



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Halkla İlişkiler | MOS204 | 4 | 2 + 0 | 2,0 | Seçmeli |
| Birim Bölüm | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüzyüze eğitim) | | | | |
| Amaç | Halkla ilişkilerin tarihsel gelişimi içerisinde halkla ilişkiler modelleri, uygulama alanları, kullanılan araç ve yöntemler ile halkla ilişkiler kampanya sürecinin açıklanmasıdır. | | | | |
| Ders İçeriği | Bu derste, Halkla İlişkilerin Kavramsal Çerçevesi, Halkla İlişkilerde İzlenen Amaçlar Ve Temel İlkeler, Halkla İlişkiler Faaliyetlerinde Kullanılan İletişim Araç ve yöntemleri, Uygulama Alanları, Halkla İlişkiler Kampanya Yönetim Süreci, Dünyada ve Türkiye'de Halkla İlişkiler Örnekleri gibi konular yer almaktadır. | | | | |
| Ders Kaynakları | PELTEKOĞLU, B., F. " Halkla İlişkiler Nedir" Beta Yayınları, İstanbul, 2018, OKAY, A , OKAY, A. " Halkla İlişkiler: Kavram, Strateji ve Uygulamalar, Der Yayınları, İstanbul, 2014 | | | | |

| Hafta | Konu |
|-------|--|
| 1 | Halkla İlişkilerin Kavramsal Çerçevesi, Halkla İlişkiler Tanımları, Halkla ilişkilerin Temel ilkeleri ve Özellikleri |
| 2 | Halkla İlişkilerin Dünyadaki Gelişim Süreci ve İlk Örnekleri |
| 3 | Halkla İlişkilerin Türkiye'de Kamuda ve Özel Sektördeki Gelişimi ve Örnekleri |
| 4 | Pazarlama İletişimi İçinde Halkla İlişkilerin Yeri |
| 5 | Kurum İçi Halkla İlişkiler - Kurum Dışı Halkla İlişkiler |
| 6 | Halkla İlişkilerde Hedef Kitle |
| 7 | Halkla İlişkiler Faaliyetlerinde Kullanılan İletişim Araçları |
| 8 | Halkla İlişkiler Süreci, Araştırma, Planlama, Uygulama ve Değerlendirme |
| 9 | Halkla İlişkilerde Kriz Yönetimi ve Uygulama Örnekleri |
| 10 | Halkla İlişkilerde Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamaları |
| 11 | Halkla İlişkilerde Etkinlik Yönetimi |
| 12 | Halkla İlişkiler ve Yeni Medya |
| 13 | Halkla İlişkiler ve Kurumsal İmaj Yönetimi |
| 14 | Halkla İlişkiler ve Kurumsal İtibar Yönetimi |

| Ders İş Yüğü | Çalışma Türü / Öğretim Metotları | Süresi (Saat) | Sayısı |
|--|----------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma | Ders | 2 | 12 |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme | Tartışmalı Ders | 2 | 3 |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası | 2 | 2 |
| Ara Sınav 1 | | 8 | 1 |
| Final | | 10 | 1 |
| Ders İş Yüğü: | | 52 | |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5): | | 2,04 | |

| 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 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Halkla İlişkiler etkinlik yönetimi sürecini planlayıp, uygulayabilir | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Halkla İlişkilerin pazarlama iletişimi içindeki yeri ve önemini kavrar | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Halkla İlişkiler mesleğinin temel ilkeleri ve uygulama stratejilerini kavrar | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Halkla İlişkilerde kullanılan iletişim araç ve yöntemlerini kavrayıp uygulamada kullanabilir | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Kriz İletişimi sürecini planlayıp, uygulayabilir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/381419>