Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**ÇMH101U - Çağrı Merkezi Yönetimi I**
Ders Türü	I.Yarıyıl
Teori + Uygulama	0+0
AKTS	**6.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Zorunlu Dersler
Öğretim Elemanları	PROF. DR. KAMİL ÇEKEROL

Dersin Veriliş Biçimi	Uzaktan eğitim
Önkoşullar	Bu dersin önkoşulu ya da eş koşulu bulunmamaktadır.
Önerilen Dersler	Bu dersle ilişkili önerilen başka dersler bulunmamaktadır.
Önerilen Kaynaklar	Çağrı Merkezi Yönetimi I
Staj & Uygulama	Bu ders için staj veya uygulama yoktur.

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Çağrı Merkezi Kavramı	
2. hafta		Çağrı Merkezi Kavramı	
3. hafta		Çağrı Merkezi Terminolojisi	
4. hafta		Çağrı Merkezi Terminolojisi	
5. hafta		Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü	
6. hafta		Çağrı Merkezinde İç ve Dış Kaynak Kullanımı	
7. hafta		Ara Sınav	
8. hafta		Çağrı Merkezinde Yönetim ve Organizasyon	
9. hafta		Çağrı Merkezlerinde Planlama	
10. hafta		Çağrı Merkezlerinde Planlama	
11. hafta		Çağrı Merkezlerinde Performans Yönetimi	
12. hafta		Çağrı Merkezlerinde Performans Yönetimi	
13. hafta		Çağrı Merkezi Ortamı ve Güvenlik	
14. hafta		Final sınavı	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Çağrı merkezi kavramının gelişimini ve kendine özgü terminolojisini açıklayabilecektir.
2	Türkiye çağrı merkezi sektörünün gelişimini açıklar.
3	Çağrı merkezinde iç ve dış kaynak kullanımını karşılaştırır.

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
4	Çağrı merkezleri yönetim süreçlerini açıklar.
5	Çağrı merkezi ortamını ifade eder.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İçerik girilmemiştir.

Dersin Teması

İçerik girilmemiştir.

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Teorik Derse Katılım	0	0	0
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	0	0	0
Ödevler	0	0	0
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	0	0	0
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	0	0	0
Staj Uygulaması	0	0	0
		Hesaplanan AKTS	**0**

Ölçme ve Değerlendirme

İçerik girilmemiştir.

Değerlendirme Yöntemi ve Geçme Kriterleri	Sayısı	Yüzde (%)
1.Ara Sınav	1	30
Dönem Sonu Sınavı	1	70
	Toplam (%)	**100**