|  |  |
| --- | --- |
| **Dersin Adı** | Çağrı Merkezi Yönetimi I |
| **Dersin Kredisi** | 4 (Teori=4) |
| **Dersin AKTS’si** | 5 |
| **Dersin Yürütücüsü**  | Öğr. Gör. Seçil YİĞİN |
| **Dersi Gün ve Saati** | Bölüm/Program web sayfası üzerinden ilan edilecektir. |
| **Dersin Görüşme Gün ve Saatleri** | Çarşamba 15.10- 17.00 |
| **İletişim Bilgileri** | seçilyigin@harran.edu.tr 04143183000 - 2819 |
| **Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık** | Uzaktan eğitim ile konu anlatım, Soru-yanıt yoluyla örnekler üzerinden tartışma, Doküman incelemesi. Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek uzaktan eğitme 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** | **1.** Çağrı merkezlerinin temel teorik yönetim ilkelerini bilir.**2.** Yönetim ilkelerini çağrı merkezlerine uyarlar**3.** Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet türlerini kavrar**4**. 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 (**Uzaktan Eğitim**) |
| 2 | Çağrı Merkezlerinde Hizmet (**Uzaktan Eğitim**) |
| 3 | Çağrı Merkezlerinde Hizmet Türleri (**Uzaktan Eğitim**) |
| 4 | Çağrı Merkezi Kavramları (**Uzaktan Eğitim**) |
| 5 | Dünyada Çağrı Merkezi Sektörü (**Uzaktan Eğitim**) |
| 6 | Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü (**Uzaktan Eğitim**) |
| 7 | Türkiye ve Dünya Çağrı Merkezi Sektör Gelişimlerinin Kıyaslanması (**Uzaktan Eğitim**) |
| 8 | Çağrı Merkezi Sektöründeki Güncel Gelişmeler (**Uzaktan Eğitim**) |
| 9 | Çağrı Merkezi Dernek ve Birlikleri(**Uzaktan Eğitim**) |
| 10 | Çağrı Merkezlerinde Üretim Planlama (**Uzaktan Eğitim**) |
| 11 | Çağrı Merkezlerinde Vardiya Planlama (**Uzaktan Eğitim**) |
| 12 | Çağrı Merkezlerinde Sorumlulukların Tespiti (**Uzaktan Eğitim**) |
| 13 | Çağrı Merkezlerinde Performans Hedeflerinin Tespiti ve Ölçülmesi (**Uzaktan Eğitim**) |
| 14 | Çağrı Merkezlerinde Kalite Politikası (**Uzaktan Eğitim**) |
| **Ölçme - Değerlendirme** | Ara sınav, kısa ara sınav, yarıyıl sonu sınavı ve bu sınavların türü (uzaktan/yüz yüze/ödevlendirme) ile sınavların yapılacağı tarih ve saatler daha sonra Üniversitemiz Senatonun ve Meslek Yüksekokulumuzun alacağı karara göre ilan edilecektir. |
| **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 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| **ÖÇ2** | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| **ÖÇ3** | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| **ÖÇ4** | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| **ÖÇ5** | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| **ÖÇ6** | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 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 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |