

İndirilme Tarihi

05.02.2026 01:37:48

GCM248 - ÇAĞRI MERKEZİNDE SEKTÖR ARAŞTIRMALARI - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Dersi alan öğrencilerin sektörleri tanımaları, küresel pazar ve yerli pazarda sektörü değerlendirebilmesi, sektörün önemli değişkenlerini belirleyerek çok yönlü analiz kabiliyeti kazanması ve sonucunda sektör raporu oluşturabilmesi amaçlanmaktadır.

Dersin İçeriği

Sektörü tanımak, sektörü çok yönlü olarak analiz etmek, sektör değişkenlerini belirlemek, sektör gelişimini izlemek ve sektör raporu hazırlamak.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Kendi oluşturduğum slaytlar

Çağrı Merkezleri Derneğinin Güncel Raporları

Değişkenlik Göstererek Makaleler

Örneğin;Aydemir, E., Karaatlı, M., Yılmaz, G., & Aksoy, S. (2014). 112 Acil çağrı merkezine gelen çağrı sayılarını belirleyebilmek için bir yapay sinir ağı 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., & Güllüpınar, F. (2022). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek Süreçlerinin Analizi: Sosyolojik Bir Saha Araştırmasının Sonuçları. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22(1), 157-180.

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Sektör uzmanları ile mülakatlar.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Farklı sektörlerde yer alan uzmanlar ile mülakat yapmak. Fiziksel ve bulut çağrı merkezlerini araştırmak. Online sertifikalı eğitimleri almak.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Dr. Züleyha GÖKÇE IŞIKHAN

Dersin Verilişi

Slaytlar ile desteklenen interaktif sunum ve anlatım. Karşılıklı soru-cevap şeklinde anlatım.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Dr. Züleyha Gökçe Işı Khan

Program Çıktısı

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

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
1	Slayt-1		Çağrı merkezi, amaçları ve önemi nedir? çağrı merkezi hizmet türleri	
2	Slayt-1		Çağrı merkezi türleri ve iş kolu, çağrı merkezi programları	
3	Slayt-1		Çağrı merkezi çalışanlarının profili, çağrı merkezi mülakat soruları ve cv hazırlama	
4	Slayt-1		Sektör standartları	
5	Slayt-1		112 çağrı merkezi projesi	
6	Slayt-1		Engelsiz 112 projesi eCALL Projesi	
7	Slayt-2		112 hariç çağrı numaraları	
8			Ara sınav	
9	Çağrı Merkezleri Derneği 2018 yılı Faaliyet Raporu		Çağrı merkezleri sektörü Türkiye verileri	
10	Çağrı Merkezleri Derneği 2018 yılı Faaliyet Raporu		Çağrı merkezleri sektörü Türkiye verileri	
11	Türkiye çağrı merkezi pazarı 2021 verileri		Çağrı merkezi pazarının dünü ve bugünü	
12	Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı Sonuç Raporu (ÇSGB)		Çağrı merkezi sektörünün verileri, çalışma koşulları, iyileştirilme yolları ve sosyal tarafların bilinçlendirilmesi için yapılması gerekenler	
13	Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı Sonuç Raporu (ÇSGB)		Sektörün dış ticareti Çağrı merkezi sektörünün verileri, çalışma koşulları, iyileştirilmeyolları ve sosyal tarafların bilinçlendirilmesi için yapılması gerekenler	
14	Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Teftiş Programı Sonuç Raporu (ÇSGB)		Sektörün dış ticareti Çağrı merkezi sektörünün verileri, çalışma koşulları, iyileştirilme yolları ve sosyal tarafların bilinçlendirilmesi için yapılması gerekenler	
15	Ders Notlarım		Sektörün SWOT analizi ve raporlaması	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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

Değerlendirme

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

Ö.Ç. 1

Ö.Ç. 2

Ö.Ç. 3

Ö.Ç. 4

Ö.Ç. 5

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 : Türkiye'nin sektörel değişim sürecini değerlendirebilir

Ö.Ç. 2 : Dünyada sektörel değişimi izleyebilir.

Ö.Ç. 3 : Dengeli ve dengesiz büyüme teorileri çerçevesinde sektörel ve bölgesel gelişmeleri yorumlar

Ö.Ç. 4 : Stratejik sektör olgusunu anlayabilir.

Ö.Ç. 5 : Tarım, sanayi, ticaret ve hizmetler sektörlerinin gelişimini karşılaştırmalı olarak analiz eder.

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

Ö.Ç. 1

Ö.Ç. 2

Ö.Ç. 3

Ö.Ç. 4

Ö.Ç. 5

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