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
Girişimcilik	MOS102	2	2 + 0	2,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Örgün)
Amaç	Gelecekte işletmelerde yönetici olarak görev alacak ya da tek başına girişimcilik faaliyetinde bulunacak öğrencilere yönelik girişimciliğin temel hususlarını genel hatlarıyla öğretmeyi amaçlamaktadır.
Ders İçeriği	Girişimciliğin Temel Fonksiyonları, KOBİ'lerin Ekonomiye ve Sosyal Hayata Katkıları. KOBİ'lerin Zayıf Yönleri ve Türkiye'de KOBİ'lere Destek Sağlayan Kuruluşlar. Franchising Sistemi ve Yatırımcıya Sağlayacağı Faydalar. Pazarlama ve Tutundurma Stratejileri. İş Planı ve Bölümleri.
Ders Kaynakları	Seyfi TOP, Girişimcilik Keşif Süreci, Beta Yayınevi, Girişimcilik;Teori, Süreç ve Uygulama, Serpil DÖMTOMAK, Detay Yayıncılık, Ankara

Hafta	Konu
1	Girişimcilikte Temel Kavramlar
2	Kobi'lerin Arkasındaki İtici Güç: Girişimciler
3	Girişimcilikte Başarı Faktörleri ve Başarısızlık Nedenleri
4	İşletme Kuruluşu
5	Kapasite Kullanımı ve Başabaş Noktası Analizi
6	İşletme Türleri
7	Küçük ve Orta Büyüklükte İşletmeler (Kobi'ler) 1
8	Ara sınav ve Küçük ve Orta Büyüklükte İşletmeler (Kobi'ler) 1
9	Kobi'lerin Ekonomik ve Sosyal Sisteme Katkıları
10	Küçük İşletmelerde Yönetim İşlevi
11	Küçük İşletmelerde Üretim İşlevi
12	Küçük İşletmelerde Pazarlama İşlevi
13	Küçük İşletmelerde Finansman İşlevi
14	Küçük İşletmelere Destek Sağlayan Kuruluşlar

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	1	14
Önceden planlanmış özel beceriler	Problem Çözme	1	14
Ara Sınav 1		8	1
Final		10	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
Mesleki alanda girişimciliğin önemini kavrar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcinin kim olduğu ve kim olmadığını kavrar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcilik konusunun temel kavramlarını açıklar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimci türlerini açıklar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Girişimcilerin karşılaşacakları sorunlar karşısında bilinç kazanır ve bu sorunlara çözüm arama yollarını bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/318853