



| Ders Adı                  | Kodu   | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|---------------------------|--------|---------|----------|------|---------|
| Çağrı Merkezi Yönetimi II | ÇMH224 | 4       | 3 + 0    | 4,0  | Seçmeli |

|                 |  |
|-----------------|--|
| Birim Bölüm     | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)  |
| Amaç            | Çağrı merkezi işletme ve birimlerinin bilgi yönetimi, kalite, insan kaynakları ve kullanılan teknolojileri kavramış öğrenci yetiştirmek. |
| Ders İçeriği    | Çağrı merkezlerinde, teknoloji, kalite, bilgi ve insan kaynakları yönetimi   |
| Ders Kaynakları | Çağrı Merkezi Yönetimi II (2006). Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Yayınları.   |

| Hafta | Konu  |
|-------|---|
| 1     | Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi - I         |
| 2     | Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi - II        |
| 3     | Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi - II        |
| 4     | Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi                |
| 5     | Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi                |
| 6     | Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi                 |
| 7     | Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi                 |
| 8     | Ara Sınav                                       |
| 9     | Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi - I  |
| 10    | Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi - I  |
| 11    | Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi - II |
| 12    | Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi - II |
| 13    | İşletmelerde Performans Yönetimi                |
| 14    | Kariyer Yönetimi                                |

| Ders İş Yüğü                       | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|------------------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma           | Ders                            | 3             | 14     |
| Ara Sınav 1                        |                                 | 25            | 1      |
| Final                              |                                 | 35            | 1      |
| <b>Ders İş Yüğü:</b>               |                                 | 102           |        |
| <b>AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):</b> |                                 | 4             |        |

**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 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Çağrı merkezinde teknoloji kullanımı ve kullanım alanlarını açıklayabilecektir.   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Çağrı merkezi süreçlerinde yer alan ürünleri ifade edebilecektir.   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Çağrı merkezlerinde başarılı bilgi yönetimi için kritik noktaları ifade edebilecektir.  | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Çağrı merkezlerinde hizmet kalitesi için yapılması gerekenleri ve kullanılan hizmet kalitesi ölçüm araçlarını açıklayabilecektir. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| İşletmelerde seçme ve yerleştirme sürecinin temel kavramlarını ve aşamalarını açıklayabilecektir.                                 | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Ortalama Değer  | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |

