AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Çağrı Merkezi Yönetimi II								
Ders Kodu	ÇMH104		Ders Düzeyi	Önlisans					
AKTS Kredi	4	İş Yükü	100 *(Saat)*	Teori	3	Uygulama	1	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezi teknolojileri, çağrı merkezinde bilgi yönetimi, kalite yönetimi ve insan kaynakları yönetimi konularını açıklayabilmesi beklenmektedir.								
Özet İçeriği	Çağrı Merkezi Teknolojileri, Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi ve Karar Alma.								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Tartışma, Problem Çözme								
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	Çağrı Merkezi Teknolojileri
2	Teorik	Çağrı Merkezi Teknolojileri
3	Teorik	Çağrı Merkezi Teknolojileri
4	Teorik	Çağrı Merkezi Teknolojileri
5	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Yönetimi
6	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Yönetimi
7	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Yönetimi
8	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Yönetimi
9	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Kalite Yönetimi
10	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Kalite Yönetimi
11	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Kalite Yönetimi
12	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Kalite Yönetimi
13	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi ve Karar Alma
14	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi ve Karar Alma
15	Teorik	Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi ve Karar Alma
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Yarıyıl sonu sınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)				
Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Ödev	2	0	6	12
Dönem Ödevi	2	0	25	50
Ara Sınav	1	4	1	5
Dönem Sonu Sınavı	1	4	1	5
			Toplam İş Yükü (Saat)	100
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	4
**25 saatlik iş yükü 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	3	3	3	3	4
PÇ4	4	3	4	4	5
PÇ5	2	1	2	3	4
PÇ6	2	3	3	2	3
PÇ7	2	2	3	3	3
PÇ8	2	1	1	1	1
PÇ9	1	1	1	1	1
PÇ10	1	1	1	1	1