



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Staj	ÇMH200	4	0 + 0	5,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (İşyeri Uygulaması)				
Amaç	Sektörel uygulama yöntemleri tanıtılarak, öğrencilerin ilgili meslekte daha donanımlı hale getirilmeleri amaçlanmaktadır.				
Ders İçeriği	Çalışma ortamının tanıtılması, işyeri uygulama, süreç ve işleyiş prosedürünün tanıtılması, işyeri uygulama süreçlerinde görev alınması ve iş akış süreçlerinin gerektirdiği rapor ve belgelerin düzenlenmesi.				
Ders Kaynakları	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Öğrenci Staj Yönergesi., Staj İşlemleri (2023). <a href="https://bilecik.edu.tr/pazaryeri/icerik/Staj_%C4%B0%C5%9Flemleri_55c61Yönergesi">https://bilecik.edu.tr/pazaryeri/icerik/Staj_%C4%B0%C5%9Flemleri_55c61Yönergesi</a> .				

Hafta	Konu
1	Çalışma Ortamının Tanıtılması
2	İşyeri uygulama, süreç ve işleyiş prosedürünün tanıtılması
3	İşyeri uygulama süreçlerinde görev alınması
4	İşyeri uygulama süreçlerinde görev alınması
5	İşyeri uygulama süreçlerinde görev alınması
6	İş akış süreçlerinin gerektirdiği rapor ve belgelerin düzenlenmesi

**Program Çıktıları**

- Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.
- Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma
- Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.
- Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma
- Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
- Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.
- Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma.
- Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.
- Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.
- Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.
- Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.
- Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
- 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	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13
İlgili sektörü ve mesleğin temel dinamiklerini tanıy.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesleğe ilişkin teorik bilgilerle bu bilgilerin uygulama biçimleri arasında ilişki kurar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşyeri kurum kültürüne uyum ve çalışma disiplini sağlamaya yönelik beceri geliştirir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-