# AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
# DERS BİLGİ FORMU

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dersin Adı | Vaka Analizi | | | | | | | | |
| Ders Kodu | ÇMH217 | | Ders Düzeyi | Önlisans | | | | | |
| AKTS Kredi | 4 | İş Yükü | 100 *(Saat)* | Teori | 2 | Uygulama | 2 | Laboratuvar | 0 |
| Dersin Amacı | Bu dersin amacı, mezuniyet aşamasında olan öğrencilere öğretim programı kapsamında aldıkları derslerdeki teorik bilgilerle, mesleki hayatta mevcut çalışma ilişkileri ve piyasa koşullarında ortaya çıkan somut olaylar üzerinden, örnek olay ve davranış analizi becerisi kazandırarak, meslek yaşantılarında bu kazanımların pratik karşılıklarını bulmalarına yardımcı olmaktır. | | | | | | | | |
| Özet İçeriği | Çağrı merkezi sektöründe kurumsal yapıların işleyişi, müşteri profilleri, müşteri temsilcisi profilleri, Öğrencilere verilecek uygulama projeleri, olay incelemeleri ve güncel konuların analizleri ile bu bilgiler pekiştirilmesi. Öğrencilere, sektörde mezun olduktan sonra potansiyel olaylar hakkında fikir edinme ve karşılaşılabilecek problemlere çözüm üretebilme yetkinliği kazandırma. | | | | | | | | |
| Staj Durum | Yok | | | | | | | | |
| Öğretim Yöntemleri | Anlatım (Takrir), Tartışma, Örnek Olay, Bireysel Çalışma, Problem Çözme | | | | | | | | |
| Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları) | | | | | | | | | |

| **Ölçme ve Değerlendirme Araçları** | | |
|---|---|---|
| Araç | Adet | Oran (%) |
| Ara Sınav (Vize) | 1 | 40 |
| Dönem Sonu Sınavı (Final) | 1 | 70 |

| **Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar** | |
|---|---|
| 1 | Ders Notları |
| 2 | Çalışma hayatından ve İnternet ortamından edinilen, somut vaka örnekleri, vaka çalışması içerikli dokümanlar. |

| Hafta | Haftalara Göre Ders Konuları | |
|---|---|---|
| 1 | Teorik | Dersin Tanıtımı Temel Kavramlar |
| 2 | Teorik | Vaka, Analiz ve Örnek olay İnceleme |
| 3 | Teorik | Vaka, Analiz ve Örnek olay İnceleme |
| 4 | Teorik | Vaka, Analiz ve Örnek olay İnceleme |
| 5 | Teorik | Vaka, Analiz ve Örnek olay İnceleme |
| 6 | Teorik | Vaka, Analiz ve Örnek olay İnceleme |
| 7 | Teorik | Vaka, Analiz ve Örnek olay İnceleme |
| 8 | Ara Sınav (Vize) | Ara Sınav |
| 9 | Teorik | Vaka, Analiz ve Örnek olay İnceleme |
| 10 | Teorik | Vaka, Analiz ve Örnek olay İnceleme |
| 11 | Teorik | Vaka, Analiz ve Örnek olay İnceleme |
| 12 | Teorik | Vaka, Analiz ve Örnek olay İnceleme |
| 13 | Teorik | Değerlendirme |
| 14 | Teorik | Değerlendirme |

| **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 |
| Uygulamalı Ders | 14 | 0 | 2 | 28 |
| Ödev | 11 | 0 | 2 | 22 |
| Ara Sınav | 1 | 10 | 1 | 11 |
| Dönem Sonu Sınavı | 1 | 10 | 1 | 11 |
| | | | 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 | Bu dersi başarıyla tamamlayabilen öğrenciler; iş yaşamında karşılaşabileceği problemleri çözebilme yetisi edinecektir. |
| 2 | İlgi alanları kişisel iletişim yeteneklerini keşfederek kendisine en uygun mesleki alanı seçebilecektir. |
| 3 | Çağrı Merkezi işletmeleri, müşteri profili ve müşteri temsilcisi profillerini, piyasaların yapısı ve işleyişini açıklayabilecektir. |
| 4 | Öğretim programı kapsamında aldığı derslerdeki teorik bilgileri sektördeki uygulamalarıyla karşılaştırabilecektir. |
| 5 | Mesleki hayatta karşılaşabileceği problemleri etkin bir şekilde analiz edebilecektir. |

| **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 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| PÇ2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| PÇ3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| PÇ4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| PÇ5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| PÇ6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| PÇ7 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| PÇ8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| PÇ9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| PÇ10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |