|  |  |
| --- | --- |
| **Dersin Adı** | Çağrı Merkezi Yönetimi I |
| **Dersin AKTS’si** | 5 |
| **Dersin Yürütücüsü**  | Öğr. Gör. Mustafa YILMAZ |
| **Dersi Gün ve Saati** | Çarşamba 13.10 - 15.00 ve Perşembe 10.10 - 12.00  |
| **Dersin Görüşme Gün ve Saatleri** | Çarşamba 15.10- 17.00 |
| **İletişim Bilgileri** | mustafayilmaz@harran.edu.tr 04143183000 - 2858 |
| **Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık** | Yüz yüze konu anlatım, Soru-yanıt yoluyla örnekler üzerinden tartışma, Doküman incelemesi. Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek gelecekler. Haftalık ders konuları ile ilgili tarama yapılacak ve örnekler verilecek. |
| **Dersin Amacı** | Çağrı merkezi kavramlarını, çağrı merkezlerinin hizmet alanlarını, çağrı merkezlerinin ülkemizdeki ve dünyadaki durumunu kavratmaktır. |
| **Dersin Öğrenme Kazanımları** | Bu dersin sonunda öğrenci;1. Çağrı merkezlerinin temel teorik yönetim ilkelerini bilir.2. Yönetim ilkelerini çağrı merkezlerine uyarlar3. Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet türlerini kavrar4. Çağrı merkezi hizmeti sektörlerini tanır.5. Çağrı merkezi sektöründeki güncel değişimler analiz eder.6. Çağrı merkezlerindeki personel başarı kriterlerini bilir. |
| **Haftalar** | **Konular** |
| 1 | Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi |
| 2 | Çağrı Merkezlerinde Hizmet  |
| 3 | Çağrı Merkezlerinde Hizmet Türleri |
| 4 | Çağrı Merkezi Kavramları |
| 5 | Dünyada Çağrı Merkezi Sektörü |
| 6 | Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü |
| 7 | Ara Sınav |
| 8 | Çağrı Merkezi Sektöründeki Güncel Gelişmeler |
| 9 | Çağrı Merkezi Dernek ve Birlikleri |
| 10 | Çağrı Merkezlerinde Üretim Planlama |
| 11 | Çağrı Merkezlerinde Vardiya Planlama |
| 12 | Çağrı Merkezlerinde Sorumlulukların Tespiti |
| 13 | Çağrı Merkezlerinde Performans Hedeflerinin Tespiti ve Ölçülmesi |
| 14 | Çağrı Merkezlerinde Kalite Politikası |
| **Ölçme - Değerlendirme** | Bu ders kapsamında 1 (bir) Ara Sınav, 1 (bir) Kısa Sınav yapılacaktır. Her bir değerlendirme kriterinin başarı puanına etkisi yüzdelik olarak aşağıda verilmiştir. Ara Sınav: 30 % (Klasik sınav şeklinde yapılacaktır.)Kısa Sınav: 20% (Uygulama yapılacaktır.)Yarıyılsonu Sınav: 50 % (Klasik sınav şeklinde yapılacaktır.)Ara Sınav Tarih ve Saati: Birim tarafından ilan edilecek tarih ve saatlerde yapılacaktır.Kısa Sınav Tarih ve Saati: 12.12.2019 Perşembe 10.10 - 12.00 (Ders saatinde uygulama çalışmasının değerlendirilmesi yapılacaktır). |
| **Kaynaklar** |
| *Çağrı Merkezi Yönetimi I,*  Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE****DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU** |
|  | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** | **PÇ12** | **PÇ13** | **PÇ14** | **PÇ15** |
| **ÖÇ1** | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| **ÖÇ2** | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| **ÖÇ3** | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| **ÖÇ4** | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| **ÖÇ5** | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| **ÖÇ6** | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| **ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları** |
| **Katkı Düzeyi** | **1 Çok Düşük** | **2 Düşük** | **3 Orta** | **4 Yüksek** | **5 Çok Yüksek** |

**Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** | **PÇ12** | **PÇ13** | **PÇ14** | **PÇ15** |
| Çağrı Merkezi Yönetimi-1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |