Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**ÇMH102U - Çağrı Merkezi Yönetimi II**
Ders Türü	II.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 II
Staj & Uygulama	Bu ders için staj veya uygulama yoktur.

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta	**ÖÇ-1 ÖÇ-3**	Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi - I	Anlatım
2. hafta		Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi - I	
3. hafta		Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi - II	
4. hafta		Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi - II	
5. hafta		Çağrı Merkezlerinde Kalite Yönetimi	
6. hafta		Çağrı Merkezi Bilgi Yönetimi	
7. hafta		Ara Sınav	
8. hafta		Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi - I	
9. hafta		Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi - I	
10. hafta		Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi - II	
11. hafta		Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi - II	
12. hafta		Çağrı Merkezlerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi	
13. hafta		Çağrı Merkezi Güncel Yönetim Sorunları ve Verimlilik	
14. hafta		Dönem Sonu Sınavı	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Çağrı merkezlerinde hizmet kalitesini ve kullanılan hizmet kalitesi ölçüm araçlarını açıklayabilecektir.
2	Genel olarak bilgi yönetimini ve çağrı merkezlerinde bilgi yönetimi süreçlerini ve kaynaklarını ifade edebilecektir.
3	Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetimini çok yönlü açıklayabilecektir.

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
4	Çağrı merkezlerinde müşteri ilişkileri yönetimini ve buna ilişkin stratejileri ifade edebilecektir.
5	Çağrı merkezi güncel yönetim sorunları ve bunlara yönelik çözüm önerilerini sıralayabilecektir.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İçerik girilmemiştir.

Dersin Teması

İçerik girilmemiştir.

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Teorik Derse Katılım	2.00	7	14
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	1.00	5	5
Ödevler	5.00	5	25
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	1.00	4	4
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	3.00	6	18
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	3.00	6	18
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	2.00	6	12
Staj Uygulaması	0.00	0	0
		Hesaplanan AKTS	**4.0**

Ölçme ve Değerlendirme

İçerik girilmemiştir.

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