BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2023-2024) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Çağrı Merkezi Yönetimi I	ÇMH223	3	3 + 0	5,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)
Amaç	Çağrı merkezi işletme ve birimlerinin genel yapılarını, işleyişini, planlama ve yönetimini kavramış öğrenciler yetiştirmektir.
Ders İçeriği	Çağrı merkezi kavramı, özellikleri ve faydaları, çağrı merkezi bileşenleri, çağrı merkezi terimleri, dünyada ve Türkiye'de çağrı merkezlerinin gelişimi, çağrı merkezlerinde planlama ve performans yönetimi.
Ders Kaynakları	Çağrı Merkezi Yönetimi I (2006). Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Yayınları.

Hafta	Konu
1	Çağrı Merkezi Kavramı, Çağrı Merkezi Türleri
2	Çağrı Merkezinin Bileşenleri - Çağrı Merkezlerinde Sunulan Hizmetler
3	Çağrı Merkezi Terimleri
4	Dünyada Çağrı Merkezi Sektörü
5	Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü
6	İşletmelerde Dış Kaynak Kullanımı ve Dış Kaynak Türleri
7	Sektörel Dernek ve Birlikler
8	Ara Sınav
9	Çağrı Merkezlerinde Üretim ve Planlama
10	Çağrı Merkezlerinde Vardiya Planlama
11	Gerçek Zaman İzleme / Gözetim
12	Çağrı Merkezin Performans Yönetimi ve Kapsamı
13	Çağrı Merkezi Performans Göstergeleri
14	Çağrı Merkezlerinde Performans Standartlarının Belirlenmesi ve İzlenmesi

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	4	4
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	20
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	4	4
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	4	4
Ara Sınav 1		16	1
Final		24	1
	Ders İş Yükü:	256	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	10,04	

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 özbir 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 merkezlerinin dünyadaki ve Türkiye'deki gelişimini öğrenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Çağrı merkezinde performans yönetimi, standarları ve değerlendirmesini öğrenir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Çağrı merkezinde sunulan hizmetleri ve hizmet kanallarını öğrenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Çağrı merkezi işletmeleri ile ilgili temel kavramları ve işleyişi öğrenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Çağrı merkezinde planlama süreçlerini öğrenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/334748