

GCM238 - YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Yeni iletişim teknolojileri dersinin amacı, öncelikle yeni iletişim teknolojilerinin ne olduğunu ortaya koymak ve yeni iletişim teknolojilerinin özelliklerini açıklamaktır. Ayrıca yeni iletişim teknolojileri ile birlikte medya araçlarının dönüşümünü incelemek ve yeni iletişim teknolojileri araçlarının çağrı merkezlerinde gerçekleştirmiş olduğu farklılıkları açıklamak ve öğrenmektir.

Dersin İçeriği

Bu ders yeni iletişim araçlarının tanımı, iletişim teknolojileri, internet kullanım oranları, sosyal medya kullanım oranları, geleneksel iletişim araçları ve yeni iletişim teknoloji arasındaki farklılıklar, Sosyal medya araçları, yeni iletişim teknolojilerinin çağrı merkezlerine getirdiği yenilikler, yapay zeka ve çağrı merkezleri vb. konuları içermektedir.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Yolcu, Ö. (2023), Yeni İletişim Ortamları, İstanbul Üniversitesi AUZEF Yayınları, İstanbul İnternet Kaynakları (dergi park, NEVÜ veri tabanı).

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik anlatım ve görsel sunum teknikleri

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Derse düzenli katılım sağlanması

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar ARCA

Dersin Verilişi

Yüz yüze

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar Arca

Program Çıktısı

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

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
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	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Ders tanıtım ve uygulama, değerlendirme bilgilerinin öğrenciye açıklanması. Dersin müfredat içindeki önemi ve diğer dersler ile etkileşiminin vurgulanması.Yeni Medya Teknolojilerine genel bakış.	
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	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	İnternet kullanım oranları ve İnternetin kullanıma amacı	
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	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Yeni medya kavramı ve yeni medyanın özellikleri	
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	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Etkileşim kavramı	
5	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	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Yöndeşme kavramı	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
6	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://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Yeni Medyanın Teknolojik Temelleri	
7	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://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Telekomünikasyon altyapısı	
8	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	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Ara Sınav	
9	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://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Sosyal Medya	
10	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://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Sosyal Medyanın Özellikleri	
11	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://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Sosyal Medyanın Özellikleri	
12	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://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Yeni İletişim Teknolojileri ve Çağrı Merkezi Hizmetleri	
13	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://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Yeni İletişim Teknolojileri ve Çağrı Merkezi Hizmetleri	
14	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://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Yapay zeka ve çağrı merkezi hizmetleri	
15	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://ww4.ticaret.edu.tr/mis/wp-content/uploads/sites/102/2020/03/Yeni_Iletisim_Ortamlari.pdf	Sözlü anlatım, Soru ve cevap	Yapay zeka ve çağrı merkezi hizmetleri	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Vize	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

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

Tablo :

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

- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Yeni iletişim teknolojilerini açıklar.
- Ö.Ç. 2 :** Yeni medya teknolojileri ile birlikte pazarlama ve halkla ilişkiler alanında yaşanan değişimleri çözümler.
- Ö.Ç. 3 :** Yeni iletişim teknolojileri ile birlikte çağrı merkezi hizmetleri alanında yaşanan farklılıkları çözümler.
- Ö.Ç. 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 Öğrenme Çıktısı İlişkisi

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

Tablo :

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