



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
CMR111	Çağrı Merkezi Yönetimi-I	1	Z	3+0+0	3	5	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Hizmetlerine Giriş, Çağrı Merkezlerinde Sunulan Hizmetler, Çağrı Merkezinde Planlama, Çağrı Merkezinde Yönetim, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Performans Yönetimi, Dünyada Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörü, Türkiye'de Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörünün Gelişimi ve Çağrı Merkezi Sektöründeki Güncel Gelişmeler.
Dersin Amacı	Bu ders kapsamında, öğrencilerin Türkiye ve Dünyada Çağrı Merkezi Hizmetleri sektörünü tanıması, Çağrı Merkezi kavramı ve gelişimini tanımlayabilmesi, sektörle ilgili kavramları yorumlayabilmesi, sektörel gelişmeleri ve başlıca aktörleri değerlendirebilmesi amaçlanmaktadır.
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 Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Çağrı Merkezi Hizmetlerinin önemini açıklar.2. Çağrı Merkezi Yönetimi dersinin temel kavramlarını tanımlar.3. Çağrı Merkezlerinin temel teorik yönetim ilkelerini açıklar.4. Yönetim ilkelerini çağrı merkezlerine uygular.5. Çağrı Merkezi Hizmetleri çalışanında bulunması gereken ahlaki ve teknik nitelikleri gösterir.6. Çağrı Merkezi Hizmeti sektörünü tanıy ve sektörel gelişmeleri analiz eder.7. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri değerlendirir.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Çağrı Merkezi Kavramı ve Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi.	
2	Çağrı Merkezinin Türleri ve Faydaları	
3	Çağrı Merkezinin Önemi ve Bileşenleri	
4	Çağrı Merkezinde Sunulan Hizmetler	
5	Dünyada Çağrı Merkezi Sektörü	
6	Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü	
7	Çağrı Merkezlerinde Planlama	
8	Çağrı Merkezlerinde Planlama	

9	Çağrı Merkezinde Vardiya Planlama	
10	Çağrı Merkezinde Yönetim ve Organizasyon	
11	Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi	
12	Çağrı Merkezi Teknolojileri	
13	Çağrı Merkezlerinde Performans Yönetimi	
14	Çağrı Merkezlerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Taşpınar, H. (2006). Bilişim Altyapısıyla CRM, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
2. Yüksek, E.; Akar, G. ve Şanlı, H. (2018). Çağrı Merkezi Yönetimi-I, (ed. K. Çekerol) Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
3. Çağrı Merkezi Yönetimi I (2019). (ed. E. Akbulut) Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Erzurum.
4. Candaner, P. ve Kohen, A. (2011). Bu Yerin Kulağı Var! – Çağrı Merkezleri Hakkında Bilmeniz Gerekenler, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.
5. Nice Medya (2014). Türkiye Çağrı Merkezi Teknoloji Rehberi, Call Center Kitaplığı, İstanbul.
6. Bergevin, R.; Kinder, A.; Siegel, W. ve Simpson, B. (2010). Call Centers For Dummies, John Wiley and Sons Canada, 2.
7. Dorothy, S. (1970). Speech Can Change Your Life - Tips On Speech, Conversation and Speechmaking, Doubleday & Company, Inc., Garden City, New York.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-
Kısa sınav (Quiz)	4	%80
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 Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Okuma	10	1	10
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	10	1	10
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	4	4	16
Sunu Hazırlama	1	5	5
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			113
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			113/25

Dersin AKTS Kredisi		4,52 \cong 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.					
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					
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.					
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.					
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.					