

ÇAĞRI MERKEZİ ve SEKTÖR İLİŞKİLERİ

1	Ders Adı:	ÇAĞRI MERKEZİ ve SEKTÖR İLİŞKİLERİ
2	Ders Kodu:	CSIS012
3	Ders Türü:	Seçmeli
4	Ders Seviyesi	Önlisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	1
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	2
7	Dersin AKTS Kredisi:	3.00
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:	Yok
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:	Bu dersin amacı çağrı merkezi sektörü ile ilgili genel bilgiler vermek, bu konudaki güncel gelişmeleri ve sektördeki etkinlik ve verimlilikle ilgili temel kavramları öğretmektir.
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	Türkiye ve dünyada çağrı merkezi sektörünü ayrıca diğer sektörlerle ilişkisini öğrenecek iş yaşamında çağrı merkezi sektörünün işletmeler açısından öneminin farkındalığı hedeflenmektedir.
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Bu dersin sonunda öğrenci, ülkemizdeki çağrı merkezlerini sıralayabilir ve analiz edebilir.
	2	Bu dersin sonunda öğrenci, ülkemizdeki çağrı merkezi sektörünü dünyadaki çağrı merkezi sektörü ile karşılaştırabilir.
	3	Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezi sektörünün Türkiye'deki durumunu açıklayabilir.
	4	Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezi sektörünün dünyadaki durumunu açıklayabilir.
	5	Bu dersin sonunda öğrenci, ülkemizdeki çağrı merkezi sektörünün en önemli temsilcilerini açıklayabilir.
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
21	Dersin İçeriği:	
Hafta	DERS İÇERİKLERİ	
	Teorik	Uygulama

1	Çağrı Merkezi Sektörü ve Gelişimi	
2	Çağrı Merkezi Sektörü ve Gelişimi	
3	Çağrı Merkezi Sektörü ve Gelişimi	
4	Çağrı Merkezi Sektörünün Başlıca Aktörleri	
5	Çağrı Merkezi Sektörünün Başlıca Aktörleri	
6	Çağrı Merkezi Sektörünün Başlıca Aktörleri	
7	Çağrı Merkezi Sektörünün Başlıca Aktörleri	
8	Ders tekrarı ve Ara sınava hazırlık	
9	Dünyada ve Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü	
10	Dünyada ve Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü	
11	Ülkemizdeki çağrı merkezi firmalarının analizi	
12	Öğrenciler dersten önce ülkemizdeki çağrı merkezi sektör temsilcilerini araştırmalıdır	
13	Dünyadaki belli başlı çağrı merkezi sektör temsilcileri	
14	Dünyadaki ve ülkemizdeki belli başlı çağrı merkezlerinin karşılaştırması	
22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	1. Çağrı Merkezi Sektörü / Anadolu Üniversitesi Yayınları 2. Türkiye Çağrı Merkezi Teknoloji Rehberi 2011-Nice Yayıncılık 3. Türkiye Çağrı Merkezi Teknoloji Rehberi 2012-Nice Yayıncılık 4. Dünya Ve Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü-Çağrı Merkezleri Derneği 5. Çağrı Merkezleri İle İlgili Değişik İnternet Kaynakları
23	Değerlendirme	
YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALAR		SAYISI
Ara Sınav		1
Kısa Sınav		0
Ödev		0
Yıl Sonu Sınavı		1
Toplam		2
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	2.00	28.00
Uygulamalı Dersler	0	0.00	0.00
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	0	0.00	0.00
Ödevler	1	16.00	16.00
Projeler	0	0.00	0.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınaylar	1	20.00	20.00
Diğer	0	0.00	0.00
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	20.00	20.00
Toplam İş Yüğü			84.00
Toplam İş Yüğü / 30 saat			2.80
Dersin AKTS Kredisi			3.00

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	3	3	4	5	3	1	3	3	3	1	4	4	2	2	4	1
ÖK2	4	3	4	1	4	2	1	4	3	3	1	3	2	3	3	3
ÖK3	5	2	4	2	2	2	4	2	2	4	3	5	3	5	2	3
ÖK4	2	3	4	3	1	3	4	2	4	3	1	4	4	1	4	4
ÖK5	3	3	2	3	4	1	5	5	2	3	3	5	2	3	4	3
ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri																
Katkı Düzeyi:	1 çok düşük		2 Düşük		3 Orta		4 Yüksek		5 Çok Yüksek							