BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Ofis Teknolojileri	ÇMH202	4	2 + 0	2,0	Zorunlu

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Ders laboratuvar ortamında teorik anlatımın ardından bilgisayar başında adım adım uygulamalı olarak işlenecektir.)
Amaç	Ofis Programlarının Kullanımını Aktarabilmek
Ders İçeriği	Belge İşlemleri, Biçimlendirme İşlemleri, Kelime İşlemci Programında Adres Mektup Birleştirme, Kelime İşlemci Programında CV Hazırlama, Kelime İşlemci Programında Makrolar, Özelleştirme, Excel Çalışma Alanı, Biçimlendirme İşlemleri, Veri Girişi, Veri süzme Formüller, Veri Analizi Mantıksal Fonksiyonlar, Metinsel Fonksiyonlar, Tarih/Saat Fonksiyonları, Grafik İşlemleri, Slayt İşlemleri, Çalışma Alanı, Tasarım Slayt Nesneleri, Gösteri Ayarları, Slayt Zamanlama ve Ses İşlemleri, Bireysel Slayt Tasarımı Uygulaması
Ders Veren	Öğr. Gör. Serkan SÖKMEN
Ders Kaynakları	Ders Notları

Hafta	Konu
1	Belge İşlemleri, Biçimlendirme İşlemleri

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Ara Sınav 1		10	1
Final		15	1
	Ders İş Yükü:	53	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	2,08	

Program Çıktıları	
1	Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.
2	Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma
3	Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.
4	Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma
5	Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
6	Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.
7	Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma.
8	Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.
9	Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.
10	Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.
11	Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.
12	Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
13	Bilgisayar ve bilgi iletişim teknolojilerini mesleki gelişimini destekleyecek düzeyde kullanabilme becerisine sahip olma.

Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11	PÇ 12	PÇ 13
Sunu hazırlama programını kullanmak	1	1	5	1	1	1	1	4	1	3	1	5	5
Kelime işlemci programını ileri düzeyde kullanmak	1	1	5	1	1	1	1	4	1	3	1	5	5
Elektronik tablolama programında formüller oluşturmak ve kullanmak	1	1	5	1	1	1	1	4	1	3	1	5	5