

General Info

Objectives of the Course

To know Call Center Services sector in Turkey and the world, to learn the concepts related to the sector, to understand sectoral developments and the major sectoral actors.

Course Contents

The Concept of Call Center and Call Centers, Introduction to Call Center Services, Basic Call Center Facts, Planning in Call Centers, Call Center Management, Constant Dynamics, Real-Time Management, Quality in Call Center Services, Control in Call Center Services, Performance Management in Call Center Services, Team Work and Its Importance, Call Center Services Sector in the World, Development of Call Center Services Sector in Turkey.

Recommended or Required Reading

Kamil ÇEKEROL (Der), 2011, Çağrı Merkezi Yönetimi I, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Subject presentation, discussion, examples

Instructor's Assistants

Lecturer Mehmet Yaşar ARCA

Presentation Of Course

face to face education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Mehmet Yaşar Arca

Program Outcomes

1. Describe the importance of call center services
2. Identify the ethical and technical qualifications of Call Center Services employees
3. Define the basic concepts of Call Center Management course
4. Analyse and evaluate the information in the field of Call Center Services

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Call Center Concept and Development	
2	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Services and Service Channels Provided in ÇM and Call Centers since the beginning	
3	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Call Center Terms	
4	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Call Center Terms	
5	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Call Center Sector in the World	
6	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Call Center Sector in the World	
7	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Call center industry in Türkiye	
8			Visa exam	

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
9	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Call center industry in Türkiye	
10	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Business Outsourcing and Types of Outsourcing	
11	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Outsourcing Providers in Call Centers	
12	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Planning in Enterprises, Production Planning in Call Centers	
13	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Shift Planning in Call Centers	
14	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	Performance Indicators in the Call Center	
15	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecturing	General Evaluation	
16			Final exam	

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Vize	1	1,00
Ödev	3	3,00
Final	1	1,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	7	2,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	7	2,00
Ara Sınav Hazırlık	2	6,00
Final Sınavı Hazırlık	2	3,00
Teorik Ders Anlatım	14	3,00
Tartışmalı Ders	14	2,00

Activities	Weight (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

[illegible]

Table :

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

[illegible]

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetlerinin önemi kavrayabilir
- L.O. 2 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında bulunması gereken ahlaki ve teknik nitelikleri tespit edebilir
- L.O. 3 :** Çağrı Merkezi Yönetimi dersinin temel kavramlarını tanımlayabilir
- L.O. 4 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz edip değerlendirebilir