

A MAGYAR PUBLIC RELATIONS SZÖVETSÉG SZAKMAFEJLESZTŐ BIZOTTSÁGÁNAK I. számú ÚTMUTATÓ ÁLLÁSFOGLALÁSA.

A public relations tevékenység struktúrájával kapcsolatos szakmai kifejezések tartalmának értelmezése:

A public relations meghatározása:

A public relations az a tudományterület, amely a hírnevet gondozza. A hírnév* (reputation) annak az eredménye, amit teszel, amit mondasz és amit mások mondanak rólad.

A public relations tevékenység tervszerű és tartós erőfeszítés azért, hogy egy szervezet és környezete között a vélemény és a viselkedés befolyásolásával kölcsönös megértést, jóakaratot (goodwill) és támogatást építsen és tartson fenn.

A CERP által ajánlott meghatározás:

A public relations a kommunikáció tudatos szervezése. A public relations menedzsmenti, irányítási tevékenység. A public relations célja elérni az egyének, a szervezetek és környezetük közötti kölcsönös megértést és létrehozni a kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatokat, a kétirányú kommunikáció útján.

• **Belső public relations - Internal Public Relations**

A public relations funkció részeként a szervezet tagjaival való kommunikáció és kapcsolatszervezés szakterülete.

Részterületei:

- ✧ Alkalmazotti - alkalmazotti kapcsolatok
- ✧ Belső szervezeti kapcsolatok
- ✧ Tulajdonosi - vezetői kapcsolatot
- ✧ Vezetői-alkalmazotti kapcsolatok
- ✧ Vezetői-érdekképviseleti kapcsolatok
- ✧ Vezetői-vezetői kapcsolatok

✧ **Alkalmazotti - alkalmazotti kapcsolatok**

A (belső) public relations funkció részeként a szervezet munkatársai között meglévő kapcsolatok és kommunikáció tudatos szervezése. Feladata, hogy a szervezet szempontjából kívánatos kapcsolatokat azonosítson, létesítsen és tartson fenn a szervezet alkalmazottai között, minimalizálja az informális kommunikáció negatív hatásait és feltárja a félreértésből, információhiányból vagy érdekkülönbségből eredő problémákat.

* összetett fogalom (elfogadottság, elismertség, megbecsülés). A pozitív hírnév tartalmi kibontását a Szakmafejlesztő Bizottság 3. számú útmutató állásfoglalása fogja részletezni.

✧ **Belső szervezeti kapcsolatok**

A (belső) public relations funkció részeként a különböző szervezeti egységekkel és azok között folytatott kommunikáció és kapcsolatszervezés. Feladata, hogy kölcsönösen előnyös kapcsolatokat azonosítson, létesítsen és tartson fenn a szervezet egymástól elkülönülő egységei között, minimalizálja az informális kommunikáció negatív hatásait és feltárja a félreértésből, információhiányból vagy érdekkülönbségekből eredő problémákat.

✧ **Tulajdonosi - vezetői kapcsolatok**

A (belső) public relations funkció részeként a szervezet meghatározó tulajdonosa(i)val folytatott kommunikáció és kapcsolatszervezés. Feladata, hogy kölcsönösen előnyös kapcsolatokat azonosítson, létesítsen és tartson fenn a szervezet vezetése és annak tulajdonosai között mind a szervezet teljesítményének és stratégiájának megítélését, mind az ezzel szemben megfogalmazódó tulajdonosi elvárásokat illetően.

✧ **Vezetői-alkalmazotti kapcsolatok**

A (belső) public relations funkció részeként a munkatársakkal folytatott kommunikáció. Feladata, hogy kölcsönösen előnyös kapcsolatokat azonosítson, létesítsen és tartson fenn a szervezet vezetése és alkalmazottai között.

✧ **Vezetői-érdekképviselési kapcsolatok**

A (belső) public relations funkció részeként az érdekképviselési és érdekvédelmi szervezetekkel folytatott kommunikáció és kapcsolatszervezés. Feladata, hogy kölcsönösen előnyös kapcsolatokat azonosítson, létesítsen és tartson fenn a szervezet vezetése és ezen szervezetek között az érdekellentétek feltárása és megszüntetése, a konfliktusok csökkentése, a konszenzus megteremtése érdekében.

✧ **Vezetői-vezetői kapcsolatok**

A (belső) public relations funkció részeként a szervezet felső vezetése és a szervezeti hierarchia vezető beosztású dolgozói közötti kapcsolatok és kommunikáció tudatos szervezése. Feladata a hatékony szervezetirányítás és feladatmegoldás elősegítése, a szervezet vezetése és irányítása összhangjának, egységének és hatékonyságának elősegítése.

• **Külső public relations - External Public Relations**

A public relations funkció részeként a szervezet külső környezetével történő kommunikáció és kapcsolatok szervezésének szakterülete.

Részterületei:

- *Ágazati kapcsolatok építése - Industry Relations*
- *Fogyasztói-, ügyfélkapcsolatok kezelése- Consumer Relations*
- *Issue Management*
- *Média kapcsolatok építése - Media Relations*
- *Pénzügyi kapcsolatok építése - Financial Relations*
- *Public Affairs*
- *Szakmai kapcsolatok építése - Professional Relations*
- *Termék, tevékenység, szolgáltatás public relations - Product (Marketing) Public Relations*

➤ **Ágazati kapcsolatok építése - Industry Relations**

A (külső) public relations funkció részeként az ágazati partnerekkel és versenytársakkal folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy a szervezet az adott ágazat szereplőivel kölcsönösen előnyös kapcsolatokat létesítsen és tartson fenn.

➤ **Fogyasztói-, ügyfélkapcsolatok kezelése - Consumer Relations**

A (külső) public relations funkció részeként a fogyasztókkal, ügyfelekkel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy a szervezet termékeinek, tevékenységének, szolgáltatásainak fogyasztói, ügyfelei és a szervezet között kölcsönösen előnyös kapcsolatokat létesítsen és tartson fenn.

➤ **Issue Management**

A (külső) public relations funkció részeként egy adott témában és/vagy időben megjelenő érdekcsoportokkal folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy a szervezetnél kialakult szakértelmet összpontosítsa annak érdekében, hogy a szervezet hatékonyan vehessen részt a működésére kritikus hatást gyakorló nyilvános ügyek alakításában és megoldásában.

➤ **Médiakapcsolatok építése - Media Relations**

A (külső) public relations funkció részeként a médiával folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy a szervezet és a média intézményei, kiadói, szerkesztőségei és az újságírók között kölcsönösen előnyös kapcsolatokat létesítsen és tartson fenn, azáltal, hogy a szervezet üzeneteit célzottan tervezve, hírértékűvé formálva terjeszthesse a kiválasztott médián keresztül, a médianak fizetendő ellenszolgáltatás nélkül, a szervezet érdekei érvényesülésének elősegítésére.

A médiakapcsolatok gyűjtőkategória:

Részterületei:

- Kiadói, szerkesztőségi kapcsolatok
- Újságírói kapcsolatok
- **Kiadói, szerkesztőségi kapcsolatok - Editorial Relations**

A (külső) public relations funkció részeként a nyomtatott és az elektronikus média intézményeivel, kiadóival, szerkesztőségeivel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése, a szerkesztői munka orientálása. Feladata, hogy a szervezet és a nyomtatott, valamint az elektronikus média intézményei, kiadói, szerkesztőségei között kölcsönösen előnyös - információs alapú - kapcsolatokat létesítsen és tartson fenn.

- **Újságírói kapcsolatok - Press Relations**

A (külső) public relations funkció részeként a média újságíróival, munkatársaival folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése, az újságírói munka orientálása. Feladata, hogy a szervezet és a média újságírói között kölcsönösen előnyös - információs alapú - kapcsolatokat létesítsen és tartson fenn.

➤ **Pénzügyi kapcsolatok építése - Financial Relations**

A (külső) public relations funkció részeként a pénzügyi- hatóságokkal, szervezetekkel, valamint befektetőkkel és részvényesekkel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy

a szervezetet és annak teljesítményét megítélő, a szervezet pénzügyi-, gazdasági helyzetét alakító szereplők között kölcsönösen előnyös kapcsolatokat létesítsen és tartson fenn.

A pénzügyi kapcsolatok gyűjtőkategória:

Részterületei:

- Befektetési kapcsolatok
- Pénzügyi- szervezeti, hatósági kapcsolatok
- Részvényesi kapcsolatok

- **Befektetési kapcsolatok - Investment Relations**

A (külső) public relations funkció részeként a potenciális befektetőkkel szükséges kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata a szervezet tőkeigényének biztosítása érdekében a szükséges információk beszerzése, értékelése és kölcsönösen előnyös kapcsolatok létesítése, fenntartása a potenciális befektetőkkel.

- **Pénzügyi- szervezeti, hatósági kapcsolatok**

A (külső) public relations funkció részeként a pénzügyi szervezetekkel, hatóságokkal folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy a szervezetet és annak teljesítményét megítélő, a szervezet pénzügyi-, gazdasági helyzetét meghatározó szereplőkkel kölcsönösen előnyös kapcsolatokat létesítsen és tartson fenn, a szervezet stabilitásának, hitelképességének, hatékony gazdálkodásának, működésének érdekében.

- **Részvényesi kapcsolatok - Shareholders Relations**

A (külső) public relations funkció részeként a részvényesekkel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy a szervezetet és annak teljesítményét megítélő, a szervezet pénzügyi-, gazdasági helyzetét meghatározó szereplők között kölcsönösen előnyös kapcsolatokat létesítsen és tartson fenn.

➤ Public Affairs

A (külső) public relations funkció részeként, a szervezet működését és környezetét befolyásoló, társadalmi és politikai nyomásgyakorló, döntéshozó és végrehajtó hatalmi, illetve civil szervezetekkel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatokat hozzon létre, tartson fenn a szervezet és a szervezet működését és környezetét alakító társadalmi és politikai környezeti tényezők között.

A Public Affairs gyűjtőkategória:

Részterületei:

- Civil és nem kormányzati kapcsolatok (NGO) építése
- Érdekképviseleti kapcsolatok építése
- Kisebbségi kapcsolatok építése
- Kormányzati kapcsolatok építése
- Önkormányzati kapcsolatok építése
- Public Interest

- **Civil és nem kormányzati kapcsolatok (NGO)**

A (külső) public relations funkció részeként, a Civil szféra szervezeteivel és azok képviselőivel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatokat hozzon létre, tartson fenn a szervezet és a szervezet környezetében található civil, illetve a nem kormányzati szervezetek képviselői, tagjai között.

- **Érdekképviseleti kapcsolatok**

A (külső) public relations funkció részeként, az érdekképviseleti szervezetekkel és azok képviselőivel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatokat hozzon létre, tartson fenn a szervezet és érdekképviseleti szervezetek képviselői, tisztségviselői között.

- **Kisebbségi kapcsolatok**

A (külső) public relations funkció részeként, a társadalomban sajátos helyzetük alapján elkülönülő kisebbségi csoportokkal, szervezetekkel és azok képviselőivel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatokat hozzon létre, tartson fenn a szervezet és a szervezet érdekszférájához kapcsolódó kisebbségi szervezetek képviselői, tisztségviselői, tagjai között.

- **Kormányzati kapcsolatok építése - Government Relations**

A (külső) public relations funkció részeként, a döntéshozó és végrehajtó hatalmi, a kormányzati szervezetekkel és azok képviselőivel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatokat hozzon létre, tartson fenn a szervezet és a törvényhozók, jogszabályalkotók, a parlamenti demokrácia mindazon képviselői, tisztségviselői között, akiktől végső soron a szervezet működésének környezeti feltételrendszere függ.

- **Önkormányzati kapcsolatok építése**

A (külső) public relations funkció részeként, az önkormányzati szervezetekkel és azok képviselőivel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatokat hozzon létre, tartson fenn a szervezet és az önkormányzatok képviselői, tisztségviselői között.

- **Public Interest**

A (külső) public relations funkció részeként, a társadalom tagjaival folytatott kommunikáció. Feladata, hogy a társadalom egészében, illetve annak csoportjaiban felmerülő döntési alternatívákat vagy várható attitűdváltozásokat előkészítse, elősegítse, előmozdítsa, befolyásolja, a közvélekedést formálja a szervezet és az adott társadalom érdekében.

➤ **Szakmai kapcsolatok építése - Professional Relations**

A (külső) public relations funkció részeként a szakmai szervezetekkel és intézményekkel folytatott kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata, hogy a szervezet és az adott szakterülethez tartozó tudományos, oktatási, szakmai szervezetek között kölcsönösen előnyös kapcsolatokat létesítsen és tartson fenn.

➤ **Termék, tevékenység, szolgáltatás public relations - Product (Marketing) Public Relations**

A (külső) public relations funkció részeként értékesítés-centrikus tájékoztató, és piaci környezetet befolyásoló tevékenység. Feladata a marketing aktivitás bizalmi környezetének kialakítása.

⌘ **Támogatáspolitiká**

A (belső és külső) public relations funkció részeként, a lehetséges támogatókkal történő kommunikáció és kapcsolatok szervezése. Feladata a szervezet kedvező megítélésének belső és külső erősítése és/vagy erkölcsi/anyagi támogatottságának növelése, más szervezet, egyén, vagy tevékenység elismert presztízsének, hírnevének felhasználásával.

⌘ **Válságkommunikáció**

A (belső és külső) public relations funkció részeként, a válsághelyzetekhez kapcsolódó kommunikáció és kapcsolatszervezés szakterülete. Feladata azoknak a helyzeteknek, eseményeknek kommunikációs kezelése, amelyek a szervezet normálistól eltérő működését idézik elő.

Budapest, 2002. március 31.