



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
E-TİCARET DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
ETC001	E-TİCARET		S	2+0+0	2	3	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Öğrenci, sınıf, ofis vb. ortamlarda internet, bilgisayar, projeksiyon araçlarını kullanarak İşletmenin ürün ve satış stratejilerine göre E-Ticaret müşterilerini belirleyebilecek; müşteri özelliklerine göre internet üzerinden veri tabanı oluşturarak pazarlama/satış stratejilerinin oluşturulmasına yardımcı olabilecektir.
Dersin Amacı	Öğrencinin, işletmenin ürün ve satış stratejilerine göre E-Ticaret müşterilerini belirleyebilmesini; müşteri özelliklerine göre internet üzerinden veri tabanı oluşturarak pazarlama/satış stratejilerinin oluşturulmasına yardımcı olabilmesini, işletmenin satış strateji ve politikaları ile müşteri özelliklerine göre, E-Satış yapabilmesini, işletme, pazar ve teknolojik gelişmelere göre web sayfasında satış bölümü ile ilgili güncellemeleri yaptırabilmesini sağlamaktır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün () Uzaktan () Karma / Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	1. Elektronik pazarlama, 2. E-ticaret faaliyetlerini düzenlemek 3. E-ticaret faaliyetlerini uygulamak 4. E-ticaret yeterlikleri kazandırılacaktır. 5. Web sayfasında satış bölümü ile ilgili güncelleştirmeleri yaptırmak

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	E-ticaret müşterilerini belirlemek	
2	E-ticaret müşterilerini belirlemek	
3	E-ticaret müşterilerini belirlemek İnternet üzerinden veri tabanı oluşturmak ve pazarlama/satış stratejilerinin oluşturulmasına yardımcı olmak	
4	İnternet üzerinden veri tabanı oluşturmak ve pazarlama/satış stratejilerinin oluşturulmasına yardımcı olmak	
5	İnternet üzerinden veri tabanı oluşturmak ve pazarlama/satış stratejilerinin oluşturulmasına yardımcı	

	olmak	
6	İnternet üzerinden veri tabanı oluşturmak ve pazarlama/satış stratejilerinin oluşturulmasına yardımcı olmak	
7	İnternet üzerinden veri tabanı oluşturmak ve pazarlama/satış stratejilerinin oluşturulmasına yardımcı olmak	
8	E-Satış yapmak	
9	E-Satış yapmak	
10	E-Satış yapmak	
11	E-Satış yapmak Web sayfasında satış bölümü ile ilgili güncelleştirmeleri yaptırmak	
12	Web sayfasında satış bölümü ile ilgili güncelleştirmeleri yaptırmak	
13	Web sayfasında satış bölümü ile ilgili güncelleştirmeleri yaptırmak	
14	Web sayfasında satış bölümü ile ilgili güncelleştirmeleri yaptırmak	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

Meredith, Jack R., Mantel, Samuel J. "Project Management: A Managerial Approach" 8th Edition, John Wiley&Sons, 2012.

Albayrak, Burhan "Proje Yönetimi ve Analizi", Nobel Yayınevi, 2009.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	2	%10
Kısa sınav (Quiz)	3	%90
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	4	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama	-		
Forum/ Tartışma Uygulaması	2	3	6
Okuma	10	2	20
İnternet Taraması, Kütüphane			

Çalışması			
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	1	1	1
Sunu Hazırlama	1	1	1
Sunum	1	1	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	12	1	12
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			71
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			71/25
Dersin AKTS Kredisi			2.84 \approx 3
Not: Dersin iş yüğü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	X				
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.			X		
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.		X			
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.	X				
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	X				
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.	X				
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.		X			
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.		X			
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.		X			
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.	x				
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.	x				
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.	x				
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.			x		
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.	x				
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.			x		
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.				X	