Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**İLT230 - Telefonda Etkili İletişim**
Ders Türü	IV.Yarıyıl
Teori + Uygulama	1+1
AKTS	**3.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Mesleki Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	ÖĞR. GÖR. NERMİN ÇETİNÖZ

Dersin Veriliş Biçimi	Yüzyüze
Önkoşullar	Bu dersin önkoşulu bulunmamaktadır.
Önerilen Dersler	Önerilen ders yoktur
Önerilen Kaynaklar	OSKAY, Ü. (1999). İletişimin ABC'si. İkinci Basım. İstanbul:Der Yayınları.
Staj & Uygulama	yok

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		İletişim nedir? Etkili iletişim teknikleri nelerdir?	
2. hafta		Kurum imajı nedir?Nasıl temsil edilir?	
3. hafta		Telefonda İletişimin Önemi ve Temel İlkeleri	
4. hafta		Etkili Dinleme ve Anlama Becerileri	
5. hafta		Vize sınav haftası	
6. hafta		Telefonda Nezaket Kuralları ve Etik İletişim	
7. hafta		Zor Kişilerle ve Farklı Kültürlerle İletişim i	
8. hafta		Teknoloji ve Telefon İletişimi	
9. hafta		Stres Yönetimi ve Özgüven	
10. hafta		Müşteri Geri Bildirimleri ve İyileştirme	
11. hafta		Telefonda görüşme senaryolarını rol oynama etkinlikleriyle uygulama	
12. hafta		Kayıtları Dinleyerek Kendini Değerlendirme ve Geliştirme	
13. hafta		Genel Tekrar	
14. hafta		Final Sınavı	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Telefonda iletişimin temel ilke ve önemini açıklayabilir.
2	Telefonda nezaket kuralları ve etik iletişim ilkelerine uygun davranabilir.
3	Etkili dinleme ve anlama becerilerini telefonda uygulayabilir.

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
4	Telefonda nezaket kuralları ve etik iletişim ilkelerine uygun davranabilir.
5	Zor kişilerle ve farklı durumlarla telefonda etkili iletişim kurabilir
6	Telefonda kullanılan iletişim tekniklerini bilir ve kullanabilir.
7	Zor durumlarda sakin ve özgüvenli davranabilir
8	Telefonda iletişim senaryolarında rol alma ve çözüm üretme becerisi kazanır.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İçerik girilmemiştir.

Dersin Teması

İçerik girilmemiştir.

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Teorik Derse Katılım	0	0	0
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	0	0	0
Ödevler	0	0	0
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	0	0	0
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	0	0	0
Staj Uygulaması	0	0	0
		Hesaplanan AKTS	**0**

Ölçme ve Değerlendirme

İçerik girilmemiştir.