BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Kurumsal İletişim	ÇMH205	3	3 + 0	3,0	Zorunlu

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)
Amaç	Kurumsal İletişim kavramı, kapsamı, kurumsal iletişimin işlevleri, yönetim ve planlanmasıyla ilgili konuların kavranmasını sağlamaktır.
Ders İçeriği	Kurumsal iletişim kavramı, kurumsal iletişimde stratejik yönetim ve planlama, kurumsal tasarım ve görsel kimlik, kurumsal itibar yönetimi, kurumsal iletişim ve sosyal medya, kurumsal imaj, marka ve reklam, sosyal sorumluluk
Ders Veren	Öğr. Gör. Ersen Cemal SONGİL
Ders Kaynakları	Kurumsal İletişim/ Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları/2017

Hafta	Konu
1	Kurumsal İtibar Yönetimi- Kurumsal İtibarın Bileşenleri
2	Kurum Kültürü ve Kimliği - Kurum Kimliğini Oluşturan Unsurlar
3	Kurumsal İmaj- Kurumsal İmajın Oluşum ve Yönetim Süreci
4	Kurumsal İletişim İle İlgili Kavramlar
5	Kurumsal İletişim ve Sosyal Medya
6	Kurumsal İletişimin Etkileşim İçinde Olduğu Alanlar
7	Kururmsal Tasarım ve Görsel Kimlik
8	Kurumsal İletişimde Kullanılan Teknik ve Araçlar- Kurumsal İletişim Ağ Modelleri
9	Kurumsal Reklamcılık
10	Kurumsal İletişimde Stratejik Yönetim - Stratejik Yönetim Düzeyleri
11	Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Halkla İlişkiler
12	Kurumsal Pazarlama
13	Türkiye'de Sosyal Sorumluluğun Tarihsel Gelişimi ve Uygulama Örnekleri
14	Stratejik Planlama

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	9
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	3	3
Önceden planlanmış özel beceriler	Vaka Çalışması	3	2
Ara Sınav 1		16	1
Final		19	1
	Ders İş Yükü:	77	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	3,02	

Program Çıktıları	
1	Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.
2	Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma
3	Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.
4	Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma
5	Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
6	Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.
7	Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma.
8	Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.
9	Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.
10	Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.
11	Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.
12	Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
13	Bilgisayar ve bilgi iletişim teknolojilerini mesleki gelişimini destekleyecek düzeyde kullanabilme becerisine sahip olma.

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	PÇ 13
Kurumsal iletişimin kavramı, tanımı ve kapsamını kavrar	5	5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	1	2
Kurumsal iletişimde stratejik yönetim ve planlama sürecini kavrar	5	5	4	4	5	2	3	4	4	4	4	1	2
Kurumsal imaj, kurumsal pazarlama, kurumsal marka ve kurumsal reklamcılık kavramlarını açıklayacak nitelikte bilgi sahibi olur	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	2
Kurumsal itibar kavramı, bileşenleri ve özelliklerini öğrenir	5	5	4	4	4	2	3	4	5	5	4	2	2
Kurumsal iletişimin etkileşim içinde olduğu alanlarla ilgili bilgi sahibi olur	5	4	4	4	5	2	3	4	4	5	5	2	2

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/291204