



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
PIT001	Pazarlama İletişim Teknikleri	3	S	2+0+0	2	3	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	İşletme, Başlıca Girişimcilik Yaklaşımları, Girişimcilik Türleri, Girişimciliğin Temel Fonksiyonları, Girişimciliğe İstek Duyuma/Motivasyon, İş Fikri Geliştirme, İş Planı Ve Unsurları, Girişimcilik Kültürü, İşletme Kurma Ve Geliştirme, Yerel Girişimcilik Ve KOBİ'ler, Uluslararası Girişimcilik, Girişimcilik Ahlakı
Dersin Amacı	Öğrencinin, işletmenin misyon ve vizyonuna göre işletme imajının korunması ve geliştirilmesine katkı sağlayabilmesini; işletmenin tutundurma amaçlarına göre işletme ve ürün hakkında çevreye bilgi verebilmesini ve sponsorluk çalışmalarına katkıda bulunabilecektir. İşletmenin reklam amacı ve ortamına göre oluşturulacak reklam kampanyasına veri sağlayabilecek ve reklam etkinliğinin ölçülmesi yöntemlerine göre yürütülmekte olan reklamlar ile ilgili geri bildirimde bulunabilecektir. Tutundurma stratejileri, satış elamanları ve müşterilerin özelliklerine ve araçlara göre satış elemanlarına, aracı ve müşterilere yönelik satış geliştirme faaliyetlerine yardımcı olmasını, hedef pazarın özelliklerine, tutundurma stratejilerine ve satış yöntemine göre doğrudan satış faaliyetleri için potansiyel alıcıları belirlemeye ve doğrudan satış faaliyetleri için gerekli araçların seçimine yardımcı olabilmesini sağlayacaktır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	(X) Örgün () Uzaktan () Karma / Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Behiye ALTIN
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	1. Girişimciliğin ekonomideki önemini kavrayabilir, 2. Küçük işletmeleri ve ekonomideki rollerini açıklayabilir, 3. Girişimcilik konusunun temel kavramlarını tanımlayabilir, 4. Girişimcilik becerilerini kavrayabilir, 5. Türkiye de girişimcilik faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olur.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Pazarlama İletişimi Kavramı ve Kapsamı	
2	Reklam Etkinlikleri ve Yönetimi	
3	Halkla İlişkiler Türleri ve Araçları	
4	Kişisel Satış ve Satış Gücü Yönetimi	
5	Satış Tutundurma Karması ve Yönetimi	
6	Ürün ve Ambalajın İletişim Boyutu	
7	Dağıtım ve Fiyatın İletişim Boyutu	

8	Doğrudan Pazarlama – I	
9	Doğrudan Pazarlama - II	
10	Sponsorluk ve Amaca Yönelik Pazarlama	
11	Marka İletişimi ve Marka Yerleştirme	
12	Ticari Fuarlar ve Sergiler	
13	Pazarlama İletişimi Planlama Süreci	
14	Pazarlama İletişiminin Sosyal Sorumluluk ve Etik Boyutu	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

Erenkol, H., Pazarlama İletişimi, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayınları

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	1	3	3
Okuma	12	2	24
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			2.842±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 İnkılaplarını 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