

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاتصال المؤسسي



الهدف من الفصل:



- ✓ التعرف على مفهوم اتصال المؤسسة
- ✓ معرفة لماذا تحتاج المؤسسة إلى الاتصال
- ✓ التعرف على مفهوم هوية المؤسسة
- ✓ التعرف على مفهوم صورة المؤسسة
- ✓ التطرق إلى تصنيف الاتصال المؤسسي

1- تعريف الاتصال المؤسسي

كما يطلق عليه أيضا اتصال تنظيمي أو إداري.

✓ يعرف الاتصال المؤسسي على أنه " اجمالي أنشطة الاتصالات المتولدة عن المؤسسة، لتحقيق أهدافها المخطط لها".

✓ "الاتصال في المؤسسة له مفهوم واسع حيث ينقسم إلى جزأين: الجزء الأول يرمز إلى الاتصال الداخلي، أما الجزء الثاني فيتمثل في الاتصال الخارجي. ويستعمل في ذلك وسائل عدة بغية الوصول إلى الأهداف المسطرة"

✓ ويعرف أيضا الاتصال المؤسسي على أنه: "مجموع العمليات الاتصالية السارية تحت مفعول القوانين (المؤسسات، الجمعيات، الإدارات، الجماعات المحلية، الأحزاب السياسية) من أجل التعريف بها وتحسين صورتها

2- الحاجة إلى الاتصال المؤسسي

لماذا تحتاج المؤسسة للاتصال؟

- (1) الحاجة إلى المعلومات لاتخاذ القرارات
- (2) الحاجة إلى إقامة علاقات
- (3) الحاجة إلى التعريف بهوية المؤسسة
- (4) الحاجة إلى تحسين صورة المؤسسة
- (5) الحاجة إلى معرفة تصورات وآراء الجماهير
- (6) الحاجة إلى التوقع

3- هوية وصورة المؤسسة

(1) هوية المؤسسة:

➤ لغة: هي حقيقة الشيء وصفاته الجوهرية

➤ اصطلاحا: هي مجموع الخصائص (الصفات) التي تميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات

❖ كل ما يعد من مميزاتها الأساسية التي يمكن بالفعل التعرف عليها من خلالها

➤ Coca Cola

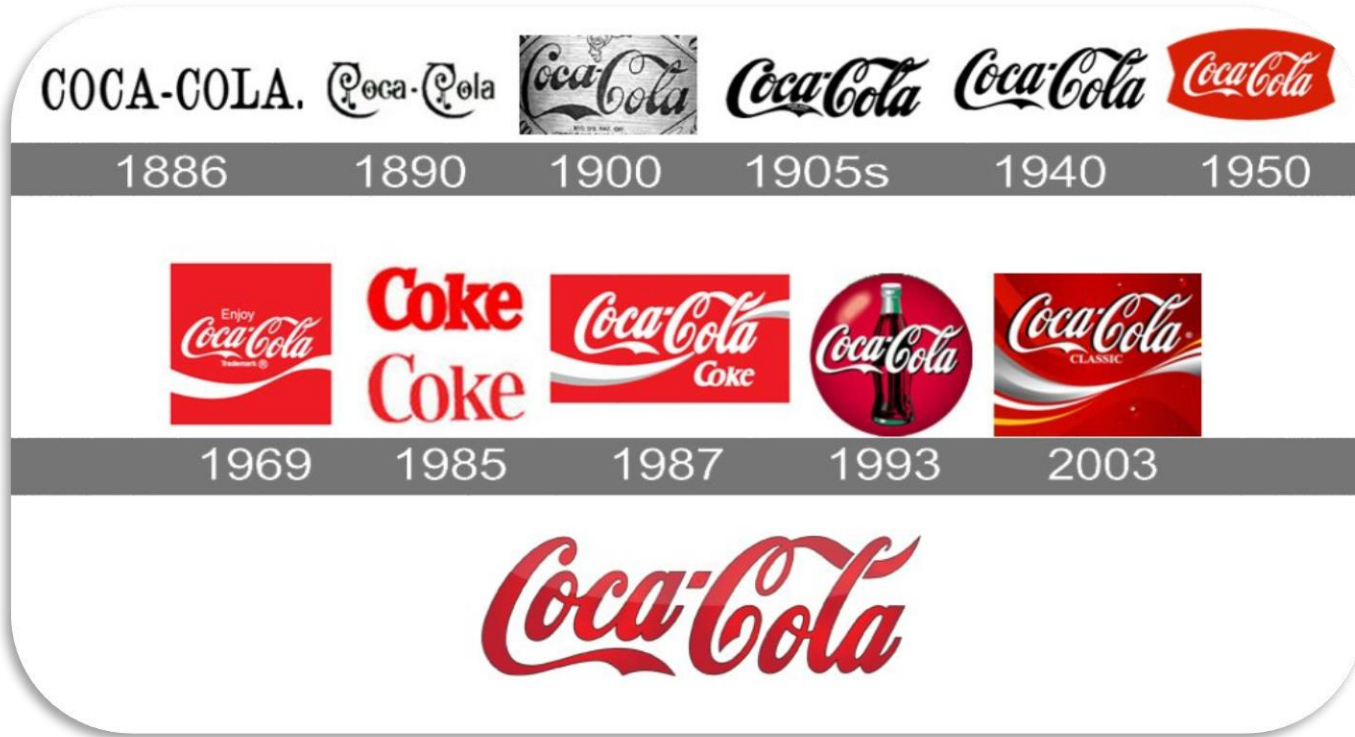
➤ Samsung

➤ Toyota

✓ اسم المؤسسة

3- هوية وصورة المؤسسة

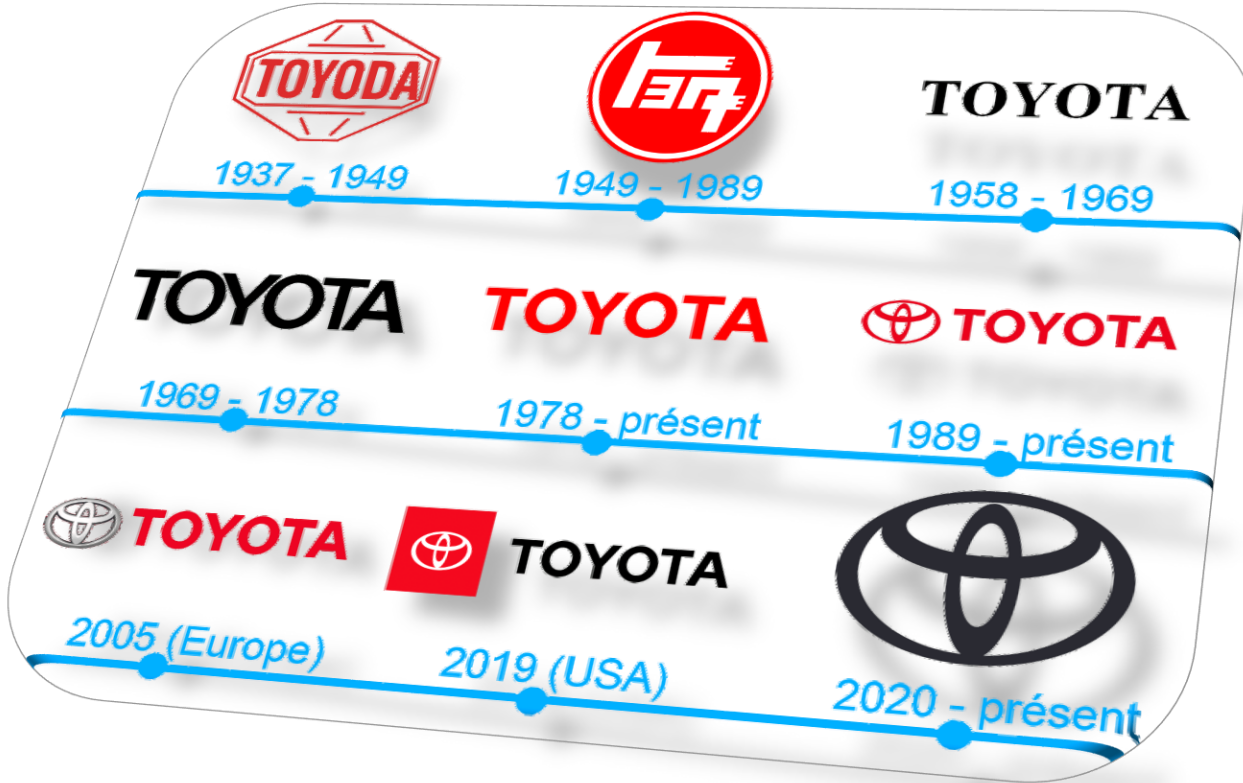
(1) هوية المؤسسة:



✓ شعار المؤسسة Logo

3- هوية وصورة المؤسسة

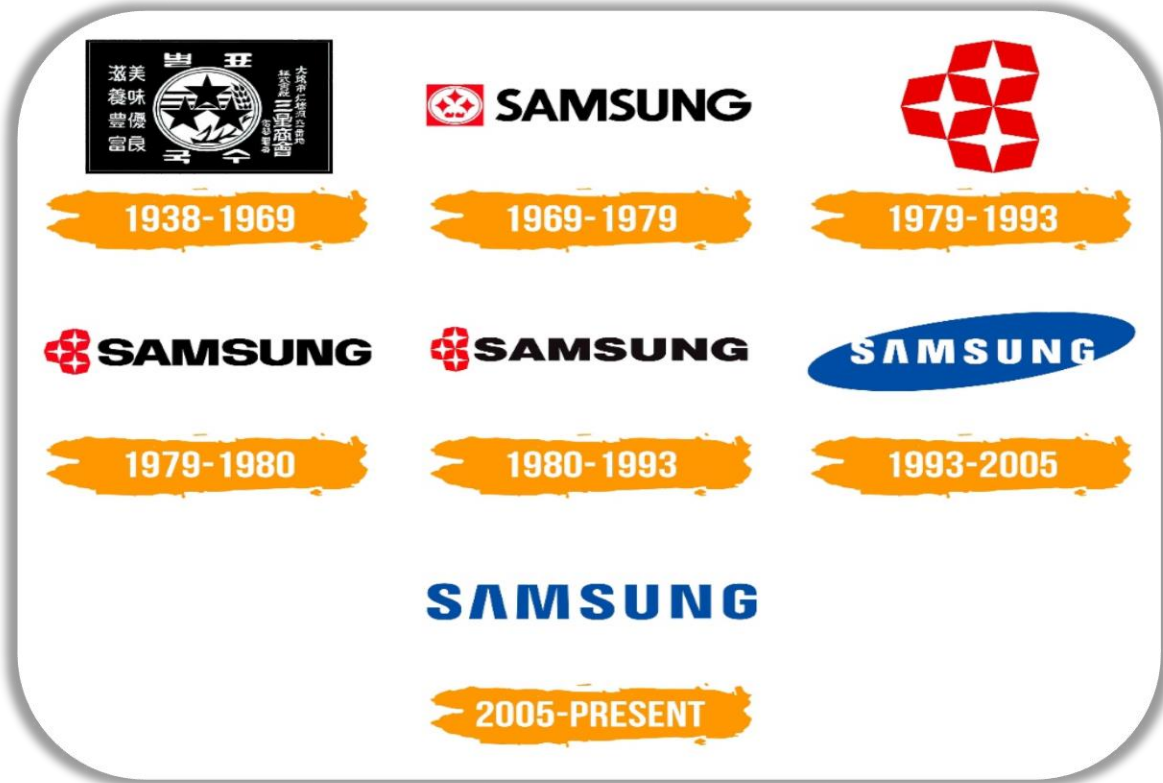
(1) هوية المؤسسة:



✓ شعار المؤسسة Logo

3- هوية وصورة المؤسسة

(1) هوية المؤسسة:



✓ شعار المؤسسة Logo

3- هوية وصورة المؤسسة

(1) هوية المؤسسة:

✓ مبنى المؤسسة



3- هوية وصورة المؤسسة

(1) هوية المؤسسة:

✓ تصاميم وديكور المؤسسة



3- هوية وصورة المؤسسة

(1) هوية المؤسسة:

✓ منتجات وخدمات المؤسسة



3- هوية وصورة المؤسسة

(1) هوية المؤسسة:

✓ الزي الرسمي لموظفي وعمال المؤسسة



3- هوية وصورة المؤسسة

(1) هوية المؤسسة:

✓ ثقافتها

✓ جميع الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها

✓ السلوك: كل سلوك الموظفين

3- هوية وصورة المؤسسة

(2) صورة المؤسسة:

➤ هي الصور الذهنية التي تتكون في عقول الأفراد عن المنظمات المختلفة

✓ قد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة

✓ قد تعتمد على الأدلة والوثائق أو على الإشاعات والأقوال غير الموثوقة

✓ ليست بالعامّة لأنها تختلف من شخص لآخر، ومن جمهور لآخر

✓ والصورة ليست نهائية أو ثابتة فهي تتطور وتتغير مع الوقت

أنواع الاتصال المؤسسي

الاتصال الداخلي

الاتصال الخارجي