

İndirilme Tarihi

05.02.2026 01:41:57

STJ 202 - STAJ II - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Bu dersin amacı; öğrencilerin teorik bilgilerini pratiğe dönüştürmeleridir.

Dersin İçeriği

Alanla ilgili işletmelerde farklı departmanlarda 30 iş günü süresince uygulama çalışmalarının yapılması.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

İşletmelerde kullanılan malzeme ve ekipmanlar.

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Çağrı merkezinde çağrı dinleme, alma, karşılama

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Diksiyon, Müşteri Temsilciliği, Telefonda Etkili İletişim, Çağrı Merkezi Takım Liderliği, Kalite Uzmanlığı gibi Online Sertifikalı Eğitim Programlarına Katılmaları

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Staj yerindeki sorumlu direktör

Dersin Verilişi

Staj, öğrenciye eğitim programı esnasında edindiği teorik bilgileri iş sahasında uygulamaya geçirme olanağı sunar.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Dr. Züleyha Gökçe Işıksan

Program Çıktısı

- Çalışma alanı ile ilgili olarak yasal, mesleki ve etik çerçeve hakkında bilgileri kavrayabilir
- Mesleğiyle ilgili problem çözme kabiliyetini geliştirebilir
- Mesleği ile ilgili alanlarda organizasyonel yetenekleri kullanarak işle ilgili ve kişiler arası problemleri çözebilir.
- Mesleki kabiliyetlerini mesleği ile ilgili değişik alanlarda kullanabilir.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1				İletişime giriş	
2				İletişime giriş	
3				Satış teknikleri eğitimi	
4				Satış teknikleri eğitimi	
5				İkna yöntem ve taktikleri eğitimi	
6				İkna yöntem ve taktikleri eğitimi	
7				Kriz ve stres yönetimi eğitimi	
8				Rapor	
9				Takım yönetimi ve liderlik eğitimi	
10				Diksiyon eğitimi	
11				Diksiyon eğitimi	
12				Çağrı merkezi yönetimi eğitim ve uygulamaları	
13				Çağrı merkezi yönetimi eğitim ve uygulamaları	
14				Çağrı merkezi yönetimi eğitim ve uygulamaları	
15				Çağrı merkezi yönetimi eğitim ve uygulamaları	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Uygulama / Pratik Sonrası Bireysel Çalışma	6	20,00

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Rapor	50,00
Final	50,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / 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 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 :** Çalışma alanı ile ilgili olarak yasal, mesleki ve etik çerçeve hakkında bilgileri kavrayabilir
- Ö.Ç. 2 :** Mesleğiyle ilgili problem çözme kabiliyetini geliştirebilir
- Ö.Ç. 3 :** Mesleği ile ilgili alanlarda organizasyonel yetenekleri kullanarak işle ilgili ve kişiler arası problemleri çözebilir.
- Ö.Ç. 4 :** Mesleki kabiliyetlerini mesleği ile ilgili değişik alanlarda kullanabilir.

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 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 :** Çalışma alanı ile ilgili olarak yasal, mesleki ve etik çerçeve hakkında bilgileri kavrayabilir
- Ö.Ç. 2 :** Mesleğiyle ilgili problem çözme kabiliyetini geliştirebilir
- Ö.Ç. 3 :** Mesleği ile ilgili alanlarda organizasyonel yetenekleri kullanarak işle ilgili ve kişiler arası problemleri çözebilir.
- Ö.Ç. 4 :** Mesleki kabiliyetlerini mesleği ile ilgili değişik alanlarda kullanabilir.