



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
Pazarlama İlkeleri	PZL155	2	3 + 0	2,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (yüzyüze eğitim)				
Amaç	Pazarlama ilkelerinin ve pazarlamada yönetsel uygulamaların kavranması				
Ders İçeriği	Pazarlama ile ilgili Temel Kavramlar; Pazarlama Fonksiyonları; Pazarlamada Karar Verme; Pazarlama Planlaması; Pazarlama Yönetim Süreci; Pazarlamanın Çevre Koşulları; Satın Alma Davranışları; Hedef Pazar Kararları; Pazarlama karması Elemanlarına ilişkin Kararlar; Pazarlama planı; Pazarlama Faaliyetlerinin Denetimi				
Ders Veren	Öğr. Gör. Ersen Cemal SONGİL				
Ders Kaynakları	Pazarlama, Doç.Dr.İrfan ÇAĞLAR, Arş.Gör. Sabiha KILIÇ, Nobel Yayınları, Pazarlama İlkeleri, Prof.Dr. İsmet MUCUK, Pazarlama, Doç.Dr.İrfan ÇAĞLAR, Arş.Gör. Sabiha KILIÇ, Nobel Yayınları, pazarlama ilkeler ve yönetimi, editör: Prof. Dr. Zafer Erdoğan				

Hafta	Konu
1	Pazarlamanın Tanımı Kavramları ve Gelişimi
2	Pazarlama Çevresi
3	Pazar Çeşitleri
4	Pazar Planları
5	Pazarlama Araştırması ve Pazarlama Bilgi Sistemi
6	Mamül/Ürün
7	Fiyat
8	Ara Sınav/Tutundurma
9	Kişisel Satış ve Satış Geliştirme
10	Reklam ve Halkla İlişkiler
11	Doğrudan Pazarlama
12	İnternette Pazarlama
13	Dağıtım
14	Pazarlamada Organizasyon Yapısı

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	1	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	8
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Küçük Grup Tartışması	1	6
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	1	8
Ara Sınav 1		1	6
Final		1	12
Ders İş Yükü:		60	
AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):		2,35	

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
Pazarlama karması elemanlarının (ürün, fiyat, dağıtım, ve tutundurma çabaları) kavranması	4	4	5	3	3	2	2	2	3	4	3	1	1
Pazarlamada yönetim prensiplerinin ve pazarlama planı oluşturma sürecinin kavranması	5	5	4	3	4	2	3	3	3	4	3	1	1
Pazarlamada uygulanabilecek stratejiler ve kontrol yöntemlerinin kavranması	5	5	4	3	4	2	3	2	2	4	3	1	1
Pazarlama bilgi sistemi, pazarlama araştırması, tüketici ve endüstriyel pazarların özelliklerinin kavranması	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	1
Pazarlamada Hızlı ve Doğru Karar Verme Stratejilerini Kavrar	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	1

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/318807>