



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
İnternet Uygulamaları	TTP106	2	4 + 0	5,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Ders bilgisayar laboratuvarında hem teorik hem uygulamalı olarak verilmektedir.)				
Amaç	Bölüm için gerekli hızlı klavye kullanımı eğitimi vermek.				
Ders İçeriği	Klavye ile hızlı yazım tekniklerinden F klavye kullanımının uygulamalı olarak anlatımı.				
Ders Veren	Öğr. Gör. Arif GÜNEL				
Ders Kaynakları	Hotkey uygulaması				

Hafta	Konu
1	Hızlı klavye kullanım anlatımı ve doğru klavye kullanımı
2	Neden F klavye kullanılması gerektiği
3	Hotkey uygulamasının tanıtımı ve 1. ders uygulaması
4	Hotkey uygulaması 2. ders
5	Hotkey uygulaması 3. ders
5	Hotkey uygulaması 4. ders
6	Hotkey uygulaması 5. ders
7	Hotkey uygulaması 6. ders
8	Hotkey uygulaması 7. ders
9	Hotkey uygulaması 8. ders
10	Hotkey uygulaması 9. ders
11	Hotkey uygulaması 10. ders
12	Hotkey uygulaması 11. ders
13	Hotkey uygulaması 12. ders
14	Hotkey uygulaması 13. ders

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	4	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	3	14
Ara Sınav 1		15	1
Final		25	1
Ders İş Yüğü:		138	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		5,41	

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
Hızlı klavye kullanımı	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-