CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

العلاقات العامة الأمنية وبناء الثقة المجتمعية

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

العلاقات العامة الأمنية وبناء الثقة المجتمعية

نبذة عن البرنامج:

يتناول البرنامج دور العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية لبناء الثقة مع المجتمع، من فهم الصورة الذهنية وقياسها إلى برامج التواصل المجتمعي وتجربة المتعامل والمبادرات الإنسانية وإدارة السمعة المؤسسية. ويمكن أن يشمل البرنامج زيارات ميدانية وفق المتاح في المدينة المختارة.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. فهم دور العلاقات العامة في بناء الثقة.
ب. قياس الصورة الذهنية للمؤسسة الأمنية.
ج. تصميم برامج تواصل مجتمعي فعالة.
د. تحسين تجربة المتعامل مع الخدمات الأمنية.
هـ. إدارة السمعة المؤسسية وحمايتها.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو ومسؤولو العلاقات العامة والتواصل المجتمعي في الأجهزة الأمنية
ب. مسؤولو خدمة المتعاملين
ج. القيادات المسؤولة عن السمعة المؤسسية

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: اليوم الأول: العلاقات العامة في المؤسسات الأمنية**

أ. وظائف العلاقات العامة وأهدافها في المؤسسة الأمنية
ب. الفرق بين العلاقات العامة والإعلام والاتصال المؤسسي
ج. جماهير المؤسسة وتوقعاتها المختلفة
د. أخلاقيات العلاقات العامة والصدق في الرسائل
هـ. ورشة تطبيقية: تحديد جماهير جهة المشارك وأولوياتها
و. مخرَج اليوم: خريطة جماهير المؤسسة

- **المحور الثاني: اليوم الثاني: الصورة الذهنية وقياسها**

أ. مفهوم الصورة الذهنية وعوامل تشكلها
ب. أدوات قياس الصورة: الاستطلاعات وتحليل الإعلام والمنصات
ج. تحليل الفجوة بين الصورة الحالية والمستهدفة
د. تحديد أولويات تحسين الصورة الذهنية وخطة العمل عليها
هـ. ورشة تطبيقية: إعداد أداة لقياس الصورة الذهنية
و. مخرَج اليوم: أداة قياس الصورة الذهنية

- **المحور الثالث: اليوم الثالث: برامج التواصل المجتمعي وتجربة المتعامل**

أ. تصميم برامج التواصل المجتمعي والزيارات والفعاليات
ب. تجربة المتعامل في مراكز الخدمة ونقاط الاتصال
ج. معالجة الشكاوى بوصفها فرصة لبناء الثقة
د. قياس رضا المتعاملين وتحسين الخدمة
هـ. ورشة تطبيقية: إعداد خطة برنامج تواصل مجتمعي
و. مخرَج اليوم: خطة برنامج تواصل مجتمعي

- **المحور الرابع: اليوم الرابع: المبادرات الإنسانية والمجتمعية**

أ. دور المبادرات الإنسانية في تعزيز الثقة
ب. اختيار المبادرات المرتبطة بمهمة المؤسسة
ج. الشراكة مع الجمعيات والقطاع الخاص
د. عرض المبادرات بعيدًا عن المبالغة الدعائية
هـ. حالة عملية: تقييم مبادرة مجتمعية لمؤسسة أمنية وأثرها
و. مخرَج اليوم: معايير اختيار المبادرات

• المحور الخامس: اليوم الخامس: إدارة السمعة المؤسسية

أ. مخاطر السمعة المؤسسية ومصادرها الداخلية والخارجية
ب. الرصد المستمر للسمعة والإنذار المبكر
ج. الاستجابة للأحداث المؤثرة على السمعة
د. استعادة ثقة الجمهور بعد الأخطاء بالاعتراف والتصحيح
هـ. ورشة تطبيقية: إعداد خطة لإدارة السمعة المؤسسية
و. مخرَج اليوم: خطة إدارة السمعة

مخرجات الدورة:

أ. أداة لقياس الصورة الذهنية.
ب. خطة برنامج تواصل مجتمعي.
ج. خطة لإدارة السمعة المؤسسية.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.
CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	العلاقات العامة الأمنية وبناء الثقة المجتمعية	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مدة البرنامج	5 أيام	Duration
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
كوالالمبور، ماليزيا	21 - 25 ديسمبر 2026
لندن، المملكة المتحدة	18 - 22 يناير 2027
القاهرة، مصر	24 - 28 مايو 2027
أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة	13 - 17 سبتمبر 2027
إسطنبول، تركيا	18 - 22 أكتوبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام