



**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**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	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.
<b>Dersin Amacı</b>	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.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	( X ) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Tülay ÖZBEK
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Yok
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Protokolün anlam ve önemini açıklar.</li><li>2. İş yaşamında örgütsel hiyerarşi ve protokol kurallarını tanımlar.</li><li>3. İş yaşamını düzenleyen kuralların iş tatminine ve çalışma başarısına etkisini açıklar.</li><li>4. Kurum ve kuruluşlarda uygulanan protokol kurallarını tanımlar.</li><li>5. Yazılı ve sözlü iletişimde uygulanan protokol kurallarını tanımlar.</li><li>6. Protokol türleri, sıradüzenlerini açıklar.</li><li>7. Toplantı ve tören protokolünü uygular.</li><li>8. Örgütlerde ast-üst ilişkilerinin inceliklerini ayırt eder.</li><li>9. İş görüşmesi ve halkla ilişkilerde saygı ve nezaket kurallarını uygular.</li><li>10. Randevu, ziyaret ve konuk protokolünde uygulanacak ilkeleri tanımlar.</li></ol>

DERS İÇERİĞİ		
Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Protokol Kavramı, Gelişim Süreci ve Önemi	
2	Protokol Türleri ve Protokol Sıra Düzenleri	
3	Kurum ve Kuruluşlarda Uygulanan Protokol; Hitap ve hitap şekilleri, Tanışma, tanıştırma ve tanıtırma, Selamlaşma ve tokalaşma, Mekan kullanımı ve bedensel diyalog.	
4	Devlet Protokolü	
5	Bayrak ve Taşıt Protokolü; Araçlarda protokol kuralları, Araçlarda oturma protokol kuralları.	
6	Tören, Toplantı ve Konuşma Protokolü; Törenler, Resmi törenler, Bayramlar ve törenler, İmza törenleri, Konuşma ve dinleme protokolü.	
7	Randevu, Ziyaret, Teşekkür ve Hediye Protokolü; Ziyaretler, Özel ziyaretler, Yabancı devlet adamlarının ziyaretleri.	
8	Davet ve Ziyafet Protokolü; Toplantılar ve Davetler, Toplantılarda uygulanacak kurallar, Resmi davetler, Özel davetler, İş yemekleri, Servis Kuralları ve Misafir Ağırlama: Servis ve yeme-içme adabı, masada oturma kuralları.	
9	Kıyafet Protokolü; Dış görünüm ve protokol kuralları, Kılık kıyafet protokolü.	
10	Konuk Protokolü, Ast-üst ilişkileri, Makamda davranış kuralları, Göreve başlama ve ayrılma, Karşılama ve uğurlama.	
11	Yazılı İletişimde Protokol; Yazılı ve sözlü iletişimde protokol kuralları, Kartvizit, Mektup kağıt ve zarfları, İmza yetkileri.	
12	Çalışma Ortamı Protokolü; İş yaşamında örgütsel hiyerarşi ve protokol kuralları, İş yaşamını düzenleyen kuralların iş tatminine ve çalışma başarısına etkisi.	
13	Sosyal Davranış Kuralları; Toplumsal Yaşamı Düzenleyen Kurallar: Toplumsal yaşamda birey-toplum ilişkisi ve sosyal roller, Toplum barışı açısından düzenleyici kuralların önemi.	
14	Nezaket ve Görgü Kuralları; Terbiye, Nezaket, Görgü ve Zarafet kavramları ve kuralları.	
15	Uygulama ve Genel Değerlendirme	
16	Final Sınavı	
<p align="center"><b>Dersin Öğrenme Kaynakları</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aytürk, Nihat, "Protokol Bilgisi", Nobel Yayıncılık.</li> <li>2. Aytürk, Nihat, "Protokol Yönetimi" (Kamusal Yaşamda Protokol Kuralları), TODAİE Yayınları.</li> <li>3. Aytürk, Nihat, "Sosyal Davranış ve Protokol", Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 2871.</li> <li>4. Bilgili, Bilsen, "Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları", Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.</li> </ol>		

**DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ**

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	3	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	4	%100

**DERS İř YÜKÜ TABLOSU**

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İř Yükü
Teori	15	2	30
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Okuma	14	1	14
Kısa Sınav (Quiz)	3	1/2	1,5
Kısa Sınava Hazırlık	3	4	12
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	-	-	-
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	-	-	-
Sunum	-	-	-
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	1	14	14
Diğer (Belirtiniz: ... ..)			
Toplam İř Yükü			72,5
Toplam İř Yükü / 25 (s)			72,5/25
Dersin AKTS Kredisi			2,9 $\cong$ 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 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.					
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.					X

Bozok