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 | 4 | 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/401017