



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: رصد وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
PRC-1490	مسقط (عمان)	قاعة فندقية	2027-05-02	2027-05-06	€ 3450	العربية - 25

### مقدمة الدورة التدريبية

تواجه المؤسسات اليوم بيئة رقمية سريعة التغير تعتمد بشكل رئيسي على منصات التواصل الاجتماعي في بناء صورتها الذهنية والتفاعل مع جمهورها وإدارة سمعتها. وتشير تقارير DataReportal و\*\*Statista\*\* إلى أن أكثر من 60% من سكان العالم يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي، مما يجعلها قناة استراتيجية لا يمكن تجاهلها في الاتصال المؤسسي وإدارة العلاقات العامة.

في هذا السياق، أصبح الرصد والمتابعة والتحليل وإدارة التفاعل والسمعة والأزمات الرقمية من المهارات الأساسية للجهات الحكومية والخاصة على حد سواء. وتؤكد أدلة الاتصال المؤسسي الصادرة عن World Bank و\*\*OECD\*\* أهمية الحضور الرقمي المنظم في دعم الشفافية، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز ثقة الجمهور.

تقدم هذه الدورة إطاراً عملياً متكاملًا يربط بين الرصد، الإدارة، التكامل الرقمي، السمعة، وإدارة الأزمات، مع التركيز على التطبيق العملي وبناء تقارير احترافية تدعم اتخاذ القرار.

### الهدف العام للدورة التدريبية

تمكين السادة المشاركين من بناء منظومة متكاملة لإدارة منصات التواصل الاجتماعي تشمل الرصد والتحليل، إدارة المحتوى والتفاعل، التكامل الرقمي، حماية السمعة المؤسسية، والاستجابة الاحترافية للأزمات، بما يدعم الأداء المؤسسي واتخاذ القرار المبني على البيانات.



## الأهداف التفصيلية للدورة التدريبية

- توضيح مفهوم الرصد والمتابعة وأهميتهما في البيئة الرقمية الحديثة.
- تحديد أهداف الرصد وربطها بالمؤشرات المؤسسية واتخاذ القرار.
- تصميم قائمة كلمات مفتاحية ووسوم فعالة تخدم أهداف المؤسسة.
- تحليل التفاعل الرقمي وقياس مؤشرات الأداء الأساسية (Engagement - Reach - Sentiment).
- إعداد تقارير رصد احترافية مدعومة بالبيانات.
- إدارة حسابات التواصل الاجتماعي وفق أدوار ومسؤوليات واضحة.
- تخطيط وجدولة المحتوى بما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية.
- إدارة التفاعل مع الجمهور باحترافية، خصوصاً التعليقات السلبية والشكاوى.
- تطبيق سياسات وضوابط النشر المؤسسي وفق أفضل الممارسات الدولية.
- بناء منظومة تكامل بين المنصات الرقمية والموقع الإلكتروني وأنظمة خدمة العملاء.
- تحليل السمعة الرقمية وقياس أثرها على الأداء المؤسسي.
- إعداد خطة متكاملة لإدارة الأزمات الإعلامية الرقمية.
- تطبيق آليات الاستجابة السريعة المبنية على سيناريوهات عملية.
- تقييم دراسات حالة لأزمات رقمية واستخلاص الدروس المستفادة.

## الفئة المستهدفة من الدورة التدريبية

- مدراء ومسؤولو الإعلام والاتصال المؤسسي.
- مدراء ومنسقي حسابات التواصل الاجتماعي.
- العاملون في إدارات العلاقات العامة.
- فرق الرصد الإعلامي والتحليل الرقمي.
- مسؤولو إدارة السمعة وإدارة الأزمات.
- قيادات الإدارات التي تعتمد على البيانات الرقمية في اتخاذ القرار.



- موظفو خدمة العملاء المرتبطون بالقنوات الرقمية.

## المخطط التفصيلي للدورة التدريبية

### الوحدة الاولى : أساسيات الرصد والمتابعة في وسائل التواصل الاجتماعي

- مفهوم الرصد والمتابعة وأهميتهما للمؤسسات
- أهداف الرصد ودوره في دعم اتخاذ القرار
- أنواع الرصد (محتوى - تفاعل - سمعة - أزمات)
- تحديد الكلمات المفتاحية والوسوم (Hashtags)
- قراءة وتحليل التفاعل على المحتوى المنشور
- إعداد تقارير الرصد والمتابعة

### الوحدة الثانية : إدارة مواقع التواصل الاجتماعي وآليات استخدامها

- مفهوم إدارة مواقع التواصل الاجتماعي
- أدوار ومسؤوليات مدير حسابات التواصل
- التعرف على المنصات المختلفة وخصائص كل منصة
- تخطيط المحتوى وجدولة النشر
- إدارة التفاعل مع الجمهور (تعليقات - رسائل - شكاوى)
- ضوابط وسياسات النشر المؤسسي
- أخلاقيات الاستخدام والتمثيل الرقمي للمؤسسة

### الوحدة الثالثة : أساسيات الربط والتكامل في إدارة مواقع التواصل الاجتماعي

- مفهوم الربط والتكامل بين المنصات الرقمية
- الربط بين مواقع التواصل والموقع الإلكتروني الرسمي



- الربط مع أنظمة خدمة العملاء وإدارة الشكاوى
- التكامل مع أدوات التحليل والرصد
- توحيد الرسائل الإعلامية عبر القنوات المختلفة
- استخدام البيانات المرتبطة في تحسين الأداء الإعلامي

#### الوحدة الرابعة : إدارة السمعة الرقمية وبناء الصورة الذهنية

- مفهوم السمعة الرقمية وأهميتها للمؤسسات
- رصد الانطباعات والآراء العامة على المنصات
- التعامل مع التعليقات السلبية والشكاوى
- استراتيجيات تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية
- إدارة العلاقة مع المؤثرين وصناع المحتوى
- قياس أثر السمعة الرقمية على الأداء المؤسسي

#### الوحدة الخامسة : إدارة الأزمات الإعلامية عبر وسائل التواصل الاجتماعي

- مفهوم الأزمات الرقمية وأنواعها
- مؤشرات الإنذار المبكر للأزمات عبر المنصات
- آليات الاستجابة السريعة والاحترافية
- إعداد خطة إدارة الأزمات الرقمية
- التنسيق الداخلي أثناء الأزمة
- دراسات حالة تطبيقية لأزمات واقعية



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden