

İKNA EDİCİ İLETİŞİM

1	Ders Adı:	İKNA EDİCİ İLETİŞİM
2	Ders Kodu:	IKNZ021
3	Ders Türü:	Zorunlu
4	Ders Seviyesi	Önlisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	2
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	3
7	Dersin AKTS Kredisi:	3.00
8	Teorik Ders Saati (saat/Hafta)	3.00
9	Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)	0.00
10	Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :	0
11	Dersin Önkoşulu:	Dersin ön koşulu bulunmamaktadır.
12	Dersin Dili:	Türkçe
13	Dersin Veriliş Şekli:	Yüz yüze
14	Dersin Koordinatörü:	Öğr. Gör. Dr. Emel KARADAĞ
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	MYO'ların Yönetim Kurulları'nın görevlendirdiği diğer öğretim elemanları
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	Öğr. Gör. Dr. Emel Karadağ Orhaneli Meslek Yüksekokulu Orhaneli/Bursa Tel: 02248173015/62418
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	İkna kavramı ve iknanın psikolojik boyutlarını değerlendirerek, çağrı merkezi hizmetleri açısından ikna edici iletişim sürecini betimleyerek kullanabilmektir.
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	Çağrı merkezleri karşılıklı iletişimin yoğun yaşandığı alanlardır ve çağrıyı karşılayan da arayan müşterilerde sorun ile ilgili birbirlerini ikna etmeye çalışmaktadırlar. Bu bağlamda ders, özellikle arayan kişinin sorunu ve müşteri tipine hangi ikna tekniklerinin kullanılacağı ve sonunda başarılı bir çağrı yönetiminin sağlanması açısından katkı sağlayacaktır.
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	İkna kavramını ve iknanın psikolojik, toplumsal boyutlarını değerlendirebilecek.
	2	İkna kuramlarını karşılaştırabilecek.
	3	İkna edici iletişim sürecini; kaynak, mesaj ve alıcı açısından betimleyebilecek.
	4	Sözsüz iletişimi ve iletişim kampanyalarını ikna perspektifinden açıklayabilecek.
	5	Bu dersin sonunda öğrenci; ikna kavramını ve iknanın psikolojik ve toplumsal boyutlarını değerlendirebilecek.
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
21	Dersin İçeriği:	
Hafta	DERS İÇERİKLERİ	

	Teorik	Uygulama
1	İnsan psikolojisi, tutum ve tutumların ölçülmesi	
2	Sosyal etikler, tutum değişimi, uyma ve itaat etme	
3	İkna kavramı, iknanın psikolojik, mantıksal ve toplumsal boyutları	
4	İkna kuramları	
5	İkna ve ikna edici iletişim süreci	
6	İkna edici iletişimde kaynak	
7	İkna edici iletişimde mesaj	
8	İkna edici iletişimde alıcı, hedef kitle	
9	İkna edici iletişim süreci taktikleri	
10	İknaya karşı olma	
11	İkna edici iletişimde sözsüz iletişim kodları	
12	İkna edici iletişimde zaman ve mekan etkisi	
13	İkna edici iletişimde renk, statü ve kişilik	
14	İkna edici konuşmanın hazırlanması	
22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	"İKNA EDİCİ İLETİŞİM" Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları "PSİKOLOJİ" Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları "İLETİŞİM KURAMLARI" Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları "DERS NOTLARI"
23	Değerlendirme	
YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALAR		SAYISI
Ara Sınav		1
Kısa Sınav		0
Ödev		0
Yıl Sonu Sınavı		1
Toplam		2
Yıl içi çalışmalarının Başarıya Oranı		40.00
Finalin Başarıya Oranı		60.00
Toplam		100.00
Kullanılan Ölçme ve Değerlendirme Yaklaşımları		Bursa Uludağ Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği ilkelerine göre yapılmaktadır.
24	AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU	

ETKİNLİK	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yüğü (Saat)
Teorik Dersler	14	3.00	42.00
Uygulamalı Dersler	0	0.00	0.00
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	14	2.00	28.00
Ödevler	9	2.00	18.00
Projeler	0	0.00	0.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınaylar	1	1.00	1.00
Diğer	0	0.00	0.00
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	1.00	1.00
Toplam İş Yüğü			90.00
Toplam İş Yüğü / 30 saat			3.00
Dersin AKTS Kredisi			3.00

25	PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLE DERS ÖĞRETİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10	PY11	PY12	PY13	PY14	PY15	PY16
ÖK1	1	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ÖK2	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ÖK3	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ÖK4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ÖK5	1	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ÖK6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri																
Katkı Düzeyi:	1 çok düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek			