



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
İnsan Kaynakları Yönetimi	ÇMH207	3	2 + 0	3,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (yüzyüze eğitim)				
Amaç	Örgütlerde insan kaynakları ihtiyacının belirlenmesi, planlanması ve bu çerçevede eleman tedarikinin sağlanması sürecinin nasıl gerçekleştirildiğinin öğretilmesi amaçlanmaktadır.				
Ders İçeriği	İnsan kaynakları kavramı, iş analizi, iş gücü analizi, insan kaynakları planlaması, oryantasyon, kariyer planlama, ücret ve insan kaynakları bilgi sistemi konularını kapsar.				
Ders Kaynakları	Sabuncuoğlu Zeyyat İnsan Kaynakları Yönetimi				

Hafta	Konu
1	İnsan Kaynakları Yönetimi Kavramsal Boyut
2	İnsan Kaynakları Yönetimi Örgüt Yapısı İçindeki Yeri
3	Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi
4	İnsan Kaynakları Yönetimi İş Analizi
5	İnsan Kaynakları Yönetimi İnsan Kaynakları Planlaması
6	İnsan Kaynakları Yönetimi Aday Bulma ve Seçme
7	İnsan Kaynakları Yönetimi Aday Bulma ve Seçme Oryantasyon
8	İnsan Kaynakları Yönetimi ve Eğitim
9	İnsan Kaynakları Yönetimi Kariyer Yönetimi
10	İnsan Kaynakları Yönetimi Performans Değerleme
11	İnsan Kaynakları Yönetimi İş Değerleme ve Ücret Yönetimi
12	İnsan Kaynakları Yönetimi Disiplin Kavramı
13	İnsan Kaynakları Yönetimi İşgören Sağlığı
14	İnsan Kaynakları Yönetimi Bilgi Sistemi

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	2	14
Ara Sınav 1		6	1
Final		8	1
Ders İş Yüğü:		70	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		2,75	

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
İş Analizinin önemini anlar ve uygular.	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
İKY'nin örgüt içerisindeki konumunu değerlendirir.	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
İK temin ve sürecini bireysel ve örgütsel açıdan değerlendirir.	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Eğitim fonksiyonun önemi ve işleyişini bilir.	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
Kariyer kavramının bireysel ve örgütsel boyutta önemini ve nasıl yönetildiğini bilir.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
Ortalama Değer	3,8	3,8	3,2	3,8	3,4	3,6	3,4	3,4	3,4	3,8	3,6	3,6	3,4

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400927>