



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|--------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Davranış Bilimleri | MOS217 | 2 | 2 + 0 | 2,0 | Seçmeli |
| Birim Bölüm | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Anlatım ve tartışma) | | | | |
| Amaç | Derste, insan davranışlarını belirleyen temel etkenler kavratılarak, bireyler arası etkileşimlerde farkındalık kazandırmak amaçlanmaktadır. | | | | |
| Ders İçeriği | İnsan davranışını etkileyen temel unsurlar, toplumsallaşma ve kimlik, kültür ve davranış ilişkisi, Birey davranışı üzerindeki grup etkileri ve davranış bozuklukları. | | | | |
| Ders Kaynakları | Güney, S. (2022); Davranış Bilimlerine Giriş. Nobel Akademik Yayıncılık., Tutar, H. (2013). Davranış Bilimleri: Kavramlar ve Kuramlar. Seçkin Yayıncılık. | | | | |

| Hafta | Konu |
|-------|--|
| 1 | Davranış bilimlerine giriş |
| 2 | Davranış bilimlerinin diğer bilim dallarıyla ilişkisi |
| 3 | İnsan davranışını şekillendiren temel unsurlar; Motivasyon ve Algılama |
| 4 | İnsan davranışını şekillendiren temel unsurlar; Tutumlar ve Kişilik |
| 5 | Toplumsallaşma ve Kimlik Türleri |
| 6 | Kültür ve davranış ilişkisi |
| 7 | Kültürel davranış kalıpları |
| 8 | Ara Sınav |
| 9 | Statü, Rol ve Davranış |
| 10 | Toplumsal Cinsiyet Roller |
| 11 | Gruplar ve özellikleri |
| 12 | Birey davranışı üzerindeki grup etkileri |
| 13 | Birey davranışı üzerindeki grup etkileri |
| 14 | Davranış Bozuklukları |

| Ders İş Yüğü | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|-----------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma | Ders | 2 | 13 |
| Ara Sınav 1 | | 10 | 1 |
| Final | | 15 | 1 |
| Ders İş Yüğü: | | 204 | |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5): | | 8 | |

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 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| İnsan davranışını belirleyen temel unsurları tanımlar. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Grubun insan davranışı üzerindeki etkilerini açıklar. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Sosyal ortamda ve iş ortamında, insan davranışlarını şekillendiren temel unsurları yorumlayıp strateji geliştirebilir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |