



| 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.,<br>Staj İşlemleri (2023). <a href="https://bilecik.edu.tr/pazaryeri/icerik/Staj_%C4%B0%C5%9Flemeleri_55c61Yönergesi">https://bilecik.edu.tr/pazaryeri/icerik/Staj_%C4%B0%C5%9Flemeleri_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                                                                      | 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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| İlgili sektörü ve mesleğin temel dinamiklerini tanıtır.                                   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Mesleğe ilişkin teorik bilgilerle bu bilgilerin uygulama biçimleri arasında ilişki kurar. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| İşyeri kurum kültürüne uyum ve çalışma disiplini sağlamaya yönelik beceri geliştirir.     | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Ortalama Değer                                                                            | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |