

GCM238 - NEW COMMUNICATION TECHNOLOGIES - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü

General Info

Objectives of the Course

The aim of the new communication technologies course is primarily to reveal what new communication technologies are and to explain the features of new communication technologies. In addition, to examine the transformation of media tools with new communication technologies, and to explain and learn the differences that new communication technologies tools have made in call centers.

Course Contents

This course covers the definition of new communication tools, communication technologies, internet usage rates, social media usage rates, differences between traditional communication tools and new communication technologies, social media tools, innovations brought by new communication technologies to call centers, artificial intelligence and call centers, etc. Includes topics.

Recommended or Required Reading

Yolcu, Ö. (2023), Yeni İletişim Ortamları, İstanbul University AUZEF Publications, İstanbul Internet Resources (magazine park, NEVU database).

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Theoretical expression and visual presentation techniques

Recommended Optional Programme Components

regular attendance to the course

Instructor's Assistants

Instructor Mehmet Yaşar ARCA

Presentation Of Course

Face to face

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Mehmet Yaşar Arca

Program Outcomes

1. Explains new communication technologies.
2. Analyzes the changes in marketing and public relations with new media technologies.
3. It solves the differences experienced in the field of call center services with new communication technologies.
4. Understands the relationship between artificial intelligence and call center services and predicts the future location, importance and changes of the industry.

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	https://www.trtbelgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0	lecture, Question and answer	Course introduction and explanation of application and evaluation information to the student. Emphasizing the importance of the course content and sharing it with other courses. Overview of New Media Technologies.	
2	https://www.trtbelgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://www.youtube.com/watch?v=fGADZ-Ea1ko	lecture, Question and answer	Internet usage rates and the purpose of using the Internet	
3	https://www.trtbelgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0	lecture, Question and answer	The concept of new media and its characteristics	
4	https://www.trtbelgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://www.youtube.com/watch?v=fGADZ-Ea1ko	lecture, Question and answer	Interaction concept	

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
5	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0	lecture, Question and answer	Yöndeşme kavramı	
6	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	lecture, Question and answer	Technological Foundations of New Media	
7	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	lecture, Question and answer	Telecommunications infrastructure	
8	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0	lecture, Question and answer	Midterm exam	
9	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	lecture, Question and answer	Social Media	
10	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	lecture, Question and answer	Features of social medi	
11	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	lecture, Question and answer	Features of social media	
12	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	lecture, Question and answer	New Communication Technologies and Call Center Services	
13	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	lecture, Question and answer	New Communication Technologies and Call Center Services	
14	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	lecture, Question and answer	Artificial intelligence and call center services	
15	https://www.trtbilgesel.com.tr/bilim-teknoloji/maskelerin-ardinda/maskelerin-ardinda-siber-savas-or-yapay-zeka-or-trt-belgesel-15864800 https://bilimgenc.tubitak.gov.tr/konular/yapay-zeka-0 https://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	lecture, Question and answer	Artificial intelligence and call center services	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Vize	1	1,00
Ödev	1	4,00
Final	1	1,00
Derse Katılım	14	2,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	14	1,00
Ara Sınav Hazırlık	2	2,00
Final Sınavı Hazırlık	2	2,00
Teorik Ders Anlatım	14	2,00

Assesments

Activities	Weight (%)
Vize	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1			1					1											1
L.O. 2	1	2																	
L.O. 3																			3
L.O. 4																			4

Table :

P.O. 1 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.

P.O. 2 : Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.

P.O. 3 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

P.O. 4 : Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.

P.O. 5 : Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.

P.O. 6 : Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.

P.O. 7 : Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.

P.O. 8 : Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.

P.O. 9 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.

P.O. 10 : Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.

P.O. 11 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.

P.O. 12 : Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.

P.O. 13 : Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.

P.O. 14 : Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.

- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Yeni iletişim teknolojilerini açıklar.
- L.O. 2 :** Yeni medya teknolojileri ile birlikte pazarlama ve halkla ilişkiler alanında yaşanan değişimleri çözümler.
- L.O. 3 :** Yeni iletişim teknolojileri ile birlikte çağrı merkezi hizmetleri alanında yaşanan farklılıkları çözümler.
- L.O. 4 :** Yapay zeka ve çağrı merkezi hizmetleri arasındaki ilişkiyi kavrar ve sektörün gelecekteki yerini önemini ve değişimlerini tahmin eder..

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1																			
L.O. 2																			
L.O. 3																			
L.O. 4																			

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

- L.O. 1 :** Yeni iletişim teknolojilerini açıklar.
- L.O. 2 :** Yeni medya teknolojileri ile birlikte pazarlama ve halkla ilişkiler alanında yaşanan değişimleri çözümler.
- L.O. 3 :** Yeni iletişim teknolojileri ile birlikte çağrı merkezi hizmetleri alanında yaşanan farklılıkları çözümler.
- L.O. 4 :** Yapay zeka ve çağrı merkezi hizmetleri arasındaki ilişkiyi kavrar ve sektörün gelecekteki yerini önemini ve değişimlerini tahmin eder..