BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ**

(2024 - 2025) 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 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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Kurumsal iletişimde stratejik yönetim ve planlama sürecini kavrar | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Kurumsal imaj, kurumsal pazarlama, kurumsal marka ve kurumsal reklamcılık kavramlarını açıklayacak nitelikte bilgi sahibi olur | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Kurumsal itibar kavramı, bileşenleri ve özelliklerini öğrenir | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Kurumsal iletişimin etkileşim içinde olduğu alanlarla ilgili bilgi sahibi olur | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/381322