



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Çağrı Merkezi Yönetimi II	ÇMH224	4	3 + 0	4,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Çağrı merkezi işletme ve birimlerinin bilgi yönetimi, kalite, insan kaynakları ve kullanılan teknolojileri kavramış öğrenci yetiştirmek.				
Ders İçeriği	Çağrı merkezlerinde, teknoloji, kalite, bilgi ve insan kaynakları yönetimi				
Ders Veren	Öğr. Gör. Meryem Esin YAZGIÇ				
Ders Kaynakları	Çağrı Merkezi Yönetimi II (2006). Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Yayınları.				

Hafta	Konu
1	Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi - I
2	Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi - II
3	Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi - II
4	Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi
5	Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi
6	Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi
7	Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi
8	Ara Sınav
9	Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi - I
10	Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi - I
11	Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi - II
12	Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi - II
13	İşletmelerde Performans Yönetimi
14	Kariyer Yönetimi

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Ara Sınav 1		25	1
Final		35	1
Ders İş Yüğü:		102	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		4	

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
Çağrı merkezinde teknoloji kullanımı ve kullanım alanlarını açıklayabilecektir.	5	5	5	-	5	-	-	3	-	5	-	-	-
Çağrı merkezi süreçlerinde yer alan ürünleri ifade edebilecektir.	5	5	5	-	5	-	-	-	-	5	-	-	-
Çağrı merkezlerinde başarılı bilgi yönetimi için kritik noktaları ifade edebilecektir.	5	5	4	-	5	-	-	-	-	5	-	-	-
Çağrı merkezlerinde hizmet kalitesi için yapılması gerekenleri ve kullanılan hizmet kalitesi ölçüm araçlarını açıklayabilecektir.	5	5	4	-	5	-	-	-	5	5	-	-	-
İşletmelerde seçme ve yerleştirme sürecinin temel kavramlarını ve aşamalarını açıklayabilecektir.	5	5	4	-	5	-	-	-	-	5	-	-	-