

**İŞLETMELERDE  
HALKLA İLİŞKİLER  
BİRİMİNİN  
ÖRGÜTLENMESİ**

- ▶ Günümüzde tüm modern kuruluşlar halkla ilişkilerin öneminin bilincinde olarak, halkla ilişkiler faaliyetlerini üstlenecek bir halkla ilişkiler departmanı oluşturmakta ya da kuruluş dışında bir halkla ilişkiler danışman ajansı ile anlaşarak hedef kitleleri ile iletişim sağlamaktadırlar.

# HALKLA İLİŞKİLER BİRİMİNİN GENEL ORGANİZASYON İÇİNDEKİ YERİ

Halkla ilişkiler birimi bazı örgütlerde hiç mevcut değilken, bazılarında göstermelik olarak kurulup yeterince yetki, sorumluluk, araç-gereç ve personel ile donatılmadığından fonksiyon dışı bırakılır. Bazı örgütlerde ise, örgüt şemasında yeri mevcut iken yeterli personel bulunmaz ya da konusunda uzman olmayan biri halkla ilişkiler biriminde bulunur.

GENEL  
MÜDÜR

Üretim

Pazarlama

Halkla  
İlişkiler

İnsan  
Kaynakları

ArGe

Mali İşler

Kuruluşlar halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmek için aşağıdaki seçeneklerden birini seçebilir.

1. Halkla ilişkiler uzmanı istihdam edebilir.
2. Dışarıdan halkla ilişkiler danışman firmaya başvurabilir.
3. Serbest çalışan bir halkla ilişkiler uzmanı ile ortaklaşa çalışabilir.
4. Yukarıdakiler arasında herhangi ikisi veya birkaçı bir arada olabilir.

Yapılan araştırmalara göre, ABD'de en büyük 1500 kuruluşun % 85'i halkla ilişkiler departmanına sahiptir.

Bir kuruluşta halkla ilişkiler biriminin oluşturulması aşağıdaki faktörlere bağlıdır:

- Kuruluşun büyüklüğü,
- Yönetimin halkla ilişkilere verdiği önem,
- Kuruluşun halkla ilişkilere duyduğu gereksinim.

Birkaç kişinin çalıştığı halkla ilişkiler birimleri olduğu gibi General Motors gibi 200 kişinin görev yaptığı halkla ilişkiler departmanları da söz konusudur.

## Yönetimin Halkla İlişkiler Bölümünden Beklentileri

- Bağlılık,
- Yönetimin kararlarına halkla ilişkiler açısından destek sağlanması
- Yönetimin politikalarını ve izlenen ilkeleri ilgili çevrelere anlatabilme becerisi
- Kurum personelinin şevk ile çalışmasına, verimli olmasına yardımcı olma
- Kuruma zarar verici şeylerin yapılmasını veya söylenmesini önlemeye ya da azaltmaya yönelik çaba gösterilmesi

Yönetimin bu beklentilerine karşılık, halkla ilişkiler çalışanlarının da bazı beklentileri vardır. Bunlar;

- Yönetimin halkla ilişkilere önderlik etmesi,
- Onaylanmış halkla ilişkiler programlarına destek olunması,
- Halkla ilişkiler programlarının yıllık programlar halinde düzenlenmesi,
- Yapılması gerekli faaliyetler için bütçe sağlanması,
- Kamuoyu araştırmaları için yeterli kaynağın sağlanmasıdır.



# Halkla İlişkiler Bölümünün İçerde Örgütlenmesinin Avantaj ve Dezavantajları

## ▶ Avantaj

- Organizasyonun bir parçası olma
- Sürekli hizmet
- Ekonomiklik
- Kolay iş birliği
- Ulaşılabilirlik
- Alana ilişkin haberdarlık

## ▶ Dezavantaj

- Objektifliği zedeler
- Üstlere çoğu zaman baş eğilir
- Uzmanlık olmadığına baş eğme durumu söz konusu olabilir
- Kurum dışındakine göre daha az itibar

\* İşletmelerin Halkla İlişkiler Hizmetini Örgüt Dışından Satın Almak İstemesinin Nedenleri\*

1. Yönetim, daha önce böyle bir halkla ilişkiler programı yürütmemiştir ve bu nedenle düzenlenecek bir projeyi götürecek deneyime sahip değildir.
2. İşletmenin merkezi, iletişim ve finansal merkezlerden çok uzağa kurulmuştur. Buralara ulaşmak için profesyonel kuruluşlardan yararlanılması gerekir.
3. İşletme tarafından belli tarihlerde yerine getirilmesi gereken çok sayıda halkla ilişkiler faaliyetleri bulunabilir. Bunların zamanında yetiştirilmesi için yardım gereklidir.
4. İşletme, eğer üst düzey uzmanlık hizmetlerini kendisi sürekli olarak sağlayamayacaksa bu kuruluşlardan sağlayabilir.
5. Örgütlerin dışa yönelik olan politikalarında, örgütten bağımsız olarak değerlendirme yapacak dış kuruluşlara gereksinim vardır.

# Halkla İlişkiler Bölümünün Dışarıda Örgütlenmesinin Avantaj ve Dezavantajları

## ▶ Avantaj

- Bağımsızlık
- Deneyim
- Medya bilgisi
- Uzman personel
- Kaynak temini

## ▶ Dezavantaj

- Sadakat paylaşımı
- Endüstri hakkında sınırlı bilgi
- Ücret sınırlamaları
- İletişim
- Tecrübe eksikliği

## Danışman Seçim ve Kullanımı

- ✓ Danışman firmanın türü ve büyüklüğü belirlenmeli
- ✓ Daha önce işletmenin faaliyet gösterdiği alanla ilgili bilgisi ve tecrübesi olup olmadığı ve verdiği referanslar kontrol edilmeli
- ✓ Hizmetleri yürütecek kapasitenin olup olmadığı incelenmeli
- ✓ Finansmanı araştırılmalı
- ✓ Her konuda sözleşme yapılmalı
- ✓ Beklentiler iyi bir şekilde tanımlanmalıdır.

# Kurumlarda H.İ.Yöneticisinin Sorumlulukları

1. Açıklama ve tavsiyede bulunma
2. İletişim faaliyetlerini yürütme
3. Pazarlama faaliyetlerine yardımcı olma
4. Diğer Sorumlulukları

# Kurumlarda H.İ.Birimlerinin Faaliyetleri

## 1. Araştırma yapma:

a. Çevreyi izleme:

b. İmaj araştırmaları:

c. Sosyal sorumlulukla ilgili araştırmalar:

2. Halkla ilişkiler politikası saptama ve program hazırlama

3. Fon tedariki:

4. Kuruma yeni personel katma:

5. Medya ile ilişkiler:

6. Gerekli malzeme ve araçların tedariki:

7. Yayın işlerini yürütme:

8. Eğitim verme:

9. Yönetim:

10. Toplum katılımı:

11. Özel gün, sergi, toplantı, seminer ve konferanslar düzenleme:

12. Lobicilik:

# HASTANEDE HALKLA İLİŞKİLER UZMANININ FAALİYETLERİ

- ▶ Araştırma
- ▶ Halkla ilişkiler politikasını saptamak ve programlarını hazırlamak
- ▶ Fon tedariki
- ▶ İşletmeye yeni personel katma
- ▶ Medya ile ilişkiler
- ▶ Gerekli malzeme ve araçların tedariki
- ▶ Yayın işlerini yürütmek
- ▶ Eğitim
- ▶ Özel gün, sergi, toplantı, seminer ve konferanslar düzenlemek
- ▶ Yönetim
- ▶ Toplum katılımı

## Halkla İlişkiler Uzmanlarında Bulunması Gereken Özellikler

- ❑ İletişim yöntemlerini bilmeli, yönetim ve organizasyon yeteneğine sahip olmak,
- ❑ İnsan-toplum psikolojisi, sosyoloji, ekonomi, işletme, hukuk ve genel kültür konularında bilgi sahibi olmak,
- ❑ Güçlü kişilik ve liderlik becerisi olmalıdır,
- ❑ İyi derecede yabancı dil bilmek,
- ❑ Etkili konuşma ve etkili dinleme konularında yetenekli olmak,
- ❑Yayın ve raporlama konularında yetenekli olmak
- ❑Yazılı ve sözlü basın ile ilişki kurma becerisi,
- ❑Araştırmacı ve yenilikçi bir kişiliğe sahip olmak,
- ❑İşini sevmek, karşılaştığı sorunlara karşı soğukkanlı, hoşgörülü ve sabırlı olmak,
- ❑Karşı tarafa inanç sağlayacak bir dış görünüme sahip olmak, temiz ve düzgün giyinmek,
- ❑Sevecen, sıcak bir davranış ile güler yüze sahip olmak,
- ❑Güvenilir ve toplum tarafından iyi olarak bilinen kişilerden olmak,
- ❑Bu alanda eğitim veren yüksek okullardan mezun olmak,
- ❑İnsanları seven, doğru yargılama gücüne sahip, eleştiri ve öngörme yeteneği bulunan, değişik düzey ve görevlerdeki kişilerle ilişki kurabilecek yapıya sahip bireyler olmalıdır.



## Halkla ilişkiler bölümünün diğer faaliyetleri ise;

- ▶ Hastaneyi ilgilendiren yasaların çıkartılmasına yardımcı olmak ve gerekli kamuoyunu oluşturmak,
- ▶ Diğer hastaneler ve sağlık kuruluşları ile ilişkileri geliştirmek,
- ▶ Tüketici ve meslek birlikleriyle ilişki kurmak.

## Halkla İlişkiler Uzmanlarında Bulunması Gereken Özellikler

- ▶ İletişim yöntemleri hakkında bilgili olması yanında, yönetim ve organizasyon yeteneğine sahip olmak,
- ▶ İnsan ve toplum psikolojisi, sosyoloji, ekonomi, işletmecilik, hukuk ve genel kültür konularında bilgi sahibi olmak,
- ▶ Güçlü bir kişilik ve liderlik yeteneğine sahip olmak,
- ▶ İyi derecede yabancı dil bilmek,
- ▶ Etkili yazma, etkili konuşma ve etkili dinleme konularında yetenekli olmak,
- ▶ Yayın ve raporlama konusunda bilgili olmak,
- ▶ Yazılı ve sözlü basınla ilişki kurma becerisi,
- ▶ Yaratıcı, araştırmacı ve yenilikçi bir kişiliğe sahip olmak,
- ▶ İşini sevmek, karşılaştığı sorunlara karşı soğukkanlı, hoşgörülü ve sabırlı olmak,
- ▶ Karşı tarafa inanç ve ilgi sağlayacak bir dış görünüme sahip olmak, temiz ve düzgün giyinmek,
- ▶ Hepsinden önemlisi sevecen, sıcak bir davranış ve güler yüze sahip olmak

## İşyerinde Halkla İlişkiler Açısından Bulunması Gereken Özellikler

1. Güven verici olmalı:
2. Temizlik:
3. İç açıcılık:
4. Düzen:
5. Çalışanların Giyim Kuşam ve Davranışlarına Özen Göstermesi:

# HALKLA İLİŞKİLERDE İŞ BULMA

İş bulmada yararlanılabilecek stratejiler:

1. Kendini bilme becerisi:
2. Sahip olunan dokümanların bir araya toplanması:
3. Uygun hedefi seçme:
4. Kayıt tutma:
5. Özgeçmişten sonra başvuru mektubu hazırlama:
6. İlk görüşme:
7. İş görüşmesinde iletişim kurma:
8. İş görüşmesinde sorulabilecek muhtemel sorular:
9. Görüşmede sözsüz iletişim:

# Yönetimlerin Halkla İlişkilerde Üzerinde Durması Gereken Önemli Noktalar

- ▶ Çalışanların gerçekten hizmet etme duygusu taşımaları sağlanmalı, terslik ve nezaketsizliğin halka ilişkilere zararı anlatılmalı
- ▶ Çalışanların ciddi, çabuk iş yapan, düzenli kişiler olması sağlanmalı, üstler bu konuda uyarıcı ve eğitici olmalı.
- ▶ Halkla yüz yüze gelen memur nazik ve hoşgörülü olmalı
- ▶ Kurumla ilişkide bulunan kişilere ve vatandaşlara verilmiş sözler yerine getirilmeli
- ▶ Söz verilen bir iş veya sağlanan kolaylık yerine getirilemiyorsa nedenleri ilgili kişilere açıklanmalı
- ▶ Kurum, düzenli, temiz ve sevimli hale getirilmeli. İş düşenlere yol gösterici düzenlemeler geliştirilmeli

# Halkla İlişki Sağlamada Temel Koşullar

- ▶ Personel alımında dikkatli seçim
- ▶ Sürekli personel eğitimi
- ▶ Etkili bir halkla ilişkiler ekibi ve politikası
- ▶ Halkın tepkilerini, dileklerini, isteklerini ve şikayetlerini alma

# DERSTE YARARLANILABİLECEK KAYNAKLAR

Dilaver Tengilimoğlu, Sağlık Kuruluşlarında Halkla İlişkiler. Gazi Kitabevi, 2001, Ankara

**Dilaver Tengilimoğlu, Yüksel Öztürk, İşletmelerde Halkla İlişkiler, 2008, Seçkin Kitabevi, Ankara.**

Halkla İlişkiler Uygulamaları ve Örnek Olaylar, Editör: Rasime Ayhan Yılmaz, 2011 , Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, Eskişehir.

Mehmet Akif Özer, Halkla İlişkiler Dersleri, 2009, Adalet Yayınları, Ankara.

Zeyyad Sabuncuoğlu, İşletmelerde Halkla İlişkiler, 2010, Alfa Aktüel, Bursa.

Rıdvan Karalar, Halkla İlişkiler, 1994, Metin Ofset, Eskişehir.

Halkla İlişkiler, Editör: Haluk Gürgen, 2006, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, Eskişehir.

Nuri Tortop, Halkla İlişkilere Giriş, 2009, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

# DERSTE YARARLANILABİLECEK KAYNAKLAR

M. Sezai Türk, Ahmet Güven, Yeni Başlayanlar İçin Halkla İlişkiler, Stratejik Halkla İlişkiler, 2007, Gazi Kitabevi, Ankara.

Abdullah Özkan, Halkla İlişkiler Yönetimi, 2009 Sosyal Yayınlar, İstanbul.

Ümit Arklan, Halkla İlişkiler ve Bilgi Edinme Hakkı-Türk Kamu Yönetimi Açısından Bir Yaklaşım, 2009, Literatürk, İstanbul.

Metin Kazancı, 1999, Halkla İlişkiler, Turhan Kitabevi, Ankara.

Yeşim Kalyon, Halkla İlişkiler, 2007, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.