



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Pazarlama Mevzuatı	PZL224	4	2 + 0	2,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (yüzyüze eğitim)				
Amaç	Tüketicilerin artan yoğun rekabet karşısında ve ürün çeşitliliğinin fazlalığı nedeniyle, karşılaşabilecekleri sorunlar karşısında hukuksal anlamda tüketici hakları ile ilgili bilgi vermek.				
Ders İçeriği	Tüketici hukuku, tüketicilerin eğitimi, tüketici örgütleri, tüketicileri koruma kanunu ve tüketici hakları				
Ders Kaynakları	Aslan, İ. Yılmaz, 2006, Tüketici Hukuku, Ekin Kitabevi, Özmen, Remzi, 2007, Tüketici Hakları Mevzuatı, Seçkin Yayınları, Özmen, Remzi, 2007, Tüketici Hakları Mevzuatı, Seçkin Yayınları				

Hafta	Konu
1	Tüketici Hukukunun Tarihi Gelişimi
2	Tüketici Hukukunun Anayasal Temelleri
3	Tüketici Kavramı ve Tanımı
4	Tüketici Koruma Kanununun Kapsamı
5	Tüketici Hakları
6	Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Eğitimi
7	Tüketicinin Eğitimi, Tüketici Örgütleri
8	ara sınav
8	Ara Sınav
9	AB Mevzuatında Tüketici Hükümleri ve Türkiye ile Karşılaştırılması
10	Ayrılmış Mal ve Hizmetler Karşısında Tüketici Hakları
11	Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması
12	Haksız Sözleşme Koşullarına Karşı Tüketicinin Korunması
13	Tüketici Kredilerinde Tüketicinin Korunması
14	Tüketici Korunmasına İlişkin Yargılama

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	1	1
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	2	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Ara Sınav 1		5	1
Final		5	1
Ödev (Sunum)		2	1
Ders İş Yüğü:		83	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		3,25	

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
Tüketici Hakları ile ilgili konuları kavrama	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tüketici hukuku ile ilgili kanunlar hakkında bilgi edinme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400930>