

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	İLETİŞİM			
BÖLÜM	ORTAK			
PROGRAM	ORTAK			
DÖNEMİ				
DERSİN DİLİ	TÜRKÇE			
DERS KATEGORİSİ	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders	
		X	X	
ÖN ŞARTLAR				
SÜRE VE DAĞILIMI	Haftalık Ders Saati	Okul Eğitimi Süresi	Bireysel Öğrenme Süresi (Proje, Ödev, Araştırma, İşyeri Eğitimi)	Toplam
	2	(14+14) 28	32	60
KREDİ	Ders Kredisi		AKTS Kredisi (1kredi=25-30 saat) (1modül=1 kredi)	
			2	
DERSİN AMACI	Bu ders ile öğrenciye, sözlü, sözsüz, yazılı, biçimsel, biçimsel olmayan ve örgüt içi ile dışı arasında iletişim kurma yeterlikleri kazandırılacaktır.			
ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER	1.Bireysel iletişim kurmak 2.Örgütsel iletişim kurmak			
DERSİN İÇERİĞİ VE DAĞILIMI (MODÜLLER VE HAFTALARA GÖRE DAĞILIMI)	Hafta	Modüller/İçerik/Konular		
	1	Sözlü İletişim kurmak		
	2	Sözlü İletişim kurmak		
	3	Yazılı İletişim kurmak		
	4	Yazılı İletişim kurmak		
	5	Yazılı İletişim kurmak Sözsüz İletişim kurmak		
	6	Sözsüz İletişim kurmak		
	7	Sözsüz İletişim kurmak		
	8	Biçimsel (Formal) İletişim kurmak		
	9	Biçimsel (Formal) İletişim kurmak		
	10	Biçimsel (Formal) İletişim kurmak Biçimsel Olmayan (İnformal) İletişim kurmak		
	11	Biçimsel Olmayan (İnformal) İletişim kurmak		
	12	Biçimsel Olmayan (İnformal) İletişim kurmak		
	13	Örgüt dışı iletişim kurmak		
14	Örgüt dışı iletişim kurmak			
EĞİTİM-ÖĞRETİM	Ortam	Donanım	İşyeri	

ORTAMI VE DONANIM	Sınıf, büro laboratuvarı	Bilgisayar, internet, İletişim araçları, ders notları, yazılı ve görsel örnek uygulamalar, sunum cihazları	Kamu ve özel sektör büroları
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Not/açıklama/öneri: Derste öğrencilerin bireysel ve örgütsel iletişim becerisinin artırılması açısından örnek uygulamalara ağırlık verilmelidir.		
	Yöntem	Uygulanan yöntem	Yüzde (%)
	Ara Sınavlar		40
	Ödevler		
	Projeler		
	Dönem Ödevi		
	Laboratuvar		
	Diğer		
	Dönem Sonu Sınavı		60
ÖĞRETİM ELEMANI	Dersi verecek öğretim elemanı en az lisans diplomasına sahip, diksiyonu düzgün, beden dilini etkili kullanabilen, yazışma kural ve tekniklerini uygulayabilen, iletişim ile ilgili organizasyonel faaliyetlerde aktif rol oynamış olmalıdır		
KAYNAKLAR	Ders notları, görsel ve işitsel ders gereçleri, iş talimatları, organizasyon şemaları, iş tanımları, mevzuat.		
İŞBİRLİĞİ YAPILACAK KURUM/KURULUŞLAR	Kamu ve özel Sektör kuruluşları, Üniversiteler, ilgili sanayi odaları, vb.		

MODÜL BİLGİ FORMU

MODÜL	:	BİREYSEL İLETİŞİM
MODÜLÜN KODU	:	
BÖLÜM	:	ORTAK
PROGRAM	:	ORTAK
DERS	:	İLETİŞİM
SÜRE	:	30/14
KREDİ	:	1 (1 modül (30 saat) = 1 AKTS kredisidir)
ÖN KOŞUL	:	Dilbilgisi kuralları, kelime bilgisi
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	:	Öğretim yöntem ve teknikleri olarak, anlatım, problem çözme, soru-cevap, grup çalışması, örnek uygulamalar, araştırma ve bireysel öğretim yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMI : Büro uygulama laboratuvarı, sınıf vb., İnternet, Bilgisayar

MODÜLÜN AMACI : Bu modülü başarı ile tamamlayan öğrenci; **çevresiyle sözlü ve yazılı iletişim araçlarını kullanarak, kurum içi yazışma standartlarına ve iletişim tekniklerine uygun biçimde etkili iletişim kurabilecektir.**

ÖĞRENME HEDEFLERİ : Bu modül ile öğrenci;

1. Çevresiyle sözlü iletişim kurabilecektir.
2. Yazışma standartlarına göre yazılı iletişim kurabilecektir
3. Benden dilini etkili kullanarak çevresiyle sözsüz iletişim kurabilecektir.

İÇERİK :

A İLETİŞİM

1 İletişim kavramı

- a) Tanım
- b) İletişim süreci ve çeşitleri
- c) İletişim öğeleri ve özellikleri
- d) İletişim engelleri

2. Sözlü iletişim

- a) Sözlü iletişim teknikleri
- b) Sözlü İletişim kuralları
- c) Sözlü iletişimde kullanılan araçlar
 - * Yüzyüze iletişim
 - * Telefonla İletişim

* Görüntülü ve sesli iletişim

3. Etkili konuşma
 - a) Ses tonlama, vurgulama
 - b) Dili düzgün kullanma

B. YAZILI İLETİŞİM

1. Tanımı
2. Yazılı iletişim teknikleri
3. Yazılı İletişim kuralları
4. Yazılı iletişimde kullanılan araçlar
 - a) Rapor, rapor hazırlama teknikleri
 - b) E-postayla İletişim
 - c) Örgüt içi ağ ile iletişim
 - d) Faks ile iletişim
 - e) Örgüt içi formlarla iletişim
5. Yazı Dilini düzgün kullanma

C. SÖZSÜZ İLETİŞİM

1. Beden dili ve etkileri
 - a) Baş hareketlerinin anlamları
 - b) Göz teması ve önemi
 - c) Jest ve mimikler
 - d) Duruş
 - e) Mesafe kullanımı
 - f) Oturuş
 - g) Eller
 - h) Ayaklar
2. Giyim kuşam (simgesel iletişim)
3. Kişisel İmaj

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. ÖLÇME

Öğrencinin ilgili yeterliği kazanıp kazanmadığı, aşağıdaki bilgi ve başarımlar (performans) ölçütlerine göre ölçülecektir:

1. Sözlü ve yazılı iletişim sürecinin öğeleri ile iletişim araçlarını doğru olarak yazılı/sözlü olarak ifade eder.
2. Sözlü ve yazılı iletişim sürecinin tüm engellerini yazılı/sözlü olarak ifade eder.
3. İletişim ilkelerine uygun olarak mesajını yüz-yüze ve çeşitli araçlar vasıtası ile aktarır.
4. Mesajının anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol ederek gerekli düzeltmeleri yapar.
5. Alıcı ve ortam özelliklerine uygun iletişim türü ile beden dilini seçerek kullanır.
6. Etkili iletişim için geri bildirimleri alır ve değerlendirir.

B. BİLGİ KANITLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

İçerikte verilen bilgiler, bilgiye yönelik çeşitli ölçme araçları (portfolyo, rapor hazırlama, yazılı sınavlar, çoktan seçmeli testler, eşleştirme testleri, kısa cevaplı testler ve sözlü sınavlar) ile ölçülebilir. Bu modül için değerlendirmenin %50'ni bu sınavlar oluşturur.

C. BAŞARIM KANITLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

Başarım ölçütleri; uygulamaya yönelik ölçme araçları (proje ödevleri, rapor hazırlama, derecelendirme ölçeği, kontrol listesi) kullanılarak ölçülebilir. Değerlendirme, ölçme aracına (proje ödevi, vs) göre yapılacaktır. Öğrencinin başarılı olabilmesi için kontrol listesindeki tüm değerlendirme kriterlerini başarması gerekmektedir. Değerlendirmenin %50'sini bu sınav oluşturur.

AÇIKLAMALAR :

İŞLEM ANALİZ FORMU

MESLEĞİN ADI : Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı

İŞ: İletişim kurmak

İŞLEM NO : 1

İŞLEMİN ADI : Sözlü iletişim kurmak

YETERLİKLER: Bireysel iletişim kurmak

ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):

Sınıf ve büro ortamı, sözlü iletişim araçları, sözlü iletişim kuralları ve örnek iletişim dökümanları, kamu ve özel sektördeki büro uygulamalarına ilişkin görsel ve yazılı doküman.

İŞLEMİN STANDARDI:

Dilbilgisi kuralları, Türk Dil Kurumu Sözlüğü'ndeki kelime anlamları, Mesleki terminoloji.

İŞLEM BASAMAKLARI

BİLGİ

BECERİ

TUTUM

1. Mesajın kime ulaştırılacağını belirlemek
2. Mesajı tasarlamak/ hazırlamak
3. Mesajı nasıl sunacağını belirlemek
4. Sözlü iletişim engellerini ortadan kaldırmak
5. Mesajın aktarmak
(Yüzyüze, Telefon, internet, telekonferans vb.)
6. Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etmek
7. Mesaj anlaşılmadıysa düzeltmeleri yapmak.
8. Örnek uygulamalar yapmak

- A İLETİŞİM
- 1 İletişim kavramı
 - a) Tanım
 - b) İletişim süreci ve çeşitleri
 - c) İletişim ögeleri ve özellikleri
 - d) İletişim engelleri
 2. Sözlü iletişim
 - a) Sözlü iletişim teknikleri
 - b) Sözlü İletişim kuralları
 - c) Sözlü iletişimde kullanılan araçlar
 - * Yüzyüze iletişim
 - * Telefonla İletişim
 - * Görüntülü ve sesli iletişim
 3. Etkili konuşma
 - a) Ses tonlama, vurgulama
 - b)Dili düzgün kullanma

1. İletişim konusuna odaklanmak
2. İletişimde kullanılan araç gereç ve kelimeleri dikkatle seçmek
3. Etkili ve düzgün konuşmak
4. Etkin dinlemek
5. İletişim araçlarını kullanmak

1. Saygılı olmak
2. Nazik olmak
3. Güleryüzlü olmak
4. Sabırlı olmak

SÜRE : Meslek elemanının işlemini yaptığı süre : 1 saat

Öğrenme süresi: 4 ders saati

NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.

İŞLEM ANALİZ FORMU

MESLEĞİN ADI : Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı

İŞ: İletişim kurmak

İŞLEM NO : 2

İŞLEMİN ADI : Yazılı iletişim kurmak

YETERLİKLER: Bireysel iletişim kurmak

ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):

Sınıf ve büro ortamı, sözlü iletişim araçları, sözlü iletişim kuralları ve örnek iletişim dökümanları, kamu ve özel sektördeki büro uygulamalarına ilişkin görsel ve yazılı doküman.

İŞLEMİN STANDARDI:

Dilbilgisi kuralları, Türk Dil Kurumu Sözlüğü'ndeki kelime anlamları, Mesleki terminoloji, resmi ve kurum içi yazışma standartları

İŞLEM BASAMAKLARI

BİLGİ

BECERİ

TUTUM

1. Mesajı kime ulaştırılacağını belirlemek
2. Mesajı tasarlamak/hazırlamak
3. Mesajın nasıl sunulacağını belirlemek
4. Yazılı iletişimde kullanılacak araçların sağlığını belirlemek
5. Mesajı kontrol etmek
6. Yazılı mesajı aktarmak (Yüzyüze, internet, faks, e-posta, intranet vb.)
7. Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı kontrol etmek
8. Mesaj anlaşılmadıysa düzeltmeleri yapmak.

B. YAZILI İLETİŞİM

1. Tanımı
2. Yazılı iletişim teknikleri
3. Yazılı İletişim kuralları
4. Yazılı iletişimde kullanılan araçlar
 - a) Rapor, rapor hazırlama teknikleri
 - b) E-postayla İletişim
 - c) Örgüt içi ağ ile iletişim
 - d) Faks ile iletişim
 - e) Örgüt içi formlarla iletişim
5. Yazı Dilini düzgün kullanma

1. İletişim konusuna odaklanmak
2. İletişimde kullanılan araç gereç ve kelimeleri dikkatle seçmek
3. Yazım kural ve tekniklerini uygulamak
4. Etkili yazmak
5. Etkin okumak

1. Saygılı olmak
2. Nazik olmak

SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : 1 saat

Öğrenme süresi: 5 ders saati

NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.

İŞLEM ANALİZ FORMU

MESLEĞİN ADI : Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı

İŞ: İletişim kurmak

İŞLEM NO : 3

İŞLEMİN ADI : Sözsüz iletişim kurmak

YETERLİKLER: Bireysel iletişim kurmak

ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):

Sınıf ve büro ortamı, sözlü iletişim araçları, sözlü iletişim kuralları ve örnek iletişim dökümanları, kamu ve özel sektördeki büro uygulamalarına ilişkin görsel ve yazılı doküman.

İŞLEMİN STANDARDI:

Mesleki terminoloji, sözsüz iletişimde kullanılan standart davranış kalıpları ve semboller

İŞLEM BASAMAKLARI

BİLGİ

BECERİ

TUTUM

1. Karşısındaki insanın beden dilinden izlenim almak/gözlemek
2. Uygun beden dilini seçmek
3. Beden dilini etkili kullanmak
4. Geri bildirim almak ve değerlendirmek

- C. SÖZSÜZ İLETİŞİM**
1. Beden dili ve etkileri
 - a) Baş hareketlerinin anlamları
 - b) Göz teması ve önemi
 - c) Jest ve mimikler
 - d) Duruş
 - e) Mesafe kullanımı
 - f) Oturuş
 - g) Eller
 - h) Ayaklar
 2. Giyim kuşam (simgesel iletişim)
 3. Kişisel İmaj

1. Doğru göz teması kurmak
2. Baş hareketlerini gerektiği yerde doğru kullanmak
3. Jest ve mimikleri doğru kullanmak
4. Duruşu doğru kullanmak
5. İletişimde doğru mesafe kullanmak
6. Doğru Oturuş pozisyonlarını ayarlamak
7. Elleri doğru kullanmak
8. Ayakları doğru kullanmak
9. Kişisel İmajı doğru yönetmek
10. Gözlem yapmak

1. Uygun görünüm ve davranışlar yapmak
2. Gözlemleyici olmak

SÜRE : Meslek elemanının işlemini yaptığı süre : 1 saat

Öğrenme süresi: 5 ders saati

NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.

MODÜL BİLGİ FORMU

MODÜL	: ÖRGÜTSEL İLETİŞİM
MODÜLÜN KODU	:
BÖLÜM	: ORTAK
PROGRAM	: ORTAK
DERS	: İLETİŞİM
SÜRE	: 30/14
KREDİ	: 1 (1 modül (30 saat) = 1 AKTS kredisidir)
ÖN KOŞUL	: Dilbilgisi kuralları, kelime bilgisi
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	: Öğretim yöntem ve teknikleri olarak, anlatım, problem çözme, soru-cevap, grup çalışması, örnek uygulamalar, araştırma ve bireysel öğretim yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMI	: Büro uygulama laboratuvarı, sınıf vb., İnternet, Bilgisayar

MODÜLÜN AMACI : Bu modülü başarı ile tamamlayan öğrenci; iş ortamında internet, bilgisayar, sözlü ve yazılı iletişim araçlarını ve intranet ortamını, talimat formlarını kullanarak Resmi ve Kurum içi yazışma standartlarına uygun biçimde etkili örgütsel iletişim kurabilecektir.

ÖĞRENME HEDEFLERİ : Bu modül ile öğrenci;

1. Biçimsel (Formal) İletişim kurabilecektir.
2. Biçimsel Olmayan (İnformal) İletişim kurabilecektir.
3. Örgüt dışı iletişim kurabilecektir.

İÇERİK :

A. BİÇİMSSEL İLETİŞİM

1. Temel Kavramlar
2. Örgüt İçi İletişim
 - a) Örgüt İletişim Hiyerarşisi ve hitaplar
 - b) İletişim Altyapısının Kurulması
 - c) Ekip Çalışması
 - d) Örgüt İçi İletişimi Etkileyen Faktörler
3. Biçimsel İletişim Türleri
 - a) Dikey
 - Astlardan Gelen Mesajlar (öneri, istek,talep)
 - Üstlerden Gelen Mesajlar (emir/talimat, yönerge)
 - b) Yatay
 - Birimlerden Gelen Mesajlar (öneri, istek, talep, emir, talimat)
 - c) Çapraz
4. Biçimsel İletişim Araçları (Toplantılar, tele konferans, e-mail, telefon, İnternet, yazılı raporlar, formlar vb.)
5. Mesaj Takibi

B. BİÇİMSEL OLMAYAN İLETİŞİM

1. Temel Kavramlar
2. Biçimsel Olmayan İletişimi Etkileyen Faktörler:
 - a) Örgüt Kültürü ve İklimi
 - Grup Davranışları
 - b) Örgüt Politikaları
 - c) Örgüt Hiyerarşisi
 - d) İş ve Görev Tanımları
 - e) Liderlik
3. İletişim Yöntemleri (Sözlü, yazılı, sözsüz)
4. Biçimsel İletişim Türleri ve Araçları (Dikey, yatay, çapraz)
5. Mesaj Takibi

C. ÖRGÜT DIŞI İLETİŞİM

1. Temel Kavramlar
2. Örgüt dışı hedef kitle
 - a) Müşteriler
 - b) Satıcılar, Tüccarlar
 - c) Rakipler
 - d) Kamu Kuruluşları
 - e) Sendikalar v.b.
3. Örgüt dışı hedef kitle İle İletişimi Etkileyen Faktörler:
 - a) Örgüt Kültürü ve İklimi
 - Grup Davranışları
 - b) Örgüt Politikaları , Örgüt Hiyerarşisi
 - c) İş ve Görev Tanımları, Liderlik
4. İletişim Yöntemleri (Sözlü, yazılı, sözsüz)
5. Biçimsel İletişim Türleri ve Araçları (Dikey, Yatay, Çapraz)
6. Mesaj Takibi
7. Mevzuat

A. ÖLÇME

Öğrencinin ilgili yeterliği kazanıp kazanmadığı, aşağıdaki bilgi ve başarımlar (performans) ölçütlerine göre ölçülecektir:

1. Örgüt içi formal ve informal iletişim ilkelerini yazar/söyler.
2. Örgüt içi yazılı, sözlü ve sözsüz formal ve informal tüm mesajları alarak yazılı/sözlü olarak ifade eder.
3. Örgüt içi tüm mesajlarda anlaşılmayan hususları sorarak öğrenir ve bunları yazılı/sözlü olarak ifade eder.
4. Örgüt içi yazılı, sözlü ve sözsüz formal ve informal tüm mesajların gereğini yerine getirerek sonuçlarını raporlaştırır.
5. Örgüt dışı hedef kitlenin özelliklerini yazar/söyler.
6. Örgüt dışı hedef kitle ile gerekli ilkelere uyarak yazılı, sözlü ve sözsüz iletişim kurar ve sonuçlarını raporlaştırır.

B. BİLGİ KANITLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

İçerikte verilen bilgiler, bilgiye yönelik çeşitli ölçme araçları (portfolyo, rapor hazırlama, yazılı sınavlar, çoktan seçmeli testler, eşleştirme testleri, kısa cevaplı testler ve sözlü sınavlar) ile ölçülebilir. Bu modül için değerlendirilmenin %30'ni bu sınavlar oluşturur.

C. BAŞARIM KANITLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

Başarım ölçütleri; uygulamaya yönelik ölçme araçları (proje ödevleri, rapor hazırlama, derecelendirme ölçeği, kontrol listesi) kullanılarak ölçülebilir. Değerlendirme, ölçme aracına (proje ödevi, vs) göre yapılacaktır. Öğrencinin başarılı olabilmesi için kontrol listesindeki tüm değerlendirme kriterlerini başarması gerekmektedir. Değerlendirmenin %70'ini bu sınav oluşturur.

AÇIKLAMALAR :

İŞLEM ANALİZ FORMU

MESLEĞİN ADI : Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı	İŞ: İletişim kurmak		
İŞLEM NO : 1	İŞLEMİN ADI : Biçimsel (Formal) iletişim kurmak		
YETERLİKLER: Örgütsel iletişim kurmak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):	Sınıf ve büro ortamı, sözlü iletişim araçları, sözlü iletişim kuralları ve örnek iletişim dökümanları, kamu ve özel sektördeki büro uygulamalarına ilişkin görsel ve yazılı doküman, iş talimatları.		
İŞLEMİN STANDARDI:	İş tanımları, iş akış şemaları, organizasyon şeması, resmi yazışma kuralları, standart iletişim araçları		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. Örgüt içi iletişim düzenini izlemek 2. Gelen yazılı ve sözlü mesajı almak 3. Mesajları yorumlamak /incelemek 4. Anlaşılmayan hususları sormak. 5. Mesajın gereklerini yerine getirmek 6. Mesajları ve sonuçlarını takip etmek 7. Raporlamak	A. BİÇİMSEL İLETİŞİM 1. Temel Kavramlar 2. Örgüt İçi İletişim a) Örgüt İletişim Hiyerarşisi ve hitaplar b) İletişim Altyapısının Kurulması c) Ekip Çalışması d) Örgüt İçi İletişimi Etkileyen Faktörler 3. Biçimsel İletişim Türleri a) Dikey - Astlardan Gelen Mesajlar (öneri, istek,talep) - Üstlerden Gelen Mesajlar (emir/talimat, yönerge) b) Yatay - Birimlerden Gelen Mesajlar (öneri, istek, talep, emir, talimat) c) Çapraz	1. Rapor hazırlamak İletişim araçlarını kullanmak 2. Etkin dinlemek 3. Çözüm üretmek 4. Kendini/sorunu sözlü ve yazılı olarak ifade etmek 5. Raporlamak 6. Ekip çalışmasına uyumlu olmak 7. Etkili koordinasyon oluşturmak 8. Pratik not almak 9. Doğru soru sormak	1. Titiz ve dikkatli olmak 2. Saygılı olmak 3. Adil olmak 4. Sabırlı olmak

	4. Biçimsel İletişim Araçları (Toplantılar, tele konferans, e-mail, telefon, İtranet, yazılı raporlar, formlar vb.) 5. Mesaj Takibi		
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : 1 saat		Öğrenme süresi: 5 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri yapmaya dikkat ediniz.			

İŞLEM ANALİZ FORMU

MESLEĞİN ADI : Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı

İŞ: İletişim kurmak

İŞLEM NO : 2

İŞLEMİN ADI : Biçimsel olmayan (informal) iletişim kurmak

YETERLİKLER: Örgütsel iletişim kurmak

ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):

Sınıf ve büro ortamı, sözlü iletişim araçları, sözlü iletişim kuralları ve örnek iletişim dökümanları, kamu ve özel sektördeki büro uygulamalarına ilişkin görsel ve yazılı doküman, iş talimatları.

İŞLEMİN STANDARDI:

Biçimsel olmayan örgüte ait algı ve değerler (örgütten örgüte değişkenlik arzedebilir)

İŞLEM BASAMAKLARI

BİLGİ

BECERİ

TUTUM

1. Planlı/plansız ikili ve çoklu görüşmelerde mesajları takip etmek/gözlemek.
2. Yazılı, sözlü, sözsüz iletişim araç ve ortamları ile mesajları almak/iletmek
3. Mesajı yorumlamak /incelemek
4. Mesajın gereklerini yerine getirmek
5. Mesajları ve sonuçlarını takip etmek

- B. BİÇİMSEL OLMAYAN İLETİŞİM**
1. Temel Kavramlar
 2. Biçimsel Olmayan İletişimi Etkileyen Faktörler:
 - a) Örgüt Kültürü ve İklimi - Grup Davranışları
 - b) Örgüt Politikaları
 - c) Örgüt Hiyerarşisi
 - d) İş ve Görev Tanımları
 - e) Liderlik
 3. İletişim Yöntemleri (Sözlü, yazılı, sözsüz)
 4. Biçimsel İletişim Türleri ve Araçları (Dikey, yatay, çapraz)
 5. Mesaj Takibi

1. Rapor hazırlamak
- İletişim araçlarını kullanmak
2. Etkin dinlemek
3. Çözüm üretmek
4. Kendini/sorunu sözlü ve yazılı olarak ifade etmek
5. Raporlamak
6. Ekip çalışmasına uyumlu olmak
7. Etkili koordinasyon oluşturmak
8. Pratik Not almak
9. Doğru Soru Sormak
10. Vücut dilini algılayabilmek

1. Titiz ve dikkatli olmak
2. Saygılı olmak
3. Adil olmak
4. Sabırlı olmak
5. Gözlemci olmak

SÜRE : Meslek elemanının işlemini yaptığı süre : 1 saat

Öğrenme süresi: 5 ders saati

NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden uygulama faaliyetleri yapmaya dikkat ediniz.

İŞLEM ANALİZ FORMU

MESLEĞİN ADI : Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı

İŞ: İletişim kurmak

İŞLEM NO : 3

İŞLEMİN ADI : Örgüt dışı iletişim kurmak

YETERLİKLER: Örgütsel iletişim kurmak

ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):

Sınıf ve büro ortamı, iletişim araçları, iletişim kuralları ve örnek iletişim dökümanları, kamu ve özel sektördeki büro uygulamalarına ilişkin görsel ve yazılı doküman, iş talimatları.

İŞLEMİN STANDARDI:

Kamu ve özel sektöre ait standart yazılı ve sözlü iletişim kuralları

İŞLEM BASAMAKLARI

BİLGİ

BECERİ

TUTUM

1. Örgüt dışı hedef kitleyi belirlemek.
2. Örgüt dışı hedef kitle ile yazılı, sözlü, sözsüz iletişim kurmak.
3. İlgili mevzuatları göz önünde bulundurmak.
4. Örgüt dışı hedef kitle ile iletişimi takip etmek
5. Raporlamak

- C. ÖRGÜT DIŞI İLETİŞİM**
1. Temel Kavramlar
 2. Örgüt dışı hedef kitle
 - a) Müşteriler
 - b) Satıcılar, Tüccarlar
 - c) Rakipler
 - d) Kamu Kuruluşları
 - e) Sendikalar v.b.
 3. Örgüt dışı hedef kitle İle İletişimi Etkileyen Faktörler:
 - a) Örgüt Kültürü ve İklimi - Grup Davranışları
 - b) Örgüt Politikaları , Örgüt Hiyerarşisi
 - c) İş ve Görev Tanımları, Liderlik
 4. İletişim Yöntemleri (Sözlü, yazılı, sözsüz)
 5. Biçimsel İletişim Türleri ve Araçları (Dikey, Yatay, Çapraz)

1. Rapor hazırlamak
- İletişim araçlarını kullanmak
2. Etkin dinlemek
3. Çözüm üretmek
4. Kendini/sorunu sözlü ve yazılı olarak ifade etmek
5. Raporlamak
6. Ekip çalışmasına uyumlu olmak
7. Etkili koordinasyon oluşturmak
8. Pratik Not almak
9. Doğru Soru Sormak
10. Vücut dilini algılayabilmek

1. Titiz ve dikkatli olmak
2. Saygılı olmak
3. Adil olmak
4. Sabırlı olmak

	6. Mesaj Takibi 7. Mevzuat		
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : 1 saat		Öğrenme süresi: 4 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden uygulama faaliyetleri yapmaya dikkat ediniz.			