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
İnovasyon	MOS219	4	2 + 0	2,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüzyüze, Anlatım. Soru-Cevap. Tartışma.)
Amaç	Girişimcilik ve İnovasyon kavramları hakkında bilgi vererek, inovasyon çeşitlerini tanımak, Dünyadan ve Türkiye'den yenilikçi ürün ve hizmet örnekleri, inovasyon ve Ar-Ge nin önemi ve destek programları hakkında bilgi vermek. İş fikri geliştirme ve İş planı hazırlama yöntemlerini anlamak. Yaratıcı düşünce geliştirme yöntemleri hakkında bilgi vermek ve uygulatmak. Dünya ve ülke ekonomisi açısından inovasyonun önemi, inovasyonun önündeki engeller hakkında bilgi vermek. İnovotif ürünlerin ve tasarımların kaynakları ve fikir mülkiyet hakları konusunda bilgi vermek.
Ders İçeriği	İnovasyon, Açık İnovasyon ve Girişimcilik Kavramı,İnovasyon Türleri, İnovasyonun ülkemiz ve dünya ekonomisindeki yeri ve önemi, İnovasyon ve Ar-Ge, Yaratıcı Düşünce Yaklaşımları ve İnovatif Fikir Üretim Metodları(Triz, Beyin Fırtınası, Scamper) ve Uygulamaları, İnovasyonun işletmelere ve kişilere katkısı, inovasyon süreci için gerekli organizasyon yapısı ve yönetim yaklaşımları, Ürün, süreç ve iş modeli inovasyonu; yeni iş modeli sistematiği, yeni fırsat alanlarının belirlenmesi ve değişim yönetiminde iş modeli inovasyonun kullanımı, İnovasyonda liderlik ve başarı inovasyoncuların özellikleri, Kurumlarda inovasyonun başarılı ve başarısız yönleri, Ulusal inovasyon girişimi ve yapısı, İnovasyonda Biyotaklit yaklaşımı, Uygulamalı örnekler, Fikri Mülkiyet Hakları(Patent, Faydalı Model, Tasarım, Marka, Cografi işaret…), Uygulama ve Sunumlar
Ders Kaynakları	2.Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005 3.Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları., İşletmelerde Bilgi İnovasyon ve Yeni Ürün Geliştirme Yönetimi. Dr. Öğr. Üyesi Zeliha Tekin. Ekin Yayınevi. , 3. İnovasyon ve girişimcilik, Mustafa Şeref Akın, Sürat Üniversite Yayınları, 2014 4. Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005, 5. Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları. 6. İnternet(inovasyon), 1. Paul Trott (2005), Innovation Management and New Product Development, 3e., Prentice-Hall 2. Joe Tidd, John Bessant and Keith Pavitt (2005), Managing Innovation, 3e., John Wiley & Sons Ltd., Haşit, Gürkan, Küçük ve Orta Ölçekli Aile İşletmelerinde Kurumsal Yönetim, Bursa: Ekin Kitabevi, 2009., Erdoğan, Zafer, B., Girişimcilik ve Kobiler, Bursa: Ekin Kitabevi, 2008., Müftüoğlu, Tamer ve Durukan, Tülin, Girişimcilik ve KOBİ'ler, Ankara: Gazi Kitabevi , 2004., Girişimcilik ve Kobiler Kongreleri Bildiri Kitapçıkları, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları., İnternet Kaynakları, Girişimcilikle ilgili güncel dergiler, 3. İnovasyon ve girişimcilik, Mustafa Şeref Akın, Sürat Üniversite Yayınları, 2014 4. Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005, 5. Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları. 6. İnternet(inovasyon), 1. Paul Trott (2005), Innovation Management and New Product Development, 3e., Prentice-Hall 2. Joe Tidd, John Bessant and Keith Pavitt (2005), Managing Innovation, 3e., John Wiley & Sons Ltd., 3. İnovasyon ve girişimcilik, Mustafa Şeref Akın, Sürat Üniversite Yayınları, 2014 4. Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005, 5. Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları. 6. İnternet(inovasyon), 1. Paul Trott (2005), Innovation Management and New Product Development, 3e., Prentice-Hall 2. Joe Tidd, John Bessant and Keith Pavitt (2005), Managing Innovation, 3e., John Wiley & Sons Ltd., Haşit, Gürkan, Küçük ve Orta Ölçekli Aile İşletmelerinde Kurumsal Yönetim, Bursa: Ekin Kitabevi, 2009., Erdoğan, Zafer, B., Girişimcilik ve Kobiler, Bursa: Ekin Kitabevi, 2008., Müftüoğlu, Tamer ve Durukan, Tülin, Girişimcilik ve KOBİ'ler, Ankara: Gazi Kitabevi , 2004., Girişimcilik ve Kobiler Kongreleri Bildiri Kitapçıkları, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları., İnternet Kaynakları, Girişimcilikle ilgili güncel dergiler, 2.Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005 3.Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları., İşletmelerde Bilgi İnovasyon ve Yeni Ürün Geliştirme Yönetimi. Dr. Öğr. Üyesi Zeliha Tekin. Ekin Yayınevi. , 2.Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005 3.Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları., İşletmelerde Bilgi İnovasyon ve Yeni Ürün Geliştirme Yönetimi. Dr. Öğr. Üyesi Zeliha Tekin. Ekin Yayınevi. , 3. İnovasyon ve girişimcilik, Mustafa Şeref Akın, Sürat Üniversite Yayınları, 2014 4. Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005, 5. Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları. 6. İnternet(inovasyon), 1. Paul Trott (2005), Innovation Management and New Product Development, 3e., Prentice-Hall 2. Joe Tidd, John Bessant and Keith Pavitt (2005), Managing Innovation, 3e., John Wiley & Sons Ltd., Haşit, Gürkan, Küçük ve Orta Ölçekli Aile İşletmelerinde Kurumsal Yönetim, Bursa: Ekin Kitabevi, 2009., Erdoğan, Zafer, B., Girişimcilik ve Kobiler, Bursa: Ekin Kitabevi, 2008., Müftüoğlu, Tamer ve Durukan, Tülin, Girişimcilik ve KOBİ'ler, Ankara: Gazi Kitabevi , 2004., Girişimcilik ve Kobiler Kongreleri Bildiri Kitapçıkları, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları., İnternet Kaynakları, Girişimcilikle ilgili güncel dergiler, 3. İnovasyon ve girişimcilik, Mustafa Şeref Akın, Sürat Üniversite Yayınları, 2014 4. Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005, 5. Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları. 6. İnternet(inovasyon), 1. Paul Trott (2005), Innovation Management and New Product Development, 3e., Prentice-Hall 2. Joe Tidd, John Bessant and Keith Pavitt (2005), Managing Innovation, 3e., John Wiley & Sons Ltd., 3. İnovasyon ve girişimcilik, Mustafa Şeref Akın, Sürat Üniversite Yayınları, 2014 4. Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005, 5. Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları. 6. İnternet(inovasyon),

1. Paul Trott (2005), Innovation Management and New Product Development, 3e., Prentice-Hall 2. Joe Tidd, John Bessant and Keith Pavitt (2005), Managing Innovation, 3e., John Wiley & Sons Ltd.,
Haşit, Gürkan, Küçük ve Orta Ölçekli Aile İşletmelerinde Kurumsal Yönetim, Bursa: Ekin Kitabevi, 2009.,
Erdoğan, Zafer, B., Girişimcilik ve Kobiler, Bursa: Ekin Kitabevi, 2008.,
Müftüoğlu, Tamer ve Durukan, Tülin, Girişimcilik ve KOBİ'ler, Ankara: Gazi Kitabevi , 2004.,
Girişimcilik ve Kobiler Kongreleri Bildiri Kitapçıkları, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları., İnternet Kaynakları,
Girişimcilikle ilgili güncel dergiler, Haşit, Gürkan, Küçük ve Orta Ölçekli Aile İşletmelerinde Kurumsal Yönetim, Bursa: Ekin Kitabevi, 2009.,
Erdoğan, Zafer, B., Girişimcilik ve Kobiler, Bursa: Ekin Kitabevi, 2008.,
Müftüoğlu, Tamer ve Durukan, Tülin, Girişimcilik ve KOBİ'ler, Ankara: Gazi Kitabevi , 2004.,
Girişimcilik ve Kobiler Kongreleri Bildiri Kitapçıkları, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları., İnternet Kaynakları,
Girişimcilikle ilgili güncel dergiler,
3. İnovasyon ve girişimcilik, Mustafa Şeref Akın, Sürat Üniversite Yayınları, 2014 4. Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005,
5. Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları. 6. İnternet(inovasyon),
1. Paul Trott (2005), Innovation Management and New Product Development, 3e., Prentice-Hall 2. Joe Tidd, John Bessant and Keith Pavitt (2005), Managing Innovation, 3e., John Wiley & Sons Ltd.,
3. İnovasyon ve girişimcilik, Mustafa Şeref Akın, Sürat Üniversite Yayınları, 2014 4. Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005,
5. Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları. 6. İnternet(inovasyon),
1. Paul Trott (2005), Innovation Management and New Product Development, 3e., Prentice-Hall 2. Joe Tidd, John Bessant and Keith Pavitt (2005), Managing Innovation, 3e., John Wiley & Sons Ltd.,
Haşit, Gürkan, Küçük ve Orta Ölçekli Aile İşletmelerinde Kurumsal Yönetim, Bursa: Ekin Kitabevi, 2009.,
Erdoğan, Zafer, B., Girişimcilik ve Kobiler, Bursa: Ekin Kitabevi, 2008.,
Müftüoğlu, Tamer ve Durukan, Tülin, Girişimcilik ve KOBİ'ler, Ankara: Gazi Kitabevi , 2004.,
Girişimcilik ve Kobiler Kongreleri Bildiri Kitapçıkları, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları., İnternet Kaynakları,
Girişimcilikle ilgili güncel dergiler, Ed.: Merih YD. İnovatif Hemşirelerin Yol Haritası. Nobel Tıp Kitabevleri, 2018.,
I .Uluslararası İnovatif Hemşirelik Kongresi, Kongre Kitabı 2018.,
2.Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler, TÜBİTAK Yayınları, 2005 3.Yeni Ürün Geliştirmede İnovasyon, Serkan Kılıç, Seçkin Yayınları.,
İşletmelerde Bilgi İnovasyon ve Yeni Ürün Geliştirme Yönetimi. Dr. Öğr. Üyesi Zeliha Tekin. Ekin Yayınevi. ,
Drucker P. İnovasyon ve Girişimcilik, 1. Baskı, Optimistik Yayınları, 2017.,

Hafta	Konu
1	İnovasyon kavramı ve kapsamı
2	İnovasyon türleri
3	Girişimcilik kavramı ve kapsamı
4	Girişimcilik kültürü ve boyutları
5	Girişimcinin özellikleri
6	Teknoloji Ve Bilişim
7	İnovatif fikir üretmek
8	İnovatif ürün (faydalı model, patent) geliştirme süreci
9	İnovatif ürün (faydalı model, patent) geliştirme süreci
10	inovasyon ve girişimcilik
11	inovasyon ve girişimcilik
12	inovasyon ve girişimcilik
13	Sektörlerde inovatif yaklaşımlar
14	Sektörlerde inovatif yaklaşımlar

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	2	2
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	2	3
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	13
Ara Sınav 1		15	1
Ödev 1		25	1
Final		25	1
Uygulama 1		2	2
Ödev (Sunum)		2	1
	Ders İş Yükü:	436	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	17,10	

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
Girişimcilik, işletme ve yönetim konularını bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcilik türleri ve bireysel girişimcilik türleri hakkında yorum yapabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcilikte değer yaratan kavramları (icat, yenilik, yaratıcılık v.b.) yorumlayabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inovasyon türleri ve stratejileri konusunda bilgi sahibidir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İş planının içeriği ve temel bölümleri hakkında bilgi sahibidir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcilik, işletme ve yönetim konularını bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcilik türleri ve bireysel girişimcilik türleri hakkında yorum yapabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İş planının içeriği ve temel bölümleri hakkında bilgi sahibidir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcilikte değer yaratan kavramları (icat, yenilik, yaratıcılık v.b.) yorumlayabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inovasyon türleri ve stratejileri konusunda bilgi sahibidir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcilik, işletme ve yönetim konularını bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcilik türleri ve bireysel girişimcilik türleri hakkında yorum yapabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İş planının içeriği ve temel bölümleri hakkında bilgi sahibidir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcilikte değer yaratan kavramları (icat, yenilik, yaratıcılık v.b.) yorumlayabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inovasyon türleri ve stratejileri konusunda bilgi sahibidir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-