



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
PROTOKOL BİLGİSİ VE SOSYAL DAVRANIŞ DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
PRB001	Protokol Bilgisi ve Sosyal Davranış	2	Z	2+0+0	2	3	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Protokolün tanımı ve tarihsel gelişimini incelemek, Sosyal davranış protokolünü uygulamak, Kurum ve kuruluşlarda protokolü uygulamak, Kurumsal etkinliklerde protokolü uygulamak. Ayrıca ders kapsamında, iş hayatında ve özel yaşamda sosyal davranış kuralları, resmi tören organizasyonları, davet ve ziyafetlerde dikkat edilmesi gereken kurallar, kurumsal protokol etkinlikleri ve yazışmalarda uyulması gereken protokol kuralları hakkında bilgi verilmektedir.
Dersin Amacı	Bu dersin amacı sosyal hayatta ve iş ortamında protokolün yeri ve önemini kavratmak, iş dünyasında ve sosyal hayatlarında kullanacakları protokol bilgilerini kazandırmak, bu bilgileri uygun yer ve zamanda iletişim içinde bulunduğu kişi ve kurumlarla çalışırken davranış olarak sergileme ve uygulama becerisini geliştirmek, kurumu temsil etme ve diğer çalışanlara örnek olabilme adına öğrencilerin resmi ortamlarda protokol ve sosyal davranış kurallarına uygun davranış sergilemesini sağlamaktır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Protokolün anlam ve önemini açıklar.2. İş yaşamında örgütsel hiyerarşi ve protokol kurallarını tanımlar.3. İş yaşamını düzenleyen kuralların iş tatminine ve çalışma başarısına etkisini açıklar.4. Kurum ve kuruluşlarda uygulanan protokol kurallarını tanımlar.5. Yazılı ve sözlü iletişimde uygulanan protokol kurallarını tanımlar.6. Protokol türleri, sıradüzenlerini açıklar.7. Toplantı ve tören protokolünü uygular.8. Örgütlerde ast-üst ilişkilerinin inceliklerini ayırt eder.9. İş görüşmesi ve halkla ilişkilerde saygı ve nezaket kurallarını uygular.10. Randevu, ziyaret ve konuk protokolünde uygulanacak ilkeleri tanımlar.

DERS İÇERİĞİ		
Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Protokol Kavramı, Dersin amaç ve hedefleri, Protokol kavramının tanımı, önemi ve kapsamı, Dünya’da ve Türkiye’de protokolün tarihçesi.	
2	Toplumsal Yaşamı Düzenleyen Kurallar: Toplumsal yaşamda birey-toplum ilişkisi ve sosyal roller, Toplum barışı açısından düzenleyici kuralların önemi, Terbiye, Nezaket, Görgü ve Zarafet kavramları ve kuralları.	
3	Toplumsal Yaşamı Düzenleyen Kurallar: Toplumsal yaşamda birey-toplum ilişkisi ve sosyal roller, Toplum barışı açısından düzenleyici kuralların önemi, Terbiye, Nezaket, Görgü ve Zarafet kavramları ve kuralları.	
4	İş Yaşamını Düzenleyen Kurallar: İş yaşamında örgütsel hiyerarşi ve protokol kuralları, İş yaşamını düzenleyen kuralların iş tatminine ve çalışma başarısına etkisi.	
5	Kurum ve Kuruluşlarda Uygulanan Protokol Kuralları: Hitap ve hitap şekilleri, Tanışma, tanıştırma ve tanıtma, Selamlaşma ve tokalaşma, Mekan kullanımı ve bedensel diyalog.	
6	Kurum ve Kuruluşlarda Uygulanan Protokol Kuralları: Ast-üst ilişkileri, Makamda davranış kuralları, Göreve başlama ve ayrılma, Karşılama ve uğurlama.	
7	Kurum ve Kuruluşlarda Uygulanan Protokol Kuralları: Telefonda protokol kuralları, Telefonla iletişimde görgü ve nezaket kuralları, Telefon bağlantısında protokol kuralları, Cep telefonları ve protokol kuralları.	
8	Kurum ve Kuruluşlarda Uygulanan Protokol Kuralları: Yazılı ve sözlü iletişimde protokol kuralları, Kartvizit, Mektup kağıt ve zarfları, İmza yetkileri, Konuşma ve dinleme protokolü.	
9	Kurum ve Kuruluşlarda Uygulanan Protokol Kuralları: Araçlarda protokol kuralları, Araçlarda oturma protokol kuralları.	
10	Kurum ve Kuruluşlarda Uygulanan Protokol Kuralları: Dış görünüm ve protokol kuralları, Kılık kıyafet protokolü.	
11	Kurumsal Etkinliklerde Uygulanacak Protokol Kuralları: Törenler, Resmi törenler, Bayramlar ve törenler, İmza törenleri.	
12	Kurumsal Etkinliklerde Uygulanacak Protokol Kuralları: Toplantılar ve Davetler, Toplantılarda uygulanacak kurallar, Resmi davetler, Özel davetler, İş yemekleri.	
13	Servis Kuralları ve Misafir Ağırılama: Servis ve yeme-içme adabı, masada oturma kuralları.	
14	Kurumsal Etkinliklerde Uygulanacak Protokol Kuralları: Ziyaretler, Özel ziyaretler, Yabancı devlet adamlarının ziyaretleri.	
15	Final Sınavı	
Dersin Öğrenme Kaynakları		
1. Aytürk, Nihat, “Protokol Bilgisi”, Nobel Yayıncılık.		

2. Aytürk, Nihat, "Protokol Yönetimi" (Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları), TODAİE Yayınları.
3. "Sosyal Davranış ve Protokol", Anadolu Üniversitesi.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	%20
Kısa sınav (Quiz)	3	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	6	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	3	3
Okuma	7	1	7
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	1	7
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	1	6	6
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	1	14
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			67
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			67/25
Dersin AKTS Kredisi			2,68 \approx 3

Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.					
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					X
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.					
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.				X	
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.					

8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.					
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.					
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.				X	
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.				X	
12	Avrupa Dil Portfolyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.					
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.					
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.				X	
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.					
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.					
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.					X

Bozok