



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Çağrı Merkezi Yönetimi I							
Ders Kodu		ÇMH103		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	4	İş Yüğü	100 (Saat)	Teori	3	Uygulama	1	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu dersin sonunda öğrencinin Dünyada ve Türkiye’de Çağrı Merkezi Hizmetleri sektörünü tanıması, sektörle ilgili kavramları kavraması, sektörel gelişmeleri ve başlıca sektörel aktörleri değerlendirebilmesi beklenmektedir.							
Özet İçeriği		Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Terimleri, Çağrı Merkezi Hizmetleri, Çağrı Merkezlerinde Planlama, Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Süreç Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Ekip Yönetimi.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Gösterip Yaptırma, Örnek Olay, Bireysel Çalışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Yasin BAŞLAR						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Çağrı Merkezi Hizmetleri, Çağrı Gürsoy, Aslı Öztürk Terzi, Hıdır Polat, Mehmet Carlık, Sakarya Yayıncılık.
---	--

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Giriş
2	Teorik	Çağrı Merkezi Kavramı
3	Teorik	Çağrı Merkezi ile Yaratılan Faydalar
4	Teorik	Çağrı Merkezinin Önemi
5	Teorik	Çağrı Merkezinde Sunulan Hizmetler
6	Teorik	Çağrı Merkezinde Hizmet Kanalları
7	Teorik	Dünya Çağrı Merkezi Sektörü
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü
10	Teorik	Çağrı Merkezinde Planlama
11	Teorik	İşletmelerde Vardiya Planlama
12	Teorik	İşletmelerde Vardiya Planlama
13	Teorik	Performans Yönetimi ve Kapsamı
14	Teorik	Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi
15	Teorik	Genel Tekrar

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	0	3	42
Uygulamalı Ders	14	0	1	14
Dönem Ödevi	25	0	1	25
Bireysel Çalışma	7	0	1	7
Ara Sınav	1	5	1	6
Dönem Sonu Sınavı	1	5	1	6
Toplam İş Yüğü (Saat)				100
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				4

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.



Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Çağrı Merkezi Yönetimi dersinin temel kavramlarını tanımlayabilir.
2	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz edip değerlendirebilir.
3	Çağrı Merkezi Hizmetleri çalışanında bulunması gereken ahlaki ve teknik nitelikleri tespit edebilir.
4	Çağrı Merkezi Hizmetlerinin önemi kavrayabilir.
5	Çağrı Merkezi Yöneticisinin görevlerini kavrayabilir.

Program Çıktıları (Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı)

1	Bilgi ve iletişim teknolojisi araçları ile diğer mesleki araçları ve teknikleri kullanabilme becerisi
2	Mesleki süreçleri planlama ve uygulama becerisi
3	Yabancı dilde iletişim kurma becerisi
4	Mesleki özgüven becerisi
5	Girişimcilik Becerisi
6	Teorik alan bilgilerini uygulamada kullanabilme becerisi
7	Gereksinimleri karşılayacak biçimde bir süreci yönetme becerisi
8	Disiplinlerarası da dahil takımlarda çalışma becerisi
9	Mesleki uygulamada problemleri tanımlama ve çözme becerisi
10	Mesleki etik ve sorumluluk bilinci

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5	5	5	5	5
PÇ2	5	4	5	4	5
PÇ4	5	5	5	5	5
PÇ5	4	4	4	4	4
PÇ6	4	4	4	4	4
PÇ7	3	3	5	3	3
PÇ8	2	2	2	2	2
PÇ9	3	5	5	5	5
PÇ10	1	1	1	1	1

