



| Ders Adı                 | Kodu  | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|--------------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Genel ve Teknik İletişim | MOS101  | 3       | 2 + 0    | 2,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm              | Bankacılık ve Sigortacılık - Ön Lisans (yüzyüze eğitim)   |         |          |      |         |
| Amaç                     | Öğrencilerin sözlü ve yazılı iletişim yeteneklerini geliştirmek ve mesleki konularla ilgili konuşma ve yazışma ilkelerini uygulatabilmek. İletişim tekniklerini karşılaştırıp uygun olanını uygulatabilmek.   |         |          |      |         |
| Ders İçeriği             | İletişim kavramı ve anlamı, İletişim süreci, İletişim türleri, İletişimin engelleri, Teknik iletişim, İletişim araçları ve kanalları, beden dili.   |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları          | KIRMZI H., Genel ve Teknik İletişim, BEKTAŞ Ç., İşletme Becerileri ve Grup Çalışması, CÜCELOĞLU D., Keşkesiz Bir Yaşam İçin İletişim Donanımları, SELÇUKLU S., İş Dünyasında Etkili İletişim, KIRMZI H., Genel ve Teknik İletişim, Işık, Metin (2010) "Genel ve Teknik İletişim", Eğitim-Akademi Yay., Konya, Tutar, Hasan ve Yılmaz, M. Kemal (2012) "İletişim", Seçkin Yayıncılık, Ankara, Işık, Metin (2010) "Genel ve Teknik İletişim", Eğitim-Akademi Yay., Konya, Tutar, Hasan ve Yılmaz, M. Kemal (2012) "İletişim", Seçkin Yayıncılık, Ankara, KIRMZI H., Genel ve Teknik İletişim, BEKTAŞ Ç., İşletme Becerileri ve Grup Çalışması, CÜCELOĞLU D., Keşkesiz Bir Yaşam İçin İletişim Donanımları, SELÇUKLU S., İş Dünyasında Etkili İletişim, KIRMZI H., Genel ve Teknik İletişim, Işık, Metin (2010) "Genel ve Teknik İletişim", Eğitim-Akademi Yay., Konya, Tutar, Hasan ve Yılmaz, M. Kemal (2012) "İletişim", Seçkin Yayıncılık, Ankara, Işık, Metin (2010) "Genel ve Teknik İletişim", Eğitim-Akademi Yay., Konya, Tutar, Hasan ve Yılmaz, M. Kemal (2012) "İletişim", Seçkin Yayıncılık, Ankara, KIRMZI H., Genel ve Teknik İletişim, BEKTAŞ Ç., İşletme Becerileri ve Grup Çalışması, CÜCELOĞLU D., Keşkesiz Bir Yaşam İçin İletişim Donanımları, SELÇUKLU S., İş Dünyasında Etkili İletişim, KIRMZI H., Genel ve Teknik İletişim, Işık, Metin (2010) "Genel ve Teknik İletişim", Eğitim-Akademi Yay., Konya, Tutar, Hasan ve Yılmaz, M. Kemal (2012) "İletişim", Seçkin Yayıncılık, Ankara |         |          |      |         |

| Hafta | Konu  |
|-------|---|
| 1     | İletişimin Tarihi, Tanımı ve Temel Kavramlar  |
| 2     | İletişimin Amacı, Önemi ve Özellikleri, İletişim Süreci   |
| 3     | İletişimin Türleri. Sözlü İletişim (Sözlü iletişimin önemi, temel ilkeleri, Konuşma, dinleme türleri, Dinleme becerisi geliştirme, Sözlü iletişimi geliştirme için ilkeler) |
| 4     | Sözsüz İletişim. (Beden Dili, önemi, özellikleri, sözsüz iletişim unsurları)  |
| 5     | Yazılı iletişim. İş ve Toplumsal Yaşamda Karşılaşılan Yazı türleri  |
| 6     | Sözlü İletişim  |
| 7     | Grup ve Kitle İletişimi (Tanımlar, İletişim kalıpları), İletişim Kurumları  |
| 8     | İş Hayatında İletişim ve Türleri  |
| 9     | İş Hayatında İletişim ve Türleri (devamı)   |
| 10    | Grafik İletişim   |
| 11    | Teknolojik İletişim Araçları  |
| 12    | İletişim engelleri ve çözüm yolları   |
| 13    | Grup ve Kitle İletişimi   |
| 14    | Konuların genel bir tekrarı   |

| Ders İş Yükü   | Çalışma Türü / Öğretim Metotları | Süresi (Saat) | Sayısı |
|--|----------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma   | Ders                             | 1             | 12     |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme                  | Tartışmalı Ders                  | 1             | 6      |
| Önceden planlanmış özel beceriler  | Vaka Çalışması                   | 1             | 6      |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası                  | 1             | 6      |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, Bilişim becerileri                                  | Benzetim                         | 1             | 4      |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme                  | Küçük Grup Tartışması            | 1             | 6      |
| Ara Sınav 1  |                                  | 1             | 8      |
| Final  |                                  | 1             | 12     |
| <b>Ders İş Yükü:</b>   |                                  | 60            |        |
| <b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b>   |                                  | 2,35          |        |

**Program Çıktıları**

|    |   |
|----|---|
| 1  | Finans, banka, sigorta ve ekonomi konularında temel kavramlara ilişkin bilgiye sahip olma ve ilgili konulara yönelik verileri basitçe yorumlayabilme becerisine sahip olur. |
| 2  | Banka, sigorta ve muhasebe alanında kullanılan ofis paket programlarını (Excel, Word, Powerpoint) kullanabilme becerisine sahip olur.                                       |
| 3  | Finans sektöründe, acente yönetimi, kalite , müşteri memnuniyeti sağlama konularında temel bilgiye sahip olur.  |
| 4  | Girişimcilik fırsatlarının değerlendirilmesi ve buna yönelik iş planı oluşturulması konularında temel bilgiye sahip olur.   |
| 5  | Bankacılık ve sigortacılık alanında mesleki gelişmeleri izleyebilecek düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.   |
| 6  | Sektördeki gelişmeleri ve yeni ürünleri takip edebilme becerisine sahip olur.   |
| 7  | Bankacılık sigortacılık alanında yazılı ve sözlü iletişimi etkin biçimde kullanabilme becerisine sahip olur.  |
| 8  | Mevzuatta öngörülen sigorta branşları hakkında temel bilgiye sahip olur.  |
| 9  | Genel muhasebe, dönem sonu muhasebe işlemleri, sigorta ve banka muhasebesi ile ilgili olayları ve kayıt düzenini kavrayabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olur.       |
| 10 | Sektörel Projeler oluşturma ve bu projeleri sunma becerisine sahip olur.  |
| 11 | Etkin iletişim kurabilme becerisine sahip olur.   |
| 12 | Finans sektöründe ihtiyaç duyulan temel hukuk kavramları bilgisine sahip olur.  |

**Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)**

| Ders Öğrenme Çıktısı  | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 | PÇ 11 | PÇ 12 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|
| İletişim engellerini farketmek ve iletişim sorunlarını çözmek | 3    | 2    | 5    | 2    | 2    | 3    | 5    | 3    | 1    | 4     | 5     | 1     |
| Örgütsel iletişim kurmak                                      | 3    | 3    | 5    | 3    | 2    | 3    | 5    | 3    | 1    | 4     | 5     | 1     |
| Etkili iletişim kurmak  | 3    | 3    | 5    | 3    | 2    | 3    | 5    | 3    | 1    | 3     | 5     | 1     |
| Bireysel iletişim kurmak                                      | 3    | 2    | 5    | 2    | 1    | 3    | 5    | 2    | 1    | 3     | 5     | 1     |