



جامعة أم القرى
UMM AL-QURA UNIVERSITY

دليل خدمات

إدارة الاتصال المؤسسي

2023 - 1445



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محتوى الدليل :

| رقم الصفحة | محتوى الدليل | م |
|------------|---|---|
| 3 | عن إدارة الاتصال المؤسسي هيكل الخدمات المقدمة من إدارة الاتصال المؤسسي | 1 |
| 4-5 | مهام إدارة الاتصال المؤسسي | 2 |
| 6 | وحدة الإعلام | 3 |
| 7 | وحدة العلاقات العامة | 4 |
| 8 | وحدة رعاية المستفيدين | 5 |
| 9 | وحدة التسويق | 6 |
| 10 | للتواصل | 7 |

عن إدارة الاتصال المؤسسي بجامعة أم القرى

أنشئت إدارة الاتصال المؤسسي في تاريخ 14-3-1441هـ، وذلك لتطوير التواصل الداخلي والخارجي وإدارة السمعة المؤسسية بكفاءة عالية، مما يساعد على رفع الإنتاجية الاتصالية الداخلية والخارجية، وتقديم الخدمات للمستخدمين، وإدارة الفعاليات والمؤتمرات، والهوية البصرية والإعلامية، بالإضافة إلى التسويق للخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية والاستشارية والاستثمارية

خدمات إدارة الاتصال المؤسسي



مهام إدارة الاتصال المؤسسي

إحاطة وسائل الإعلام بما لدى الجامعة والفروع المرتبطة بها من أخبار أو بيانات أو إيضاحات، وكذلك التجاوب مع ما يرد إليها من تساؤلات، وما يُنشر عنها من أخبار أو معلومات تهم الشأن العام، والرد عليها، بعد عرضها على صاحب الصلاحية

تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للجامعة وتطويرها وإيصال خطتها الاستراتيجية ومشاريعها وبرامجها للمجتمع الداخلي والخارجي

الإدارة التنظيمية للفعاليات والمناسبات والاجتماعات والمؤتمرات والمشاركات الخاصة بالجامعة داخلياً وخارجياً، وتوفير المستلزمات والاحتياجات الخاصة بها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، والتي تكون الجامعة طرفاً بها

حجز القاعات الكبرى في مقرات الجامعة وإدارتها، ورفع الاحتياج الخاص

صياغة وإصدار الدعوات الخاصة بالجامعة ومتابعتها

إدارة مراسم الاستقبال والتوديع للوفود والمناقشين والضيوف والزوار من وإلى الجامعة، وتنسيق السكن والمعيشة والتنقلات الخاصة بهم

تطوير العلاقة الاتصالية الداخلية بين الإدارة العليا والمجتمع الجامعي

تطوير العلاقة الاتصالية الخارجية مع القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية

إدارة الهوية البصرية للجامعة ومتابعتها وتطويرها والإشراف على المطبوعات الخاصة بها

إدارة العلاقات وبناء الشراكات الإعلامية المساهمة في صناعة السمعة المؤسسية للجامعة

إنتاج المواد الإعلامية والأفلام الوثائقية الخاصة بالجامعة

تنسيق الظهور الإعلامي للجامعة على وسائل الإعلام المختلفة

إدارة المحتوى الداخلي للأخبار والإعلانات على موقع الجامعة

إدارة المحتوى الخارجي للأخبار والإعلانات بالتنسيق والنشر مع وسائل الإعلام الاجتماعي والمرئي والمسموع

إدارة حسابات الجامعة الأساسية على منصات التواصل الاجتماعي

مهام إدارة الاتصال المؤسسي

- صناعة ومراجعة واعتماد المحتوى الإعلامي والاتصالي لعروض الجامعة وأخبارها ومشاركاتها
- الإشراف على خدمة المستخدمين من خلال الوسائل المختلفة التي يقدمها مركز رعاية المستخدمين
- الإشراف على نظام تواصل المخصص من وزارة التعليم واستقبال شكاوى المستخدمين عبر عدة قنوات ومتابعتها لدى الوحدات المختلفة داخل الجامعة لحين إنجازها ورفع التقارير عنها
- استقبال المستخدمين والرد على استفساراتهم ومقترحاتهم وشكواهم ومعالجتها مع الجهات المختصة، وتسهيل إجراءات حصولهم على كافة خدمات الجامعة، والتأكد من أنها تقدم لهم بسلاسة وانسيابية وسرعة في الإنجاز ودقة في الأداء، وإبلاغهم بالإجراءات المتخذة على معاملاتهم
- التنمية المهنية من خلال الدورات التدريبية والبرامج التطويرية التي تساهم في التطوير العملي لممثلي خدمات التواصل الداخلي والخارجي ومتابعة نسبة الإنجاز لهم
- نشر الوعي والثقيف حول القضايا الأكاديمية والمجتمعية والبحثية عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة داخل وخارج الجامعة
- الإشراف على محتوى الموقع الإلكتروني للجامعة والصفحات الإلكترونية المتصلة بها
- العمل على قياس رضا المستفيد وتحليل النتائج ورفع تقارير دورية عنها لصاحب الصلاحية
- الإشراف على خدمات الاتصال الهاتفية (الخطوط المباشرة) والسنترال وتأمين أنظمة الاتصال الداخلية وخدمات الهواتف النقالة الرسمية وخدمات الاتصال الجماعي والمراسلات، عدا الخدمات الفنية والصيانة
- تسويق كافة مشاريع الجامعة التعليمية والبحثية والاستشارية والاستثمارية وغيرها وذلك بعد التنسيق مع الجهات ذات العلاقة
- تقديم الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمحتوى الرقمي لموقع الجامعة والصفحات التابعة له
- إعداد البيانات والتقارير الإحصائية الخاصة بالخدمات الاتصالية والمستخدمين
- القيام بما يوجه به رئيس الجامعة من مهام تقع ضمن اختصاص الإدارة



وحدة الإعلام

تأسست وحدة الإعلام بجامعة أم القرى لتسهم بشكل فاعل في إبراز الدور الكبير الذي تقوم به الجامعة تعليمياً وبحثياً ومجتمعياً واستشارياً سواءً للمجتمع الداخلي أو الخارجي، و تراعي الوحدة منذ تأسيسها معطيات التطور الإعلامي الحديث والمتسارع وذلك سعياً لتقديم الخدمات الإعلامية بمهنية واحترافية



الخطط الإتصالية



طلب اعتماد اعلان



طلب الظهور الإعلامي



طلب تغطية إعلامية



طلب نشر خبر



حوكمة حسابات
التواصل الإجتماعي

خدمات وحدة الإعلام



وحدة العلاقات العامة

تعتم وحدة العلاقات العامة في جامعة أم القرى بتحقيق الأتصال الداخلي والخارجي؛ من خلال تعزيز العلاقة الأتصالية الإيجابية بين المنتسبين وبين جميع: الكليات، والمعاهد، والعمادات، والإدارات داخل الجامعة؛ كما تعمل الإدارة على توطيد العلاقات الخارجية مع مختلف القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية، وبناء جسور التعاون معهم مما يسهم في التّعريف: برؤية الجامعة، وأهدافها الاستراتيجية، وبرامجها الأكاديمية، ومشاريعها الاستشارية، كما تنظم الفعاليّات والمؤتمرات العلمية والبحثية؛ مما يعكس عراقة الجامعة ومساهماتها المتنوعة

خدمات وحدة العلاقات العامة



طلب الأدوات والمستلزمات



طلب الصور والإعلام



طلب استقبال ضيف



طلب زيارة ميدانية



استقبال مناقش خارجي



طلب ادارة فعاليات



طلب حجز قاعة



وحدة رعاية المستفيدين

تسعى وحدة رعاية المستفيدين إلى تلبية احتياجات المستفيدين من خلال الرد على استفساراتهم واستقبال متطلباتهم وتقديم مقترحاتهم في صورة اتصالية مترابطة بين الجمهور والجامعة ، وذلك عبر خدمات الكترونية حديثة ذات جودة عالية و التي بدورها تعكس دور الجامعة وأهدافها المستقبلية و تساهم في تعزيز دورها المؤسسي المنشود

خدمات وحدة رعاية المستفيدين



مقترحات



الشكاوي



الاستفسارات



تقييم الخدمة



طلب مقابلة مسؤول



زيارة مستفيد



وحدة التسويق

تعتم وحدة التسويق بتقديم مجموعة من الخدمات التي تلبى احتياجات المستفيدين، كما تطوير المنتجات أو البرامج أو المشاريع التي تقدمها الجامعة بالتعاون مع القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية. وتستقبل طلبات تقديم الخدمات التسويقية الداخلية والخارجية

خدمات وحدة التسويق



طلب دليل تسويقي والرعايات



طلب تقديم خدمات للجامعة



نموذج تسويق خدمات غير مدفوعة



نموذج تسويق خدمات مدفوعة

تواصل معنا :

UQU_EDU

قنوات التواصل الاجتماعي



WWW.UQU.EDU.SA

الموقع الإلكتروني



0125501000 - 0125270000 - 0125426222

سنترال الجامعة



+966 125542487

خدمة الواتساب أب

