

İndirilme Tarihi

03.02.2026 14:38:11

GCM212 - ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Çağrı merkezi teknolojilerini öğrenmek, çağrı merkezinde bilgi yönetimi, kalite yönetimi ve insan kaynakları yönetimi konularını anlamak

Dersin İçeriği

Çağrı Merkezi Temel Kavramları ve Prensipleri, Çağrı Merkezlerinde İş Yönetimi, Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi, Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi, Verimliliğini Arttırma Stratejileri, Liderlik, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Güncel Gelişmeler

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Kamil ÇEKEROL (Der), 2011, Çağrı Merkezi Yönetimi II, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları Özdemir, Roberto Murat, Çağrı Merkezi Yöneticisi El Kitabı, 2018, Verimli Bir Çağrı Merkezi Operasyonu İçin Yapılması Gerekenler, Ceres Yayınları, İstanbul

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik ders anlatımı, sunum ve görsel kullanımı, örnek gösterimler, ev ödevleri

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Öğrencinin verilen uygulamaları yerine getirmesi önemli bir husustur

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar ARCA

Dersin Verilişi

Yüz yüze

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar Arca

Program Çıktısı

1. Çağrı Merkezi Hizmetlerinin önemini 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

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları	
1	https://www.mdyd.org.tr/		Sözlü anlatım, soru cevap	Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü ve Çağrı Merkezi Dernekleri
2	https://www.iienstitu.com/blog/cagri-merkezi-terimleri-ve-raporlari		Sözlü anlatım, soru cevap	Bilgi Türleri ve çağrı merkezleri
3	http://aseddergi.aksaray.edu.tr/tr/download/article-file/1178832		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezlerinde İç ve Dış Kaynak Kullanımı
4	http://aseddergi.aksaray.edu.tr/tr/download/article-file/1178832		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezlerinde İç ve Dış Kaynak Kullanımı
5	https://m.ataaof.edu.tr/pdf.aspx?du=uv5bEUL23W3kvQWBNq5NJw==		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezlerinde Yönetim ve Organizasyon
6	https://m.ataaof.edu.tr/pdf.aspx?du=uv5bEUL23W3kvQWBNq5NJw== https://www.csgb.gov.tr/Media/kf5cv0yv/alevsakarya.pdf		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezlerinde Yönetim ve Organizasyon
7	https://www.csgb.gov.tr/Media/kf5cv0yv/alevsakarya.pdf		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezleri Çalışma Yapısı
8			Sözlü anlatım, soru cevap	Ara Sınav
9	https://alotech.com.tr/urunler/cagri-merkezi-kalite-yonetimi/		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi
10	https://blog.smart-tribune.com/en/call-center-knowledge-base		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi
11	https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/264117		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi I
12	https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/264117		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi I
13	https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi I
14	https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi II
15	https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ		Sözlü anlatım, soru cevap	Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Güncel Gelişmeler ve Genel Değerlendirme

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Teorik Ders Anlatım	14	2,00
Ödev	2	5,00
Derse Katılım	14	2,00
Ara Sınav Hazırlık	8	1,00
Final Sınavı Hazırlık	8	1,00
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	14	1,00
Gösterim	7	1,00
Tartışmalı Ders	14	1,00

Değerlendirme

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

	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	1																		
Ö.Ç. 2			1																
Ö.Ç. 3			1																
Ö.Ç. 4									1										

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 öngörülemez 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 önemini 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 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 önemini kavrayabilir
- Ö.Ç. 2 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında 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