|  |  |
| --- | --- |
| **Dersin Adı** | Çağrı Merkezi Yönetimi I |
| **Dersin Kredisi** | 4 (4 Saat Teorik) |
| **Dersin Yürütücüsü** | Öğr. Gör. Seçil YİĞİN |
| **Dersin AKTS’si** | 5 |
| **Dersi Gün ve Saati** | Bölüm/Program web sayfası üzerinden ilan edilecektir. |
| **Dersin Görüşme Gün ve Saatleri** | Çarşamba 08.10-09.10 |
| **İletişim Bilgileri** | [secilyigin@harran.edu.tr](mailto:secilyigin@harran.edu.tr) 04143183000 - 2819 |
| **Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık** | Yüz Yüze 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 Çıktıları** | **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. |
| **Haftalık Ders Konuları** | **1.Hafta:** Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi  **2.Hafta:** Çağrı Merkezlerinde Hizmet  **3.Hafta:** Çağrı Merkezlerinde Hizmet Türleri  **4.Hafta:** Çağrı Merkezi Kavramları  **5.Hafta:** Dünyada Çağrı Merkezi Sektörü  **6.Hafta:** Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü  **7.Hafta:** Türkiye ve Dünya Çağrı Merkezi Sektör Gelişimlerinin Kıyaslanması  **8.Hafta:** Çağrı Merkezi Sektöründeki Güncel Gelişmeler  **9.Hafta:** Çağrı Merkezi Dernek ve Birlikleri  **10.Hafta:** Çağrı Merkezlerinde Üretim Planlama  **11.Hafta:** Çağrı Merkezlerinde Vardiya Planlama  **12.Hafta**: Çağrı Merkezlerinde Sorumlulukların Tespiti  **13.Hafta:** Çağrı Merkezlerinde Performans Hedeflerinin Tespiti ve Ölçülmesi  **14.Hafta:** Çağrı Merkezlerinde Kalite Politikası |
| **Ölçme - Değerlendirme** | **Ara sınav:** %40  **Yarıyıl Sonu Sınavı**: %60  Sınav tarihleri Birim yönetim kurulu tarafından belirlenerek web sayfasında 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 |