



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Sosyal Psikoloji	ÇMH203	3	3 + 0	3,0	Zorunlu

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (yüz yüze eğitim)
Amaç	Sosyal psikolojinin genel başlıklarını, terim ve kavramlarını, bilimsel açıklamalara ve kuramlara dayanarak tanıtır ve kuramsal olarak öğretir
Ders İçeriği	Sosyal psikolojinin genel başlıklarını, terim ve kavramlarını, bilimsel açıklamalara ve kuramlar dersin içeriğini oluşturmaktadır.
Ders Kaynakları	1] Kağıtçıbaşı, Ç. (2003). Yeni İnsan ve İnsanlar, Sosyal Psikolojiye Giriş. Evrim Yayınevi. İstanbul

Hafta	Konu
1	Sosyal Psikoloji Nedir?
2	Sosyal Psikoloji Araştırmalarında Yöntem ve Örnekler
3	Sosyal Psikolojide Temel Yöntemler
4	Sosyal Etki
5	Uyma Davranışı Deneyleri
6	Uyma Davranışını Etkileyen Ortamsal Etkenler
7	Uyma Davranışını Etkileyen Kişisel Etkenler
8	Ara sınav
9	Uyma Davranışını Etkileyen Kültürel Etkenler
10	Tutum Nedir?
11	Tutumların Gelişmesi ve Kalıplaşması
12	Tutum Değişimi
13	Tutarlılık Kuramları
14	Örneklerle Dersin Genel Tekrarı

#### 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
Sosyal etki biçimlerini tanıır	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Birey olarak insan davranışlarını tanımlama becerisi kazanır	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grubun, birey davranışları üzerindeki etkisini kavrar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Davranışları belirleyen tutumları öğrenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İnsan davranışlarını yönlendiren unsurları tanıır	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-