



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
ÇAĞRI MERKEZLERİNDE VAKA İNCELEMESİ DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
CMR701	Çağrı Merkezlerinde Vaka İncelemesi		S	2+0+0	2	2	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Sektörü tanıma, küresel pazar ve yerli pazarda sektörü değerlendirme, sektörün önemli değişkenlerini belirleme ve örnek olaylar üzerinden çok yönlü analiz yapma, sektör raporu oluşturma gibi konular ele alınacaktır.
Dersin Amacı	Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin çağrı sırasında müşteriye hizmet verirken uyması gereken asgari kuralları ve iletişim tekniklerini öğrenmesi amaç edinilmektedir. Bu ders kapsamında telefonda iletişim teknikleri, profesyonel telefon davranış kuralları irdelenmekte ve gerçek müşteri hizmetleri aramaları ve rol oyunları ile gerçek bir müşteri hizmetleri deneyimi yaratılmaya çalışılmaktadır. Çağrı merkezi örnek olayları incelenerek doğru davranış kalıpları pekiştirilmeye odaklanılmaktadır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Örnek olay sunumu hazırlar.2. Örnek olay değerlendirmesini sonuçlandırır.3. Örnek olay incelemesi sonuçlarını açıklar.4. Tarım, sanayi, ticaret ve hizmetler sektörlerinin gelişimini karşılaştırmalı olarak analiz eder.5. Stratejik sektör olgusunun önemini fak eder.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Ders içeriği hakkında bilgi verilmesi	
2	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
3	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
4	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
5	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
6	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
7	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
8	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
9	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
10	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	

11	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
12	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
13	Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme	
14	Örnek olay incelemesi, sunumu ve genel değerlendirme	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Sektör raporları,
2. Tük raporları,
3. Meslek Oda raporları,
4. Dernek ve Birlik Raporları

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama	1	%20
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-
Kısa sınav (Quiz)	3	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	6	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yükü
Teori	14	2	28
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Okuma	-	-	-
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	10	1	10
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	1	4	4
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	1	14
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yükü			58
Toplam İş Yükü / 25 (s)			58/25
Dersin AKTS Kredisi			2,32\cong2
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.					
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.					
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.					
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.					
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.					
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 Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.					
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.					
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.					
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.					
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.					

Bozok