

ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I

1	Ders Adı:	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I
2	Ders Kodu:	CMYZ011
3	Ders Türü:	Zorunlu
4	Ders Seviyesi	Önlisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	1
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	1
7	Dersin AKTS Kredisi:	4.00
8	Teorik Ders Saati (saat/Hafta)	3.00
9	Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)	0.00
10	Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :	0
11	Dersin Önkoşulu:	----
12	Dersin Dili:	Türkçe
13	Dersin Veriliş Şekli:	Yüz yüze
14	Dersin Koordinatörü:	Öğr. Gör. ERCAN KOÇOĞLU
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	MYO'ların Yönetim Kurullarının Görevlendirdiği Öğretim Elemanları
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	Öğr. Gör. Ercan KOÇOĞLU ekocoglu@uludag.edu.tr Tel:02242942686 Dahili:62432
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	Öğrencinin çağrı merkezini, günümüze kadar süren gelişimi ve işletmeler için önemini, Dünya ve Türkiye’de verilen hizmet türlerini ve dış kaynak oyuncularını, sektördeki trend ve gelişmeleri, çağrı merkezlerinde planlama ve performans kavramlarının önemi ve süreçlerini bilmesini ve kavramasını sağlamaktır.
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	Gelişen ve değişen dünya koşullarında iletişimin vazgeçilmez süreçlerinin parçası olan çağrı merkezlerinin iş ve işlem süreçlerini ve teknolojik içeriklerini incelenmesini ve iş ve toplum yaşamına uyarlanması hedeflenmektedir.
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Çağrı merkezi hakkında genel bilgilere sahip olabilecek, Çağrı merkezinin kısa tarihini ve türlerini öğrenebilecek, Çağrı merkezinin gerekliliğini kavrayabilecek, Çağrı merkezinin amaçları ve faaliyet alanlarını anlayabilecek, Yeni nesil çağrı merkezlerini açıklayabilecek, Çağrı merkezlerinde sunulan hizmetler hakkında bilgi sahibi olabilecek,
	2	Dünyada çağrı merkezinin tarihsel gelişimi hakkında bilgi sahibi olabilecek, Türkiye’deki çağrı merkezlerinin tarihsel gelişimini ve şimdiki durumunu açıklayabilecek, Sektöre ait istatistiksel bilgileri öğrenebilecek, Çağrı merkezinde kariyer yönetimi hakkında bilgi sahibi olabileceklerdir.
	3	Çağrı merkezlerinde planlamanın tanımını yapabilecek, Çağrı merkezlerinde planlamanın önemi ve gerekliliğini, kavrayabilecek Çağrı merkezlerinde planlamayı etkileyen faktörleri sıralayabilecek, İş yükü ve iş gücü hesaplaması tekniklerini öğrenebileceklerdir.

	4	Çağrı merkezi organizasyon yapısını, yönetsel kademeleri ve yönetim yaklaşımlarını kavrayabilecek, Yönetim kurulu, tepe yönetimi ve orta kademe yönetimin önemini öğrenebilecek, Çağrı merkezlerindeki uzun dönemli planlama ve stratejik karar verme yaklaşımı hakkında bilgi sahibi olabileceklerdir.
	5	Çağrı merkezlerinde kullanılan teknolojilerin tanımını yapabilecek, Çağrı merkezlerinde kullanılan teknolojik bileşenleri ve izlediği trendleri kavrayabilecek, Çağrı merkezi operasyon yönetiminde kullanılan uygulamalar hakkında bilgi sahibi olabilecek, Çağrı merkezlerindeki teknolojik trendleri öğrenebileceklerdir.
	6	Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetimi kavramını, önemini ve amaçlarını kavrayabilecek, Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetiminin temel faaliyet alanları ve işlevlerini öğrenebilecek, Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetimini etkileyen çevre unsurları ve yönetimin örgütsel yapısı hakkında bilgi sahibi olabilecek, Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetiminin ilkelerini anlayabileceklerdir.
	7	Oryantasyon kavramının ne olduğunu öğrenebilecek, Eğitim geliştirme sürecinin bileşenlerini kavrayabilecek, Çağrı merkezlerinde uygulanan eğitim yöntemleri hakkında bilgi sahibi olabilecek, Çağrı merkezlerinde yönetim geliştirme sürecini kavrayacaklardır.
	8	Yeterlilik kavramının ne olduğunu öğrenebilecek, Çağrı merkezlerinde temel, ileri ve yöneticiler için profesyonel düzey yeterlilikleri kavrayabilecek, Çağrı merkezlerinde çalışan ortamı hakkında bilgi sahibi olabilecek, Çağrı merkezlerinde örgüt geliştirmeyi kavrayabileceklerdir.
	9	Lideri tanımlayabilecek, Liderliğin önemini anlayabilecek, Liderin özelliklerini kavrayabilecek, Liderlik çeşitlerini sıralayabilecek, Liderlik-yöneticilik ayrımını yapabileceklerdir.
	10	Koçluğu ve mentorluğu tanımlayabilecek, Koçluk ve mentorluk türlerini sayabilecek, Koçluk ve mentorluğun yararlarını anlayabilecek, Koçluk ve mentorluk ilişkisini kavrayabileceklerdir.

21	Dersin İçeriği:	
Hafta	DERS İÇERİKLERİ	
	Teorik	Uygulama
1	Çağrı Merkezi Kavramına Genel Bakış	
2	Çağrı Merkezi Sektörü	
3	Çağrı Merkezlerinde Planlama	
4	Çağrı Merkezlerinde Yönetim ve Organizasyon	
5	Çağrı Merkezi Teknolojileri	
6	Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi	
7	Çağrı Merkezlerinde Eğitim ve Oryantasyon	
8	Çağrı Merkezlerinde Çalışan Yeterlilikleri	
9	Çağrı Merkezlerinde Motivasyon	
10	Çağrı Merkezlerinde Liderlik	
11	Çağrı Merkezlerinde Koçluk ve Mentorluk	
12	Çağrı Merkezlerinde Grup Oluşumu ve Takım Yönetimi	
13	Çağrı Merkezlerinde Performans Yönetimi ve Verimlilik	
14	Çağrı Merkezlerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi	

22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	1.Ders notları, Çağrı Merkezleri: Yararları ve Bileşenleri – A.Kohen 2.Çağrı Merkezleri İstihdam Kapısı Oldu – İ.Ekinci, 3.Türkcell Global Bilgi Stratejik Planlama Departmanı Araştırma Raporları 4.Çağrı Merkezi Yönetimi I, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları
----	---	--

23	Değerlendirme
----	---------------

YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALAR	SAYISI	KATKI YÜZDESİ
Ara Sınav	1	40.00
Kısa Sınav	0	0.00
Ödev	0	0.00
Yıl Sonu Sınavı	1	60.00
Toplam	2	100.00
Yıl içi çalışmalarının Başarıya Oranı		40.00
Finalin Başarıya Oranı		60.00
Toplam		100.00
Kullanılan Ölçme ve Değerlendirme Yaklaşımları		Ölçme ve değerlendirme, Bursa Uludağ Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği ilkelerine göre yapılmaktadır.

24	AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU
----	------------------------

ETKİNLİK	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yüğü (Saat)
Teorik Dersler	14	3.00	42.00
Uygulamalı Dersler	0	0.00	0.00
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	10	5.00	50.00
Ödevler	1	10.00	10.00
Projeler	0	0.00	0.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınavlar	1	6.00	6.00
Diğer	0	0.00	0.00
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	12.00	12.00
Toplam İş Yüğü			120.00
Toplam İş Yüğü / 30 saat			4.00
Dersin AKTS Kredisi			4.00

25	PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLE DERS ÖĞRETİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10	PY11	PY12	PY13	PY14	PY15	PY16
ÖK1	4	2	2	4	3	5	3	3	2	1	3	3	2	1	3	4
ÖK2	2	3	4	4	2	5	3	3	3	2	4	2	4	2	3	1
ÖK3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	2	1
ÖK4	3	2	2	2	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3
ÖK5	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	5

ÖK6	2	4	2	4	3	2	4	2	2	2	1	2	1	2	3	4
ÖK7	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	2	3	3
ÖK8	3	2	2	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	4	2
ÖK9	4	3	3	1	4	4	3	2	4	1	3	3	3	2	2	2
ÖK10	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2
ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri																
Katkı Düzeyi:	1 çok düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek			