



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
HIL001	Halkla İlişkiler ve İletişim	1	Z	3+0+0	3	4	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	İletişim Kavramı, İletişimin Önemi ve Amacı, İletişim Türleri, İletişim Modelleri, Bireyler arası İletişim, Kitle İletişim, Halkla ilişkilerle ilgili Temel Kavramlar ve Alanın Genel Tanıtımı, Halkla İlişkiler Biriminin Örgütlenmesi, Hedef Kitle, Halkla İlişkiler Faaliyetleri, Halkla İlişkiler Faaliyetlerinde Kullanılan İletişim Araçları.
Dersin Amacı	Bu dersin amacını, halkla ilişkiler departmanlarıyla ilgili temel bilgileri vermek, önemini ve ilkelerini açıklamak, halkla ilişkiler birimini nasıl örgütlenip çalıştığı, faaliyetlerinde ne tür araçlar kullanıldığı hakkında öğrencileri donanımlı hale getirmek, etkili iletişim yollarını öğretmek, etkili iletişim sırasında ortaya çıkan engelleri açıklamak ve bunlara çözüm yolları üretmek oluşturmaktadır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün (X) Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Tülay ÖZBEK
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	1. İletişim ve iletişim sürecinde halkla ilişkilerin önemini ve işlevini tanımlar. 2. Organizasyon ve iletişim yapısını tanıır. 3. Toplumsal yaşam içinde iletişim olgusunun önemine dikkat eder. 4. İletişim sürecini tanıır. 5. Beden dili ile sözlü iletişim arasında ilişki kurar. 6. Bireyler arası etkili iletişim kurar. 7. Halkla ilişkilerin model ve kuramlarını kavrar. 8. Halkla ilişkiler uygulamalarına rehberlik eden temel ilkeleri açıklar.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	İletişim Kavramı, İletişimin Önemi ve Amaçları	
2	İletişim Süreci ve Temel Unsurları	
3	Dil, Kültür ve İletişim İlişkisi	
4	İletişim Modelleri	
5	İletişim Türleri	
6	Kişilerarası İletişim	
7	Kurum İçi İletişim	

8	Kitle İletişim Araçları ve Türleri	
9	Halkla İlişkiler Kavramı, Kapsamı ve Tarihsel Gelişimi	
10	Halkla İlişkiler Modelleri	
11	Halkla İlişkilerin Örgüt Yapısı, Halkla İlişkiler Biriminin Genel Organizasyon İçindeki Yeri	
12	Halkla İlişkilerde Hedef Kitle	
13	Halkla İlişkiler Süreci, Uygulama, Sorun Saptama, Halkla İlişkiler Sürecinde Araştırma Yöntemleri	
14	Halkla İlişkiler Ortam ve Araçları, İletişim Sürecinde Halkla İlişkiler	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Barlı, Ö., Avcı, İ., İletişim Yönetimi: Genel, Teknik ve Kurumsal İletişim, Ekin Yayınevi.
2. Küçük, M., Eriş, U., Oğuz, T., Dal, A., Aydın, C., Orhon, N., İletişim Bilgisi, Anadolu Üniversitesi Yayınları.
3. Tengilimoğlu, D., Öztürk, Y., "İşletmelerde Halkla İlişkiler", Seçkin Yayınları, Ankara.
4. Peltekoğlu, F., "Halkla İlişkiler Nedir?", Beta Yayınları, İstanbul.
5. Sezgin M., "Meslek Yüksekokulları için MEB uyumlu Halkla İlişkiler", Yüce Medya Yayınları, Ankara.
6. Okay A., Okay A., "Halkla İlişkiler ve Medya", Derin Yayınları, İstanbul.

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	3	42
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması	4	3	12
Okuma	10	1	10
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	1	7
Materyal Tasarlama, Uygulama	-		
Rapor Hazırlama	-		
Sunu Hazırlama	1	7	7
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	1	10	10
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			90
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			90/25
Dersin AKTS Kredisi			3,6±4

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 İnkılaplarını 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.					
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.				X	
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.					
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 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	