

إدارة السمعة المؤسسية
**Corporate Reputation
Management**

Prepared by Dr. Sanaa Hashem Alshowa

MKT 337
Corporate Reputation Management

Intro Lecture



إدارة السمعة المؤسسية

Intro Lecture

MKT 337

Corporate Reputation Management

Prepared by
Dr. Sanaa Hashem Alshowa

مدرس إدارة السمعة المؤسسية في كلية الإعلام والتسويق.
حاصلة على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال تخصص تسويق إلكتروني، لديها خبرة أكاديمية متنوعة بالعمل لدى جامعات الجمهورية العربية السورية، كما لديها خبرة في العمل كمدير موارد بشرية في عدد من القطاعات الحكومية السورية، ومدير تنفيذي في المسوقون السوريون، تحمل عدد من الشهادات في مجال التسويق الرقمي، والتسويق عبر منصات التواصل الاجتماعي، مُدربة في مجال حاضنات الأعمال في الجمهورية العربية السورية.
من اهتماماتها البحثية: نشر أبحاث في مجال التسويق الإلكتروني، تحسين تصنيف الجامعات، معايير تصنيف الجامعات، التعليم عن بعد، التسويق عبر المؤثرين، وعدد من الأبحاث في مجال إدارة الأعمال.



د. سناء هاشم الشوا

Content

Course Description
Learning Outcomes
Course Topics
Student Assessment
Discussion Sessions

١- توصيف المقرر
٢- مخرجات التعلم
٣- موضوعات المقرر
٤- التقييم الطلابي
٥- حلقات النقاش

توصيف المقرر Course Description

مقرر إدارة السمعة المؤسسية هو تجربة أكاديمية تعليمية حديثة تستهدف تطوير قدرات الطلاب في مجال إدارة السمعة المؤسسية، لما لهذا الموضوع من أهمية خاصة في بيئة الأعمال سريعة التغير التي نعيشها اليوم، ودخول التكنولوجيا المتطورة، والذكاء الاصطناعي في كافة المجالات، واشتداد المنافسة بين المؤسسات، حيث يُقدم المقرر للطلاب الذين يرغبون في تطوير مهاراتهم في مجال إدارة السمعة المؤسسية، المادة العلمية، والتدريب اللازم للخوض في هذا المجال الحيوي بما يسهم في تعزيز قدرات الطلاب في ابتكار وسائل إعلامية وتسويقية فعالة ومؤثرة لإدارة السمعة المؤسسية ومواجهة المشاكل التي تواجهها، إذ يركز المقرر على دراسة مفهوم إدارة السمعة المؤسسية، وقياسها وتقييمها والعمل على مواجهة الأزمات التي تعترضها وتحسين السمعة المؤسسية.



مخرجات التعلم: Learning Outcomes



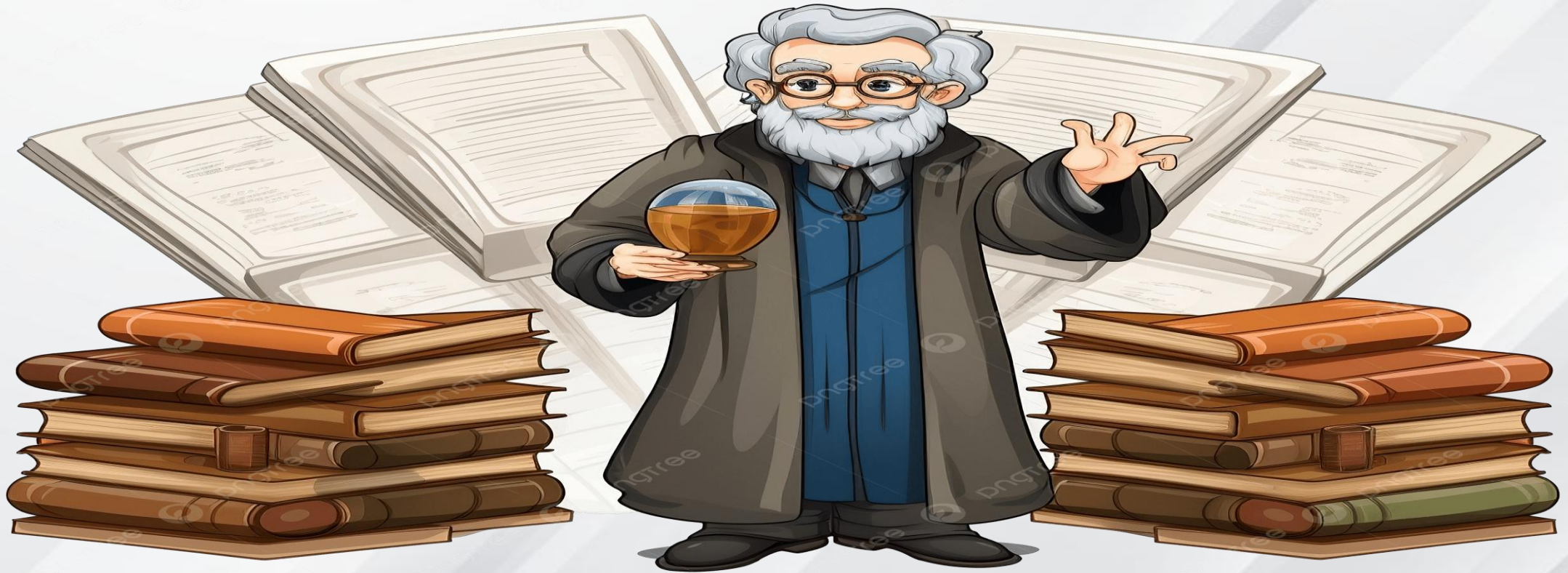
في نهاية المقرر سيكون الطلاب قادرين على:

- فهم مفهوم السمعة المؤسسية وأبعادها المختلفة.
- تحديد واستيعاب العلاقة بين السمعة، الهوية، الصورة الذهنية.
- تحليل العوامل المؤثرة في السمعة المؤسسية داخلياً وخارجياً.
- تطبيق استراتيجيات فعّالة لبناء وإدارة السمعة المؤسسية.
- فهم كيفية التعامل مع الأزمات التي قد تواجه السمعة المؤسسية.
- تقييم السمعة المؤسسية.

Intro Lecture



موضوعات المقرر : Course Topics



Intro Lecture

موضوعات المقرر: Course Topics



سيتناول هذا المقرر البحث في الأمور الآتية:

- مدخل إلى السمعة المؤسسية:
- ✓ تعريف السمعة المؤسسية وتطور المفهوم.
- ✓ السمعة المؤسسية كأصل استراتيجي غير ملموس.
- ✓ السمعة والهوية والصورة الذهنية:
- ✓ الفروق بين الهوية المؤسسية، الصورة الذهنية، والسمعة.
- ✓ أهمية السمعة المؤسسية في تحقيق الميزة التنافسية.
- أبعاد إدارة السمعة المؤسسية
- ✓ مدارس أبعاد إدارة السمعة المؤسسية.

موضوعات المقرر : Course Topics



- خطوات بناء السمعة المؤسسية:
- ✓ تحليل الفجوة والوضع الراهن.
- ✓ صياغة الوعود والقيم الجوهرية.
- ✓ إدارة الاتصال الاستراتيجي والظهور.
- ✓ الاستدامة والقياس.
- ✓ معوقات بناء السمعة المؤسسية.

موضوعات المقرر : Course Topics



- الثقافة التنظيمية ودورها في تشكيل السمعة:
- ✓ الثقافة والسمعة المرآة والانعكاس.
- ✓ الموظف كسفير للسمعة.
- ✓ الثقافة التنظيمية كصمام أمان في الأزمات.
- ✓ قياس وإدارة الأثر الثقافي على السمعة.
- ✓ العلامة التجارية المؤسسية.

موضوعات المقرر : Course Topics



Intro Lecture

- أصحاب المصلحة:
- ✓ تحديد وتحليل أصحاب المصلحة.
- ✓ توقعاتهم وتأثيرها على السمعة.
- ✓ إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة.
- الاتصال المؤسسي وإدارة السمعة:
- ✓ استراتيجيات الاتصال المؤسسي.
- ✓ الاتصال الداخلي والخارجي ودوره في بناء السمعة.
- ✓ الاعلام والعلاقات العامة.

موضوعات المقرر : Course Topics



- السمعة والمسؤولية الاجتماعية والاستدامة:
- ✓ دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز السمعة.
- ✓ الأخلاقيات المؤسسية والحوكمة.
- ✓ الاستدامة وتأثيرها على الثقة العامة

موضوعات المقرر : Course Topics



- إدارة الأزمات والسمعة :
- ✓ أنواع الأزمات المؤسسية.
- ✓ استراتيجيات إدارة الأزمات الإعلامية.
- ✓ استعادة السمعة بعد الأزمات

موضوعات المقرر : Course Topics



- السمعة في البيئة الرقمية :

- ✓ أبعاد إدارة السمعة المؤسسية الرقمية

- ✓ وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على السمعة.

- ✓ إدارة السمعة الإلكترونية.

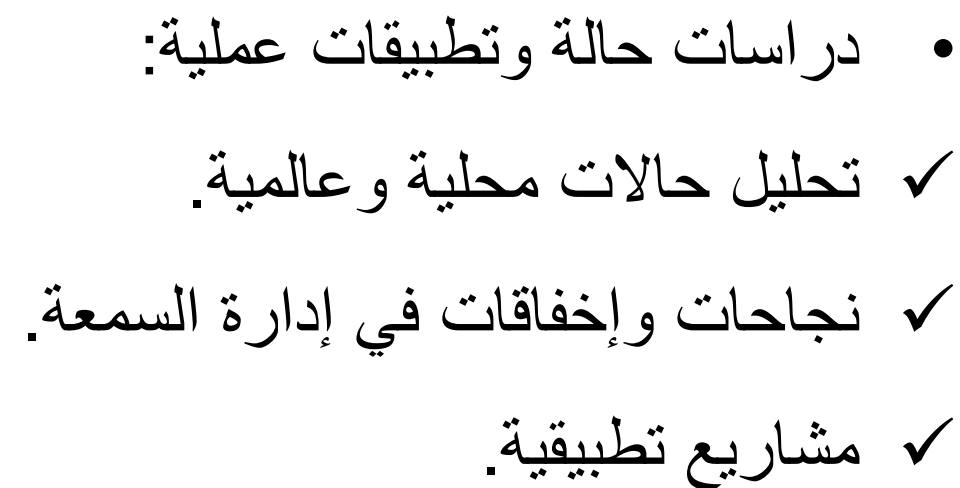
- ✓ الأخبار الزائفة والرأي العام الرقمي.



موضوعات المقرر : Course Topics



- قياس وتقييم السمعة المؤسسية :
- ✓ نماذج قياس السمعة مثل (Rep Trak).
- ✓ مؤشرات الأداء المرتبطة بالسمعة.
- ✓ أدوات البحث والاستقصاء وتحليل البيانات.



حلقات النقاش Discussion Sessions



Intro Lecture

Student Assessment التقييم الطلابي



موضوعات المحاضرة القادمة

ستتمحور المحاضرة القادمة حول الأمور الآتية:

- مدخل إلى السمعة المؤسسية:
- ✓ تعريف السمعة المؤسسية وتطور المفهوم.
- ✓ أهمية السمعة المؤسسية في تحقيق الميزة التنافسية.
- ✓ السمعة المؤسسية كأصل استراتيجي غير ملموس.





Thank You