

DERSİN ADI		KODU	YARIYILI	T+U	KREDİSİ	AKTS
Çağrı Merkezi Yönetimi-II		1213206	II	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 merkezlerinde teknoloji ve kalite ile ilgili temel kavramları açıklamak ve bu teknolojinin bilgi yönetimi ve karar almada kullanımını öğretmektir.					
Dersin Öğrenme Kazanımları	<p>Bu dersin sonunda öğrenci;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Çağrı merkezlerinde kullanılan teknolojileri tanımlar 2. Çağrı merkezlerinde verimli çalışmanın yöntemlerini sıralar 3. Çağrı merkezlerinde geçmişten günümüze kullanılan teknolojik gelişmeleri anlar 4. Çağrı merkezlerindeki hizmet kalitesini yükseltmek için yapılması gerekenleri kavrar 5. Bilgi yönetimi kavramını ve araçlarını açıklar. 6. Çağrı merkezi pozisyonlarının rol ve sorumluluklarını kavrar. 					
Dersin İçeriği	Çağrı süreçlerinde kullanılan sistemler, çağrı merkezinde kalite yönetimi, çağrı merkezlerinde hizmet kalitesi ölçümü, çağrı merkezlerinde bilgi yönetimi, çağrı merkezlerinde kullanılan bilgi kaynakları ve türleri, çağrı merkezlerinde başarılı bilgi yönetimi için kritik noktalar ve sorumlulukları, çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetimi, personel seçme ve yerleştirme, personel yerleştirme, işletmelerde eğitim ve gelişim, çağrı merkezlerinde performans, kariyer yönetimi					
Haftalar	Konular					
1	Çağrı Süreçlerinde Kullanılan Sistemler					
2	Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi					
3	Çağrı Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü					
4	Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi					
5	Çağrı Merkezlerinde Kullanılan Bilgi Kaynakları ve Türleri					
6	Çağrı Merkezlerinde Başarılı Bilgi Yönetimi İçin Kritik Noktalar					
7	Ara Sınav					
8	Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetim Ekibinin Sorumlulukları					
9	Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetim Ekibinin Sorumlulukları					
10	Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi					
11	Personel Seçme ve Yerleştirme					
12	Personel Yerleştirme					
13	İşletmelerde Eğitim ve Gelişim					
14	Çağrı Merkezlerinde Performans, Kariyer Yönetimi					
Genel Yeterlilikler						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Çağrı süreçlerinde kullanılan sistemler, çağrı merkezinde kalite yönetimi, çağrı merkezlerinde hizmet kalitesi ölçümü, bilgi yönetimi, kullanılan bilgi kaynaklarını bilir. 2. Başarılı bilgi yönetimi için kritik noktalar ve sorumlulukları, çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetiminde bilgi sahibidir. 3. Verimlilik ve alanındaki kanuni düzenlemeler ve mesleki standartlar konusunda çıkarsamalar yapabilir ve bunları yorumlayabilir. 						
Kaynaklar						
Ula, E., Coşkuner Batı, N., Şanlı, H. (2011) <i>Çağrı Merkezi Yönetimi II</i> , Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir.						
Değerlendirme Sistemi						
Ara Sınav: % 40 Final: % 60 Bütünleme: % 60						

