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
Zaman Yönetimi	ÇMH221	3	3 + 1	5,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze eğitim)
Amaç	Bu derste, toplantı ve zaman kavramları yönetimi ile ilgili temel kavramları açıklamak, zamanı etkili ve verimli kullanmaya yönelik farkındalık ve beceri kazanabilmek, zamanın israf edilmeden nasıl etkin ve verimli bir şekilde kullanılabileceğini öğrenmek amaçlanmaktadır.
Ders İçeriği	Toplantı kavramı,Toplantının amaçları,Toplantı türleri, Toplantı hazırlıkları, yönetimi ve organizasyonu, Zaman ve zaman yönetimi kavramları, Zaman yönetiminde bireysel ve örgütsel planlama ve toplantılarda zamanı yönetmek konuları hakkında öğrencilere bilgiler verilecektir
Ders Veren	Öğr. Gör. Meryem Esin YAZGIÇ
Ders Kaynakları	John Adair, Etkili Zaman Yönetimi, Babıali Kültür Yayıncılığı

Hafta	Konu
1	Giriş
2	Toplantı Kavramı
3	Toplantının Amaçları
4	Toplantı Türleri
5	Toplantı Hazırlıkları
6	Toplantı Yönetimi ve Organizasyonu
7	Zaman Yönetimine Genel Bakış
8	Ara Sınav
9	Zaman Yönetimine Genel Bakış
10	Bireysel Zaman Yönetimi
11	Uzun Vadeli Hedefleri Tanımlamak
12	Günü Planlamak
13	İşte Zamanı Etkin Kullanma ve Toplantı Yönetimi
14	örnek olay

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	3	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	1	14
Ara Sınav 1		5	1
Ödev 1		2	5
Final		5	1
	Ders İş Yükü:	264	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	10,35	

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
Toplantının amaç ve türlerini değerlendirebilecek.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kendi zaman yönetimini yorumlayabilecek.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Toplantı yönetimini ve organizasyonunu açıklayabilecek.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Toplantı ve zaman yönetimi ile ilgili çözüm önerisi sunabilecektir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Zamanı etkili ve verimli kullanabilecek.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/291263