



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ
(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	ATA101	1	2 + 0	2,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Uzaktan Eğitim)				
Amaç	Osmanlı Devleti'nin yıkılış sürecini ve modern Türkiye'nin kurulması öncesindeki siyasi, askeri, ekonomik, olayların sosyal etkilerini kronolojik olarak değerlendirmek				
Ders İçeriği	Modern Türkiye'nin doğuş ve gelişim süreci içindeki olaylar, fikirler ve ilkeler				
Ders Kaynakları	Türkiye Cumhuriyeti Tarihi I-II, ATAM, Ankara 2010, Sina Akşin, Cemil Koçak, "Siyasal Tarih, Çağdaş Türkiye, Cilt 4, Cem Yayınevi, İstanbul 2000, Sina Akşin-Cemil Koçak (Siyasal Tarih), Çağdaş Türkiye, c. 4, Cem Yayınevi, İstanbul 2000, Fatma Acun, Atatürk ve Türk İnkılap Tarihi, Siyasal Kitabevi, Ankara 2010, Mustafa Kemal Atatürk, NUTUK, Mehmet Alpargu-İsmail Özçelik-Nuri Yavuz, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi, Ankara, 2003., Ali İhsan Gencer-Sabahattin Özel, Türk İnkılap Tarihi, Der Yayınları, İstanbul 2005, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I/1, Türk İnkılabının Hazırlık Dönemi ve Türk İstiklâl Savaşı, Yüksek Öğretim Kurulu Yayınları, Ankara 1997., Fatma Acun, Atatürk ve Türk İnkılap Tarihi, Siyasal Kitabevi, Ankara 2010., Temuçin Faik Ertan, Başlangıcından Günümüze Türkiye Cumhuriyeti Tarihi, Siyasal Kitabevi, Ankara 2012, Refik Turan, Cezmi Eraslan ve diğerleri, Türkiye Cumhuriyeti Tarihi I, ATAM, Ankara 2000., Ali İhsan Gencer- Sabahattin Özel, Türk İnkılap Tarihi, Der Yayınları, İstanbul 2005				

Hafta	Konu
1	Osmanlı Dönemi'nde Modernleşme Çabaları (III. Selim Dönemi ve Islahatlar, II. Mahmud Dönemi Değişim ve Dönüşüm Hareketleri)
2	Tanzimat Dönemi (Sultan Abdülmecid Dönemi ve Gülhane Hatt-ı Humayunu, Islahat Fermanı, Sultan Abdülaziz Dönemi ve Yeni Osmanlılar Hareketi)
3	Hafta: Meşrutiyet Dönemi (I. Meşrutiyet'in İlanı ve Kanun-i Esasi, II. Meşrutiyet'in İlanı)
4	Trablusgarp Savaşı (Trablusgarp Savaşı ve Uşi Antlaşması)
5	Balkan Savaşları (I. Balkan Savaşı'nın Başlaması ve Londra Antlaşması; II. Balkan Savaşı)
6	I. Dünya Savaşı ve Cepheler-I (Avrupa'da Kutuplaşma, Osmanlı Devleti'nin Savaşa Girişi, Kafkas-İrak ve Kanal Cepheleri)
7	I. Dünya savaşı ve Cepheler-II (Çanakkale Cephesi-Deniz ve Kara Savaşları-Avrupa Cepheleri-Dobruca ve Galiçya Cepheleri-Güney Cephesi-Hicaz, Yemen ve Suriye Cepheleri)
8	ARASINAV
9	Birinci Dünya Savaşı'nda Osmanlı Devleti'nin Paylaşılma Planları Ve Mondros Ateşkes Antlaşması (I. Dünya Savaşı'nın Sonuçları, Mondros Ateşkes Antlaşması)
10	Anadolu'da Kurulan Cemiyetler, Mustafa Kemal'in İstanbul'a Gelişi Buradaki Faaliyetleri Ve Anadolu'ya Geçiş (Anadolu'nun Durumu, Azınlıklar Tarafından Kurulan Zararlı Cemiyetler, Türkler Tarafından Kurulan Zararlı Cemiyetler, Yararlı Cemiyetler, Mustafa Kemal'in İstanbul'a Gelişi ve Buradaki Faaliyetleri, İzmir'in İşgali, Mustafa Kemal'in İstanbul'dan Anadolu'ya Geçiş)
11	Milli Mücadele'ye Hazırlık Safhası-I (Mustafa Kemal'in Samsun'a Çıkışı, Erzurum'a Giden Yolda İlk Durak: Havza, Amasya Genelgesi ve Erzurum Kongresi)
12	Milli Mücadele'ye Hazırlık Safhası-II (Balıkesir Kongresi, Alaşehir Kongresi, Sivas Kongresi, Amasya Görüşmeleri)
13	Son Osmanlı Mebusan Meclisi'nin Açılışı Ve Sonrasındaki Gelişmeler (Temsil Heyeti'nin Ankara'ya Gelişi, Son Osmanlı Mebusan Meclisi'nin Açılışı, Msak-ı Milli Kararları, İstanbul'un İşgali)
14	Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin Açılışı (Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin açılışı ve Meclis'in özellikleri, Meclis'in açılmasıyla birlikte baş gösteren isyanlar, Milli Mücadele Döneminde Çıkan İsyenlar)

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	1	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Ara Sınav 1		5	1
Kısa Sınav 1		3	1
Final		6	1
Ders İş Yüğü:		56	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		2,20	

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
Türk inkılâbının tarihî köklerine inerek, Atatürk inkılâplarına bilinçli bir şekilde sahip çıkar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/318797>