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
İşletme Yönetimi	MOS209	3	2 + 0	2,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze eğitim)
Amaç	İşletmeyi fonksiyonlarına göre tanımak ve işletmenin işleyişini kavramak
Ders İçeriği	İşletme kavramına giriş; üretim faktörleri; işletme kavramlarının tanıtımı; şirket kavramı ve türleri; işletmelerin kuruluşundaki fizibilite çalışmaları; işletmelerin büyümesi ve büyüme çeşitleri; işletmelerin küçülmesi ve sonuçları; Etik ve Toplumsal Sorumluluk; Yönetim kavramı; Yönetim ve yönetici fonksiyonları; Stratejik Yönetim; İnsan Kaynakları Yönetimi; Pazarlama Yönetimi; Üretim Yönetimi ve Kapasite kavramı; Muhasebe kavramı ve Finansal Yönetim; Yönetim Bilgi Sistemleri...
Ders Kaynakları	[1] Coşkun, R., Genel İşletmecilik (2007), Adapazarı: Sakarya Kitabevi, Şimşek, Şerif ; Çelik, Adnan (2011) "İşletme Yönetimi", Eğitim-Akademi Yay., Konya, Dinçer, Ömer, (2000), "İşletme Yönetimine Giriş", Beta Basım Yayım, İstanbul, Mehmet Ergim İman - İşletme Yönetimi ders notu , MUCUK, İsmet, Temel İşletme Bilgileri, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2003. ARIKAN, Semra, Girişimcilik, Siyasal Kitabevi, Kasım, 2004. BARUTÇUGİL, İsmet, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayınları, Mart 2004. KOÇEL, Tamer, İşletme Yöneticiliği, 9. Baskı, Beta Basım-Yayım-Dağıtım A.Ş., İstanbul, 2004. LATİF, Hasan, Kaotik Ortamda Yönetim, Stratejik Boyutuyla Modern Yönetim yaklaşımları, 1.Baskı, Beta Basım-Yayım-Dağıtım A.Ş., İstanbul, 2002., İşletme yönetimi, Gönül Budak, Gülay Budak, 2004

Hafta	Konu
1	İşletme kavramına giriş
1	Üretim Öğeleri
2	İşletme Kavramları (Mal, Talep, Yönetim, Yönetici, Girişimci vb... gibi), İşletmelerin Sınıflandırılması
3	Şirket kavramı, türleri, özellikleri
4	İşletmelerin kuruluşu, fizibilite çalışmaları
5	İşletmelerin büyümesi ve türleri
5	İşletmelerin küçülmesi ve sonuçları
6	Toplumsal Sorumluluk ve Etik
7	Yönetim kavramı, yönetim ve yönetici özellikleri, yönetim fonksiyonları
8	Strateji kavramı ve Stratejik Yönetim
9	İnsan Kaynakları Yönetimi
10	Pazarlama yönetimi
11	Üretim Yönetimi
12	Kapasite kavramı, türleri, hesaplamaları
13	Muhasebe kavramı ve Finansal Yönetim
14	Yönetim Bilgi Sistemleri

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, Bilişim becerileri	Benzetim	1	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	14
Ara Sınav 1		1	1
Final		2	1
Uygulama 1		1	1
	Ders İş Yükü:	240	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	9,41	

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
İşletmenin temel kavramlarını, amaçlarını ve diğer disiplinlerle ilintisini açıklayabilme.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmenin iç ve dış çevre ile olan ilişkilerini açıklayabilme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmenin kuruluş çalışmalarını, kuruluş yerinin seçimini ve işletmenin kapasitesinin belirlenmesini kavrayabilme.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmelerde kapasite kavramını ve hesaplamasını bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmenin fonksiyonlarını açıklar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/291280