



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Davranış Bilimleri	MOS217	3	2 + 0	2,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Anlatım ve tartışma)				
Amaç	Derste, insan davranışlarını belirleyen temel etkenler kavratılarak, bireyler arası etkileşimlerde farkındalık kazandırmak amaçlanmaktadır.				
Ders İçeriği	İnsan davranışını etkileyen temel unsurlar, toplumsallaşma ve kimlik, kültür ve davranış ilişkisi, Birey davranışı üzerindeki grup etkileri ve davranış bozuklukları.				
Ders Kaynakları	Güney, S. (2022); Davranış Bilimlerine Giriş. Nobel Akademik Yayıncılık., Tutar, H. (2013). Davranış Bilimleri: Kavramlar ve Kuramlar. Seçkin Yayıncılık.				

Hafta	Konu
1	Davranış bilimlerine giriş
2	Davranış bilimlerinin diğer bilim dallarıyla ilişkisi
3	İnsan davranışını şekillendiren temel unsurlar; Motivasyon ve Algılama
4	İnsan davranışını şekillendiren temel unsurlar; Tutumlar ve Kişilik
5	Toplumsallaşma ve Kimlik Türleri
6	Kültür ve davranış ilişkisi
7	Kültürel davranış kalıpları
8	Ara Sınav
9	Statü, Rol ve Davranış
10	Toplumsal Cinsiyet Roller
11	Gruplar ve özellikleri
12	Birey davranışı üzerindeki grup etkileri
13	Birey davranışı üzerindeki grup etkileri
14	Davranış Bozuklukları

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	13
Ara Sınav 1		10	1
Final		15	1
Ders İş Yüğü:		51	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		2	

#### Program Çıktıları

- Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.
- Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma
- Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.
- Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma
- Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
- Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.
- Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma.
- Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.
- Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.
- Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.
- Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.
- Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
- 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
İnsan davranışını belirleyen temel unsurları tanımlar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grubun insan davranışı üzerindeki etkilerini açıklar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sosyal ortamda ve iş ortamında, insan davranışlarını şekillendiren temel unsurları yorumlayıp strateji geliştirebilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-