



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Çağrı Merkezi Sektörü							
Ders Kodu		ÇMH203		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	4	İş Yüğü	100 (Saat)	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu dersin amacı çağrı merkezi sektörü ile ilgili genel bilgiler vermek, bu konudaki güncel gelişmeleri ve sektördeki etkinlik ve verimlilikle ilgili temel kavramları öğretmektir.							
Özet İçeriğı		Çağrı Merkezi Sektörü ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Sektörünün Başlıca Aktörleri, Dünyada ve Türkiye’de Çağrı Merkezi Sektörü, Çağrı Merkezinde Sektör Etkinliğı ve Verimliliğı.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Örnek Olay, Bireysel Çalışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Berkin HANAYLI						

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 Sektörü ve Gelişimi
2	Teorik	Çağrı Merkezi Sektörü ve Gelişimi
3	Teorik	Çağrı Merkezi Sektörü ve Gelişimi
4	Teorik	Çağrı Merkezi Sektörünün Başlıca Aktörleri
5	Teorik	Çağrı Merkezi Sektörünün Başlıca Aktörleri
6	Teorik	Çağrı Merkezi Sektörünün Başlıca Aktörleri
7	Teorik	Dünyada ve Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	Dünyada ve Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü
10	Teorik	Dünyada ve Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü
11	Teorik	Ülkemizdeki çağrı merkezi firmalarının analizi.
12	Teorik	Öğrenciler dersten önce ülkemizdeki çağrı merkezi sektör temsilcilerini araştırmalıdır.
13	Teorik	Dünyadaki belli başlı çağrı merkezi sektör temsilcileri.
14	Teorik	Dünyadaki ve ülkemizdeki belli başlı çağrı merkezlerinin karşılaştırması.
15	Teorik	Dünyadaki ve ülkemizdeki belli başlı çağrı merkezlerinin karşılaştırması.

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	2	28
Ödev	15	0	2	30
Bireysel Çalışma	10	0	2	20
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
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	Bu dersin sonunda öğrenci, ülkemizdeki çağrı merkezlerini sıralayabilir ve analiz edebilir.
2	Bu dersin sonunda öğrenci, ülkemizdeki çağrı merkezi sektörünü dünyadaki çağrı merkezi sektörü ile karşılaştırabilir.



3	Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezi sektörünün Türkiye'deki durumunu açıklayabilir.
4	Bu dersin sonunda öğrenci, Çağrı Merkezi Sektörünü tanıyabilir.
5	Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezi sektörünün dünyadaki durumunu açıklayabilir.

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	4	5	5
PÇ4	5	5	5	4	4
PÇ5	5	5	5	5	5
PÇ6	4	4	4	5	5
PÇ7	4	4	4	5	5
PÇ8	3	3	3	4	4
PÇ9	3	5	5	5	5
PÇ10	5	5	5	5	5

