



ISSN:1306-3111  
e-Journal of New World Sciences Academy  
2009, Volume: 4, Number: 2, Article Number: 4C0011

#### **HUMANITIES**

Received: October 2008  
Accepted: March 2009  
Series : 4C  
ISSN : 1308-7320  
© 2009 [www.newwsa.com](http://www.newwsa.com)

**Mustafa Akdağ**  
**Ümit Arklan**  
University of Erziyes  
[makdag@erciyes.edu.tr](mailto:makdag@erciyes.edu.tr)  
Kayseri/Turkiye

### **TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ İLKELERİNE HALKLA İLİŞKİLER PENCERESİNDEN BAKIŞ**

#### **ÖZET**

Halkla ilişkiler ve toplam kalite yönetimi, uygulanacak faaliyetlerinin kalitelendirilmesiyle ilgili aynı noktada buluşmakta ve kalitenin artırılması ve iyileştirilmesi konularında birbirlerini desteklemektedirler. Bu doğrultuda toplam kalite yönetimi anlayışının ve ilkelerinin halkla ilişkiler için de bir gereklilik olduğu ve bu gereklilikten hareketle bu ilkelerin halkla ilişkilere uyarlanmaya çalışılması, halkla ilişkilerde kalite artırılmasının önemini ortaya koymaktadır. Bu çalışmada, halkla ilişkilerde kalite anlayışına toplam kalite yönetimi ilkeleri açısından bakılmakta ve halkla ilişkilerin toplam kalite yönetimi anlayışını içinde yaşatmasının önemine değinilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, Toplam Kalite Yönetimi, Halkla İlişkiler, Halkla İlişkilerde Toplam Kalite, Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri

### **THE APPROACH ON PUBLIC RELATIONS FROM THE POINT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLES**

#### **ABSTRACT**

Public relations and total quality management come together and define the overall quality of public relation the activities and the two phenoma mutually sustain one another. In this respect total quality management applications are necessary for public relations and by this necessity in order to support the quality factor it is important to adapt the total quality management principles into public relations. In this study the understanding of quality in the discipline of public relations is analyzed in terms of total quality management principles. By doing so it is aimed at defining the quality factor in public relations activities giving attention at the total quality management applications.

**Keywords:** Quality, Total Quality Management, Public Relations, Total Quality in Public Relations, Total Quality Management Principles