



# 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   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Gönüllülük Çalışmaları | MOS210                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3       | 2 + 0    | 2,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm            | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |          |      |         |
| Amaç                   | Bu dersi alan öğrencilerin Sivil Toplum ve Gönüllülük konusunda kavramsal yeterlilik kazandırmak ve bir STK profesyoneli veya gönüllüsü olarak daha verimli olabilmek için izleyecekleri stratejik bilgileri kazandırmaktır. Bunun yanında Dünya'da ve Türkiye'de gelişmekte olan Sivil toplum örgütlerinin çalışmaları incelenecektir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |          |      |         |
| Ders İçeriği           | derste kısaca başta Gönüllülük çalışmaları ve Sivil toplum çalışmaları olmak üzere, günümüz dünyasında sivil toplum örgütlerinin çalışma usul ve esaslarını, faaliyetlerini, tanıtım ve halkla ilişkiler bağlamında kendilerini topluma anlatabilmeleri ile ilgili stratejilerini göreceklendir. bunların yanında çeşitli sivil toplum örgütlerinin kendi faaliyetlerini aktardıkları tecrübe paylaşımı olacaktır.                                                                                                                                                                                                                                                      |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları        | Dersi veren öğretim üyesinin ders notları, önerilen kaynak kitaplar,<br>E. Özgen, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri, Mavi Ağaç Yayınları, 2007,<br>Dersi veren öğretim üyesinin ders notları, önerilen kaynak kitaplar,<br>E. Özgen, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri, Mavi Ağaç Yayınları, 2007,<br>KOTLER, Philip. Kurumsal Sosyal Sorumluluk, MediaCat Yayınları, İstanbul, 2006.,<br>ÖZGEN, Ebru, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri, Mavi Ağaç Yayınları, İstanbul, 2006.,<br>KOTLER, Philip. Kurumsal Sosyal Sorumluluk, MediaCat Yayınları, İstanbul, 2006.,<br>ÖZGEN, Ebru, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri, Mavi Ağaç Yayınları, İstanbul, 2006. |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                              |
|-------|---------------------------------------------------|
| 1     | Ders Tanımı ve Amacı                              |
| 2     | Uygulama                                          |
| 3     | Uygulama                                          |
| 4     | Uygulama                                          |
| 5     | Uygulama                                          |
| 6     | Uygulama                                          |
| 7     | Uygulama                                          |
| 8     | Vize sınavı Proje uygulamaları ara değerlendirme  |
| 9     | Uygulama                                          |
| 10    | Uygulama                                          |
| 11    | Uygulama                                          |
| 12    | Uygulama                                          |
| 13    | Uygulama                                          |
| 14    | Uygulama                                          |
| 15    | Final sınavı Proje uygulamaları son değerlendirme |

## 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Sosyal, doğal, kültürel vb. çevre sorunu saptayabilir                                                                                                               | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Sosyal sorumluluk teorilerinden ve etik çalışmalardan elde edilmiş becerileri ve bilgileri uygulayarak alınan kamusal ve profesyonel kararları açıklayarak tanıtmak | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Kişisel, profesyonel ve toplumsal konuları belirlemede bağımsız düşüncenin, eleştirel analizin ve akıl yürütülmüş araştırmanın kullanımı                            | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Sosyal, doğal, kültürel vb. çevre sorunu saptayabilir                                                                                                               | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Sosyal sorumluluk teorilerinden ve etik çalışmalardan elde edilmiş becerileri ve bilgileri uygulayarak alınan kamusal ve profesyonel kararları açıklayarak tanıtmak | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Kişisel, profesyonel ve toplumsal konuları belirlemede bağımsız düşüncenin, eleştirel analizin ve akıl yürütülmüş araştırmanın kullanımı                            | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Gerçekleştirilecek sosyal sorumluluk projeleri ile öğrenciler toplumu daha iyi anlayabilir.                                                                         | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Sosyal, doğal, kültürel vb. çevre sorunu saptayabilir ve saptanan sorunun çözümü için disiplinlerarası işbirliği geliştirebilir.                                    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Their social responsibility awareness and social competence can increase.                                                                                           | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Gönüllük kavramını ve önemini açıklayabilir.                                                                                                                        | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Sosyal Sorumluluk ile ilgili bilgi edinimi                                                                                                                          | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Gerçekleştirilecek sosyal sorumluluk projeleri ile öğrenciler toplumu daha iyi anlayabilir.                                                                         | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Sosyal, doğal, kültürel vb. çevre sorunu saptayabilir ve saptanan sorunun çözümü için disiplinlerarası işbirliği geliştirebilir.                                    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Their social responsibility awareness and social competence can increase.                                                                                           | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Gönüllük kavramını ve önemini açıklayabilir.                                                                                                                        | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Sosyal Sorumluluk ile ilgili bilgi edinimi                                                                                                                          | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Ortalama Değer                                                                                                                                                      | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400989>