BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
İletişime Giriş	ÇMH103	1	3 + 0	4,0	Zorunlu

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüzyüze eğitim)
Amaç	İletişimin temel öğeleri ve işleyişi, iletişim çatışmaları, kişiler arası iletişim, empati ve ikna konularında aldığı bilgiler ile profesyonel yaşamda başarılı iletişim kurma becerisi kazanmış bireyler yetiştirmektir.
Ders İçeriği	Temel iletişim süreci öğeleri ve işleyişi, iletişim türleri, empatik iletişim, kendini tanımanın boyutları, grup iletişimi, örgütsel iletişim, ikna edici iletişim, dinleme becerisi.
Ders Veren	Öğr. Gör. Ersen Cemal SONGİL
Ders Kaynakları	İletişim Becerileri /Demet Gürüz, Ayşe Temel Eğinli/Nobel Yayınları/2017 - Kişilerarası İletişim Demet Gürüz, Ayşe Temel Eğinli/Nobel Yayınları/2016

Hafta	Konu
1	İletişim Kavramı, Tanımı ve Özellikleri
2	İletişim Türleri
3	Temel İletişim Süreci Öğeleri ve işleyişi
4	Grup kavramı ve Grup İletişimi
5	Grup türleri ve yapıları
6	Kendini Tanımanın Boyutları
7	Empatik iletişim
8	İkna edici iletişim kavramı ve ikna süreci
9	İkna edici iletişim süreci öğeleri ve mesaj tasarımı
10	Empatik iletişimin bileşenleri ve özellikleri
11	Kişiler arası iletişim çatışmaları
12	Örgüt içi iletişim
13	Satış sürecinde ikna edici iletişim
14	Kişi içi iletişim, kişiler arası iletişim
15	Dinleme Becerisi

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	2	8
Önceden planlanmış özel beceriler	Vaka Çalışması	2	4
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	12
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Küçük Grup Tartışması	1	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Gösterim	2	2
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	1	12
Ara Sınav 1		1	10
Final		1	14
	Ders İş Yükü:	110	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	4,31	

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
Empatik düşünme ve empatik iletişim kurma konularında gerekli bilgileri öğrenir	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	4	1	1
Sözlü ve Sözsüz iletişim kavramlarını pratikte uygulayabilecek şekilde kavrar	3	3	3	5	5	4	5	3	2	3	2	1	1
Temel iletişim süreci öğelerini ve işleyişini kavrar	3	3	2	4	3	4	3	2	2	5	3	1	1
Kendini tanıma ve ifade etme konusunda gerekli donanımı kazanır	3	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	1	1
İkna edici iletişim sürecini pratikte başarılı iletişim kurabilecek şekilde kavrar	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	1	1

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/318801