

TOPLANTI SAYISI: 07

KARAR TARİHİ: 24.08.2017

**KARAR 2017/38**

f. Bölüm/Program Açma ile TYYÇ uyumu ve müfredat revizyonu komisyonundan gelen olumlu görüş doğrultusunda Üniversitemiz bünyesindeki Meslek Yüksekokulu bünyemizde yeni açılan **Halkla İlişkiler ve Tanıtım Programına** ait aşağıda belirtilen ders müfredat önerilerinin komisyonundan geldiği şekilde 2017-2018 Eğitim-Öğretim yılında kayıt olacak öğrencilerden uygulanmak üzere kabulüne katılanların oy birliği ile karar verildi.

**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ  
MESLEK YÜKSEKOKULLARI  
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM PROGRAMI  
DERS MÜFREDATI**

BİRİNCİ YIL					
BİRİNCİ YARIYIL					
S.NO	DERS ADI	TEO.	UYG.	TOP.	AKTS
1	Türk Dili I	2	0	2	1
2	Yabancı Dil I	3	0	3	3
3	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	2	0	2	1
4	Bilgi ve İletişim Teknolojileri	2	0	2	2
5	Genel İşletme	3	0	3	4
6	Tüketici Davranışları	3	0	3	5
7	Sosyolojiye Giriş	3	0	3	4
8	Halkla İlişkilere Giriş	3	0	3	5
9	Seçmeli ders I	2	0	2	3
<b>TOPLAM</b>		26	0	26	28
Seçilecek dersler.					
1	Stratejik Yönetim	2	0	2	3
2	İletişim Bilgisi	3	0	3	3
	Beden Eğitimi	2	0	2	3
	Güzel Sanatlar	2	0	2	3

BİRİNCİ YIL					
İKİNCİ YARIYIL					
S. NO	DERS ADI	TEO	UYG	TOP	AKTS
1	Türk Dili II	2	0	2	1
2	Yabancı Dil II	3	0	3	3
3	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	2	0	2	1
4	Yeni İletişim Teknolojileri	3	0	3	5
5	Reklamcılıkta Metin Yazımı	3	0	3	4
6	Bütünleşik Pazarlama İletişimi	3	0	3	5
7	Psikolojiye Giriş	3	0	3	3
8	Seçmeli ders I	2	0	2	3
9	Seçmeli ders II	2	0	2	3
<b>TOPLAM</b>		28	0	28	28
	Sözlü ve Sözsüz İletişim	2	0	2	3
	Uygarlık Tarihi	2	0	2	3
	Toplam Kalite Yönetimi	2	0	2	3
	Sunum Teknikleri	2	0	2	3

YAZ STAJ		
STAJ I	30 İŞ GÜNÜ	4 AKTS

ASLI GİBİDİR  
Prof. Dr. Mehmet KARAKAŞ  
Rektör Yardımcısı

## İKMEP DERS İÇERİKLERİ 1.YARIYIL

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
1	101	TÜRK DİLİ I	2+0	1	1

  

<b>Dersin Dili</b>	Türkçe
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım
<b>Dersin Türü</b>	Zorunlu
<b>Dersin Amacı</b>	Yüksek öğrenimini tamamlamış olan her gence, ana dilinin yapısı ve işleyiş özelliklerini gereğince kavratılmak; Türkçeyi doğru ve güzel kullanabilme yeteneği kazandırılmaktır.
<b>Dersin İçeriği</b>	1. Türkçenin yapısı ve işleyiş özelliklerini gereğince kavratılmak 2. Yazılı ve sözlü ifade vasıtası olarak, Türkçeyi doğru ve güzel kullanabilme yeteneği kazandırılmak.

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
1	103	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I	2+0	2	1

  

<b>Dersin Dili</b>	Türkçe
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım
<b>Dersin Türü</b>	Zorunlu
<b>Dersin Amacı</b>	Bu derste Osmanlı Devletinin yıkılışı ve Türk istiklalinin sağlanması mücadelesi ortaya konulacaktır.
<b>Dersin İçeriği</b>	İnkılâp ve benzeri kavramlar, Osmanlı İmparatorluğu'nun yıkılışını hazırlayan sebepler, I. Dünya Savaşı, Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasını hazırlayan sebepler, Mondros Mütarekesi ve sonrasında Anadolu'nun işgali üzerine başlayan ulusal uyanış, Atatürk'ün kişiliği ve Samsun'a çıkış, Milli Mücadele'ye hazırlık dönemi (kongreler, T. B. M. M. 'nin açılışı) ve savaşlar dönemi, Saltanatın kaldırılması. Lozan Barış Antlaşması, Cumhuriyet'in ilanı anlatılır ve kavratılır.

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
1	109	İNGİLİZCE I	3+0	3	3

  

<b>Dersin Dili</b>	Türkçe
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım
<b>Dersin Türü</b>	Zorunlu
<b>Dersin Amacı</b>	Öğrencilerin temel dilbilgisi kurallarını öğrenerek İngilizce'yi doğru ve anlamlı kullanmalarını ve İngilizce okuma, yazma, konuşma bilgisi edinmelerini sağlamaktır.
<b>Dersin İçeriği</b>	Tanışma, Meslekler, Alfabe, Heceleme, Tekil ve çoğul isimler, This/that/these/those, Sayılar,Sıra sayıları, Kişi zamirleri, İyelik sıfatları, Ülkeler, Uluslar, Diller, Am/is/are, Soru kelimeleri, Saatler, Günler, Tarihler, Günlük yaşam aktiviteleri, Geniş zaman, Bağlaçlar, Boş zaman aktiviteleri, Like+ing, Would you like...?, Aile üyeleri, Have/has got, Yer adları, There is/are, Prepositions, Yol tarifi, Mobilyalar, Evin bölümleri, Şimdiki zaman, Aylar,Yıllar, Tarihler, Can/can't

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
I	119	GENEL İŞLETME	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Bir işletmenin temel kavramlarını vererek işletmeyi genel hatlarıyla tanıtmak ve kuruluş faaliyetleriyle bir işletmenin en verimli, en ekonomik ve en rantabl bir şekilde nasıl profesyonel bir şekilde yönetileceğini göstermek. İşletme yönetimi, üretim, pazarlama ve mali işler ile ilgili bilgi ve beceriler kazandırmak					
<b>Dersin İçeriği</b> Bazı temel işletmecilik ve iktisadi kavramları, işletme tür ve büyüklükleri, fizibilite çalışmaları, kuruluş yeri, büyüklük kriterleri vs. 1-Planlama Yapmak 2-Örgütlenme Yapmak 3-Yönelmek 4-İş Analizi Yapılmasını Sağlamak 5-İşgöreni Seçmek 6-İşgören Performansını Değerleme 7-Üretimi Planlamak 8-Üretimin Gerçekleşebilmesi için Örgütlenme Yapmak 9-Hedef Pazarı Belirlemek. Ürün Geliştirme 10-Fiyatlandırma Politikalarını Belirlemek 11-Tutundurma Politikalarını Belirlemek. Dağıtım Politikalarını Belirlemek Müşteri İlişkilerini Yönetmek 12- Gelir ve Gider Hesaplarını Yönetmek. Borç ve Alacakları Yönetmek Varlıkları Yönetmek					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
I	129	BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ I	2+0	2	2
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Bilgisayarla ilgili temel kavramlar kapsamında donanım, yazılım, bilgi ağları, bilgi güvenliği konuları, dosya ve klasör işlemleri, word, excel, power point, internet kavramı ve kullanımı, e-posta uygulamaları ile ilgili konular hakkında bilgi verilmesi					
<b>Dersin İçeriği</b> Temel kavramlar, dosya yönetimi, word, excel, power point, internet ve e-posta konularını içermektedir					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
I	202	GİRİŞİMCİLİK I	1+1	3	3
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Seçmeli					
<b>Dersin Amacı</b> Girişimcilik dersi, girişim, girişimci kavramlarıyla ilgili konuların öğrenilmesi, girişimcilikteki anahtar kavramların açıklanması ve teorik çerçeveye günlük hayattaki uygulamalar arasında bir köprü kurmayı amaçlamaktadır. Buradaki varsayım, tabii ki, bu dersi alan her öğrencinin hemen kendi işini başarıyla kurabileceği değildir. Amacımız öğrencilerin de aktif katılımı ve sıkça karşımıza çıkan başarılı ve başarısız girişimcilik örneklerinin daha sağlıklı bir şekilde analiz edilebilmesidir					
<b>Dersin İçeriği</b> Girişimcilik teme kavramları, Girişimciliğin önemi ve gelişimi, Girişimcilik özelliklerinin sınanması, Girişimcinin kişilik özellikleri ve girişimcilik kültürü, iş fikri geliştirme, yaratıcılık egzersizleri, iş planı kavramı ve öğeleri, Türkiye'de girişimcilik sorunları ve çözüm yolları, Girişimcilik politikası, girişimcilik testleri ve girişimcilik eğitimi.					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
1		İKTİSADA GİRİŞ	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Öğrencileri iktisatla tanıştırmak ve onların iktisat öğrenmeye arzulu ve sağlam bir adımla başlamalarını sağlamaktır					
<b>Dersin İçeriği</b> Temel Kavramlar ve Tüketici Davranışı, Arz,Talep ve Esneklik, Üretim,Maliyetler ve Firma Davranışı, Mal ve Faktör Piyasaları, Makroekonominin Kapsamı ve Temel Makroekonomik Değişkenler, Milli Gelir Düzeyinin Belirlenmesi, Para ve Bankacılık, Toplam Talep-Toplam Arz Analizi ve Politika Uygulamaları.					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
1	211	HALKLA İLİŞKİLERE GİRİŞ	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Bu ders kapsamında, halkla ilişkiler tanımları, halkla ilişkilerin gelişim süreci ve bu süreci etkileyen faktörler, kuruluşlar ve kişiler için önemi, amaçları, süreçleri, reklam ve propagandadan farklı yönleri, halkla ilişkiler görevlilerinin nitelikleri, görevleri ve rolleri öğretilmektedir					
<b>Dersin İçeriği</b> Halkla ilişkilerin tanımı, içeriği, uygulama alanı. Halkla ilişkilerin dünyada ve Türkiye'de tarihsel gelişimi. Halkla ilişkilerde meslekleşme ve temel ilkeler. Halkla ilişkiler reklam, propaganda, pazarlama arasındaki benzerlikler ve farklılar. Halkla ilişkiler ve iletişim. Halka ilişkilerde planlama ve yönetim. Halkla ilişkilerde ortam ve araçlar. Kurum içi halkla ilişkiler					
<b>Ön Koşulları</b> Yok					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
1		İLETİŞİM BİLGİSİ	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Bireylere iletişim ile ilgili bilgileri sağlamak ve bu alanda kendilerini geliştirmek için ihtiyaç duydukları konuları aktarmak amaçlanmaktadır..					
<b>Dersin İçeriği</b> İletişim Kavramı ve İletişim Süreci , Sözel İletişim, Sözsüz İletişim, Bireylerarası İletişim, Grup İletişimi ve Örgüt İçi İletişim, Kitle İletişimi, Çevrimiçi İletişim, Uluslararası ve Kültürlerarası İletişim					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
1		TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Öğrencilerin tüketici davranışlarını, nedenlerini, tüketici davranışlarına etki eden faktörleri, tüketim stratejilerini, tüketicilerin tutumları ile tüketici psikolojisi hakkında bilgi edinmelerini sağlamak. Tüketiciler hakkında bilinmesi gerekenleri öğrenmek ve sahip olunacak verileri değerlendirerek tüketicilere daha iyi ve verimli hizmetleri üretmeyi amaçlamaktır.					
<b>Dersin İçeriği</b> Tüketici Davranışı Kavramı ve Özellikleri, Tüketici Davranışının Pazarlamadaki Önemi, Psikolojik Etkiler Öğrenme ve Bellek, Güdüleme ve İlgilenim, Duyum ve Algılama, Tutumlar ve Tutumların değiştirilmesi ve Duygular, Sosyo-Kültürel etkiler, grup dinamiği ve dayanışma grubu, Tüketici satın alma süreci, Satın alma ve satın alma sonrası davranışlar.					

## 2.YARIYIL

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2	102	TÜRK DİLİ II	2+0	1	1
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Yüksek öğrenimini tamamlamış olan her gence, ana dilinin yapısı ve işleyiş özelliklerini gereğince kavrayabilmek; Türkçeyi doğru ve güzel kullanabilme yeteneği kazandırabilmektir.					
<b>Dersin İçeriği</b> 1. Türkçenin yapısı ve işleyiş özelliklerini gereğince kavrayabilmek 2. Yazılı ve sözlü ifade vasıtası olarak, Türkçeyi doğru ve güzel kullanabilme yeteneği kazandırabilmek. 3. Öğretim birleştirici ve bütünleştirici bir dili hakim kılmak.					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2	104	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II	2+0	1	1
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Bu derste Türk devriminin ve Atatürkçü düşüncenin entelektüel unsurlarını verecektir					
<b>Dersin İçeriği</b> Atatürk Devrimleri ve Atatürkçü Düşünce sistemi ile Türkiye Cumhuriyeti Tarihi hakkında doğru bilgiler vermek, Türk gençliğini Atatürkçü Düşünce Sistemi doğrultusunda yetiştirmek.					
<b>Ön Koşulları</b> Yok					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2	110	İNGİLİZCE 2	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans				
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım				
<b>Dersin Türü</b>	Zorunlu				
<b>Dersin Amacı</b>	Zorunlu İngilizce I ders programı CEF (Common European Framework) hedeflerine göre hazırlanmıştır. Bu amaçla öğrencinin çok yönlü olarak dili kullanma becerisine sahip olması hedeflenmiştir.				
<b>Dersin İçeriği</b>	1. Öğrenciyi doğrudan ilgilendiren konularla ilişkili kalıpları ve çok sık kullanılan sözcükleri anlayabilme 2. Kısa ve basit metinleri okuyabilme, ilanlar, kullanım kılavuzları, münümler ve zaman çizelgeleri gibi basit günlük metinlerdeki genel bilgileri kavrayabilme ve kısa kişisel mektupları anlayabilme. 3. Bildik konular ve faaliyetler hakkında doğrudan bilgi alışverişini gerektiren basit ve alışılmış işlerde iletişim kurabilme 4. Basit bir dille ailemi ve diğer insanları, yaşam koşullarımı, eğitim geçmişimi ve son işimi betimlemek için bir dizi kalıp ve tümceyi kullanabilme 5. Kısa, basit notlar ve iletiler, teşekkür mektubu gibi çok kısa kişisel mektupları yazabilme.				

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2	202	GİRİŞİMCİLİK II	1+1	3	3
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans				
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım				
<b>Dersin Türü</b>	Seçmeli				
<b>Dersin Amacı</b>	Girişimcilik dersi, girişim, girişimci kavramlarıyla ilgili konuların öğrenilmesi, girişimcilikteki anahtar kavramların açıklanması ve teorik çerçeveye günlük hayattaki uygulamalar arasında bir köprü kurmayı amaçlamaktadır. Buradaki varsayım, tabii ki, bu dersi alan her öğrencinin hemen kendi işini başarıyla kurabileceği değildir. Amacımız öğrencilerin de aktif katılımı ve sıkça karşımıza çıkan başarılı ve başarısız girişimcilik örneklerinin daha sağlıklı bir şekilde analiz edilebilmesidir				
<b>Dersin İçeriği</b>	İş planı öğelerinin pekiştirilmesine yönelik atölye çalışmaları, iş planı hazırlama ve doküman haline getirilmesi, İş planı içinde yönetim ve pazarlama planları, iş planının yazılmasında ve sunulmasında dikkat edilmesi gereken hususlar, İş planı içerisinde finans ve üretim planları,.				

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2	130	BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ II	2+0	2	2
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans				
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım				
<b>Dersin Türü</b>	Zorunlu				
<b>Dersin Amacı</b>	Öğrencilerin Kelime İşlemci, Hesap Tablosu ve Sunum Uygulama programları ile ilgili ileri seviye bilgilere sahip olmaları.				
<b>Dersin İçeriği</b>	Diğer derslerle ilgili verilmiş olan ödevleri, kelime işlemci ortamında düzenler, sunum uygulaması haline getirir ve bunları gerçekleştirirken hesap tablosu programından yararlanır.				

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2		REKLAMCILIKTA METİN YAZIMI	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Reklam metinlerinin oluşturulmasının temel felsefesinin anlatıldığı derstir. Hedef kitle ve ona ulaşmada amaca giden yol, önemli ölçüde, reklam metninde yatmaktadır. Bu çerçevede, reklamcılık dersine bir son hazırlık aşaması olarak öğrencilere reklam metni yazma teknikleri anlatılıp; uygulamalı çalışmalar yapmaları sağlanacaktır.					
<b>Dersin İçeriği</b> Reklam Metninin Yapısal Özellikleri, Reklam metni yazımında ikna modelleri, reklam metninin öğeleri, reklam metninde başlıklar, reklam metninde giriş, reklam metninin geliştirilmesi, kapatış, reklam verenin adı, slogan, logo, adres; Başarılı Bir Reklam Metin Yazımı İçin Öneriler; Reklam Metninde Uygulama Çalışmaları Başlık yazımı örnekleri ve uygulamaları, reklam metni yazımı yaklaşımları örnek ve uygulamaları, reklam metni yazımı anlatım biçimleri örnek ve uygulamaları.					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2		BÜTÜNLEŞİK PAZARLAMA İLETİŞİMİ	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Kurumların mesajlarla kuşatılmış ama seçici günümüz tüketicilerine ulaşmaları ve etkin bir iletişim kurmaları sürecinin ele alınması amaçlanmaktadır.					
<b>Dersin İçeriği</b> Bütünleşik pazarlama iletişiminin tanımı ve gelişme nedenleri, Reklam, halkla ilişkiler ve duyurum, Satış tutundurma ve kişisel satış, Ürün fiyat ve dağıtımın iletişim boyutu, Ağızdan ağıza iletişim ve pazarlama, Bütünleşik pazarlama iletişimi yönetimi.					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2		GENEL UYGARLIK TARİHİ	2+0	3	3
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> İnsanlığın uzun bir tarihsel süreç içerisinde nesilden nesile aktardığı düşünce ,sanat, bilim ve teknoloji ürünlerine farklı bir pencereden bakmak amaçlanmaktadır.					
<b>Dersin İçeriği</b> Dünyanın Olufumu, Eski Mezopotamya ve Eski Mısır Tarihi ve Uygarlıklar, Eski Anadolu Tarihi ve Uygarlıklar, Eski Yunan ve Roma Uygarlıkları, Ortaçağ Avrupa-Doğu Roma (Bizans) Tarihi ve Uygarlığı, İslâm Tarihi ve Uygarlığı, Değişim ve Etkileşim: Yeniçağ'da Avrupa ve Osmanlı, Demokrasi Devrimleri ve Sanayi Devrimi, 20.Yüzyıldan 21.Yüzyıla: Savaşlar, Barış ve Küreselleşme Dönemi					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2		MARKA VE YÖNETİMİ	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		Markanın nasıl yönetildiğini öğretmek, sanat kurumlarının ve sanatçıların markalaşma süreçleri hakkında bilgiler vermek. Marka değerinin önemini kavratarak, sanatçı kişi veya kurumların kazandıkları marka değerini koruma ve kollama hakkında değerlendirmeler yapmak. Sanat markasına sadakat nasıl oluşturulur ve sanat markaları için kullanılacak iletişim kanalları neler olmalıdır? Sorularına cevap vererek genel bir bakış açısı oluşturmak.			
<b>Dersin İçeriği</b>		Marka Kavramına Genel Bir Bakış, Markanın Tarihçesi, Markanın Yasal Düzenlenmesi, Marka Türleri, Marka Yönetimi Tanımı, Önemi, Nasıl Gerçekleşir?, Doğru Marka Konumlandırılması, Marka Bölümü, Marka İmajı, Rakiplerin Analizi, Müşteriyle Düzenli İlişki Kurma, Müşteri Değerlendirmesi, Marka Strateji Geliştirme, Kurumsal Kimlik-Marka İlişkisi, İletişim Kanallarını Doğru Kullanma, Uluslar arası Marka Olmak.			

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2		SÖZLÜ VE SÖZSÜZ İLETİŞİM	2+0	3	3
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		Bu ders ile öğrenciye, sözlü, sözsüz, yazılı, biçimsel, biçimsel olmayan ve örgüt içi ile dışı arasında iletişim kurma yeterlikleri kazandırılacaktır.			
<b>Dersin İçeriği</b>		Sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişim, biçimsel ilişki kurmak, Biçimsel olmayan ilişki kurmak, Örgüt içi iletişim kurmak, örgüt dışı iletişim kurmak, kültür ve sözlü iletişim, kişisel imaj ve halkla ilişkiler.			

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2		YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		İletişim Sanatları öğrencilerinin iletişim konusunda kuramsal bilgilerle öğretimi amaçlanmaktadır. İletişim sürecinin değişmez parçası olan iletişim araçlarının hem tarihsel hem de teknolojik gelişmeleriyle öğrencilere aktarılması sonucunda öğrencilere farklı bakış açıları kazandırmak amaçlanmaktadır.			
<b>Dersin İçeriği</b>		İletişim Olgusu ve Süreci, Medya Kavramı, İletişim Ortamı Prensipleri, Yeni İletişim Ortamları, Yeni İletişim Ortamları Bileşenleri, Yeni iletişim Ortamı Türleri.			



### 3.YARIYIL

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
3		HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMA TEKNİKLERİ	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		Halkla ilişkiler uygulamalarıyla hedef kitlelere ulaşmak ve kurumsal imaj oluşturmak için gerekli altyapıyı oluşturmaktır.			
<b>Dersin İçeriği</b>		Halkla ilişkilerde Görsel iletişim tasarımı ve Uygulamaları, Halkla ilişkilerde Baskı Teknikleri ve Uygulamaları, halkla ilişkilerde fotoğraf ve uygulamaları, Halkla ilişkilerde sunum teknikleri ve uygulamaları, halkla ilişkilerde internet araçları ve uygulamaları,			

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
3		HALKLA İLİŞKİLER YÖNETİMİ	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		Halkla ilişkiler ve yönetim işlevinin tanımından başlayarak halkla ilişkiler programının başarıyla uygulanması ve değerlendirmesini sağlamaktır.			
<b>Dersin İçeriği</b>		Halkla İlişkiler ve Yönetim, Stratejik Yönetim ve Halkla İlişkiler Yönetimi, Halkla İlişkiler Birimlerinin İşlevleri ve Örgütlenmesi, Araştırma ve Analiz, Strateji ve Taktikler, Uygulama ve Değerlendirme			

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
3		İKNA EDİCİ İLETİŞİM	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		İkna kavramı ve ikna ediciliğin iletişimdeki yeri ve öneminin kavratılması amaçlanmaktadır.			
<b>Dersin İçeriği</b>		İkna Kavramı, . İknanın Psikolojik, Toplumsal ve Mantıksal Boyutları, İkna Kuramları, İkna Edici İletişimde Kaynak, İkna Edici İletişimde Mesaj, İkna Edici İletişimde Mesajın Alıcıları, Sözsüz İletişim ve İkna, İletişim Kampanyaları ve İkna.			

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
3		İLETİŞİM ARAŞTIRMALARI	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		Dersin amacı,iletişim araştırmaları hakkında betimleyici düzeyde bilgi birikimini sağlamaktır. İletişim kuramları ile sağlanan temel üzerine oturtulmaya çalışılan dersde, mevcut iletişim araştırmalarının okutulup irdelenmesi ve öğrencilerin araştırma tasarımları yapmaları hedeflenmektedir.			
<b>Dersin İçeriği</b>		Bilimsel Araştırmada Temel Kavramlar, Bilimsel Bilginin Niteliği, İletişim Araştırmalarının Tarihi, İletişim Araştırmaları Uygulama Alanları, İletişim Araştırmalarında Nicel Yöntemler, İletişim Araştırmalarında Nitel Yöntemler,İçerik Analizi, Araştırma Projelerinde Maliyet ve Fonlanması.			

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
3		KURUMSAL İLETİŞİM	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		Öğrencilere, Kurumsal İletişim kavramını, önemini anlatmak, kurumlardaki uygulamaları tanıtmak, Kurumsal İletişimi bir bütün olarak değerlendirme ve uygulamalarda yer alabilme becerileri kazandırmaktır.			
<b>Dersin İçeriği</b>		Kurumsal İletişim Nedir? Kurumsal İletişimin Önemi, Kurumsal İmaj nedir? Özellikleri nelerdir?, Kurum kimliği nedir? Kurumsal İmaj / Kurum Kimliği ve Kurumsal İletişim, Kurumsal İletişimi destekleyen önemli bileşenler: Kurum felsefesi, kurumsal davranış, kurumsal dizayn, Kurumsal İletişimin türleri, kullandığı araçlar, kurumsal iletişim planı, Kurum içi iletişimin kurumsal iletişimin kurgulanması amacıyla kullanımı, doğal iletişim, kanalları ve yönetimi, Kurumsal reklamcılık; tanıtım, önemi, özellikleri, faydaları, temel kavramlar, uygulamalar, Kurumsal İletişim Planı nedir? Önemi ve Hazırlama İlkeleri.			

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
3		REKLAMCILIK	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans				
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım				
<b>Dersin Türü</b>	Zorunlu				
<b>Dersin Amacı</b>	Sadece tekdüze aktarım yoluyla öğrenmeye katkı sağlamayı hedeflememekte; örnekler üzerinde düşünmeyi ve tüketicilere gelen iletilerin bu gözle tekrar sınanmasını da sağlamak amaçlanmaktadır				
<b>Dersin İçeriği</b>	Reklam Nedir?, Bütünleşik Pazarlama İletişimi ve Reklam, Reklamın İletişim Etkileri, Reklamcılık Sektörü ve Kurumlar, Reklam ve Tüketiciler, Reklam Planlama Süreci.				

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
3		ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans				
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım				
<b>Dersin Türü</b>	Seçmeli				
<b>Dersin Amacı</b>	Bu derste öğrenciye; araştırma yapma yeterliklerini kazandırmak amaçlanmaktadır.				
<b>Dersin İçeriği</b>	Araştırma yöntem ve tekniklerini öğrenebilme, , Araştırma konularını seçme, kaynak araştırması yapma, araştırma sonuçlarını değerlendirme, Araştırma sonuçlarını raporlama, sunum yapma.				

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
3		SUNUM TEKNİKLERİ	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans				
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım				
<b>Dersin Türü</b>	Seçmeli				
<b>Dersin Amacı</b>	Tasarımın bir iletişim şekli olmasından dolayı tasarlanan ürünleri üretici ve tüketiciye basit ama en etkileyici şekilde anlatabilmeyi amaçlar.				
<b>Dersin İçeriği</b>	Tasarlanmış olan ürün veya sanat eserinin katalog, sergi, ürün sunumu bildiri ve konferans gibi farklı anlatım şekillerini bilgisayar desteği ile işlenir.				

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
3		PSİKOLOJİ	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans				
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım				
<b>Dersin Türü</b>	Zorunlu				
<b>Dersin Amacı</b>	Bu dersin amacı psikolojinin temel konularını, kavramlarını ve alt alanlarını tanıtmaktır. Psikolojinin tanımı, diğer bilim dalları ile ilişkileri, psikolojinin alt alanları, davranışın biyolojik temelleri, duyum ve algı, bilinç, öğrenme, dikkat, hafıza, dil, düşünce ve muhakeme, zeka ve zekanın değerlendirilmesi gibi konular bu derste incelenecek konular arasındadır.				
<b>Dersin İçeriği</b>	Psikolojinin doğası, psikolojide araştırma yöntemleri, beyin ve davranış, bilişsel psikoloji, sosyal psikoloji, çalışma psikolojisi ve endüstri ilişkilerinin doğası, örgütsel davranışa giriş, ikna psikolojisi.				

#### 4.YARIYIL

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
4		GÖRSEL KÜLTÜR	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans				
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım				
<b>Dersin Türü</b>	Zorunlu				
<b>Dersin Amacı</b>	Öğrenci'nin ye ;Mesleki geleceğinde, Görsel Kültür temelli ilgili alan Projelerini(Film,Video,TV filmi ve her tür hareketli görüntü iletileri) tasarlayıp,belli yöntemlerle gerçekleştirmek için gerekli olan; temel teorik,estetik,teknik bilgileri, mesleki kavram,ilke ,süreç ve yöntemleri çağdaş öz ve biçimde doğru olarakuygulamaya geçirecek esaslı bilgi ve becerileri kazandırmak				
<b>Dersin İçeriği</b>	Görsellik ve Görsel Kültür kavramının tanımı ve kapsamı, Görsel Algı ve Algılama,Algıda Seçicilik,Görsel Algı Süreci, Görsel Algılamada Işık ve Renk'in rolü,Işık ve Renk Bilgisinin Esasları, Görüntü nedir? Görüntü'nün Temel Özellikleri,Görsellik ve Estetik, Görüntü'nün Öğeleri ve İlkeleri –Görsel Estetiğin Öğeleri ve Temel Özellikleri.				

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
4		HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARI VE ÖRNEK OLAYLAR	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Düzeyi</b>	ÖnLisans				
<b>Bölümü / Programı</b>	Halkla ilişkiler ve Tanıtım				
<b>Dersin Türü</b>	Zorunlu				
<b>Dersin Amacı</b>	Bu dersin amacı, kamu ve özel sektörün çeşitli alanlarında değişik örnek olay çalışmaları ile, öğrencilerin halkla ilişkiler fonksiyonunun organizasyonlardaki rolünü ve önemini daha iyi anlamalarını ve halkla ilişkiler tekniklerini uygulama becerilerini geliştirmelerini sağlamaktır.				
<b>Dersin İçeriği</b>	Örnek Olay Yöntemi Kavramının Tanıtılması ve Dersin Metodolojisinin Açıklanması, Halkla İlişkiler İle İlgili Örnek Olay Çözümleri.				

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
4		HALKLA İLİŞKİLER YAZARLIĞI	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		Halkla ilişkiler yazarlarının (halkla ilişkiler uzmanlarının) iletişim süreci içerisinde iletişim araçlarını en etkili biçimde kullanabilmesi açısından ihtiyaç duyacağı bilgileri vermektir.			
<b>Dersin İçeriği</b>		Halkla İlişkiler Yazarlığı: Rol ve Sorumluluklar, Yazmaya Hazırlık: Yazar Neyi, Nasıl Yazar?, Geleneksel ve Sosyal Medya İçin Yazarlık, Kurum İçi ve Kurum Dışına Yönelik Araçlar İçin Yazarlık , Kriz Zamanlarında Yazarlık			

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
4		KRİZ İLETİŞİMİ VE YÖNETİMİ	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		Örgütleri önemli ölçüde etkilemekte, onları çeşitli risklere, belirsizliklere, tehlikelere ve karmaşık kriz durumlarına farklı bir bakış açısı kazandırmaktır.			
<b>Dersin İçeriği</b>		Kriz Kavramı ve İşletmeler Açısından Kriz Yaratan Faktörler, Kriz Sürecinin Aşamaları Etkileri ve Kriz Yönetimi Kavramı, Krize Yanıt Süreci, Kriz Öncesi Yapılacak Çalışmalar, Kriz Sonrası Yönetim ve Örnek Olaylar, . Kriz İletişim Süreci, Kriz İletişiminde Yeni Medya.			

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
4		KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Zorunlu			
<b>Dersin Amacı</b>		Sosyal sorumluluk başlı başına kuruluşlar açısından doğru konumlandırılması gereken bir iletişim stratejisidir. Aslında kurumsal itibarın yönetilmesine ilişkin uygulamada dikkate alınması gereken en önemli etkenler: çalışan, kurumsal kimlik, vizyon, etik değerler ve elbette kurumsal sosyal sorumluluk olarak ön plana çıkmaktadır. Bu ders kapsamında bu kavramlar Sivil Toplum Kuruluşları ile birlikte uygulamalı olarak incelenmektedir.			
<b>Dersin İçeriği</b>		Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kavramı, amacı ve önemi, Kurumsal Sosyal Sorumluluğun gelişimi, Kurumsal İtibar ve Sosyal Sorumluluk ilişkisi, Pazarlama Kavramı içinde Sosyal Sorumluluk Kavramı, Dünya’da ve Türkiye’de uygulanan sosyal sorumluluk projeleri, Sosyal Sorumluluk projelerinin hayata geçiriliş aşamaları.			

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
4		STRATEJİK PLANLAMA	3+0	4	4
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Derste Stratejik Planlama Süreci ve Unsurları'na dair temel kavramlar anlatıldıktan sonra stratejik analiz, misyon,vizyon, amaç ve hedeflerin belirlenmesi, yeni stratejilerin geliştirilmesi uygulamalı olarak anlatılmaktadır. Çeşitli kampanya uygulamalarıyla konuların pekiştirilmesi sağlanmaktadır					
<b>Dersin İçeriği</b> Stratejik planlamanın amacı ve önemi. SWOT analizi, Stratejik planlama, hedef kitle kavramı. Stratejinin belirlenmesi, Medya stratejileri, medya ile ilişkiler, PR konsepti,					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
4	206	PAZARLAMA YÖNETİMİ	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Zorunlu					
<b>Dersin Amacı</b> Öğrencinin, işletmenin mevcut pazarlama anlayışını analiz ederek, pazarlama anlayışı belirleyebilmesini, faaliyet gösterdiği sektör ve hedef pazarına göre pazarlama çevresini analiz edebilmesini, işletmenin kontrol edemeyeceği değişkenleri belirleyebilmesini, pazar bölümlerini değerlendirebilmesine, uygun bölümlerin hedef pazar olarak saptanmasına katkı sağlayabilmesini, ürünün farklılaştırılmasına ve konumlandırılmasına, katkıda bulunabilmesini, ürün yaşam dönemlerini saptayarak satış artırıcı tedbirler alabilmesini, pazar yapısı, rekabet durumu ve işletme amaçlarına göre, fiyatın belirlenmesine ve yönetimine yardımcı olabilmesini, hedef pazara göre tutundurma kararlarının oluşmasına yardımcı olabilmesini, pazarlama kanallarını belirleyebilmesini, kanal tasarımının yapılmasını ve en uygun kanal sisteminin seçimine katkı sağlayabilmesini amaçlamaktadır.					
<b>Dersin İçeriği</b> İşletmenin pazarlama anlayışının gelişimi, pazarlama çevresi analizi pazarı bölümlere hedef pazarın seçimi, ürün kararları, fiyatlama stratejileri, pazarlama kanalları					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
4		DAVRANIŞ BİLİMLERİ	3+0	3	3
<b>Dersin Dili</b> Türkçe					
<b>Dersin Düzeyi</b> ÖnLisans					
<b>Bölümü / Programı</b> Halkla ilişkiler ve Tanıtım					
<b>Dersin Türü</b> Seçmeli					
<b>Dersin Amacı</b> Çalışma ortamındaki kişilerin gerek kendileri, gerek iş arkadaşları gerekse örgütleri ile ilgili algılama, iletişim, öğrenme, motivasyon ve iş tatmini gibi konularda gerekli bilgileri edinmeleri amaçlanmaktadır.					
<b>Dersin İçeriği</b> Yönetim Süreci ve Davranış Bilimlerinin yönetim sürecindeki yeri, Davranış Bilimlerini oluşturan bilim dalları, Davranış Bilimlerinin İncelendiği sistemler, Davranış Bilimlerinin Etkilendiği Çağdaş Yaklaşımlar, Tutumlar, Tutum oluşumu ve tutumu oluşturan faktörler, Tutum değiştirme, Örgütte Birey ve Kişilik, Kişilik Teorileri, Gündü Çeşitleri ve İş Tatmini.					

Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
4		MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	2+0	2	2
<b>Dersin Dili</b>		Türkçe			
<b>Dersin Düzeyi</b>		ÖnLisans			
<b>Bölümü / Programı</b>		Halkla ilişkiler ve Tanıtım			
<b>Dersin Türü</b>		Seçmeli			
<b>Dersin Amacı</b>		Müşteri İlişkilerini Geliştirme: Müşteri İlişkilerini kavramı ve özellikleri Müşteri İlişkilerinin Yeni Boyutları: Satış ve pazarlamada toplam kalite yönetimi , Müşteri İlişkileri için değer yaratma; Müşterilerle İletişim: İletişim modeli ve öğeleri, Müşterilerle iletişim biçimleri; Müşteri Hizmetleri: Müşteri İlişkilerinin hizmet kalitesi ve sistemi; Müşteriyi Kazanma ve Tutma; Müşteri İlişkilerini Ölçülmesi: Fokus grup görüşmeleri, Danışma panelleri Müşteri İlişkilerinin odaklı kültürün yaratılması, Kültür değişimindeki engeller, Müşteri İlişkilerini odaklı değişim yönetimi.			
<b>Dersin İçeriği</b>		Müşteri İlişkilerinin Tarihi, Müşteri İlişkilerini Geliştirme Teknikleri, Müşteri İlişkileri Kavramı ve Özellikleri, Müşteri İlişkilerinde Yeni Boyutlar, Müşteri İlişkilerinde Değer Yaratma, Müşterilerle İletişim Yaratabilme Sanatı, Müşteri Hizmetleri ve Kalitesi, Müşteri İlişkileri ve Örgütsel Kültür.			