

**BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ**

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Genel İşletme	İŞL109	1	3 + 0	5,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze eğitim)				
Amaç	Bu dersin amacı öğrencilere işletme bilimi ve işletme yönetimi ile ilgili temel kavramları, işletmenin amaçları ve çeşitlerini, işletmenin etkilediği ve etkilendiği iç-dış çevreyi, işletmenin kuruluş ve büyüme sürecini, işletmenin fonksiyonlarını öğretmek; bu konular üzerine rahatlıkla düşünebilecek, analiz yapabilecek bir bakış açısı kazandırmaktır.				
Ders İçeriği	Dersin içeriğini işletme ve ilgili temel kavramlar, işletme ve çevresi, işletmelerin kuruluş ve büyüme süreçleri, işletmenin fonksiyonları; yönetim ve organizasyon, pazarlama, üretim ve üretim yönetimi, muhasebe ve finansman, insan kaynakları yönetimi olarak sıralanabilir.				
Ders Kaynakları	Şimşek, Şerif ve Çelik, Adnan (2011) "Genel İşletme", Eğitim-Akademik Yay., Konya, Karalar, Rıdvan (2008) "Genel İşletme", Nisan Kitabevi, Eskişehir, ÜLGEN, Hayri ve Mirze S. Kadri, İşletmelerde Stratejik Yönetim, 1. Baskı, Literatür Yayıncılık, Dağıtım, Pazarlama, San. ve Tic. Ltd. Şti. İstanbul, 2004., Genel İşletme, Prof. Dr. Mustafa KARA ve Yard. Doç Dr. Hayrettin ERTAN, Lisans Yayıncılık, 2014., Genel İşletme, Prof. Dr. Mustafa KARA ve Yard. Doç Dr. Hayrettin ERTAN, Lisans Yayıncılık, 2014., Genel İşletmecilik Bilgileri, Editör: İrfan Süer, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, İsmet, Temel İşletme Bilgileri, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2003., KOÇEL, Tamer, İşletme Yöneticiliği, 9. Baskı, Beta Basım-Yayın-Dağıtım A.Ş., İstanbul, 2004., Genel İşletme, Detay Yayınları- Ankara, BARUTÇUGİL, İsmet, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayınları, Mart 2004. , Dinçer, Ömer (2000), "İşletme Yönetimine Giriş", Beta Basım Yayın, İstanbul, prof. Dr. Rıdvan Karalar, GENEL İŞLETME				

Hafta	Konu
1	İşletme ve işletmecilik kavramları
2	İşletmelerin sınıflandırılması
3	İşletmenin çevresi
4	İşletmenin amaç ve sorumlulukları, işletme kurma nedenleri
5	İşletmelerde kuruluş ve yapılabirlik çalışmaları
6	Kuruluş yeri ve seçimi, işletmelerde kapasite
7	İşletmenin temel fonksiyonu : Yönetim
8	İşletmelerde büyüme, bütünleşme ve işbirliği - Ara sınav
9	Üretim Yönetimi
10	Pazarlama Yönetimi
11	Finansman Yönetimi
12	İnsan Kaynakları Yönetimi
13	Araştırma- Geliştirme, İnovasyon ve Yenilik
14	Tedarik ve Halkla İlişkiler

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
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	Sınıf Dışı Çalışma	3	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	14
Ara Sınav 1		10	1
Kısa Sınav 1		5	1
Final		10	1
Ders İş Yükü:		137	
AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):		5,37	

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 özelliklerini sıralamak ve işletmeleri tanımlamak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Temel işletme fonksiyonlarını tanımlamak ve bunlara dair işlemleri yapmak.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmenin temel fonksiyonlarını kavramak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmenin özelliklerini sıralamak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kuruluş karar sürecine katılmak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yönetim fonksiyonlarına dair işlemleri yapmak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmelerin temel fonksiyonlarını ve işletme departmanlarının işleyişini anlamak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmenin yönetim ve organizasyon fonksiyonlarına dair işlemleri yapmak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmenin kuruluş karar sürecine katılmak ve kuruluş işlemlerini anlamak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmelerin temel fonksiyonlarını ve işletme departmanlarının işleyişini anlamak ve yapmak.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Temel işletme fonksiyonlarına dair işlemleri yapmak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-