



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ
(2023-2024) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Kariyer Planlama ve Geliştirme	MOS215	4	2 + 0	2,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze- Anlatım Soru-Cevap. Tartışma.)				
Amaç	Kariyerinin keşif aşamasında olan öğrencilere doğru bir kariyer planlama yapabilmeleri ve kurma aşamasından itibaren kariyerlerini geliştirmek için ihtiyaç duyabilecekleri bilgi düzeyine ulaşmaları amaçlanmaktadır.				
Ders İçeriği	Bu derste kariyer planlama ve geliştirme ile ilişkili kavramları, kariyer yönetimi uygulamaları ve araçları, kariyer devreleri ve kariyer sorunları ve çözümleri ile ilgili konulara değinilecektir.				
Ders Kaynakları	Yasemin Özdemir(2005), Kariyer Yönetimi Ders Notları, Sakarya, Kitabevi, Sakarya.				

Hafta	Konu
1	Kariyer ile ilgili tanımlar
2	Kariyer ile ilişkili kavramsal çerçeve
3	Kariyer geliştirme kuramları
4	Kariyer yönetim uygulamaları
5	Kariyer yönetim araçları
6	Kariyer sorunları
7	Aday sağlama yolları
8	Ara Sınav- Aday Sağlama Yolları
9	İş arama kanalları
10	CV hazırlama ve iş görüşmesi
12	Yeni kariyer yaklaşımları
13	Girişimcilik ve kariyer
14	Genel değerlendirme

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	1	8
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Küçük Grup Tartışması	1	6
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	1	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	2	10
Ara Sınav 1		1	6
Final		1	12
Ders İş Yükü:		108	
AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):		4,24	

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
Kariyer yönetimini bireysel ve örgütsel boyutta ilişkilendirir.	1	1	1	1	1	3	2	4	5	1	1	1	5
Geleneksel ve modern kariyer yönetimi uygulamalarını değerlendirerek karşılaştırır.	1	1	1	1	1	3	2	4	5	1	1	1	5
Modern kariyer yönetimi uygulamalarının bireye ve işletmeye katkılarını sorgular.	1	1	1	1	1	3	2	4	5	1	1	1	5
Literatürdeki kariyer yönetimi uygulamalarını ve işletmelerdeki mevcut durumu karşılaştırır.	1	1	1	1	1	3	2	4	5	1	1	1	5
Öğrendiklerine göre kariyerlerinin keşif aşamasını daha iyi değerlendirirler.	1	1	1	1	1	3	2	4	5	1	1	1	5

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/334789>