



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
CIG705	Sosyal Psikoloji	4	S	2+0+0	2	2	Türkçe
DERS BİLGİLERİ							
Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Sosyal Psikoloji, Sosyal psikoloji de kullanılan yöntemler, sosyal psikolojinin tarihi, sosyal etki ve ortamlar, sosyal etki ve uyuma, kabul, itaat, güç, liderlik, tutumlar ve gruplar.						
Dersin Amacı	Sosyal Psikoloji alanında ele alınan temel konuları, alanın temel kuram ve yaklaşımlarını, Türkiye’de ve dünyada, insan ve onun sosyal davranışını anlamak adına yapılan araştırmalar çerçevesinde öğrencilere aktarmak.						
Dersin Seviyesi	Ön Lisans						
Dersin Öğretim Dili	Türkçe						
Öğretim Yöntemi	(X) Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit						
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları							
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	-						
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Sosyal Psikoloji alanındaki temel konuları kavramak;2. İnsanın sosyal davranışını ve nedenlerini tanımlayabilmek;3. Ülkemizde ve dünyadaki çalışmalarla alanda temel konuların ne şekilde ele alındığını kavramak;4. Alanda kullanılan yöntem ve teknikleri kavramak ve yeni araştırma sorularına bu teknik ve yöntemleri uyarlayabilmek;5. Alandaki çalışmaları tarihsel bir süreçte yorumlayabilmek.						
DERS İÇERİĞİ							
Hafta	Teori						Uygulama/Lab oratuvar
1	Ders içeriğinin tanıtılması ve genel giriş						
2	Sosyal Psikoloji Kavramı ve Tarihsel Geçmişi						
3	Sosyal Psikoloji ile İlgili Temel Kuramlar						
4	Sosyal Psikolojide kullanılan Yöntemler						
5	Sosyal Etki Ortamları, Sosyal Kurallar Ve Sosyal Roller						
6	Sosyal etki ve uyuma						
7	Sosyal etki ve kabul						
8	Sosyal etki ve itaat						
9	Güç ve Liderlik						
10	Liderlik Kuramları						
11	Tutumlar, tanımları ve temel yaklaşımlar						

12	Tutum deęiřimi ve tutum deęiřimi kuramları	
13	Gruplar, Azınlıklar ve Azınlık etkileri	
14	Örnek Olay	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Kağıtçıbaşı, Ç. (2010). Günümüzde İnsan ve İnsanlar, İstanbul: Evrim.
2. Sakallı, N. (2010). Sosyal Etkiler: Kim Kimi Nasıl Etkiler? (3. baskı) Ankara: İmge Kitabevi.
3. Hogg, M. A. ve Vaughan, G. M. (2007). Sosyal Psikoloji. Ankara: Ütopya Yayınevi.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	%10
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	2	28
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	1	1
Okuma	14	1	1
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	3	1	3
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	-	-	-
Sunum	1	2	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	1	14
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			50
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			50/25
Dersin AKTS Kredisi			2≅2
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

Bozok