

Objectives of the Course

Understanding the importance of communication in the phenomenon of social life, Organizational communication, vertical-horizontal communication channels and these channels to comprehend the factors that affect communication.

Course Contents

What is Communication? Types of Communication, Verbal and Nonverbal Communication, Communication Principles, Communication Problems, Interpersonal Communication, Organizational Communication, Mass Communication, Communication Levels, Communication and Perception, Attitude, Communication and Society, Culture and Communication, Friction and Conflicts, Defensive Communication, Effective Speaking and Listening

Recommended or Required Reading

Başak SOLMAZ (Editör) (2018), Kurumsal İletişim, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Realizing the learning activity with theoretical explanations and presentations.

Recommended Optional Programme Components

Watching movies about corporate communication methods and conducting brand studies

Instructor's Assistants

Lecturer Sinan Gümüş

Presentation Of Course

Face-to-Face Education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Sinan Gümüş

Program Outcomes

1. Able to understand the importance of communication in our daily lives
2. Able to recognize the structure of organization and communication.
3. Knows the communication process.
4. Establish a relationship between verbal communication and body language.

Weekly Contents

Order PreparationInfo

Laboratory TeachingMethods Theoreti

1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporat Commun Concepts Theories Concepts Related to Corporat Commun Classifica Institution Concept Corporat Commun Definitior Scope, St View of Corporat Commun Areas Wh Corporat Commun Interacts, Inhibiting Corporat Commun Corporat Commun Network Techniqu Tools Use Corporat Commun Page:3-20
---	---	--	---

Order PreparationInfo**Laboratory TeachingMethods Theoreti**

2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporat Commun Concepts Theories Concepts Related to Corporat Commun Classifica Institution Concept Corporat Commun Definitio Scope, St View of Corporat Commun Areas Wh Corporat Commun Interacts, Inhibiting Corporat Commun Corporat Commun Network Techniqu Tools Use Corporat Commun Page:3-21
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Strategic Managen Corporat Commun What is S Managen Strategic Managen Levels, St Planning, Role of Corporat Commun in the Str Managen Process F 39

Order PreparationInfo		Laboratory	TeachingMethods	Theoreti
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporat Culture a Identity; 1 Concept i Corporat Culture, Importan Corporat Culture, Function: Corporat Culture, Classifica Corporat Culture, C and Func Corporat Identity, Compon Corporat Identity, Elements Corporat Identity, C and Bene Corporat Identity, Corporat Identity Strategie Impleme Process F 63
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporat Design a Visual Ide Corporat Identity, \ Identity, I and Visu Perceptic Visual Ide Graphic S Used in V Identity E Graphic C in Visual Construc Page:75-4
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporat Reputatic Managen Concept i Scope of Reputatic Corporat Reputatic Concepts Related to Corporat Reputatic Principle: Corporat Reputatic Managen Online Reputatic Managen Page:95-4

Order PreparationInfo		Laboratory	TeachingMethods	Theoreti
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporat Image, Br and Adve Managen Corporat Image, Corporat Formatio Managen Process, Corporat Marketin Corporat Corporat Framewc Corporat Advertisi Page:119
8				Midterm
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporat Image, Br and Adve Managen Corporat Image, Corporat Formatio Managen Process, Corporat Marketin Corporat Corporat Framewc Corporat Advertisi Page:119
10	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporat Image, Br and Adve Managen Corporat Image, Corporat Formatio Managen Process, Corporat Marketin Corporat Corporat Framewc Corporat Advertisi Page:119
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf		Corporate Image, Brand and Advertising Management	Corporat Commun and Socia From Cor Commun to On-Lir Corporat Commun New Mec Social Me On-Line Corporat Commun Examples Social Mk Page:143

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoreti
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf	Corporate Image, Brand and Advertising Management	Corporate Image, Brand and Advertising Management	Corporate Image, Brand and Advertising Management
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporate Image, Brand and Advertising Management
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporate Image, Brand and Advertising Management
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_İletişim_Yönetimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Corporate Image, Brand and Advertising Management

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Derse Katılım	0	0,00
Teorik Ders Anlatım	2	14,00
Gösterim	0	0,00
Ev Ödevi	0	0,00
Sözlü	0	0,00
Ara Sınav Hazırlık	2	4,00
Final Sınavı Hazırlık	2	4,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	11	4,00

Assesments

Activities	Weight (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1	1			1															
L.O. 2			2	2															
L.O. 3									3						3				
L.O. 4				4			4												

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Toplumsal yaşam içinde iletişim olgusunun önemini kavrayabilir.
- L.O. 2 :** Organizasyon ve iletişim yapısını tanıyabilir.
- L.O. 3 :** İletişim sürecini bilir.
- L.O. 4 :** Beden dili ile sözlü iletişim arasında ilişki kurabilir.

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1																			
L.O. 2																			
L.O. 3																			
L.O. 4																			

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Toplumsal yaşam içinde iletişim olgusunun önemini kavrayabilir.
- L.O. 2 :** Organizasyon ve iletişim yapısını tanıyabilir.
- L.O. 3 :** İletişim sürecini bilir.
- L.O. 4 :** Beden dili ile sözlü iletişim arasında ilişki kurabilir.