

التواصل الاجتماعي

منهج إصدار ٢





أهداف المقرر

يساعد مقرر **التواصل الاجتماعي** المرشحين على تطوير معارفهم ومهاراتهم في استخدام مصادر مواقع التواصل الاجتماعي بفعالية في حياتهم، وسيدرك المرشحون سبب استخدام المؤسسات لمواقع التواصل الاجتماعي ويكونون على دراية بالموارد اللازمة للمؤسسة لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي بشكل فعال وآمن.

سيدرك المرشحون أساسيات إنشاء وإدارة الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي المتوفرة على المنصات المشتركة للتواصل الاجتماعي على حد سواء لأغراض شخصية وتجارية، كما سيعي المرشحون طريقة استخدام مختلف منصات التواصل الاجتماعي من قبل المؤسسات لاستهداف جماهير مختلفة والاتصال والتواصل مع الناس بشكل فعال على الإنترنت وزيادة إمكانية الوصول إلى العملاء.

سيتمكن المرشحون أيضاً من متابعة تغذية الأخبار ذات الصلة، ونشر الأخبار والتحديثات وتتبع المؤتمرات والندوات ونشر المدونات، وإعداد استطلاعات الرأي والمسوحات وتنظيم الأحداث ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو والبودكاست وكذلك طلب آراء ومساهمات الخبراء، وسيدرك المرشحون كيفية استخدام مختلف منصات التواصل الاجتماعي لتعزيز مؤسساتهم وكذلك منتجاتها وخدماتها.

سيصبح المرشحون على دراية تامة بالمسؤوليات المرتبطة باستخدام الآمن لمواقع التواصل الاجتماعي، ومسائل الخصوصية وحماية البيانات وحقوق الطبع والنشر، فضلاً عن آداب التعامل على الإنترنت والمشاكل التي يطرحها التسلسل عبر الإنترنت.

سيقدر المرشحون أهمية إدارة السمعة على الإنترنت والحاجة إلى المؤسسات التي تمتلك خطة لبناء سمعة على الإنترنت من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، كما سيدركون أهمية أدوات المراقبة عبر الإنترنت وكيفية استخدامها لتتبع المحادثات التي تخص المؤسسة على الإنترنت، وسيتعرفون على كيفية إعداد مستند بسيط يضمن سياسة مواقع التواصل الاجتماعي التي تنتهجها إحدى المؤسسات لمراقبة المحادثات عبر الإنترنت وكذلك كيفية استخدام أدوات التواصل الاجتماعي مع هذه المؤسسة، إلى جانب أنهم سيتبنون الإستراتيجيات التي تمكنهم من تفادي حدوث الأزمات على مواقع التواصل الاجتماعي وكيفية معالجتها.

موضوع المهمة	المرجع	مجموعة المهارات	الفئة
تعرف على ماهية مواقع التواصل الاجتماعي والميزات الرئيسية للأدوات الشائعة لهذه المواقع.	١-١-١-١	١-١-١ أسباب جديدة	١-١ فرصة جديدة
إدراك أن وسائل التواصل الاجتماعي تمكنت من إيجاد حلول للاتصال على أساس التناسق في اللغة والنمط.	٢-١-١-١		
التعرف على فرص نشر وتعزيز ودمج ومشاركة استخدام موارد وأدوات منصات التواصل الاجتماعي المختلفة.	٣-١-١-١		
تعرف على فرصة النشر والإعلان العابر، والدمج والمشاركة من خلال استعمال مختلف منصات التواصل الاجتماعي وأدوات المصادر.	٤-١-١-١		
تعرف على مزايا مواقع التواصل الاجتماعي: عملية بطبيعتها، سهلة الاستخدام، جوهريّة وموثوقة.	١-٢-١-١	٢-١-١ طرق جديدة	

موضوع المهمة	المرجع	مجموعة المهارات	الفئة
الانتباه الى ان وسائل التواصل الاجتماعي محمولة بالكامل عن طريق التطبيقات التي تدعم الهواتف الذكية (كآي فون وأندرويد وبلابيري) أو الأجهزة اللوحية (كآي باد وسامسونج وأتش تي سي وكيندلفاير، إلخ).	٢-٢-١-١		
التعرف على الأسباب الشائعة لاستخدام المؤسسات لمواقع التواصل الاجتماعي: التواصل مع العملاء وتحسين الخدمات وتعزيز فرص الوصول وحملات الترويج وغير ذلك.	١-١-٢-١	١-٢-١ تطبيق	٢-١ خطة
تعرف على ماهية الاستماع النشط وكيفية التواصل مع الآخرين عبر الإنترنت، فضلا عن أهمية المحتوى ذو الصلة والذي يتم تقديمه في الوقت المناسب.	٢-١-٢-١		
تعرف على ماهية الاستماع النشط وكيفية التواصل مع الآخرين عبر الإنترنت، فضلا عن أهمية المحتوى ذات الصلة والذي يتم تقديمه في الوقت المناسب.	٣-١-٢-١		
عرض الهوية عبر الإنترنت وكذلك الرؤية.	٤-١-٢-١		
الدراية بالموارد اللازمة لتشغيل برنامج فعال عبر وسائل التواصل الاجتماعي وأهمية تبني هذا البرنامج وقياسه والحفاظ عليه.	١-٢-٢-١	٢-٢-١ مصدر	
تحديد الشخص المسؤول عن إدارة الحسابات عبر مواقع التواصل الاجتماعي والاتفاق حول معدل تكرار الرسائل والتحديثات.	٢-٢-٢-١		
التعرف على أساسيات إنشاء وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي المتوفرة على شبكات التواصل الاجتماعي كالفيس بوك وجوجل+ وتويتر والمدونات واليوتيوب والإنستغرام ولينكدان.	١-١-٣-١	١-٣-١ شبكات التواصل الاجتماعي	٣-١ تواصل مع المجتمع
التعرف على أدوات "عارض مواقع التواصل الاجتماعي" مثل هوتسوت (Hootsuite) وسينديل (Sendible) ويازيندل (Buzzbundle)، بالإضافة إلى معرفة كيفية استخدامها لإدارة حسابات التواصل الاجتماعي.	٢-١-٣-١		

موضوع المهمة	المرجع	مجموعة المهارات	الفئة
التعرف على كيفية إنشاء حساب عمل تجاري على شبكات التواصل الاجتماعي الشائعة، والمحافظة عليه.	٣-١-٣-١		
معرفة سمات ورؤى صفحة الفيس بوك.	١-٢-٣-١	٢-٣-١ الفيس بوك	
التعرف على الطرق الفعالة لزيادة المشاركة وأهمها الصور والمسابقات.	٢-٢-٣-١		
فهم كيفية عمل إعلانات فيس بوك ومعرفة كيفية استخدام قصص الرعاية والملصقات الترويجية وكيف يمكنها دفع حركة المرور.	٣-٢-٣-١		
تعلم أنه يمكنك استخدام غوغل+ للانضمام والمشاركة في المجتمعات ذات الصلة به، تعلم كيف يمكنك إنشاء دوائر غوغل+ واستخدامها.	١-٣-٣-١	٣-٣-١ غوغل+	
إستخدام جوجل+ للاطلاع على أحدث الأخبار ومتابعتها.	٢-٣-٣-١		
إستخدام جوجل+ لنشر الأخبار والتحديثات ومشاركة الوسائط المتعددة.	٣-٣-٣-١		
التعرف على كيفية استخدام خاصية الدردشة عبر الفيديو (Hangouts) عبر جوجل+ لزيادة عدد الزيارات وكيفية بث دردشتك على قناة اليوتيوب أو رفعها على الموقع الخاص بك.	٤-٣-٣-١		
استخدام جوجل+ كنظام لإدارة جداول المواعيد والمشاريع وتنظيم الفرق في "دوائر" ووسيلة لتحديثها.	٥-٣-٣-١		
معرفة مدى قدرة تويتر على مساعدتك لتطوير حس المشاركة والانتماء للمجتمع، مع الأخذ في الاعتبار أن تويتر يجذب تحديدا مستخدمي الهواتف النقالة.	١-٤-٣-١	٤-٣-١ تويتر	
استخدام تويتر لمتابعة أحداث مؤتمرو محاضرة شيقة.	٢-٤-٣-١		
متابعة شخص أو موضوع أو توجه معروف.	٣-٤-٣-١		
كُون قائمة واعرف ما يعنيه ذلك.	٤-٤-٣-١		

موضوع المهمة	المرجع	مجموعة المهارات	الفئة
استخدام تويتر لاستطلاع الآراء وطرح الأسئلة، استخدام تويتر لعروض الوقت المحدود لزيادة عدد الزيارات.	٥-٤-٣-١		
يستخدم تويتر لمساعدتك في إنجاز عملك والبقاء مطلعاً على جدول المواعيد ومواعيد تسليم المشاريع، ومعرفة كيفية استخدام خدمات الصور مثل تويتبيك (TwitPic) أو خدمة مشاركة الفيديو لالتقاط الأحداث في الوقت الحقيقي.	٦-٤-٣-١		
معرفة أن المدونات (Blogs) وجدت لمساعدتك في مختلف المواضيع والمجالات وإدراك أهمية المحتوى - الجيد والمفصل والمفيد.	١-٥-٣-١		٥-٣-١ مدونة
تعرف على كيفية إنشاء مدونة شخصية لاستخدامها لأغراض مهنية وكيفية الترويج لها عبر تغريد الرابط URL الخاص بها.	٢-٥-٣-١		
معرفة كيفية استخدام ملحق مساعد التحرير لإنشاء جدول من منشورات المدونة لاستخدامه في المستقبل.	٣-٥-٣-١		
أضف بعض منشورات المدونة لإجراء حوار نشط.	٤-٥-٣-١		
الوعي باستخدامات ومزايا الأدوات التي تتيح مشاركة مقاطع الفيديو مثل يوتيوب وكيفية استخدامها كوسيلة اتصال فعالة.	١-٦-٣-١		٦-٣-١ فيديو
تعرف على المميزات الرئيسية لمقطع فيديو جيد (من حيث الإثارة والإقناع والرسالة والعنوان والوصف وغير ذلك)	٢-٦-٣-١		
تعرف على كيفية إنشاء قناة يوتيوب وتحميل مقاطع الفيديو ومشاركتها من أجل الترويج عن المؤسسة والمنتجات والخدمات والحملات والمبادرات التي يتم إطلاقها عبر مواقع التواصل الاجتماعي.	٣-٦-٣-١		
إنشاء وتشغيل مقاطع فيديو وتعديل محتواها أو مشاركتها مستخدماً أدوات مثل موفي مايكر (Moviemaker) ونيرو (Nero) ومشغل الوسائط VLC.	٤-٦-٣-١		

موضوع المهمة	المرجع	مجموعة المهارات	الفئة
إنشاء فيديو استعراض / ملخص لموضوع ما لتعزيز طرق تعلم جديدة.	٥-٦-٣-١		
سجل للحصول على مصادر اليوتيوب وقم باستعراض مجموعة واسعة من القوائم متعددة المواضيع.	٦-٦-٣-١		
إدراك مدى مساهمة أدوات التحليل في اليوتيوب في تحليل بيانات المشاهدين مثل الآراء والعوامل الديموغرافية وغير ذلك.	٧-٦-٣-١		
تعرف على مجتمع لينكدإن وكيف يخدم المهنيين ويصلك بالعديد من الأشخاص على الجدار الناري الشخصي (- Fire starters).	١-٧-٣-١	٧-٣-١ لينكدإن	
يمكن أن يساعدك دليل أفضل الممارسات الخاص بلينكدإن وورقة ارشادات منصة هابسبوت (HubSpot) في استخلاص أفضل ما في الموقع.	٢-٧-٣-١		
اعرف أن موقع لينكدإن هو وسيلة قيّمة للترويج لنفسك ولنتجك.	٣-٧-٣-١		
التعرف على موقع ديليشس وكيف يمكن أن يسمح لك بتبادل الموضوعات	١-١-٤-١	١-٤-١ ديليشس (Delicious)	٤-١ غير ذلك
التعرف على كيفية استخدام أداة مثل فليكر لتبادل الصور عبر منصات التواصل الاجتماعي.	١-٢-٤-١	٢-٤-١ فليكر	
التعرف على الترميز الجغرافي والأسوار الجغرافية الخاصة بالمشاريع المحلية.	٢-٢-٤-١		
التعرف على بنترست (Pinterest) وكيفية استخدامه كوسيلة تواصل اجتماعية هامة.	١-٣-٤-١	٣-٤-١ بنترست (Pinterest)	
التعرف على مخطط المعلومات البياني (Infographics) ومدى قوة تأثيره البصرية والتعرف على بعض أدوات التصميم المشتركة.	١-٤-٤-١	٤-٤-١ مخطط المعلومات البياني (Infographics)	
إدراج التدوين الصوتي كوسيلة لزيادة التدريب والتبادل عبر منصات التواصل الاجتماعي.	١-٥-٤-١	٥-٤-١ التدوين الصوتي (بودكاست)	

موضوع المهمة	المرجع	مجموعة المهارات	الفئة
إنشاء تدوين صوتي وتشغيله وتحريره ومشاركته .	٢-٥-٤-١		
عليك إدراك القضايا المتعلقة بحماية البيانات المنشورة في أي من منصات التواصل الاجتماعي، وإدراك القضايا المتعلقة بحماية البيانات وحقوق الطبع والنشر.	١-١-٥-١	١-٥-١ الوعي	٥-١ الوعي والتأثير والسياسات
تعرف على حقوق الملكية عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والدراسة بتأثير تنزيل المحتويات.	٢-١-٥-١		
التعرف على القضايا المتعلقة بالخصوصية والأمن وأداب الإنترنت والتسلط عبر الإنترنت من خلال مواقع التواصل الاجتماعي.	٣-١-٥-١		
فهم أهمية إدارة السمعة على الإنترنت، تحديد السلوكيات والتعرف عليها.	١-٢-٥-١	٢-٥-١ التأثير	
الدراسة بأدوات المراقبة عبر الإنترنت، تتبع ما يجري باستخدام أدوات التنبيه والتحليل المجانية مثل تنبيهات وتحليلات جوجل.	٢-٢-٥-١		
فهم التأثير الاجتماعي، وفهم تطبيق Klout (كلاوت) وكيفية العثور على الأفراد المؤثرة وطرق التواصل معهم.	٣-٢-٥-١		
التعرف على أهمية وجود خطة للحفاظ على السمعة عبر الإنترنت من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، إدراك أهمية التعامل مع الشكاوى والتخلي بالصدق والشفافية في جميع الاتصالات.	١-٣-٥-١	٣-٥-١ السياسات	
إعداد وثيقة لسياسة وسائل التواصل الاجتماعي لمؤسستك لإدارة ما يقال حولها ومراقبته وكيفية استخدام الموظفين لهذه الوسائل داخلها.	٢-٣-٥-١		
تأكد من أن الموظفين يعرفون ويوافقون على السياسات المتبعة ويوقعون عليها.	٣-٣-٥-١		
تعيين الحقوق الإدارية الملائمة والوصول إلى أي مشروع على منصات التواصل الاجتماعي.	٤-٣-٥-١		
معرفة كيفية منع وقوع أزمة وسائل التواصل الاجتماعي، وكيفية الحماية ضد التحديثات المخادعة، وكيفية التعامل مع إحدى الأزمات.	٥-٣-٥-١		