

الفصل الثانى

وظائف وأهداف العلاقات العامة فى المنشآت العامة والمنشآت السياحية

- وظائف وأهداف العلاقات العامة فى المنشآت العامة.
- وظائف وأهداف العلاقات العامة فى المنشآت السياحية.

أهداف ووظائف العلاقات العامة

تحاول العلاقات العامة أن تساعد المنشأة على الاندماج فى محيطها بدون صعوبات من خلال جهود وأنشطة وأدوار محددة وتتحدد وظائفها فى مجموعة من الأعمال التى تقوم بها بغية الوصول إلى تحقيق تلك الأهداف.

أهداف العلاقات العامة:

تعرف الأهداف بأنها النتائج النهائية التى ترغب المنظمة فى تحقيقها وتنبثق أهداف العلاقات العامة من أهداف المنظمة بمعنى أن هدف العلاقات العامة الرئيسى هو ترويج أهداف المنظمة، وأهم هذه الأهداف هي^(١):

١ - تحقيق السمعة الطيبة للمنشآت وتدعيم صورتها الذهنية.

٢ - المساعدة فى ترويج المبيعات.

٣ - كسب تأييد الجمهور الداخلى.

٤ - كسب ثقة الجمهور الخارجى.

وسيتيم التعرف على أهداف العلاقات العامة ووظائفها من خلال ما قدمه الباحثون من أهداف عديدة للعلاقات العامة.

الأهداف العامة لوظيفة العلاقات العامة:

١ - تعمل العلاقات العامة على ربط المنظمة بالمجتمع من خلال الاتصال المستمر

(١) على عجلة الأسس العلمية للعلاقات العامة، مصر (عالم الكتب) سنة ١٩٩٨.

بينها وبين المجتمع وذلك بخلق المناخ الاجتماعى المناسب الذى يمكن للمنظمة أن تعمل من خلاله وتنمو وتزدهر.

٢- تعمل العلاقات العامة على التأثير فى رأى العام والحصول على تأييده ودعمه ورضاه عن القرارات والتصرفات والسياسات الخاصة بالمنظمة.

٣- المحافظة على العلاقات الطيبة والقوية بين المنظمة والجمهور التى ترتبط مصالحها بشكل مباشر أو غير مباشر بالمنظمة من عملاء وموردين وموزعين ومساهمين ووسائل إعلام... إلخ.

٤- المحافظة على صورة المنظمة والانطباع الذهنى الطيب عنها لدى جماهير المنظمة والرأى العام.

٥- الرد على أى شائعات يرددها المنافسون حول المنظمة والتغلب عليها فى مهدها.

وظائف العلاقات العامة فى المنشآت المختلفة :

عادة تتحدد وظائف العلاقات العامة فى المنشآت تبعاً لفهم القائمين على الإدارة العليا فى المنشأة للعلاقات العامة ودورها وأهميتها وكثيراً ما ينشأ تضارب فى الاختصاصات بين العلاقات العامة وبين غيرها من الوظائف داخل المنشأة ولا سيما العلاقات الصناعية أو الإعلان أو التسويق أو المبيعات.

لذا من الضرورى توضيح وظائف العلاقات العامة فى أى مؤسسة أو منشأة والأدوار التى تقوم بها حيث يجمع الباحثون على أن وظائف العلاقات العامة تدور حول النقاط التالية:

١- تعريف الجمهور بالمنشأة، وشرح أهمية السلعة أو الخدمة التى تنتجها بلغة سهلة وبسيطة لجذب اهتمام الجمهور لها.

٢- شرح سياسة المنشأة إلى الجمهور، أو أى تعديل أو تغيير لها بغية قبوله لها والتعاون معها.

٣- مساعدة الجمهور على تكوين رأيهم وذلك بمده بكافة المعلومات ليكون رأيه مبنياً على أساس من الواقع ومن الحقائق.

٤- مد الجمهور بجميع الأخبار الصحيحة والسليمة التى تنشر من حيث الشكل والموضوع.

٥- مد المنشأة بكافة التطورات التى تحدث فى رأى العام.

٦- حماية المنشأة ضد أى هجوم قد يقع عليها نتيجة نشر أخبار كاذبة أو غير صحيحة عنها.

٧- تهيئة جو صالح بين المنشأة والأفراد، وبين الأفراد بعضهم وبعض داخل المنشأة.

٨- بحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل التى تهم الإدارة العليا ورفعها إليها.

٩- إخبار الإدارة العليا برد فعل سياساتها بين فئات الجمهور المختلفة.

١٠- تعمل كمنسق بين الإدارات المختلفة فى المنشأة لتحقيق الانسجام بين بعضها البعض، وبينها وبين الجمهور الداخلى والخارجى.

١١- تعمل كمستشار شخصى لأعضاء مجلس الإدارة وجميع الأفراد فى المستويات الإدارية العليا.

ويرى باحثون آخرون أن أهم وظائف العلاقات العامة تتحدد فى^(١):

١- كسب ثقة الجمهور عن طريق تعريفه بالمنظمة أو المنشأة ونشاطها وما تقدمه له من خدمات.

٢- توضيح السياسة العامة للمنشأة أو المنظمة فيما يتعلق بتحقيق مصالح الجماهير.

٣- مد الجمهور أو قطاعاته بكافة ما يحتاج إليه من معلومات حقيقية لا زيف فيها ولا خداع بل يجب أن تكون بعيدة عن التهويل.

(١) د. حسن محمد خير الدين العلاقات العامة المبادئ والتطبيق: القاهرة، (مكتبة عين شمس) سنة ١٩٨٨.

٤- قياس الرأى العام فيما يتعلق بالمنشأة أو المنظمة وسمعتها وتقصى أسباب نتائج ذلك القياس للعمل على معالجته أن كانت سيئة وتنميتها أن كانت طيبة.

٥- مد الأجهزة الإدارية فى المنشأة أو المنظمة بكافة المعلومات التى تتصل بعلاقاتها مع الجمهور وما يتكون عن المنشأة من انطباعات وما يثار حولها من إشاعات أو يتجمع عنها من شكاوى حيث أن أكبر مهام العلاقات العامة رسم الصورة الطيبة والدفاع عن أى هجوم عن المنشأة.

٦- تدعيم الصلات بين الأجهزة والادارات التى يتكون منها الهيكل التنظيمى للمنشأة أو المنظمة سواء كانت هذه الأجهزة فى مستوى إدارى واحد أو فى مستويات متباينة وذلك حتى يتحقق الانسجام والتناسق فى الأعمال والأهداف.

٧- رفع الروح المعنوية للعاملين وتحقيق التفاهم بينهم لكى يعملوا كأسرة واحدة ذات هدف واحد.

وهناك مجموعة أخرى من وظائف العلاقات العامة التى تبرزها الممارسة والتى تعمل على تحقيق الأهداف التالية:

١- كل ما يمكن إحصاءه لتأكيد التفاهم المشترك بين المنظمة ومن يتعاملون معها سواء من داخل المنظمة أو من خارجها.

٢- اكتشاف وإزالة العوامل التى تشكل مصدر لسوء التفاهم.

٣- تقديم النصيح والمشاركة فى تقديم الصورة العامة عن المنظمة.

٤- العمل على توسيع دائرة تأثير أو نفوذ المنظمة بالوسائل الاتصالية الملائمة كالنشر والإعلان وغيرها.

٥- كل ما يؤدى إلى تحسين الاتصال بين المنظمة وجهودها.

وهناك مجموعة أخرى يراها كل من كاتليب وسنتر وبروم حيث يرون أن العلاقات العامة تنهض بمجموعة وظائف هى:

١- تسهيل وتأمين انتقال الآراء بين طرفين هما: الجمهور والمنظمة وذلك بهدف خلق التوازن بين سياسات المنظمة من جانب واحتياجات الجمهور من جانب آخر.

٢- إطلاع المسؤولين في المنظمة على السبل المناسبة لتنفيذ البرامج العملية والاتصالية بهدف مضاعفة درجة القبول نحو المنظمة.

٣- تقديم المشورة وتنفيذ البرامج المعدة بهدف توسيع دائرة التفاعل بين السياسات والعمليات التنفيذية من جهة وزيادة العلاقات الإيجابية من جهة أخرى^(١).

ويقوم الباحثون بحصر وظائف العلاقات العامة في ثلاث مجالات رئيسية وهى:
أ- الوظيفة الإعلامية:

١- توعية جمهور المنظمة بمخرجاتها "سلعًا وخدمات" وكيفية الانتفاع بها أو الإسهام في تطويرها.

٢- تطوير تقنيات الأنشطة الإعلامية بما يحقق مرونة التفاعل الإيجابي مع جمهور المنظمة.

٤- رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة بما يحسن من العلاقات العامة مع الجمهور ويدفعها باتجاهات إيجابية.

ب- وظائف الاستعلام:

١- إجراء البحوث المسحية لجمهور المنظمة أو الرأى العام وصولاً إلى مؤشرات دقيقة عن مواقفها من المنظمة.

٢- تحليل مواقف الجمهور والرأى العام لتحديد الآثار المترتبة عليها وسبل معالجة الجوانب السلبية منها ودعم الإيجابية منها.

٣- تطوير تقنيات استيعاب متغيرات مواقف الجمهور "حاجات ورغبات" وكيفية التحكم بها.

(١) على عجلة: الأسس العلمية للعلاقات العامة: (مرجع سابق).

ج - وظائف التنسيق:

١ - ربط خطة العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى في إطار الخطة الشاملة للمنظمة.

٢ - تصميم الهيكل التنظيمي للعلاقات العامة بما يتفق مع موقعها في الهيكل التنظيمي للمنظمة وينسجم مع بناء العلاقات العامة بين الوحدات المختلفة في الهيكل.

٣ - برمجة أنشطة العلاقات العامة مع الأنشطة الأخرى في المنظمة بما يمنع التداخل أو الازدواجية وكذلك التعارض والتقاطع بينها.

٤ - تنسيق فعاليات المتابعة ومراقبة برامج العلاقات العامة في إطار مراقبة البرامج الأخرى في المنظمة ومتابعتها^(١).

على أن بعض الباحثين قد ركز على وظيفة العلاقات العامة مع الجهود الداخلى وإعطائها الكثير من الاهتمام وأبرز هؤلاء بتراند كانفيلد، وفرانك والش.

أدوار ووظائف العلاقات العامة مع الجمهور الداخلى:

* ركز كانفيلد بشكل أساسى على مجموعة الوظائف التى تقوم بها العلاقات العامة مع الجمهور الداخلى والتى تتمثل فيما يلى:

١ - تفسير وشرح آراء الجماهير الداخلية للإدارة العليا وذلك عن طريق توفير معلومات عن مواقف "آراء واتجاهات الجمهور الداخلى".

٢ - تقديم النصح والمشورة إلى الإدارة فيما يتعلق بالتعامل مع الجمهور الداخلى بالمنظمة.

٣ - القيام بأبحاث للرأى العام وتقويم تأثير برامج العلاقات العامة مع الجمهور الداخلى للمنظمة.

(١) نفس المرجع السابق.

- ٤ - وضع برامج الخطط الخاصة بالعلاقات العامة مع الجمهور الداخلى .
- ٥ - العمل على تمكين الجمهور الداخلى من التعبير عن وجهة نظره للإدارة وذلك باستخدام الوسائل الاتصالية المناسبة لتحقيق ذلك .

أما فرانك والش فقد ركز على أن وظائف العلاقات العامة مع الجمهور الداخلى هى وظيفتين:

- ١ - حل التعارض الطبيعى بين الاهتمامات والمصالح المختلفة للإدارة والعاملين .
- ٢ - توفير الطرق والوسائل الاتصالية المناسبة بين الإدارة والجمهور .

أهداف العلاقات العامة فى المنشآت السياحية

إذا كانت العلاقات العامة فى كافة المنشآت تسعى وتعمل على كسب ثقة الجمهور وتحقيق السمعة الطيبة ورسم الصورة الحسنة للمنشأة وتهيئة المناخ المناسب للعمل فإنها فى المنشآت السياحية تقوم بهذه الأدوار والمهام بالإضافة إلى ما تقتضيه السياحة من متطلبات ومهام وتتمثل أهم تلك الأهداف فى:

أهداف العلاقات العامة فى المنشآت السياحية:

* الاحتفاظ بعلاقات طيبة مع السائحين والعاملين فى مجال السياحة وكسب التأييد للمنظمة من أهم الأهداف التى تسعى إليها وظيفة العلاقات العامة فى المنشآت السياحية .

* التأثير فى اتجاهات الجماهير والرأى العام فى مقدمة المهام التى تقوم بها العلاقات العامة لتحقيق أهدافها وأهداف الإدارات الاتصالية الأخرى بالمنشأة السياحية .

* يعتبر القبول والرضا مطلبًا أساسيًا لابد من توفره حتى تتمكن المنظمة من الاستمرار فى مزاوله نشاطها والنجاح فيه وهو ما تعمل العلاقات العامة على تحقيقه .

ويعد المحافظة على العلاقات الطيبة مع كافة العملاء والمتعاملين وتحقيق القبول والرضا هما بداية النجاح لأى منشأة سياحية بالإضافة إلى محاولة تحقيق التأثير

المنشود في جماهير السياحة وما يترتب عليه من تحقيق للانسجام والتفاهم والاقتناع الذي يؤدي بدوره إلى النجاح المنشود.

من أهم أهداف العلاقات العامة في مجال السياحة:

من أهم الأهداف التي تعمل العلاقات العامة على تحقيقها في مجال السياحة كما يرى الباحثون هي:

- ١ - إعطاء صورة جيدة للعملاء عن المنظمة السياحية بهدف تشجيعهم على الإقبال على البرامج والمنتجات السياحية.
 - ٢ - تحقيق وإيجاد نوع من التأثير على الشرائح المستهدفة.
 - ٣ - تذويد السائح بكافة المعلومات عن المواقع السياحية والخدمات السياحية والمميزات التي يتضمنها البرنامج السياحي.
 - ٤ - محاولة التعرف على حاجات السائح ورغباته لتوفير كافة الخدمات والتسهيلات اللازمة لتحقيق نوع من الإشباع لهذه الرغبات.
 - ٥ - إيجاد نوع من التعاون والتنسيق داخل المنشأة السياحية بهدف تحقيق التفاهم والعمل على حل المشكلات التي يعاني منها العاملين.
- وتستخدم العلاقات العامة العديد من الأساليب والطرق للوصول إلى تحقيق أهدافها وتعمل على مداومة الاتصال بين المنظمة السياحية وجماهيرها الداخلية أو الخارجية من خلال المعلومات التي يتم تزويدها للسائح^(١).

الأعمال اليومية للعلاقات العامة في مجال السياحة

تتلخص أهم الأعمال اليومية للعلاقات العامة فيما يلي:

- ١ - الاستقبال والتوديع بمحطات الوصول أو المغادرة والحفاوة بالضيوف وتقديم التسهيلات اللازمة للأفراد والمجموعات السياحية، خاصة الشخصيات الهامة وكبار الشخصيات ذوى الأهمية في مجال السياحة.

(١) د. نعيم الظاهر. تخطيط البرامج السياحية عمان (دار الميسرة) سنة ١٩٩٨.

- ٢- وضع وتنفيذ برامج الزيارات بما يتناسب وأهمية ورغبات السائحين وجنسياتهم ووقتهم والأماكن التي يودون زيارتها قبل غيرها بما يتناسب ومدد الزيارة وعدد الضيوف أو الزائرين والإمكانيات السياحية المتوفرة.
- ٣- القيام بحجز الأماكن والغائها في "حالات تعديل أو إلغاء برامج الزيارة" بالفنادق والبواخر والطائرات والسيارات بما يتناسب وبرنامج الزيارة والظروف المحيطة.
- ٤- إبداء الآراء والاقتراحات نحو استضافة الشخصيات الهامة وإرسال الدعوات وتقديم المبادرات وذلك بدوام الاتصال بين أجهزة العلاقات العامة في المنشآت السياحية في الداخل والخارج.
- ٥- مرافقة الضيوف ومدهم بالمعلومات والتسهيلات اللازمة والاستجابة لرغباتهم وتقديم المطبوعات السياحية الحديثة، والإجابة على أسئلتهم وتحقيق رغباتهم بما يتفق وصالح السياحة.
- ٦- إحاطة الضيوف بإطار نفسى رقيق من العناية الشخصية الكاملة بالاهتمام بهم والعمل على راحتهم لما فى ذلك من أطيّب الأثر ومن انعكاسات نفسية عميقة تولد معها تقديرا إنسانيا وروحاً أخوية طيبة، وبذلك يكون الضيف أو الزائر وسيلة سياحية دعائية طيبة فى بلدة وعند عودته يؤدى إلى إحداث الأثر المطلوب ونقل الصورة الطيبة عن البلاد وعن المنتج السياحى الوفير.
- ٧- ترتيب المقابلات والحفلات خاصة لكبار الزوار بما يتفق ومستوى البروتوكول الرسمى وبما يتفق مع نوع السائح وجنسيته ومستواه الوظيفى أو الاجتماعى وعدد المدعوين ومكان ووقت إقامة المقابلة.
- ٨- ترتيب عرض أفلام سياحية ملونة للضيوف أو الزائرين عن الأماكن التى لم يتمكنوا من زيارتها نظراً لضيق الوقت.
- ٩- تمثل العلاقات العامة حلقة اتصال بين الهيئات الرسمية والمؤسسات غير

الرسمية وشركات السياحة والنقل والفنادق في الداخل والخارج لذا كان الضروري الاعتناء بالعلاقات الطيبة بين كافة هذه الجهات.

١٠- المحافظة على العلاقات الطيبة الدائمة بين المنشأة وضيوفها والمتكردين عليها بصفة دائمة أو وقتية سواء من الزائرين أو المستثمرين أو الإعلاميين.

١١- الإحاطة بالتطورات التي تحدث في مجال السياحة العالمية والتعرف عليها والوقوف على آخر التطورات والتشريعات في الحقل السياحي الداخلي بالدولة بصفة خاصة، والدول الأخرى بصفة عامة.

١٢- دراسة الاتجاهات العامة في السوق السياحي المحلي والدولي لمعرفة القوى المؤثرة في الرأي العام السياحي وفي المجتمع بمقوماته السياحية ورسم سياسة الإدارة وبرامجها تبعاً لتلك الاتجاهات.

١٣- استصدار التصاريح الخاصة بالضيوف لزيارة الأماكن السياحية وتسهيل هذه المهمة مع الجهات السياحية المتعددة والقيام بعمل التسهيلات والإجراءات اللازمة في هذا المجال.

١٤- متابعة كل ما يقدم في الخارج من حملات دعائية وإعلامية تديرها المنشآت السياحية في الخارج وما تعده من الأفلام والسلايدز والنشرات والكتيبات والصور والمجلات والملصقات ومراقبة التطورات والتأثيرات والتواكب معها ومحاولة التفوق عليها.

١٥- كتابة المقالات الصحفية والاستعانة بصور سياحية وإخبارية صالحة للنشر وجذابة والقيام بتوزيعها على وكالات الأنباء والصحف وغيرها من وسائل الاتصال.

١٦- إلى جانب ماسبق ضروره التعرف على اتجاهات الرأي العام والعوامل المؤثرة فيه ووضع الخطط التي تساعد على القيام بالعمل على أساس علمي والتي تحتوي على تحديد الأهداف والإمكانات المادية والبشرية وتنفيذ السياسات الخاصة بالمنشأة ومستقبلها.

للعلاقات العامة فى المجالات المختلفة مجموعة من الوظائف العلمية الهامة التى تعمل على القيام بها وتعتمد فيها على البحث والتخطيط والتقييم.

والبحث والتخطيط من أبرز وظائف العلاقات العامة خاصة فى مجال السياحة، حيث يمكن عن طريق إجراء الأبحاث التعرف على كل ما يتعلق بالمجتمع البحثى أو الظاهرة السياحية (تاريخ السياحة - أهميتها - أبعادها - متطلباتها - عوامل النجاح - المعوقات والمقومات - وكيفية التعامل معها) والتعرف على جمهور السائحين واتجاهاتهم والعوامل التى تؤثر عليهم.

وعن طريق التخطيط يتم وضع الأهداف وتحديد السياسات ووضع البرامج المناسبة حتى يمكن تنفيذها التنفيذ الناجح، وتحديد الإمكانيات المادية والبشرية التى تساعد على تنفيذ الخطة ونجاحها، وحسن اختيار وسائل الاتصال المناسبة التى يمكن عن طريقها الاتصال بالجمهور السياحى وجذبه والتأثير فيه.

وإذا كان التخطيط يعد من أهم العوامل التى تساعد على نجاح العمل والتنفيذ السليم للخطط والبرامج فإن البحوث والدراسات هى القاعدة السليمة لأى تخطيط علمى ناجح حيث تساعد على التعرف على المجتمع الذى سيتم التخطيط له والإحاطة بكافة الجوانب وتختلف البحوث تبعاً لاختلاف المشكلات أو الموضوعات المطروحة للبحث "كما سيأتى".

الأدوار والأنشطة الخاصة بالعلاقات العامة فى الفنادق المختلفة

يقوم أقسام العلاقات العامة بالفنادق بالعديد من الأعمال والأدوار العامة وأهم هذه الأعمال:

- ١ - الإعلان عن أهداف الفندق وأوجه نشاطه.
- ٢ - خلق صورة ممتازة عن الفندق لدى الجمهور.
- ٣ - دعم الصلة مع أجهزة الإعلام.
- ٤ - العمل على جذب أكبر عدد من السياح والزبائن.

٥ - ربط العاملين معًا بعلاقات طيبة وخلق روح التفاهم بينهم.

٦ - المشاركة في تسير الرحلات السياحية للنزلاء والسائحين.

٧ - استقبال الوفود السياحية من المطار وتوديعهم.

٨ - زيادة عدد الليالي السياحية للسواح.

إلى جانب ذلك تقوم العلاقات العامة بمجموعه الأنشطة التالية:

١ - استقبال الضيوف داخل الفندق وتسهيل الإجراءات المتعلقة بهم.

٢ - إقامة الحفلات وتوجيه الدعوات لزبائن الفندق ومستخدميه.

٣ - استقبال الوفود الإعلامية وتقديم كافة التسهيلات لهم.

٤ - تعزيز الروابط بين المنشأة والمتعاملين معها.

٥ - القيام بتصوير الحفلات وتسجيلها والانتفاع بها عند الضرورة.

ومن وظائف العلاقات العامة أيضًا داخل الفنادق ما يلي:

١ - وضع الخطط والبرامج لنشاطات الإدارة والمشاركة في تنفيذها بعد إقرارها من الإدارة.

٢ - استقبال ضيوف إدارة العلاقات وإعداد البرامج المناسبة لزيارتهم.

٣ - تهيئة الجو الملائم لتنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في الفندق وذلك بإقامة الحفلات وتنظيم الرحلات الجماعية وغير ذلك من النشاطات الأخرى التي تدعم العلاقات العامة والإنسانية بين العاملين.

٤ - التنسيق مع وسائل الإعلام في إعداد ونقل البرامج الإعلامية المتعلقة بالمناسبات القومية والتي يقيمها الفندق وذلك بالتعاون مع الإدارات المختصة.

٥ - تزويد وسائل الإعلام المختلفة بالإخبار عن الزائرين الرسميين وكتابة التقارير الصحفية عن أهم نشاطات الفندق وذلك وفقًا للقواعد والتعليمات المتبعة.

٦- متابعة كل ما ينشر عن الفندق في الصحف أو المجلات والرد على أية استفسارات واردة في وسائل الإعلام حول نشاطات الفندق ودوره.

٧- المشاركة في إعداد المطبوعات والنشرات المتعلقة بالأنشطة السياحية داخل الفندق بما يحقق تثقيف العاملين والموظفين ومعرفتهم وإحاطتهم علمًا بكافة التطورات في مجال السياحة.

٨- إعداد ملخصات عما ما تنشره الصحف حول نشاطات الفندق وتقديمها للإدارة.

٩- المشاركة في الإشراف على خدمات الاستعلامات ومحاولة الظهور بأبهى صورة.

١٠- أعداد وإصدار دليل بأرقام الهواتف الداخلية وهواتف الأجهزة الحكومية والفنادق وكل ما يمكن أن تحتاجه العلاقات العامة من خدمات لسرعة إنجاز الأعمال.

وتقوم العلاقات العامة بمجموعة الأنشطة الاتصالية والاجتماعية السابقة التي تعد من صميم اختصاصاتها كما تعمل على تنظيم الزيارات وإقامة المناسبات ودعوة الزبائن ومستخدمى الفندق إلى الاحتفالات، بالإضافة إلى تصوير الفعاليات الهامة التي تقام من احتفالات ولقاءات ومؤتمرات ورحلات سياحية وتوفيرها في أشرطة للاستعانة بها عند الاحتياج.

والعلاقات العامة وهى تعمل على تحقيق الأهداف الخاصة بتوطيد العلاقات مع الجميع تعمل أيضًا على المساعدة فى تحقيق الأهداف العامة التى يسعى الفندق إلى تحقيقها وأهمها الاهتمام بتشجيع الروابط بين الفندق والعملاء من ناحية وبين الفندق والعاملين به من ناحية أخرى وهى من أهم الأهداف العامة التى يسعى الفندق إلى تحقيقها.

بما يمكن القول بأن الأهداف التى يسعى القائمون بأعمال العلاقات العامة بالفندق إلى تحقيقها تعتبر من الأهداف التى يسعى رجل العلاقات العامة فى أى

منشأة حكومية أو خاصة إلى تحقيقها بغض النظر عن طبيعة هذه الأهداف، فالهدف الرئيسى لرجل العلاقات العامة هو تحسين صورة المنشأة - التى يعمل بها - لدى الجمهور وذلك عن طريق تحقيق كافة الأهداف السابقة.

عرض لبعض الأنشطة الاتصالية التى تقوم بها العلاقات العامة فى أحد الفنادق الكبرى:

هناك الكثير من الأعمال والأدوار التى يقوم بها العاملون فى العلاقات العامة فى مجال السياحة، وفيما يلى عرض لبعض الأعمال التى يقوم بها مسئولو العلاقات العامة داخل الفنادق الكبرى:

أ - الأعمال الداخلية:

- ١ - تنظيم الزيارات الميدانية للمناطق السياحية والأثرية فى البلاد.
- ٢ - تنشيط عقد الندوات والمؤتمرات بكافة أشكالها.
- ٣ - استقبال الوفود المختلفة.
- ٤ - إقامة الحفلات وتنظيمها.
- ٥ - إصدار الكتيبات والنشرات الخاصة بالفندق.
- ٦ - المشاركة فى المعارض والمؤتمرات السياحية.
- ٧ - الرد على استفسارات النزلاء والجمهور وتوفير المعلومات عن البلد والأماكن السياحية.
- ٨ - بحث الشكاوى الموجهة من النزلاء ومحاولة حلها.
- ٩ - إرسال بطاقات التهئة للنزلاء المميزين فى المناسبات الخاصة مثل الأعياد الوطنية والقومية وأعياد الميلاد.
- ١٠ - الاهتمام بالعاملين وتنظيم البرامج والرحلات الترفيهية والمسابقات لموظفى الأقسام المختلفة بهدف تقوية الروابط والربط بين العاملين بعضهم البعض.
- ١١ - إصدار النشرات الخاصة بالفاعليات أو المناسبات التى يقوم بها الفندق.

١٢- المساعدة في استخدام الفندق لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لمواكبة التطورات الحديثة في الاتصال بالخارج بسهولة ويسر وذلك من خلال توصيل كافة أجهزة الكمبيوتر بخدمة الإنترنت التي تعمل على تسهيل عملية الاتصال داخل الفندق بالفنادق الأخرى وبالجمهور الخارجى ومشاركة العلاقات العامة في ذلك.

ب - المهام الاتصالية الخارجية التى تقوم بها العلاقات العامة

- ١- تعمل العلاقات العامة على الاتصال بوسائل الإعلام المختلفة المكتوبة والمسموعة والمقروءة من أجل التواصل مع الجماهير المختلفة.
- ٢- تعمل العلاقات العامة على التواصل مع الأجهزة الرسمية للسياحة والإدارات المختصة فى الدولة المسؤولة عن السياحة والأجهزة غير الرسمية كالشركات والمكاتب السياحية والغرف السياحية.
- ٣- توجيه الدعوات للشخصيات العالمية الهامة داخل وخارج البلاد للمشاركة فى الفعاليات والأحداث التى تمر بالبلاد.
- ٤- عمل أجندة سياحية بأهم الفعاليات للفندق التى سيتم تنفيذها طوال العام لجذب الجمهور وإرسالها إلى الجهات المعنية.
- ٥- التعامل مع الأحداث الخاصة والهامة داخل البلاد وخارجها مثل الاعياد الدينية والأعياد القومية وغيرها من المناسبات الوطنية أو العالمية.
- ٦- المشاركة فى المؤتمرات الإقليمية التى تتم فى منطقة الشرق الأوسط والمؤتمرات العالمية مثل يوم السياحة العالمى.
- ٧- عمل مجالات دورية للتعريف بالفندق توزع داخل وخارج المنشأة.
- ٨- تصميم موقع على الانترنت ومداومة تطويره وعرض الجديد المشوق به.
- ٩- تخفيض الأسعار للزبائن خلال موسم أو فترة معينة وتقديم عروض مغرية لتنشيط المبيعات.

١٠ - تقديم بطاقات سياحية خاصة بالفندق لتسهيل الخروج والدخول للسائحين من الفندق.

١١ - دعوة الشخصيات العالمية والفنية ودعوة الفرق الموسيقية العالمية إلى الفندق.

١٢ - إصدار المطبوعات الدورية عن الأقسام المختلفة للتعريف بخدمات الفندق الجديدة.

١٣ - رعاية وتمويل بعض الرياضيات وإعداد وتجهيز "شعار ورمز للفندق يرتديها الرياضيون".

هذه الأعمال والمهام التي يمكن أن تقوم بها العلاقات العامة تهدف إلى توطيد العلاقة وإقامة الصلة الطيبة بين الفندق ونزلائه من جهة وبينه وبين جمهوره من جهة أخرى سواء كان هذا الجمهور هو الجمهور المعتاد أو المرتقب أو المستهدف من السائحين.