



| Ders Adı           | Kodu                                                                                                                                                                  | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Davranış Bilimleri | MOS217                                                                                                                                                                | 3       | 2 + 0    | 2,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm        | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Anlatım ve tartışma)                                                                                                            |         |          |      |         |
| Amaç               | Derste, insan davranışlarını belirleyen temel etkenler kavratılarak, bireyler arası etkileşimlerde farkındalık kazandırmak amaçlanmaktadır.                           |         |          |      |         |
| Ders İçeriği       | İnsan davranışını etkileyen temel unsurlar, toplumsallaşma ve kimlik, kültür ve davranış ilişkisi, birey davranışı üzerindeki grup etkileri ve davranış bozuklukları. |         |          |      |         |
| Ders Veren         | Öğr. Gör. Meryem Esin YAZGIÇ                                                                                                                                          |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları    | Güney, S. (2022); Davranış Bilimlerine Giriş. Nobel Akademik Yayıncılık.,<br>Tutar, H. (2013). Davranış Bilimleri: Kavramlar ve Kuramlar. Seçkin Yayıncılık.          |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                                   |
|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Davranış bilimine giriş                                                |
| 2     | Davranış biliminin diğer bilim dallarıyla ilişkisi                     |
| 3     | İnsan davranışını şekillendiren temel unsurlar; Motivasyon ve Algılama |
| 4     | İnsan davranışını şekillendiren temel unsurlar; Tutumlar ve Kişilik    |
| 5     | Toplumsallaşma ve Kimlik Türleri                                       |
| 6     | Kültür ve davranış ilişkisi                                            |
| 7     | Kültürel davranış kalıpları                                            |
| 8     | Ara Sınav                                                              |
| 9     | Statü, Rol ve Davranış                                                 |
| 10    | Toplumsal Cinsiyet Roller                                              |
| 11    | Gruplar ve özellikleri                                                 |
| 12    | Birey davranışı üzerindeki grup etkileri                               |
| 13    | Birey davranışı üzerindeki grup etkileri                               |
| 14    | Davranış Bozuklukları                                                  |

| Ders İş Yüğü                | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|-----------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma    | Ders                            | 2             | 13     |
| Ara Sınav 1                 |                                 | 10            | 1      |
| Final                       |                                 | 15            | 1      |
| Ders İş Yüğü:               |                                 | 204           |        |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5): |                                 | 8             |        |

| 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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Sosyoloji, psikoloji ve antropoloji bilim disiplinleri hakkında genel bilgilendirmek, Kültür ve kişilik kuramları- kavramları- ilişkilerini ele almak, Toplumsal yapıyı oluşturan öğeler ve bunların etkileşimlerini açıklamak , İletişimin ne anlama geldiğinin kullanılan iletişim türlerini açıklamak , Kültürel değişme kavramı, türleri, aşamalarını açıklamaktır. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |