



**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	AKTS	Eğitim Dili
CMR703	Kurumsal İletişim		S	2+0+0	2	3	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Bu ders; Kavramsal çerçeve, Kurumsal iletişimin kurumsal önemi, Kurumsal iletişim süreci, Kurum içi ve kurum dışı iletişim, Kurumsal iletişimde hedef kitle, Kurumsal iletişimde stratejik yönetim, Ara Sınav, Kurumsal imaj ve kurumsal iletişime katkısı, Kurumsal itibar ve kurumsal iletişime katkısı, Sosyal sorumluluk ve kurumsal iletişime katkısı, Stratejik yönetim anlayışı, Halkla ilişkiler uygulamalarından örnekler, Genel Sınav; konularını içermektedir..
<b>Dersin Amacı</b>	Dersin amacı; halkla ilişkilerde kurumsal iletişim sürecinin işleyişini, kurumsal iletişim faaliyetlerini ve stratejik kurumsal iletişim yönetimi düşüncesinin oluşmasını kavratmaktır.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	( ) Örgün ( X ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Kübra SAĞLAM GÖRKEN
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	-
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kurumsal iletişim yönetimini kavrar.</li><li>• Kurumsal iletişim yönetiminde imaj ve itibar yönetiminin önemini tespit eder.</li><li>• Kurumsal iletişim sürecinde kriz iletişiminin değerini kavrar.</li><li>• Kurumsal iletişim yönetimini kuramsal ve uygulama boyutuyla değerlendirir.</li><li>• Vaka analizleri ve güncel olaylarla; kurumsal iletişim yönetimi kavramlarını içselleştirir.</li></ul>

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Kavram Olarak Kurum, Kurumsallaşma ve Kurumsal İletişim	
2	Kurumlarda Stratejik Yönetim ve Planlama	
3	Kurumsal Kimlik ve Kurumsal İmaj	
4	Kurum İçi İletişim	
5	Medya İlişkileri	

6	Müşteri İlişkileri Yönetimi	
7	Risk ve Kriz İletişimi	
8	Bütünleşik Pazarlama İletişimi	
9	Sponsorluk	
10	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	
11	Etkinlik Yönetimi	
12	Kurumsal İtibar Yönetimi	
13	Marka Yönetimi	
14	Lider / CEO yönetimi	
15	Final Sınavı	

### Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Büro Yönetimi (Kavram Ve İlkeler) – Dr. Öğr. Üyesi Melih Topaloğlu, Dr. Öğr. Üyesi Hakan Koç
2. Büro Yönetimi Ve Yönetici Sekreterliği – Nihat Aytürk Büro Yönetimi Ve İletişim Teknikleri – Muharrem Tuna

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama		-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	%20
Kısa sınav (Quiz)	1	%60
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	1	1	1
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	14	1	14
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama	1	2	2
Sunu Hazırlama	1	2	2
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	1	14
Diğer (Belirtiniz: ... ..)			
Toplam İş Yüğü			77
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			3,08

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 Portfolyü 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	