

İndirilme Tarihi

03.02.2026 14:38:49

GCM212 - CALL CENTER MANAGEMENT II - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü General Info

Objectives of the Course

To learn Call Center technologies and to understand the issues of call center information management, quality management, performance and human resources management.

Course Contents

Basic Concepts and Principles of Call Center, Business Management in Call Centers, Technology Management in Call Centers, Quality Management, in Call Centers, Information Management in Call Centers, Human Resources Management in Call Centers, Performance Management in Call Centers, Productivity Growth Strategies, Leadership, and Current Developments in Call Center Services.

Recommended or Required Reading

Kamil ÇEKEROL (Der), 2011, Call Center Management II, Eskişehir: Anadolu University Publications Özdemir, Roberto Murat, Call Center Manager Handbook, 2018, What to Do for an Efficient Call Center Operation, Ceres Publications, Istanbul

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Theoretical lecture, presentation and visualization, sample demonstrations, homework assignments

Recommended Optional Programme Components

It is important that the student fulfills the given practices

Instructor's Assistants

Lecturer Mehmet Yaşar ARCA

Presentation Of Course

Face to Face

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Mehmet Yaşar Arca

Program Outcomes

1. Understand the importance of Call Center Services
2. Can identify the moral and technical qualities that should be found in Call Center Services employees
3. Define the basic concepts of Call Center Management course
4. Analyze and evaluate information related to the field of Call Center Services

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	https://www.mdyyd.org.tr/	Lecture, question and answer	Sectory of Call Center in Turkey and Call Centers Associations	
2	https://www.iienstitu.com/blog/cagri-merkezi-terimleri-ve-raporlari	Lecture, question and answer	types of knowledge and call centers	
3	http://aseddergi.aksaray.edu.tr/tr/download/article-file/1178832	Lecture, question and answer	Using insource and outsource in Call center	
4	http://aseddergi.aksaray.edu.tr/tr/download/article-file/1178832	Lecture, question and answer	Using insource and outsource in Call center	
5	https://m.ataaof.edu.tr/pdf.aspx?du=uv5bEUL23W3kvQWBNq5NJw==	Lecture, question and answer	Management and Organization in Call Centers	
6	https://m.ataaof.edu.tr/pdf.aspx?du=uv5bEUL23W3kvQWBNq5NJw== https://www.csgeb.gov.tr/Media/kf5cv0yv/alevsakarya.pdf	Lecture, question and answer	Management and Organization in Call Centers	
7	https://www.csgeb.gov.tr/Media/kf5cv0yv/alevsakarya.pdf	Lecture, question and answer	Organization in Call Centers	
8		Lecture, question and answer	Midterm Exam	
9	https://alotech.com.tr/urunler/cagri-merkezi-kalite-yonetimi/	Lecture, question and answer	Call Center Quality Management	
10	https://blog.smart-tribune.com/en/call-center-knowledge-base	Lecture, question and answer	Information Management in Call Center	
11	https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/264117	Lecture, question and answer	Human Resources Management in Call Center I	
12	https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/264117	Lecture, question and answer	Human Resources Management in Call Center II	
13	https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecture, question and answer	Performance Management in Call Center I	
14	https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecture, question and answer	Performance Management in Call Center II	
15	https://www.youtube.com/watch?v=9_z0Ggy1LjQ	Lecture, question and answer	Current Developments in Call Center Services and General Evaluation	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
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

Assesments

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

[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 öngörülemeyen 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 İnkılaplarını 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 önemini kavrayabilir
- L.O. 2 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri çalışanında 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

[illegible]

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

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 öngörülemeyen 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 önemini 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