



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
CMR122	Çağrı Merkezi Yönetimi - II	2	Z	3+0+0	4	5	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Çağrı merkezi teknolojileri. Çağrı merkezlerinde teknoloji yönetimi. Çağrı merkezlerinde kalite yönetimi. Çağrı merkezlerinde bilgi yönetimi ve karar alma. Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetimi.
Dersin Amacı	Çağrı merkezlerin de kalite yönetimi bilgi yönetimi ve teknoloji konularının kavratılması
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	(X) Örgün () Uzaktan () Karma / Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Tülay ÖZBEK
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenim Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Çağrı merkezi ile ilgili temel kavramları açıklar.2. Çağrı merkezi ile ilgili yönetim ilkelerini açıklar.3. Çağrı merkezin de sunulan hizmet türlerini öğretir.4. Çağrı merkezi hizmet sektörlerini anlatır.5. Güncel değişimleri analiz eder.6. Personel başarı kriterini belirler.

DERS İÇERİĞİ

1.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi
2.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri
3.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Kalite Güvence Sistemi
4.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Yöntemi
5.Hafta	Çağrı Süreçlerinde Kullanılan Sistemler
6.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Kullanılan Bilgi Kaynakları ve Türleri
7.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi
8.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Stres Yönetimi
9.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Zaman Yönetimi
10.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Duygu Yönetimi
11.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Kurumiçi İletişim, İkna Edici İletişim, Kurumsal İletişim
12.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Rekabet Analizi
13.Hafta	Çağrı Merkezlerinde Risk ve Kriz İletişimi
14.Hafta	Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi
15. Hafta	Genel Değerlendirme
16. Hafta	Final sınavı

Kaynaklar

Kamil ÇEKEROL (Der), Çağrı Merkezi Yönetimi II, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
Gülsüm ÇALIŞIR, Çağrı Merkezi Yönetimi II. Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	3	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	4	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	15	3	45
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Kısa Sınav (Quiz)	3	1/2	1,5
Kısa Sınav (Quiz) Hazırlık	3	5	15
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	14	1	14
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	1	6	6
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	1	18	18
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			115,5
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			115,5/25
Dersim AKTS Kredisi			4.62 \geq 5

Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					X
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.	X				
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					X
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.					X
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					X
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.				X	
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.				X	
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.				X	

9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.			X		
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.				X	
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					X
12	Avrupa Dil Portfolyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.	X				
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.				X	
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.				X	
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.				X	
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.				X	

Bozok