

DERSİN ADI		KODU	YARIYILI	T+U	KREDİSİ	AKTS
Çağrı Merkezi Yönetimi-I		1213106	I	4+0	4	5
Ön Koşul Dersler						
Dersin Dili	Türkçe					
Dersin Seviyesi	Ön Lisans					
Dersin Türü	Zorunlu					
Dersin Koordinatörü						
Dersi Verenler						
Dersin Yardımcıları						
Dersin Amacı	Çağrı merkezi kavramlarını, çağrı merkezlerinin hizmet alanlarını, çağrı merkezlerinin ülkemizdeki ve dünyadaki durumunu kavratmaktır.					
Dersin Öğrenme Kazanımları	<p>Bu dersin sonunda öğrenci;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 tanıır. 5. Çağrı merkezi sektöründeki güncel değişimler analiz eder. 6. Çağrı merkezlerindeki personel başarı kriterlerini bilir. 					
Dersin İçeriği	Çağrı merkezlerinin tarihsel gelişimi, hizmet, hizmet türleri, çağrı merkezi kavramları, sektörü, , çağrı merkezi sektöründeki güncel gelişmeler, çağrı merkezi dernek ve birlikleri, çağrı merkezlerinde üretim planlama, çağrı merkezlerinde vardiya planlama, çağrı merkezlerinde sorumlulukların tespiti, çağrı merkezlerinde performans hedeflerinin tespiti, çağrı merkezlerinde performans hedeflerinin ölçülmesi, çağrı merkezlerinde kalite politikası					
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					
Genel Yeterlilikler						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Öğrenciler bu dersin ana konularını ve temel kavramları tanıımlar. 2. Bilgilerini günlük ve iş hayatı alanı uygulamalarında kullanır, mesleği ile ilgili yenilikleri sürekli takip eder. 3. Görev ile ilgili rapor hazırlama ve üstlere sunma ve ilgili alandaki kanuni düzenlemeler ve mesleki standartları uygular. 						
Kaynaklar						
<p>Taşpınar, H. (2006). <i>Bilişim Altyapısıyla CRM</i>, Seçkin Yayıncılık, Ankara.</p> <p>Ula, E., Coşkuner Batı, N., Şanlı, H. (2011) <i>Çağrı Merkezi Yönetimi I</i>, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir.</p>						
Değerlendirme Sistemi						
<p>Ara Sınav: % 40</p> <p>Final: % 60</p> <p>Bütünleme: % 60</p>						

