BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Ekip Liderliği	MOS103	3	2 + 0	2,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (yüz yüze)
Amaç	İşletme yönetiminde stratejik bir öneme sahip olan lider davranışını çeşitli teori ve yaklaşımlar çerçevesinde irdelenerek, liderlik davranışına ilişkin konuları kavrayabilme ve yorumlayabilme
Ders İçeriği	Liderlik kavramının tanımı, lider yönetici ilişkisi, etkin liderin özellikleri, takım lideri, liderlikte özellikler yaklaşımı, davranışsal yaklaşımlar, durumsal yaklaşımlar ve modern liderlik yaklaşımları bu dersin konuları arasındadır
Ders Kaynakları	Salih Güney, Liderlik. Ankara: Nobel Yayınevi. 2012.

Hafta	Konu
1	Liderlik kavramı
2	Liderlik ve Yöneticilik Arasındaki Farklar
3	Takım etkinliğinde örgütsel felsefe, yapı sistem ve politikaların rolü
4	Takım türleri
5	İşletme içerisinde etkin bir takım oluşturulmasına yönelik uygulamalar
6	Etkin takım kriterleri
7	Takım çalışmasında hedef, kurallar ve görevler
8	Vize sınavı
9	Lider davranışı ve takım çalışması. (Birey-ekip ve lider ilişkisi.)
10	Takımlarda eğitim
11	Takım çalışması ve performans ve performans etiği ilişkisi
12	İşletme uygulamalarında takım kurmanın avantajları ve dezavantajları
13	Örgütsel öğrenme sürecinde takımların rolü
14	Kültürümüzün takım çalışmasını özendiren ve zorlaştıran yönlerinin irdelenmesi

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	14	1
Önceden planlanmış özel beceriler	Vaka Çalışması	14	1
Ara Sınav 1		7	1
Ödev 1		7	1
Final		14	1
	Ders İş Yükü:	56	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	2,20	

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
Lider yönetici olabilme perspektifi kazandırmak,	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Liderlik yaklaşımlarına katkı sağlamak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Liderlik becerileri konusunda bilinçlendirmek	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Liderlik konusundaki sorunları analiz edebilmek	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400993