

# İTİBAR YÖNETİMİ

|       |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Ders Adı:                                                   | İTİBAR YÖNETİMİ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2     | Ders Kodu:                                                  | ISL5115                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3     | Ders Türü:                                                  | Seçmeli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4     | Ders Seviyesi                                               | Yüksek Lisans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5     | Dersin Verildiği Yıl:                                       | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6     | Dersin Verildiği Yarıyıl                                    | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7     | Dersin AKTS Kredisi:                                        | 5.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8     | Teorik Ders Saati (saat/Hafta)                              | 2.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9     | Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)                             | 0.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10    | Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :                       | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11    | Dersin Önkoşulu:                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12    | Dersin Dili:                                                | Türkçe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13    | Dersin Veriliş Şekli:                                       | Yüz yüze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 14    | Dersin Koordinatörü:                                        | Prof. Dr. BAŞAK AYDEM ÇİFTÇİOĞLU                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 15    | Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:                       | Prof. Dr. Aydem Çiftçioğlu<br>aydemaydemir@uludag.edu.tr                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 16    | Koordinatör İletişim Bilgileri:                             | PROF.DR.B.AYDEM ÇİFTÇİOĞLU<br>aydemaydemir@uludag.edu.tr                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 17    | Dersin WEB adresi:                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 18    | Dersin Amacı:                                               | İşletmelerin toplumsal kabulü sağlamak ve diğerlerinin gözünde yarattıkları imajı yönetmek durumundadırlar. Bu kapsamda bu derste kurumsal itibar kavramının kapsamı kurumlar açısından sağladığı faydaları ve söz konusu kavramı yönetme sürecinin nasıl yapılandırıldığı hakkında öğrencilerde bir açılım yaratmak amaçlanmaktadır. |
| 19    | Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:                            | İtibar kavramı ve medya yönetimi hakkında mesleki gelişim sağlar                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 20    | Dersin Öğrenme Kazanımları:                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|       | 1                                                           | İtibar kavramını ve kapsamını öğrenebilme                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|       | 2                                                           | Kurumsal imaj, kimlik ve itibar ilişkisini öğrenebilme                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|       | 3                                                           | Kurumsal itibar yönetimi ve çerçevesini analiz edebilme                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|       | 4                                                           | Kurumsal itibar ve işletme ilişkisini kurabilme                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|       | 5                                                           | Kurumsal imaj, medya, Sosyal medya, ilişkisini tanımlayabilme                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|       | 6                                                           | Paydaş yönetimi ve itibar kavramını ilişkilendirebilme                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|       | 7                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|       | 8                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|       | 9                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|       | 10                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 21    | Dersin İçeriği:                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hafta | <b>DERS İÇERİKLERİ</b>                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|       | <b>Teorik</b>                                               | <b>Uygulama</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1     | İşletmeler, küreselleşme değişen çevre koşullarının analizi |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2     | Modern Yönetim Anlayışındaki gelişmeler                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                                  |  |
|----|--------------------------------------------------|--|
| 3  | İtibar kavramı ve kapsamı                        |  |
| 4  | Kurumsal İtibar Kavramı ve kavramsal çerçevesi   |  |
| 5  | Kurumsal İtibar ve sosyal sorumluluk ilişkisi    |  |
| 6  | Kurumsal İtibar Yönetimi ve Yönetmel faaliyetler |  |
| 7  | Kurumsal İtibar ve Pazarlama ilişkisi            |  |
| 8  | Kurumsal İtibar ve İnsan Kaynakları ilişkisi     |  |
| 9  | Kurumsal İtibar ve Kriz yönetimi                 |  |
| 10 | İletişim ve Kurumsal İtibar Yönetimi             |  |
| 11 | Kurumsal itibarın yapılanma süreci               |  |
| 12 | Kurumsal İtibar Yönetimi                         |  |
| 13 | Kurumsal İtibar Örnekleri ve Vaka çalışmaları    |  |
| 14 | e-İtibar ve sosyal medya yönetimi                |  |

|    |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22 | Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar: | <p>Aydem Çiftçioğlu, "Kurumsal İtibar Yönetimi" Dora Kitabevi, Bursa, Aralık 2009, ISBN 978-605-4118-45-8</p> <p>Bromley, D.B., Reputation, Image and Impression Management, John Wiley &amp; Sons Ltd.,1993</p> <p>Dowling, Grahame, Creating Corporate Reputations, Oxford: Oxford University Press, 2001</p> <p>Fombrun, Charles J., Reputation :Realizing Value From The Corporate Image, Harvard Business School Pres, Boston, Massachusetts,1996</p> <p>Brammer Stephen J., Stephen Pavelin,Corporate Reputation and Social Performance: The Importance of Fit , Journal of Management Studies 43 (3), 2006, 435–455</p> <p>Craven, Karen S., Elizabeth Good Oliver, “Employees: The Key Link To Corporate Reputation Management”, Business Horizons, Vol 49, 2006, 295-302</p> <p>Deephhouse, David L., “Media Reputation as a Strategic Resource: An Integration of Mass Communication and Resource-Based Theories”, Journal Of Management, Vol 26, No 6, 1091-1112</p> <p>Deephhouse, David L., Suzanne M. Carter, “An Examination Of Differences Between Organizational Legitimacy And Organizational Reputation”, Journal Of Management Studies, 42:2, 2005, 329-360</p> |
|----|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                       |               |        |               |
|---------------------------------------|---------------|--------|---------------|
| 23                                    | Değerlendirme |        |               |
| YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALARI               |               | SAYISI | KATKI YÜZDESİ |
| Ara Sınav                             |               | 0      | 0.00          |
| Kısa Sınav                            |               | 0      | 0.00          |
| Ödev                                  |               | 0      | 0.00          |
| Yıl Sonu Sınavı                       |               | 1      | 100.00        |
| Toplam                                |               | 1      | 100.00        |
| Yıl içi çalışmalarının Başarıya Oranı |               |        | 0.00          |
| Finalin Başarıya Oranı                |               |        | 100.00        |

|                                                         |                        |                                      |               |                       |
|---------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------|-----------------------|
| Toplam                                                  |                        | 100.00                               |               |                       |
| Kullanılan Ölçme ve Değerlendirme Yaklaşımları          |                        | örnek olay çalışması ve klasik sınav |               |                       |
| 24                                                      | AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU |                                      |               |                       |
| ETKİNLİK                                                |                        | SAYISI                               | Süresi (Saat) | Toplam İş Yüğü (Saat) |
| Teorik Dersler                                          |                        | 14                                   | 2.00          | 28.00                 |
| Uygulamalı Dersler                                      |                        | 0                                    | 0.00          | 0.00                  |
| Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme) |                        | 1                                    | 20.00         | 20.00                 |
| Ödevler                                                 |                        | 2                                    | 20.00         | 40.00                 |
| Projeler                                                |                        | 2                                    | 10.00         | 20.00                 |
| Arazi Çalışmaları                                       |                        | 0                                    | 0.00          | 0.00                  |
| Arasınavlar                                             |                        | 0                                    | 0.00          | 0.00                  |
| Diğer                                                   |                        | 1                                    | 21.00         | 21.00                 |
| Yarıyıl Sonu Sınavı                                     |                        | 1                                    | 20.00         | 20.00                 |
| Toplam İş Yüğü                                          |                        |                                      |               | 149.00                |
| Toplam İş Yüğü / 30 saat                                |                        |                                      |               | 4.97                  |
| Dersin AKTS Kredisi                                     |                        |                                      |               | 5.00                  |

| 25                                                | PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLE<br>DERS ÖĞRETİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU |     |     |         |     |     |        |     |     |          |      |      |              |      |      |      |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|-----|-----|--------|-----|-----|----------|------|------|--------------|------|------|------|
|                                                   | PY1                                                                     | PY2 | PY3 | PY4     | PY5 | PY6 | PY7    | PY8 | PY9 | PY10     | PY11 | PY12 | PY13         | PY14 | PY15 | PY16 |
| ÖK1                                               | 5                                                                       | 5   | 5   | 4       | 4   | 5   | 4      | 5   | 4   | 5        | 4    | 5    | 0            | 0    | 0    | 0    |
| ÖK2                                               | 5                                                                       | 4   | 4   | 5       | 5   | 4   | 5      | 4   | 5   | 4        | 5    | 4    | 0            | 0    | 0    | 0    |
| ÖK3                                               | 4                                                                       | 4   | 5   | 5       | 4   | 5   | 4      | 5   | 5   | 4        | 4    | 5    | 0            | 0    | 0    | 0    |
| ÖK4                                               | 5                                                                       | 5   | 5   | 5       | 5   | 5   | 4      | 5   | 5   | 4        | 5    | 4    | 0            | 0    | 0    | 0    |
| ÖK5                                               | 3                                                                       | 3   | 3   | 4       | 4   | 4   | 3      | 3   | 3   | 4        | 4    | 5    | 0            | 0    | 0    | 0    |
| ÖK6                                               | 3                                                                       | 3   | 3   | 3       | 3   | 4   | 3      | 4   | 3   | 3        | 4    | 4    | 0            | 0    | 0    | 0    |
| ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri |                                                                         |     |     |         |     |     |        |     |     |          |      |      |              |      |      |      |
| Katkı Düzeyi:                                     | 1 çok düşük                                                             |     |     | 2 Düşük |     |     | 3 Orta |     |     | 4 Yüksek |      |      | 5 Çok Yüksek |      |      |      |