



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Sosyoloji	ÇMH102	2	3 + 0	4,0	Zorunlu

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)
Amaç	Toplumları içinde buldukları yere zamana göre anlamak ve nesnel bir bakış açısı geliştirmek
Ders İçeriği	Toplum kavramı, kültür, toplumsallaşma, davranış kalıpları, toplumsal değişme, toplumsal tabakalaşma, toplumsal kontrol mekanizmaları
Ders Kaynakları	İçli. G. , Sosyolojiye Giriş, Anı Yayıncılık, 6.Baskı, 2012, Ankara.

Hafta	Konu
1	Sosyoloji Bilimi
2	Toplum
3	Toplumsal Gruplar
4	Toplumsal Statü ve Toplumsal Rol
5	Kültür
6	Davranış Kalıpları
7	Toplumsal Kontrol Mekanizmaları
8	Ara Sınav
9	Toplumsal Değişme
10	Gelişmişlik ve Az Gelişmişlik
11	Toplumsal Tabakalaşma
12	Toplumsal Hareketlilik
13	Yerleşim Düzeni
14	Nüfus

#### 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	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13
Yaşadıkları toplumu daha iyi tanıyacaklar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aynı toplumdaki insanların ortak değerlerini kavrayacaklar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İnsanların davranış kalıplarını kavrayacaklar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Toplumla etkileşimlerini arttıracaklar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Birey olarak kendilerini daha iyi tanıyacaklar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-