



| 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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |