



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
CMR703	KURUMSAL İLETİŞİM		S	2+0+0	2	3	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Kurumsal iletişiminin işletme faaliyetlerine katkıları
Dersin Amacı	Öğrencilere, kurumsal iletişim kavramını, önemini anlatmak, kurumlardaki uygulamaları tanıtmak, kurumsal iletişimi bir bütün olarak değerlendirebilme ve uygulamalarda yer alabilme becerileri kazandırmak
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. Toplum ve Kurum kavramını tanımlar, açıklar2. Kurumsal iletişimin önemini kavrar3. Kurumsal iletişim ve kurumsal kimlik ilişkisini açıklar4. Kurumsal tasarım ve görsel kimlik kavramlarını öğrenir5. Kurumsal itibar yönetimini

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	1.Kurumsal iletişim ve kurumsal marka yönetimi	
2	2.Kurumsal iletişim ve kurumsal marka yönetimi	
3	3.Stratejik yönetim ve kurumsal iletişim	
4	4.Stratejik yönetim ve kurumsal iletişim	
5	5.Kurum kimliği, kültürü ve imajı	
6	6.Kurum kimliği, kültürü ve imajı	
7	7.Örnek olay incelemesi	
8	8. Örnek olay incelemesi	
9	9.Kurumsal tasarım ve görsel kimlik	
10	10.Kurumsal tasarım ve görsel kimlik	
11	11.Kurumsal iletişim fonksiyonları	
12	12.Kurumsal itibar yönetimi	
13	13.Kurumsal itibar yönetimi	
14	14.Örnek olay incelemesi	

Dersin Öğrenme Kaynakları

Kurumsal İletişim Prof. Dr. Ferruh Uztuğ – Doç.Dr. Ayhan Yılmaz – Doç. Dr. İdil Suher – Dr. Öğr. Üyesi Nuray Tokgöz – Dr. Öğr. Üyesi Sevil Baycu – Arş. Gör. Gülcan Şener

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	2	%10
Kısa sınav (Quiz)	3	%90
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	4	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%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	2	3	6
Okuma	10	2	20
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması			
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	1	1	1
Sunu Hazırlama	1	1	1
Sunum	1	1	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	12	1	12
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			71
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			71/25
Dersin AKTS Kredisi			2.84 \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.	X				
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.	X				
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					X
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.			X		
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.		X			

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.				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 Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.	X				
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.	X				
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.					X
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.					X
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.					X

Bozok