

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Bu dersin amacı, iletişim olgusunu psikolojik temelleriyle inceleyerek öğrencilerin bireysel, kişilerarası ve toplumsal düzeyde iletişim yeterliliklerini geliştirmektir. Ders kapsamında öğrenciler; algı, duygu, tutum, empati, ikna ve beden dili gibi psikolojiyle ilişkili kavramları öğrenerek farklı sosyal ortamlarda etkin iletişim kurma, çatışmaları yönetme, kendini ifade etme ve sağlıklı ilişkiler oluşturma becerilerini kazanacaklardır.

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

Aysel Aziz, İletişime Giriş, İstanbul, Hiperlink Yayınları, 2016 John Fiske, İletişim Çalışmalarına Giriş, Çev. Süleyman İrvan, Ankara, Pharmakon, Nazife Güngör, İletişime Giriş. Ankara, Siyasal Kitabevi, 2015 Burn, D., İyi Hissetmek (2019) (Yeni Duygudurum Tedavisi) Bilişsel ve Davranışçı Terapiler Serisi Psikonet yayıncılık, İstanbul,

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretim Yöntemleri

Sözlü anlatım, uygulamalı alıştırmalar, soru cevap, tartışma

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar ARCA

Dersin Verilişi

Yüz yüze eğitim

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar Arca

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.

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	İletişime Genel Giriş, kavramlar	
2	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	İletişim Kavramı, İletişimin Temel Öğeleri ve süreci	
3	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	İletişimin Yapısal ve Biçimsel Özellikleri	
4	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.			Kişilerarası İletişim, Kişilerarası İletişimi Etkileyen Faktörler	
5	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	Kişilerarası İletişim ve Çatışma	
6	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	Kişilerarası iletişimde Dinleme Becerisi	
7	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	İletişimin Boyutlarına Giriş, İçerik Dönük iletişim	
8				Ara sınav	
9	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	Grup iletişimi	
10	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	Örgütlerde İletişim	
11	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	Örgütsel İletişim İşleyişi	
12	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	Örgütsel İletişim İşleyişi	
13	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	Örgütsel İletişimin İşleyişi	
14	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	Kitle İletişimi	
15	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/iletisimbilimiau212.pdf Öğrenci ilgili konuya ön hazırlık yapabilir.		Konu Anlatımı, soru-cevap, uygulamalı alıştırmalar, tartışma	Kamusal iletişim	
16				Final sınavı	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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 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		1		
Ö.Ç. 2									2					2				
Ö.Ç. 3			3	3					3									
Ö.Ç. 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 İnkılaplarını 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.