

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Dünyada ve Türkiye'de Çağrı Merkezi Hizmetleri sektörünü tanımak, sektörle ilgili kavramları öğrenmek, sektörel gelişmeleri ve başlıca sektörel aktörleri anlamak.

Dersin İçeriği

Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Hizmetlerine Giriş, Temel Çağrı Merkezi Gerçekleri, Çağrı Merkezinde Planlama, Çağrı Merkezinde Yönetim, Değişmez Dinamikler, Gerçek-Zaman Yönetimi, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Kalite, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Denetim, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Performans Yönetimi, Ekip Çalışması ve Önemi, Dünyada Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörü, Türkiye'de Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörünün Gelişimi.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

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

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Konu anlatımı, tartışma, örnekleme

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar ARCA

Dersin Verilişi

Yüz yüze eğitim

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar Arca

Program Çıktısı

1. Çağrı Merkezi Hizmetlerinin önemi kavrayabilir
2. Çağrı Merkezi Hizmetleri çalışanında bulunması gereken ahlaki ve teknik nitelikleri tespit edebilir
3. Çağrı Merkezi Yönetimi dersinin temel kavramlarını tanımlayabilir
4. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz edip değerlendirebilir

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
1	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi	
2	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım Başlangıçtan günümüze ÇM ve Çağrı Merkezlerinde Sunulan Hizmetler ve Hizmet Kanalları	
3	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım Çağrı Merkezi Terimleri	
4	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım Çağrı Merkezi Terimleri	
5	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım Dünya'da Çağrı Merkezi Sektörü	
6	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım Dünya'da Çağrı Merkezi Sektörü	
7	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü	
8			Vize	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
9	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım	Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü	
10	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım	İşletmelerde Dış Kaynak Kullanımı ve Dış Kaynak Türleri	
11	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım	Çağrı Merkezlerinde Dış Kaynak Sağlayıcılar	
12	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım	İşletmelerde Planlama, Çağrı Merkezlerinde Üretim Planlama	
13	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım	Çağrı Merkezlerinde Vardiya Planlama	
14	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım	Çağrı Merkezinde Performans Göstergeleri	
15	https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=cagrimerkeziyonetimii https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım	Genel Değerlendirme	
16				Final	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

[illegible]

Ö.ç. 2 2 2 2

P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19
Ö.Ç. 3	3	3		3		3								3	3			
Ö.Ç. 4	4	4																

Tablo :

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

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19
Ö.Ç. 1																		
Ö.Ç. 2																		
Ö.Ç. 3																		
Ö.Ç. 4																		

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.

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