



| Ders Adı        | Kodu   | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|-----------------|--|---------|----------|------|---------|
| E-Ticaret       | MOS220   | 2       | 2 + 0    | 2,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm     | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)  |         |          |      |         |
| Amaç            | İnternet uygulamalarına ilişkin bilgi eksikliklerini gidererek, İnternet üzerinden gerçekleştirilen pazarlama uygulamaları ile ilgili kavramları açıklamak   |         |          |      |         |
| Ders İçeriği    | Elektronik Ticaretin Tanımı/Türleri/ Tarihsel Gelişimi/İnternetin Tanımı/ İnternette Pazarlamaya Giriş/İnternette Pazarlama Araştırması/İnternet Bankacılığı/ İnternette Ödeme Sistemleri/Satışçıların Gözetim ve Kontrolü |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları | İnternette Pazarlama - İbrahim KIRCOVA Electronic Commerce - Gary P. Schneider   |         |          |      |         |

| Hafta | Konu   |
|-------|--|
| 1     | E-ticarete giriş   |
| 2     | İnternet altyapısı: İnternet ve WWW teknolojisi                                |
| 3     | Web üzerinde satış: Kâr modelleri ve web kimliği yaratmak                      |
| 4     | Web üzerinde pazarlama   |
| 5     | Endüstriyel pazarda faaliyetler: verimlilik artışı ve maliyetlerin azaltılması |
| 6     | Endüstriyel pazarda faaliyetler: verimlilik artışı ve maliyetlerin azaltılması |
| 7     | Sosyal ağlar oluşturma   |
| 8     | Elektronik Ticarete Hukuki düzenlemeler  |
| 9     | Mobil Ticaret  |
| 10    | E-ticaret çevresi: Yasal, etik ve vergi kuralları                              |
| 11    | E-ticaret yazılım ve donanımları   |
| 12    | E-ticaret güvenlik   |
| 13    | Ödeme sistemleri   |
| 14    | E-ticaret planlaması   |

**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 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Elektronik ortamda güvenilir ticaretin nasıl yapıldığını öğrenir. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Ortalama Değer  | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |