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
Kalite Güvence ve Standartlar	MOS105	4	2 + 0	2,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)
Amaç	Kalite, kalite kontrol tanımlarıyla küreselleşen dünyada kalite ve kalite kontrol anlayışında meydana gelen değişiklikler ve bu değişiklikleri bünyesinde toplayan toplam kalite yönetimi ile ilgili prensipleri kazandırmak; standart ve standardizasyon ile standardın üretim ve hizmet sektöründeki önemi, kalite yönetim sistemleri hakkında bilgilendirmek.
Ders İçeriği	Tüm çalışanların katılımı, yapılan işlerin tüm yönlerini, tüm toplumu ve üretilen ürün ve hizmetlerin tümü, müşterilerin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam zamanında karşılayıp, onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve servisler sunulması, yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapmasını, çalışanlara örnek model oluşturulmasını ve şirket çapında katılımcı yönetimin tanıtılması; EFQM mükemmellik Modeli ile Değişim ve Yönetimi, standart ve standardizasyon ile standardın üretim ve hizmet sektöründeki önemi, kalite yönetim sistemleri ve özellikle çevre standartları hakkında bilgilendirmek.
Ders Kaynakları	Kölük, N., Dilsiz, İ., Kartal, C. 2009; Quality Assurance and Standards for Vocational Schools, Detay Publishing, Ankara

Hafta	Konu
1	Kalite Kavramı
2	Standart ve Standardizasyon
3	Standardın üretim ve hizmet sektöründe önemi- Yönetim kalitesi ve standartları
4	Yönetim kalitesi ve standartları - Çevre standartları
5	Çevre standartları - Kalite yönetim sistemi modelleri
6	Kalite yönetim sistemi modelleri stratejik yönetim
7	Stratejik yönetim - Yönetime katılma
8	ara sınav. Stratejik yönetim - Yönetime katılma
8	ara sınav
9	Süreç yönetim sistemi - Kaynak yönetimi sistemi
10	Kaynak yönetimi sistemi - Efqm mükemmellik modeli
11	Kaynak yönetimi sistemi - Efqm mükemmellik modeli
12	Kontrol Diyagramları
13	İstatistiksel Dağılımlar
14	İstatistiksel Dağılımlar

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	5	1
Ara Sınav 1		8	1
Final		10	1
	Ders İş Yükü:	260	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	10,20	

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
Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturur.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kalite Standartlarını Uygular.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İstatistiksel kalite kontrol yöntemleri uygular.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-