



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
CMR702	Marka Yönetimi	1	S	2+0+0	2	2	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Marka, marka değeri, marka farkındalığı, marka imajı, marka kimliği, marka yönetimi stratejileri, marka değerini oluşturma, ölçme ve yönetme ile ilgili temel kavramlar ele alınacak.
Dersin Amacı	Dersin amacı, ürüne değer katan marka kavramı ve marka ile ilişkili kavramların açıklanarak, başarılı markaların nasıl yönetildiğinin ele alınması ve bu konuların güncel örnekler üzerinden incelemeler yapılarak öğrencilere aktarılmasıdır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Tülay ÖZBEK
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Marka kavramını tanımlar ve markalamanın üretici, tüketici ve perakendeci açısından önemini belirtir.2. Marka iletişim süreci ile ilgili pratikleri öğrenir.3. Marka imajı, marka kişiliği, marka sadakati, marka bilinirliği kavramlarını tanımlayarak uygulamadan örnekler verir.4. Marka değeri kavramını tanımlar ve marka değerinin ölçümü hakkında analiz yapar.5. İşletmelerin uyguladığı markalama stratejilerini tanır.6. Güncel uygulamalara ilişkin örnekler verir.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Marka, Markalama ve Pazarlama ile İlgili Temel Kavramlar	
2	Marka Yönetimi ve Markalama Stratejileri	
3	Markalama Stratejileri	
4	Marka Kimliği ve Marka Kişiliği	
5	Markanın Konumlandırılması	
6	Marka Farkındalığı	
7	Marka ve Algılanan Kalite	
8	Marka Sadakati, Marka Çağrışımları	
9	Marka Değeri ve Ölçümü	
10	Marka Genişleme Stratejileri	
11	Marka Genişleme Stratejileri ve Ürün Hattının Genişletilmesi	

12	Markaların Korunması ve Marka Yönetimi	
13	Farklı Bölgelerde ve Farklı Pazar Segmentlerinde Markanın Yönetilme Stratejileri	
14	Örnek Olay İncelemesi	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Mehmet Akif Çakırer, Marka Yönetimi ve Marka Stratejileri, Ekin Yayınları.
2. Keller Kevin Lane, (2008), Strategic Brand Management, Pearson. TİLDE Heding, Charlotte F. Knutdzer, Mogens Bijerre, (2009) Brand Management: Research, theory and practice, Routledge.
3. David, A. A. (1996), Building Strong Brands, The Free Press. Işıl Karpat Aktuğlu (2004), Marka Yönetimi, İletişim Yayınları.
4. Aslı Yüksel, Ülkü Yüksel (2009) Marka Yönetimi ve Marka Değerinin Ölçülmesi, Beta Yayınları.
5. Serkan Kılıç ve Hakan Altıntaş (2010), Özel Markaların Pazarlama Stratejileri, Sistem Yayıncılık.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%8
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	4	%32
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)		%40
Finalin Başarıya Oranı (%)		%60
Toplam		%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması	3	3	9
Okuma			
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	1	7
Materyal Tasarlama, Uygulama	-		
Rapor Hazırlama	-		
Sunu Hazırlama	1	4	4
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	1	5	5
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			55
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			55/25
Dersin AKTS Kredisi			2,2 \cong 2

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.					
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.			X		
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.				X	
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.			X		
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.					
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					
12	Avrupa Dil Portföyü 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.					X
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.					x

Bozok