

**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   |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Girişimcilik    | MOS102                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3       | 2 + 0    | 2,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm     | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Örgün)                                                                                                                                                                                                                                            |         |          |      |         |
| Amaç            | Gelecekte işletmelerde yönetici olarak görev alacak ya da tek başına girişimcilik faaliyetinde bulunacak öğrencilere yönelik girişimciliğin temel hususlarını genel hatlarıyla öğretmeyi amaçlamaktadır.                                                                                |         |          |      |         |
| Ders İçeriği    | Girişimciliğin Temel Fonksiyonları, KOBİ'lerin Ekonomiye ve Sosyal Hayata Katkıları. KOBİ'lerin Zayıf Yönleri ve Türkiye'de KOBİ'lere Destek Sağlayan Kuruluşlar. Franchising Sistemi ve Yatırımcıya Sağlayacağı Faydalar. Pazarlama ve Tutundurma Stratejileri. İş Planı ve Bölümleri. |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları | Girişimcilik;Teori, Süreç ve Uygulama, Serpil DÖMTOMAK, Detay Yayıncılık, Ankara, Seyfi TOP, Girişimcilik Keşif Süreci, Beta Yayınevi                                                                                                                                                   |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                          |
|-------|---------------------------------------------------------------|
| 1     | Girişimcilikte Temel Kavramlar                                |
| 2     | Kobi'lerin Arkasındaki İtici Güç: Girişimciler                |
| 3     | Girişimcilikte Başarı Faktörleri ve Başarısızlık Nedenleri    |
| 4     | İşletme Kuruluşu                                              |
| 5     | Kapasite Kullanımı ve Başabaş Noktası Analizi                 |
| 6     | İşletme Türleri                                               |
| 7     | Küçük ve Orta Büyüklükte İşletmeler (Kobi'ler) 1              |
| 8     | Ara sınav ve Küçük ve Orta Büyüklükte İşletmeler (Kobi'ler) 1 |
| 9     | Kobi'lerin Ekonomik ve Sosyal Sisteme Katkıları               |
| 10    | Küçük İşletmelerde Yönetim İşlevi                             |
| 11    | Küçük İşletmelerde Üretim İşlevi                              |
| 12    | Küçük İşletmelerde Pazarlama İşlevi                           |
| 13    | Küçük İşletmelerde Finansman İşlevi                           |
| 14    | Küçük İşletmelere Destek Sağlayan Kuruluşlar                  |

| Ders İş Yükü                                                                          | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma                                                              | Ders                            | 1             | 14     |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme | Tartışmalı Ders                 | 1             | 14     |
| Önceden planlanmış özel beceriler                                                     | Problem Çözme                   | 1             | 14     |
| Ara Sınav 1                                                                           |                                 | 8             | 1      |
| Final                                                                                 |                                 | 10            | 1      |
| Ders İş Yükü:                                                                         |                                 | 60            |        |
| AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):                                                           |                                 | 2,35          |        |

| 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Mesleki alanda girişimciliğin önemini kavrar.                                                                   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Girişimcinin kim olduğu ve kim olmadığını kavrar.                                                               | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Girişimcilik konusunun temel kavramlarını açıklar.                                                              | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Girişimci türlerini açıklar.                                                                                    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Girişimcilerin karşılaşacakları sorunlar karşısında bilinç kazanır ve bu sorunlara çözüm arama yollarını bilir. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Ortalama Değer                                                                                                  | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400992>