشرية كقوة دافعة لأنشطة المؤسسة. تسعى العلاقات العامة إلى تحقيق هذا الهدف من خلال تحفيز وتدريب الموظفين لتعزيز أدائهم وزيادة انتمائهم وولائهم، بهدف تحسين سمعة المؤسسة وصورتها.

تتناول هذه الدراسة دور العلاقات العامة في تنمية الموارد البشرية، من خلال دراسة ميدانية شملت ٥٤ فرداً في رئاسة جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمية. تم في هذه الدراسة تحليل الأساليب التي تستخدمها العلاقات العامة في تنمية

الموارد البشرية، وذلك من خلال استخدام استمارة بحث واختبار الفرضيات المدروسة.

ركزت هذه الدراسة على أهمية دور العلاقات العامة والموارد البشرية في المؤسسة المدروسة، وسعت للإجابة على الأسئلة حول العلاقة بين نشاط العلاقات العامة والموارد البشرية داخل الجامعة، وكيف يمكن للعلاقات العامة المساهمة في تنمية الموارد البشرية. اعتمدت الدراسة على إطار نظري متخصص في العلاقات العامة وتنمية الموارد البشرية لتحليل وتفسير النتائج.

وتختتم الدراسة بتقديم بعض التوصيات لتحسين تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة المدروسة، وذلك من خلال مراعاة النتائج التي توصلت إليها.

الدراسة الثانية : إدارة العلاقات العامة

تناولت هذه الدراسة موضوع إدارة العلاقات العامة بشكل شامل، حيث أكدت على أهمية تسليط الضوء على هذا المجال كنشاط إبداعي وخلاق، وشرحت مفهومه وأهميته، بالإضافة إلى مناقشة مختلف المواضيع المتعلقة به.

لاحظنا زيادة الاهتمام بمجال العلاقات العامة نتيجة لوعي الأفراد والمنظمات بأهمية الحصول على المعلومات التي تساهم في تعزيز مواقعهم كمستهلكين أو مستفيدين من الخدمات. ومع تزايد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ازدادت أهمية دور العلاقات العامة في تسهيل الوصول إلى المعلومات. وقد تم إصدار العديد من القوانين والتشريعات التي تكفل حق الأفراد في الحصول على المعلومات.

كما تناولت الدراسة الاتجاهات الجديدة والطرق المثيرة للجدل والتحولات المهنية والأكاديمية في مجال العلاقات العامة، بالإضافة إلى الأطر النظرية والبحوث والاستراتيجيات والتخطيط الاستراتيجي والتكتيكات وكيفية إدارة الأزمات واتخاذ القرارات وقياس النتائج.

المبحث الرابع

المراجع

1. <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/3272>
2. https://jes.journals.ekb.eg/article_19581_6de5e3bfe847b24935dc10789dd8dbd4.pdf
3. https://www.du.edu.eg/newd_du/pages/unitData.aspx?id=36&n=270
4. <https://aol.edu.sa/wp-content/uploads/2022/04/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%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.pdf