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
Staj	ÇMH200	4	0 + 0	2,0	Zorunlu

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (İşyeri Uygulaması)
Amaç	Sektörel uygulama yöntemleri tanıtılarak , ögrencilerin ilgili meslekte daha donanımlı hale getirilmeleri amaçlanmaktadır.
Ders İçeriği	Çalışma ortamının tanıtılması, işyeri uygulama, süreç ve işleyiş prosedürünün tanıtılması, işyeri uygulama süreçlerinde görev alınması ve İş akış süreçlerinin gerektirdiği rapor ve belgelerin düzenlenmesi.
Ders Kaynakları	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Öğrenci Staj Yönergesi., Staj İşlemleri (2023). https://bilecik.edu.tr/pazaryeri/Icerik/Staj_%C4%B0%C5%9Flemleri_55c61Yönergesi.

Hafta	Konu
1	Çalışma Ortamının Tanıtılması
2	İşyeri uygulama, süreç ve işleyiş prosedürünün tanıtılması
3	İşyeri uygulama süreçlerinde görev alınması
4	İşyeri uygulama süreçlerinde görev alınması
5	İşyeri uygulama süreçlerinde görev alınması
6	İş akış süreçlerinin gerektirdiği rapor ve belgelerin düzenlenmesi

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