المحور الثاني: **تنظيم إدارة العلاقات العامة**

**مقدمة:**

في ظل تزاحم الأعمال في منظمات الأعمال المختلفة ظهرت لدينا حاجة مُلحة لاستخدام الأساليب التنظيميّة التي تضبط زمام الأمور وتسيطر على العمل الداخلي، وتكون جاهزة للتعامل مع التقلبات الخارجيّة المؤثرة بشكل مباشر في العمل، لضمان استمراريّة العمل في المنظمات، ولتحقيق أهدافها، وتطبيق خطتها الإستراتيجية بكل دقة وفعالية.

**1-مفهوم التنظيم:**

التنظيم هو تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف التي وضعها الشخص لنفسه، وتقسيمها حتى يسهُل تنفيذها في الوقت اللازم، وهذا هو أبسط أشكال التنظيم أما في الإدارة فيحتاج التنظيم إلى عددٍ من العناصر التي تُؤدّي في النهاية إلى تحقيق الأهداف المرجوة والتي غالباً ما تكون كثيرة. وفي الإدارة يُعرَّف التنظيم على أنه عدد من الأنشطة التي يَجب تنفيذها لتَحقيق الأهداف بالتعاون بين عدد من الموظفين؛ بحيث يتم تقسيم هذه المَهام أو الأنشطة حسب اختصاص كُلّ موظف، وفي هذه الحالة يبرُز دور كل مُوظف من خلال مُساهمته في أداء المُهمّة الموكلة إليه. ونستطيع القول إنّ التنظيم هو عملية إدارية تهتم بتجميع المهام، والأنشطة المراد القيام بها في وظائف أو أقسام، وتحديد السلطات والصلاحيات، والتنسيق بين الأنشطة والأقسام، من أجل تحقيق الأهداف بأفضل كفاءة ممكنة (أنظر الشكل1) .
أهداف تحديد الأنشطة تقسيم الأنشطة
 التقييم التنسيق تنفيذ الأعمال

-**الشكل1:معنى التنظيم.**

و تتلخص أهمية التنظيم في عدة نقاط أهمها:

\* الاهتمام بتقسيم العمل والمهام بين الأفراد ممّا يؤدّي إلى حصر التركيز والاهتمام بمهمة وموضوع واحد لا أكثر.

\* سهولة وانسيابية العمل جراء توضيح التنظيم للإجراءات الواجب اتباعها داخل كل قسم وكل مرحلة.

 \* يُهيئ التنظيم الكيفية التي يتم بها إرسال واستقبال القرارات الصادرة من مراكز السلطة المختلفة، وذلك من خلال إيصاله لهذه القرارات إلى كافة المستويات الإدارية، السفلى، والعليا، وإمداد كافة العاملين بالمعلومات اللازمة لأداء الأعمال. \*يُهيئ سبل الاتّصالات الرسمية وغير الرسمية بين مختلف أجزاء الوجوه الإدارية ممّا يُسهّل مهمة تبادل المعلومات بين مختلف المستويات. تهيئة الجو الملائم لتدريب الأعضاء، وتنمية مهاراتهم، وتزويدهم باحتياجاتهم، ممّا يؤدّي إلى رفع مستوى الإنتاجية، وحب العمل.

**2-أهمية التنظيم في العلاقات العامة:**

تمكن وظيفة التنظيم العلاقات العامة من:

* تحديد السلطة الممنوحة للفرد وأوجه ممارستها.
* تحديد العلاقات بوضوح بين الأفراد العاملين في الإدارة.
* تتمكن من التوزيع العملي لأعمال والوظائف بحيث يتم تفادي إسناد الأنشطة أو وظائف الأفراد، بناءً على عوامل شخصية.
* التغلب على الازدواجية في العمل وذلك من خلال التوزيع الموضوعي المتخصص للأعمال.
* التنسيق بين الأعمال المتعددة بفعالية حتى يمكن تكوين علاقات إدارية ملائمة بين الوحدات التنظيمية المختلفة.
* نقل القرارات إلى كل أقسام المنظمة وذلك من خلال خطوط السلطة والاتصال.
* تجنب الإسراف وذلك بالاستغلال الأمثل للإمكانيات والموارد المتاحة و بأقصى فعالية و أعلى كفاءة.
* تحديد الاختصاصات والصلاحيات والمسؤوليات بحيث يعرف كل فرد واجباته وحدود مسؤولياته بالضبط.

**3-موقع إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة:**

لا بد أن تكون العلاقات العامة على اتصال دائم ووثيق مع الإدارة العليا للمؤسسة، لذا فإن أي مؤسسة ترغب في الاستفادة القصوى من نشاط العلاقات العامة، عليها أن تجعل موقعها قريبة جدا من الإدارة العليا في الهيكل التنظيمي لها.

وذلك من أجل إتاحة المجال لمدير إدارة العلاقات العامة للمشاركة الفعلية باتخاذ القرارات الهامة في المؤسسة، وفي رسم السياسات العامة لها، والتي تعكس فلسفة هذه المؤسسة ومسؤولياتها الاجتماعية تجاه فئات الجماهير المختلفة من أجل تحقيق خدمة المؤسسة في هذا المجال على أحسن وجه.

ويتم ذلك عادة برفع مستوى إدارة العلاقات العامة إلى مستوى الإدارة العليا، مثل أن يكون مدير إدارة العلاقات همزة وصل بين المدير العام وباقي فروع المؤسسة، حتي يتمكن من تحقيق التناسق والتكامل بين إدارته وبين كافة أعمال الإدارات الأخرى في المؤسسة.

تجدون أن هنالك اتجاه آخر لدى بعض المؤسسات وهو أن يجعلوا إدارة العلاقات العامة في مركز مساو للإدارات الأخرى، من أجل التسهيل على مديرها مهمة التفاهم مع تلك الإدارات في رسم الخطط ووضع لسياسات والسعي لتحقيق الأهداف المنشودة.

إن إدارة العلاقات العامة من خلال وجودها في أحد الموقعين السابقين تستطيع أن تؤدي أفضل الخدمات للمؤسسة التي تكون فيها...لأن وظيفة العلاقات العامة مهمة، وذات أثر كبير على المؤسسة ككل ، لذا فإن مدير العلاقات العامة يجب أن يعمل بإشراف أعلى شخص يدير المؤسسة ولكن للأسف بعض المؤسسات لا تعطي هذه الأهمية لها، فقد تجدها أحيانا تحت إشراف مدير الإعلان وأحيانا تحت إشراف مدير المبيعات، وأحيانا تتبع إلى مدير المالية أو مدير الدائرة القانونية، بل وأحيانا لا يشرف عليها أحد ولا يقوم بها أحد، وهذه المواقف المتباينة لا تقدم نتائج جيدة ومرضية.