

İndirilme Tarihi

05.02.2026 01:40:02

GCM248 - SECTOR RESEARCHES IN THE CALL CENTER - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü General Info

Objectives of the Course

The aim of the course is to enable the students to get acquainted with the sectors, to evaluate the sector in the global market and in the domestic market, to gain the ability of multidimensional analysis by determining the important variables of the sector and to create a sector report as a result.

Course Contents

To know the sector, to analyze the sector as multi-faceted, to determine sector variables, to monitor sector development and to prepare sector report

Recommended or Required Reading

My own slides
Current Reports of the Call Center Association
Articles by Variation
For example; Aydemir, E., Karaatlı, M., Yılmaz, G., & Aksoy, S. (2014). 112 Acil çağrı merkezine gelen çağrı sayılarını belirleyebilmek için bir yapay sinir ağları tahminleme modeli geliştirilmesi. Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi, 20(5), 145-149.
Erinç, Ç. D. (2007). Çağrı merkezlerinde çalışma yaşamı (Master's thesis, Sakarya Üniversitesi (Turkey)).
Köse, H., & Güllüpinar, F. (2022). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek Süreçlerinin Analizi: Sosyolojik Bir Saha Araştırmasının Sonuçları. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22(1), 157-180.

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Interviews with industry experts.

Recommended Optional Programme Components

Interviewing experts in different sectors. Researching physical and cloud call centers. Receiving online certified training.

Instructor's Assistants

Öğr. Gör. Dr. Züleyha GÖKÇE IŞIKHAN

Presentation Of Course

Interactive presentation and explanation supported by slides. Question-answer format explanation.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Dr. Züleyha Gökçe Işıkhhan

Program Outcomes

1. Can evaluate Turkey's sectoral change process
2. Can monitor sectoral change in the world.
3. Interprets sectoral and regional developments within the framework of balanced and unbalanced growth theories.
4. Provides the opportunity to understand the strategic sector phenomenon.
5. It comparatively analyzes the development of agriculture, industry, trade and services sectors.

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	Slide-1		Call center, what are its purposes and importance? Types of call center services	
2	Slide-1		Call center types and business lines, call center programs	
3	Slide-1		Profile of call center employees, call center interview questions and resume preparation	
4	Slide-1		Industry standards	
5	Slide-1		112 call center project	
6	Slide-1		No handicap 112 project eCALL Project	
7	Slide-2		Frequently used call numbers except 112	
8			Midterm exam	
9	Call Centers Association 2018 Activity Report		Call centers industry Türkiye data	
10	Call Centers Association 2018 Activity Report		Call centers industry Türkiye data	
11	Türkiye call center market 2021 data		The past and present of the call center market	
12	Final Report of the Inspection Program for Improving Working Conditions in Call Centers and Raising Awareness of Social Partners (ÇSGB)		Data of the call center sector, working conditions, ways to improve and what needs to be done to raise awareness of social partners	
13	Final Report of the Inspection Program for Improving Working Conditions in Call Centers and Raising Awareness of Social Partners (ÇSGB)		Foreign trade of the sector Data of the call center sector, working conditions, ways to improve and what needs to be done to raise awareness of social partners	
14	Final Report of the Inspection Program for Improving Working Conditions in Call Centers and Raising Awareness of Social Partners (ÇSGB)		Foreign trade of the sector Data of the call center sector, working conditions, ways to improve and what needs to be done to raise awareness of social partners	
15	Ders Notlarım		SWOT analysis and reporting of the sector	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Derse Katılım	2	14,00
Ev Ödevi	10	3,00
Uygulama / Pratik	7	2,00
Final	1	1,00
Vize	1	1,00
Ara Sınav Hazırlık	2	4,00
Final Sınavı Hazırlık	2	4,00

Assesments

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

	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. 1																			
L.O. 2																			
L.O. 3																			
L.O. 4																			
L.O. 5																			

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 :** Türkiye'nin sektörel değişim sürecini değerlendirebilir
- L.O. 2 :** Dünyada sektörel değişimi izleyebilir.
- L.O. 3 :** Dengeli ve dengesiz büyüme teorileri çerçevesinde sektörel ve bölgesel gelişmeleri yorumlar
- L.O. 4 :** Stratejik sektör olgusunu anlayabilir.
- L.O. 5 :** Tarım, sanayi, ticaret ve hizmetler sektörlerinin gelişimini karşılaştırmalı olarak analiz eder.

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. 1																		
L.O. 2																		
L.O. 3																		
L.O. 4																		
L.O. 5																		

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 :** Türkiye'nin sektörel değişim sürecini değerlendirebilir
- L.O. 2 :** Dünyada sektörel değişimi izleyebilir.
- L.O. 3 :** Dengeli ve dengesiz büyüme teorileri çerçevesinde sektörel ve bölgesel gelişmeleri yorumlar
- L.O. 4 :** Stratejik sektör olgusunu anlayabilir.
- L.O. 5 :** Tarım, sanayi, ticaret ve hizmetler sektörlerinin gelişimini karşılaştırmalı olarak analiz eder.