

CALL CENTER AND SECTOR RELATIONS

1	Course Title:	CALL CENTER AND SECTOR RELATIONS	
2	Course Code:	CSIS012	
3	Type of Course:	Optional	
4	Level of Course:	Short Cycle	
5	Year of Study:	1	
6	Semester:	2	
7	ECTS Credits Allocated:	3.00	
8	Theoretical (hour/week):	3.00	
9	Practice (hour/week):	0.00	
10	Laboratory (hour/week):	0	
11	Prerequisites:	None	
12	Language:	Turkish	
13	Mode of Delivery:	Face to face	
14	Course Coordinator:	Öğr. Gör. ERCAN KOÇOĞLU	
15	Course Lecturers:	MYO'ların Yönetim Kurullarının Görevlendirdiği Öğretim Elemanları	
16	Contact information of the Course Coordinator:	Öğr. Gör. Ercan KOÇOĞLU ekocoglu@uludag.edu.tr Tel:02242942686 Dahili:62432	
17	Website:		
18	Objective of the Course:	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	Contribution of the Course to Professional Development:	Türkiye ve dünyada çağrı merkezi sektörünü ayrıca diğer sektörlerle ilişkisini öğrenecek iş yaşamında çağrı merkezi sektörünün işletmeler açısından öneminin farkındalığı hedeflenmektedir.	
20	Learning Outcomes:		
		1	At the end of this course, the student can list and analyze call centers in our country.
		2	At the end of this course, the student can compare the call center industry in our country with the call center industry in the world.
		3	In this course the student can explain the state of the call center industry in Turkey.
		4	At the end of this course, the student can explain the situation of the call center industry in the world.
		5	At the end of this course, the student can explain the most important representatives of the call center industry in our country.
		6	
		7	
		8	
		9	
		10	
21	Course Content:		
		Course Content:	
Week	Theoretical	Practice	
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	Textbooks, References and/or Other Materials:	1. Call Center Sector / Anadolu University Publications 2. Turkey Call Center Technology Guide 2011-Nice Publishing 3. Turkey Call Center Technology Guide 2012-Nice Publishing
----	---	---

Activites		Number	Duration (hour)	Total Work Load (hour)
THEORETICAL		17	2.00	28.00
TERM LEARNING ACTIVITIES		NUMBE	WEIGHT	
Practicals/Labs		0	0.00	0.00
Midterm Exam		1	20.00	20.00
Self study and preperation		0	0.00	0.00
Homeworks		1	16.00	16.00
Home work-project		0	0.00	0.00
Projects		0	0.00	0.00
Field Studies		0	0.00	0.00
Total		2	100.00	20.00
Midterm exams		1	20.00	20.00
Others		0	0.00	0.00
Final Exams		1	20.00	20.00
Contribution of Final Exam to Success Grade		60.00		
Total Work Load				84.00
Total		100.00		
Total work load/ 30 hr				2.80
ECTS Credit of the Course				3.00

Course is approved by the principles of Bursa Uludağ University Associate and Undergraduate Education Regulation.

24 ECTS / WORK LOAD TABLE

25	CONTRIBUTION OF LEARNING OUTCOMES TO PROGRAMME QUALIFICATIONS															
	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	PQ7	PQ8	PQ9	PQ10	PQ11	PQ12	PQ13	PQ14	PQ15	PQ16
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
LO: Learning Objectives PQ: Program Qualifications																
Contribution Level:	1 very low			2 low			3 Medium			4 High			5 Very High			