



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
ADL701	Tüketici Hukuku		S	2+0+0	2	4	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Tüketiciyi ve hukukçuyu bilinçlendirmek, ayıplı mal ve hizmetlere karşı başvurulacak çözüm yollarını öğretmek, tüketici örgütlerinin çalışma usullerini kavramak.
Dersin Amacı	Bu dersin amacı öğrencileri Dünyada ve Türkiye de tüketici haklarının doğuşu, gelişimi, kapsamı ve uygulamalara yönelik konularda bilgilendirmek ve tüketici haklarının gelişimini ve güncel durumunu analiz edebilmelerini sağlamaktır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	() Örgün () Uzaktan () Karma / Hibrit
Öğretim Yöntemi	Türkçe
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Behiye ALTIN
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. İnsan hakları kapsamında tüketici haklarını öğrenir.2. Evrensel tüketici haklarının doğuşu ve gelişimini kavrar.3. Evrensel tüketici haklarını sıralar ve kapsamalarını açıklar.4. Tüketici hakları açısından ülkemizdeki durumu analiz eder.5. Avrupa Birliği ülkelerinde tüketici haklarını ve uygulamaları karşılaştırır.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Tüketici Davranışı Kavramı ve Özellikleri	
2	Tüketici Davranış Modelleri Öğrenme ve Güdülenme	
3	Algılama ve İlgilenim	
4	Tutum ve Değerler	
5	Kişilik, Benlik ve Yaşam Biçimleri	
6	Danışma Grupları ve Aile	
7	Sosyal Sınıf ve Kültür	
8	Sosyal Sınıf ve Kültür	
9	İhtiyaçlar ve Tüketim	
10	Tüketici Karar ve Satın Alma Süreçleri	
11	Yeniliklerin Yayılması ve Konumlandırılması	
12	Pazarlama İletişimi ve İkna Teknikleri	
13	Örgütsel Satınalma Davranışı	
14	Genel Tekrar	

15	Final Sınavı		
Dersin Öğrenme Kaynakları			
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	14	2	28
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması			
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	1	2	2
Sunu Hazırlama	1	3	3
Sunum	1	3	3
Final Sınavı	1	2	2
Final Sınavına Hazırlık	10	2	20
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			92
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			92/25
Dersin AKTS Kredisi			3.68\cong4
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