



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
CMR123	İkna Psikolojisi ve Teknikleri	2	Z	3	3	4	Türkçe
<b>DERS BİLGİLERİ</b>							
<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	İkna kavramı, iknanın tarihsel gelişimi, ikna kavramı ile ilgili farklı bakış açıları, liderlik, motivasyon, karar alma, iknada kişilik özelliklerinin önemi, iknaya direnme, ikna kuramları, ikna süreci ve ikna sürecine etki eden engeller.						
<b>Dersin Amacı</b>	Bu ders ile öğrencilerin ikna kavramını ve tarihsel sürecini anlamalarını sağlamak, iknanın kullanım yöntemleri hakkında bilgi sahibi yapmak amaçlanmıştır. Öğrencilere ikna edici iletişimi yaratıcı bir şekilde kullanabilmeleri için yeterli teorik donanımı kazandırmak hedeflenir.						
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans						
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe						
<b>Öğretim Yöntemi</b>	( X ) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit						
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Kübra SAĞLAM GÖRKEN						
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	-						
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İkna kavramını ve iknanın psikolojik, toplumsal boyutlarını değerlendirir.</li><li>2. İkna kurallarını karşılaştırabilir.</li><li>3. İkna edici iletişim yöntemlerini kullanabilir.</li><li>4. İkna edici iletişim sürecini; kaynak mesaj ve alıcı açısından betimleyebilir.</li><li>5. Sözsüz iletişimi ve iletişim kampanyalarını ikna perspektifinden açıklayabilir.</li></ol>						
<b>DERS İÇERİĞİ</b>							
Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar					
1	Ders Hakkında Genel Bilgilendirme, Giriş						
2	İkna Kavramı, Tarihsel Süreci, Kuramları						
3	İkna İletişiminde Mesaj, Sözsüz İletişimde İkna						
4	İknada Kişilik Özelliklerinin Önemi						
5	Liderlik, Motivasyon, Karar Alma Ve İkna						
6	İletişim Kampanyaları Ve İkna						
7	Genel Tekrar						
8	Tutum Ve İkna Süreci						
9	Propaganda						
10	Propaganda Teknikleri						
11	İkna Ve Etik						
12	İknanın Etkileri						
13	İknaya Direnme						
14	Genel Tekrar ve Örnek Olay						
15	Final						

## Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Robert Cialdini, "İknanın Psikolojisi" , Mediacat Kitapları

## DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%10
Uygulama	1	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-
Kısa sınav (Quiz)	3	%90
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

## DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama	-		
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	1	1
Okuma	1	1	1
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	1	1	1
Materyal Tasarlama, Uygulama	-		
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	1	2	2
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	3	42
Diğer (Belirtiniz: ... ..)			
Toplam İş Yüğü			91
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			91/25
Dersin AKTS Kredisi			3,6≅4

Not: Dersin iş yükü 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 Portfolyü 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	

Bozok