

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

# 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 المؤسساتي

## 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 عده 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<sup>4</sup>

## 2- الحاجة إلى الاتصال المؤسسي

لماذا تحتاج المؤسسة للاتصال؟

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

### 3- هوية وصورة المؤسسة

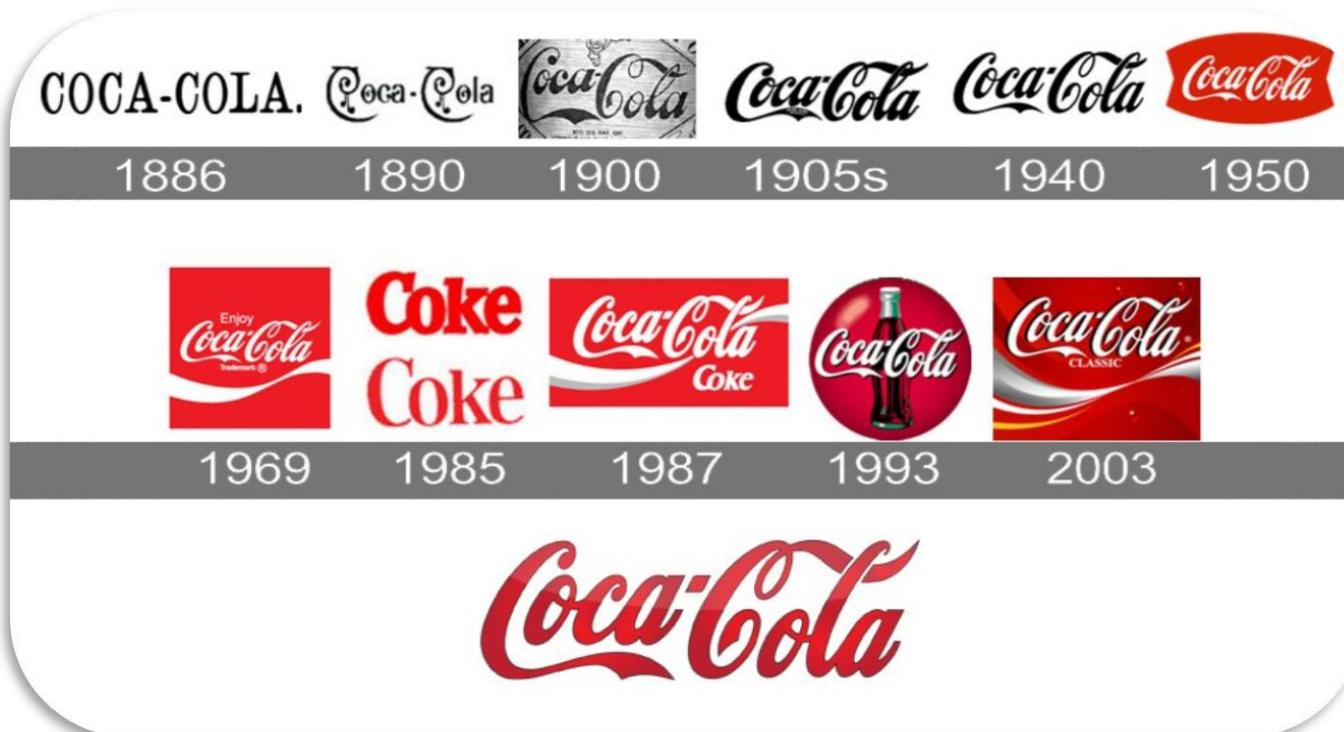
#### 1) هوية المؤسسة:

- لغة: هي حقيقة الشيء وصفاته الجوهرية
- اصطلاحاً: 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:

✓ مبني 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:

✓ الذي 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 التصور الذهني الذي يتكون في عقول الأفراد عن المنظمات المختلفة
  - ✓ قد تكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة
  - ✓ قد تعتمد على الأدلة والوثائق أو على الإشاعات والأقوال غير الموثوقة
  - ✓ ليست بالعامة لأنها تختلف من شخص لآخر، ومن جمّهور لآخر
  - ✓ والصورة ليست نهائية أو ثابتة فهي تتطور وتتغير مع الوقت

## أنواع الاتصال المؤسسي

