

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Toplumsal yaşam içinde iletişim olgusunun önemini kavrayabilme, Örgütsel iletişimde dikey-yatay iletişim kanallarını ve bu kanallarda iletişimi etkileyen etmenleri kavrayabilme.

Dersin İçeriği

İletişim Nedir? İletişim Türleri, Sözlü ve Sözsüz İletişim, İletişim İlkeleri, İletişim Problemleri, Kişiler Arası İletişim, Organizasyonel İletişim, Kitle İletişimi, İletişim Düzeyleri, İletişim ve Algılama, Tutum, İletişim ve Toplum, Kültür ve İletişim, Sürtüşme ve Çatışmalar, Savunucu İletişim, Etkili Konuşma ve Dinleme

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

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

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik açıklamalar ve sunumlarla birlikte öğrenme etkinliğini gerçekleştirme.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Kurumsal iletişim yöntemleri ile ilgili filmler izlemek ve marka çalışmaları yapmak

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğretim Görevlisi Sinan Gümüş

Dersin Verilişi

Yüzyüze Eğitim

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Sinan Gümüş

Program Çıktısı

1. Toplumsal yaşam içinde iletişim olgusunun önemini kavrayabilir.
2. Organizasyon ve iletişim yapısını tanıyabilir.
3. İletişim sürecini bilir.
4. Beden dili ile sözlü iletişim arasında ilişki kurabilir.

Haftalık İçerikler

Sıra Hazırlık Bilgileri

Öğretim
Laboratuvar Metodları Teorik

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		
		Laboratuvar	Metodları	Teorik
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap		Kurumsal iletişim, Kavran ve Kuramlar; Kurumsal İletişim ile ilgili Kavramlar, Kurumların Sınıflandırılması Kurumsal İletişim Kavram Tanımı ve Kapsamı, Kurumsal İletişime Stratejik Bakış, Kurumsal İletişimin Etkileşim İçinde Olduğu Alanlar Kurumsal İletişimi Engelleyen Faktörler, Kurumsal İletişim Ağ Modelleri, Kurumsal İletişimde Kullanılan Teknik ve Araçlar Sayfa: 3 20

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim	
		Laboratuvar	Metodları Teorik
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal iletişim, Kavram ve Kuramlar; Kurumsal iletişim ile ilgili Kavramlar, Kurumların Sınıflandırılması Kurumsal iletişim Kavram Tanımı ve Kapsamı, Kurumsal iletişime Stratejik Bakış, Kurumsal iletişimin Etkileşim İçinde Olduğu Alanlar Kurumsal iletişimi Engelleyen Faktörler, Kurumsal iletişim Ağ Modelleri, Kurumsal iletişimde Kullanılan Teknik ve Araçlar Sayfa: 3 20
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal iletişimde Stratejik Yönetim Stratejik Yönetim Nedir? Stratejik Yönetim Düzeyleri, Stratejik Planlama, Stratejik Yönetim Süreci İçerisinde Kurumsal iletişimin Rolü Sayfa: 31-39

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim	
		Laboratuvar	Metodları Teorik
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurum Kültürü ve Kimliği; Kurum Kültürü Kavramı, Kurum Kültürünün Önemi, Kurum Kültürünün Fonksiyonları, Kurum Kültürünün Sınıflandırılması Kurum Kimliği Kavramı ve İşlevi, Kurumsa Kimlik Bileşenleri, Kurum Kimliği Oluşturan Unsurlar, Kurumsal Kimliğin Hedef ve Yararları, Kurumsal Kimli Stratejileri ve Uygulama Süreci Sayfa:53 63
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal Tasarım ve Görsel Kimlik Kurumsal Kimlik, Görsel Kimlik, Görsel Kimlikte İmge v Görsel Algı, Görsel Kimlik Tasarımında Kullanılan Grafi Simgeler, Görs Kimlik İnşasında Grafik Tasarım Sayfa: 75-87
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal İtibar Yönetimi; İtibar Kavramı ve Kapsamı, Kurumsal İtibar Kurumsal İtibarın İlişkili Olduğu Kavramlar, Kurumsal İtibar Yönetiminin İlkeleri, Online İtibar Yönetimi Sayfa: 95-108

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim	
		Laboratuvar	Metodları Teorik
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal İmaj, Marka ve Reklam Yönetimi Kurumsal İmaj, Kurumsal İmaj Oluşum ve Yönetim Süreci Kurumsal Pazarlama, Kurumsal Marka, Kurumsal Mark Çerçevesi, Kurumsal Reklamcılık Sayfa:119-135
8			Ara Sınav
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal İmaj, Marka ve Reklam Yönetimi Kurumsal İmaj, Kurumsal İmaj Oluşum ve Yönetim Süreci Kurumsal Pazarlama, Kurumsal Marka, Kurumsal Mark Çerçevesi, Kurumsal Reklamcılık Sayfa:119-135
10	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal İmaj, Marka ve Reklam Yönetimi Kurumsal İmaj, Kurumsal İmaj Oluşum ve Yönetim Süreci Kurumsal Pazarlama, Kurumsal Marka, Kurumsal Mark Çerçevesi, Kurumsal Reklamcılık Sayfa:119-135

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim	
		Laboratuvar	Metodları Teorik
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal İletişim ve Sosyal Medya Kurumsal İletişimden On- Line Kurumsal İletişime, Yeni Medya ve Sosyal Medya, Sosyal Medyad On-Line Kurumsal İletişim Örnekleri Sayfa 143-153
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal İletişim ve Sosyal Medya Kurumsal İletişimden On- Line Kurumsal İletişime, Yeni Medya ve Sosyal Medya, Sosyal Medyad On-Line Kurumsal İletişim Örnekleri Sayfa 143-153
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal Sosy; Sorumluluk ve Halkla İlişkiler; Sosyal Sorumluluğun Tanımları ve Tarihçesi, Türkiyede Sosyal Sorumluluğun Tarihsel Gelişimi, Kurumsal Sosy; Sorumluluk ve Modelleri, Halkla İlişkiler ve Sosyal Sorumluluk Sayfa:161-172
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal Sosy; Sorumluluk ve Halkla İlişkiler; Sosyal Sorumluluğun Tanımları ve Tarihçesi, Türkiyede Sosyal Sorumluluğun Tarihsel Gelişimi, Kurumsal Sosy; Sorumluluk ve Modelleri, Halkla İlişkiler ve Sosyal Sorumluluk Sayfa:161-172

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim	
			Metodları	Teorik
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kurumsal_Iletisim_Yonetimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kurumsal Sosy; Sorumluluk ve Halkla İlişkiler; Sosyal Sorumluluğun Tanımları ve Tarihçesi, Türkiyede Sosyal Sorumluluğun Tarihsel Gelişimi, Kurumsal Sosy; Sorumluluk ve Modelleri, Halkla İlişkiler ve Sosyal Sorumluluk Sayfa:161-172

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

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

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.

- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Toplumsal yaşam içinde iletişim olgusunun önemini kavrayabilir.
- Ö.Ç. 2 :** Organizasyon ve iletişim yapısını tanıyabilir.
- Ö.Ç. 3 :** İletişim sürecini bilir.
- Ö.Ç. 4 :** Beden dili ile sözlü iletişim arasında ilişki kurabilir.

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

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

Tablo :

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