



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Psikolojiye Giriş	ÇMH101	1	3 + 0	4,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Anlatım ve tartışma)				
Amaç	İnsan davranışını oluşturan bileşenleri tanımak ve bireyin davranış dinamiklerine ilişkin bilgi ve beceriye sahip olmak.				
Ders İçeriği	Bu derste, Psikoloji, Psikolojinin ne olduğu, temel konuları, kavramları, ilgi alanları hakkında bir anlayış oluşturulabilir; davranışın temelleri, duygular, zihinsel yetenekler, bellek, zekâ, kişilik gibi konular yer almaktadır.				
Ders Kaynakları	Hilgard, E.R., Atkinson, R.C., (1999). Psikolojiye Giriş. Arkadaş Yayınları., Hökekleli, H., (2011). "Psikolojiye Giriş", Düşünce Kitabevi Yayınları, 3.Baskı.				

Hafta	Konu
1	Psikoloji Biliminin Tarihi
2	Temel Psikoloji Teorileri
3	İnsanın Gelişim Süreçleri
4	Sosyal Gelişme
5	Duyum ve Algı
6	Algı ve Algısal Süreçler
7	Bilinç ve İşlevleri
8	Ara Sınav
9	Engellenme
10	Savunma Mekanizmaları
11	Savunma Mekanizmalarının Etkileri
12	Bellek
13	Bellek Türleri
14	Zeka

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Final		10	1
	Ders İş Yüğü:	10	
	AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):	0,39	

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
Psikoloji alanındaki temel kavramları ve bir disiplin olarak psikoloji bilim dalını anlar, açıklar ve bu kavramları birbiri ile ilişkilendirir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Savunma mekanizmalarının davranış örüntülerini anlar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sorun çözme, akıl yürütme, yargılama gibi bilişsel yetenekleri tanıır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bireyin normal ve normal dışı davranışlarına ve davranışlarının dinamiğine ilişkin bilgilere sahip olur.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İnsan davranışını oluşturan bileşenleri anlar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-