

Objectives of the Course

The aim of this course is to examine the phenomenon of communication through its psychological foundations, thereby developing students' communication competencies at the individual, interpersonal, and societal levels. Within the scope of the course, students will learn concepts related to psychology such as perception, emotion, attitude, empathy, persuasion, and body language. They will gain the skills to establish effective communication in different social environments, manage conflicts, express themselves, and build healthy relationships.

Course Contents

What is communication? Types of communication, verbal and nonverbal communication, principles of communication, problems of communication, individual communication, organizational communication, community communication, levels of communication, communication and perception, communication and public, culture and communication, effective speech and listening

Recommended or Required Reading

Aysel Aziz, Introduction to Communication, İstanbul, Hiperlink Publications, 2016 John Fiske, Introduction to Communication Studies, Trans. Süleyman İrvan, Ankara, Pharmakon, Nazife Güngör, Introduction to Communication. Ankara, Siyasal Publishing House, 2015 Burn, D., Feeling Good (2019) (New Mood Therapy) Cognitive and Behavioral Therapies Series Psikonet Publishing, İstanbul,

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion

Instructor's Assistants

Lecturer Mehmet Yaşar ARCA

Presentation Of Course

face to face education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Mehmet Yaşar Arca

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	Theoretical	Practise
1	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	general introduction to communication, concepts	
2	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	Concept of Communication, Basic Elements of Communication and process	
3	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	Structural Features of Communication	
4	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary		Interpersonal Communication, Factors Affecting Interpersonal Communication	
5	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	Interpersonal Communication and Conflict	
6	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	Kişilerarası iletişimde Dinleme Becerisi	

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
7	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	Introduction to the Dimensions of Communication, Introvert communication	
8			exam	
9	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	Interpersonal Communication, group communication	
10	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	Communication in organizations	
11	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	Örgütsel İletişim İşleyişi	
12	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	Örgütsel İletişim İşleyişi	
13	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	The process of organizational communication	
14	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	Mass Communication	
15	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf The student is able to do preliminary	Oral presentation, practical exercises, question and answer, discussion	public communication	
16			final exam	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Teorik Ders Anlatım	14	3,00
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	3,00
Ara Sınav Hazırlık	1	3,00
Final Sınavı Hazırlık	1	3,00
Derse Katılım	14	1,00
Ev Ödevi	2	6,00
Bütünleme	1	1,00
Tartışmalı Ders	14	1,00
Uygulama / Pratik	1	14,00

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			1	

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.