



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
İktisada Giriş	İKT117	1	3 + 0	4,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze eğitim)				
Amaç	Temel ekonomik kavramların tanımlanması ve arz, talep ve piyasa türleri gibi ekonominin mikro alanlarının incelenmesidir.				
Ders İçeriği	Temel ekonomik kavramların tanımlanması ve arz, talep ve piyasa türleri gibi ekonominin mikro alanlarının incelenmesidir.				
Ders Veren	Öğr. Gör. Özlem AĞDAŞ				
Ders Kaynakları	DİNLER, Zeynel. İKTİSAT, Ekin Kitabevi Yayınları, İktisada Giriş Zeynel Dinler, İktisat Bilimine Giriş, Gülden Ülgen, DER Yayınları				

Hafta	Konu
1	İktisadi faaliyet, iktisat biliminin konusu, yöntemi, sistematigi. İktisadın Tanımı
2	Üretim faktörleri, verim yasaları ve girişim türleri İktisat Tarihi
3	Değer ve Fayda, Fayda Yasaları Piyasa Ekonomileri
4	Arz ve Talep Optimal Tüketici Davranışı
5	Faktör gelirleri Elastikiyetler
6	Arz ve Talep Elastikiyeti Faiz ve Girişimci geliri (kar)
7	ARA İMTİHAN
8	Talep Fonksiyonları ve Talep Esneklikleri
9	Arz Maliyet ve Hasılat Fonksiyonları Tüketici Davranışları
10	Girişim dengesi ve Arz eğrisinin elde edilmesi Üretim
11	Denge fiyatı, fiyat politikası ve piyasa türleri
12	Atomize tam rekabette denge ve fiyat oluşumu
13	Monopol Dengesi
14	Dönem Sonu Sınavları

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	3	14
Ara Sınav 1		1	1
Final		1	1
Ders İş Yüğü:		100	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		3,92	

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
Ekonomi ile ilgili Temel kavramlar ve ekonomik sistemler	-	-	-	-	2	-	2	4	-	-	-	-	-
Fiyat teorisi ve Fiyat oluşumu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Piyasalar arasındaki ilişkiyi anlayabilmek	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Günlük ekonomik hayatlarına uygulayabilmek	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-