

**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 II	ATA102	2	2 + 0	2,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Uzaktan Eğitim)				
Amaç	Öğrencilerin yakın tarih konusunda yorum gücünü ve eleştirel yaklaşımlarını arttırmak, Türk inkılabının gelişim süreçlerini genç kuşaklara aktarmak, I. Dünya Savaşı'ndan II. Dünya Savaşı'na uzanan zamanda Türkiye'deki gelişmeler hakkında öğrencileri bilgilendirmek				
Ders İçeriği	Türkiye Cumhuriyeti'nin doğuş ve gelişim süreci içindeki olaylar, fikirler ve ilkeler				
Ders Kaynakları	Fatma Acun, Atatürk ve Türk İnkılap Tarihi, Siyasal Kitabevi, Ankara 2010, Refik Turan, Cezmi Eraslan ve diğerleri, Türkiye Cumhuriyeti Tarihi II, ATAM, Ankara 2010, Mustafa Kemal Atatürk, Nutuk				

Hafta	Konu
1	Sevr Antlaşması (Paris Barış Konferansı, Londra Konferansı, San-Remo Konferansı, Sevr Antlaşması ve Sevr Antlaşması'na Karşı Tepkiler)
2	Milli Mücadele Döneminde Cephe ve Savaş (Milli Mücadele'nin Kaynakları, Doğu Cephesi (Osmanlı Devleti ve Ermeniler), Ermenilerle Savaş ve Gümrü Antlaşması, Milli Mücadele Dönemi'nde Türk-Sovyet İlişkileri (Moskova ve Kars Antlaşmaları)
3	Güney Cephesi (Maraş, Antep, Urfa ve Adana Savunmaları)
4	Batı Cephesi I (Yunan İşgalleri, Kuva-yı Milliye'den Düzenli Ordu'ya Geçiş, I. İnönü Muharebesi, Londra Konferansı, II. İnönü Muharebesi)
5	Batı Cephesi II (Eskişehir Kütahya Savaşları, Başkomutanlık Yasası, Tekalif-i Milliye Emirleri, Büyük Taarruz, Mudanya Mütarekesi)
6	Lozan Barış Konferansı (Lozan Konferansı'nda Görüşülen Meseleler)
7	Atatürk İlkeleri Milliyetçilik, Halkçılık, İnkılapçılık, Cumhuriyetçilik, Laiklik, Devletçilik, Bütünleyici İlkeler
8	ARASINAV
9	Atatürk İnkılapları I (Siyasi Alanda Yapılan İnkılaplar, Hukuk Alanında Yapılan İnkılaplar)
10	Atatürk İnkılapları II (Ekonomi, Eğitim ve Sosyal Alanlarda Yapılan İnkılaplar (Şapka Kanunu, Tekke, Zaviye ve Türbelerin Kapatılması, Soyadı Kanunu'nun Kabulü, Uluslararası Saat, Takvim, Rakam ve Ölçü Birimlerinin Kabul Edilmesi, Tevhid-i Tedrisat Kanunu, Harf ve Türk Dili İnkılabı, Üniversitelerin Gelişimi)
11	Çok Partili Hayata Geçiş Denemeleri ve Takrir-i Sükûn Dönemi (Cumhuriyet Halk Fırkası, Terakkiperver Cumhuriyet Fırkası, Serbest Cumhuriyet Fırkası, Şeyh Said İsyanı, İzmir Suikastı, Menemen Olayı)
12	Atatürk Dönemi Dış Politikası (1923-1932) (Türk-İngiliz İlişkileri, Türk-Yunan İlişkileri, Türk-Sovyet İlişkileri, Türk-Fransız İlişkileri, Türk-İtalyan İlişkileri, Türkiye'nin İslam Ülkeleriyle İlişkileri)
13	Atatürk Dönemi Dış politikası (1932-1938) (Türkiye'nin Milletler Cemiyeti'ne Girişi, Balkan antantı, Sadabat Paketi, Montrö Boğazlar Sözleşmesi, Hatay Meselesi)
14	İsmet İnönü Dönemi ve Çok Partili Hayata Geçiş (1938-1945) (II. Dünya Savaşı Sürecinde Türk Dış Politikası, II. Dünya Savaşı Döneminde Türkiye'de Siyasi, Ekonomik ve Sosyal Gelişmeler, Çok Partili Hayata Geçiş)

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	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
Neden-sonuç ilişkisi içinde dönem olaylarını değerlendirir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarihi olayları kronolojik olarak öğrenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk dönemlerindeki gelişmeler hakkında bilgi sahibi olur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarihi olayları yorumlama gücü artar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atatürk İlkelerini ve İnkılaplarını öğrenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/318802>