



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
CMR123	İkna Psikolojisi ve Teknikleri	2	Z	3+0+0	3	4	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	İkna Kavramı, İknanın Tarihsel Gelişimi, İkna Kavramı İle İlgili Farklı Bakış Açılımları, Liderlik, Motivasyon, Karar Alma, İknada Kişilik Özelliklerinin Önemi, İknaya Direnme, İkna Kuramları, İkna Süreci Ve İkna Sürecine Etki Eden Engeller.
Dersin Amacı	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.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	(X) Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Kübra SAĞLAM GÖRKEN
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	-
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ul style="list-style-type: none">İkna kavramını ve iknanın psikolojik, toplumsal boyutlarını değerlendirir.İkna kurallarını karşılaştırabilir.İkna edici iletişim yöntemlerini kullanabilir.İkna edici iletişim sürecini; kaynak mesaj ve alıcı açısından betimleyebilir.Sözsüz iletişimi ve iletişim kampanyalarını ikna perspektifinden açıklayabilir.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Ders Öğretim Planının Tanıtılması ve Derse Giriş	
2	İnsan Psikolojisine Giriş	
3	Tutum ve Tutumların Ölçülmesi	
4	Sosyal Etki ve Tutum	
5	Uyma ve İtaat Etme	
6	İkna ve İkna İletişimi	
7	İletişim ve Propaganda	
8	İkna, Otorite ve Sosyal İlişkiler	
9	İknaya Karşı Olma	

10	İkna Edici Konuşma	
11	İkna Edici Konuşmanın Düzenlenmesi Ve Planının Oluşturulması	
12	İkna Edici Konuşmanın Destekleyicisi Olarak Sözsüz İletişim	
13	İkna Edici Mesajda Etki II: Renk Ve Sözcük Seçimi	
14	Genel Tekrar	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Robert Cialdini, “İknanın Psikolojisi” , Mediacat Kitapları

2. Öcel, D., “İkna ve İkna Psikolojisi”, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Yayınları

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama		-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	%20
Kısa sınav (Quiz)	1	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)		%40
Finalin Başarıya Oranı (%)		%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	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	14	1	14
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama	1	4	4
Sunu Hazırlama	1	4	4
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			109
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			4,3
Dersin AKTS Kredisi			≅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 İlike 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