

GÖNEN MESLEK YÜKSEKOKULU
Çağrı Merkezi Hizmetleri Yeni Ders Programı Ders İçerikleri

1.Sınıf / Güz Dönemi								
Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Pratik	Lab/Uyg	Akts	T.Kredi	Saat	Türü
CHM-107	Çağrı Merkezi Yönetimi I	2	0	0	3	2	2	Zorunlu
Türkiye'de çağrı merkezi sektörü, Dünya'da çağrı merkezi sektörü,Çağrı Merkezinde Planlama,Çağrı Merkezinin dili.								
CHM-101	Çağrı Merkezi Yönetimi I	4	0	0	4	6	4	Zorunlu
Türkiye'de çağrı merkezi sektörü, Dünya'da çağrı merkezi sektörü,Çağrı Merkezinde Planlama,Çağrı Merkezinin dili								
CHM-109	Çağrı Merkezinde Bireysel İlişkiler	3	0	0	4	3	3	Zorunlu
İletişim, Kişilerarası iletişimin tanımı ve özellikleri, Kişilerarası iletişimin diğer iletişim biçimlerinden farklılıkları, Kişilerarası iletişimin yeri ve önemi, Kişilerarası iletişimi etkin kılmamanın yöntemi, Kişilerarası iletişim modelleri, Kişilerarası iletişimde çatışmalar ve çözüm yolları.Takımda İşbirliği ve Sinerji, Takım İçinde Güven Yaratmanın Yolları, Başarılı/ Başarısız Takımın Özellikleri, Takımın Duygusal Zekası, Sözlü Dövüş Sanatı ve Problem Çözme Teknikleri, Motivasyon Unsurları, Övgü Takdir Mekanizmaları								
CHM-111	Klavye Kullanım Teknikleri	3	0	1	5	3,5	4	Zorunlu
10 parmak yazı yazma teknikleri ve hız kazanma çalışmaları. Etkili klavye kullanımı. Bilgisayar ortamında hızlı ve doğru olarak yazı yazma. Öğrencilere hızlı ve doğru olarak 10 parmak klavye kullanma becerisi kazandırmak.								
CHM-113	Etkin Tele Satış Yönetimi	3	0	0	4	3	3	Zorunlu
Kişisel Satışa Giriş, Satış Temsilcisi Kavramı ve Satış Temsilcisine İlişkin Özellikler, Kişisel Satış Faaliyetlerinde İletişim ve Bedeb Dili, Kişisel Satış Sürecinde Bilgi Toplama ve Hazırlık, Kişisel Satış Sürecinde Satış Anı, Kişisel Satış Sürecinde Müşteri İtirazları Ve İtirazları Karşılama Teknikleri, Kişisel Satış Sürecinin Kapatılması.								
ISY-121	Genel İşletme	3	0	0	4	3	3	Zorunlu
Bu ders ekonomi ve iş idaresi ile ilgili temel kavramlar, etik, sosyal sorumluluk, yönetimin fonksiyonları, pazarlama, insan kaynakları yönetimi, girişimcilik, üretim, motivasyon konularında öğrencileri gerekli bilgi ve becerileri kazandırmayı hedefleyen lisans düzeyinde bir derstir.								
Mat-173	Kalküüse Giriş	2	0	1	4	2,5	3	Zorunlu
Kümeler, sayılar, doğrusal denklemler, ikinci dereceden fonksiyonlar, doğrusal denklem sistemleri, üstel ve logaritmik fonksiyonlar, üstel ve logaritmik denklemler, faiz, bileşik faiz, yıllık gelirler, matrisler, matrislerin indirgenmesi ile denklem sistemleri çözümü, determinant.								
ATA-160	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	2	0	0	2	2	2	YÖK
Bu derste kavramlar ve Osmanlı yenileşmesi, Avrupa'daki gelişmeler, sanayi devrimi ve Fransız ihtilali, Yeni Osmanlılar, Meşrutiyet, İttihat ve Terakki Cemiyeti, Trablusgarp ve Balkan Savaşları, I. Dünya Savaşı, Milli Kurtuluş Savaşı hazırlık dönemi, Kongreler, Misak-ı Milli, TBMM Dönemi, Milli cephelerin kurulması, Lozan Antlaşması konuları anlatılmaktadır.								
ING-101	İngilizce I (Hazırlık Eğitimine Tabi Olmayan Öğrenciler İçin)	2	0	0	2	2	2	YÖK
Bu derste öğrenciler, İngilizceye ilişkin temel gramer (dilbilgisi) bilgilerini edinirler. Sistematik bir şekilde yabancı dil eğitiminin verildiği bu derslerde öğrencilerin, dil öğretiminin temel unsurlarından konuşma, yazma, okuma ve dinleme becerileri geliştirilir. Öğrencilerin İngilizce bilgisi düzeylerini geliştirmek adına uygulamaya konulan bu derslerde öğrenciler, günlük hayatlarında kullanabilecekleri yabancı dilin yanı sıra, akademik metinleri anlamak için gereken yabancı dil temellerini de oluştururlar.								
TUR-170	Türk Dili I	2	0	0	2	2	2	YÖK
Dil nedir, dillerin doğuşu, dil ve iletişim, dilin millet yaşamındaki yeri ve önemi, Türk Dilinin Dünya dilleri arasındaki yeri, Türkçenin Tarihsel gelişimi ve bugün konuşulduğu yerler. Türkçenin belirleyici özellikleri hakkında genel bilgi. Dilekçe, yazım kuralları, bu kuralların sıkça ihlâl edildiği durumlar, noktalama işaretleri ve uygulamaları. Türk ve dünya edebiyatından öğrencilerin beğendiklerini örneklemek, üzerinde çalışmak.								

GÖNEN MESLEK YÜKSEKOKULU
Çağrı Merkezi Hizmetleri Yeni Ders Programı Ders İçerikleri

1.Sınıf / Bahar Dönemi								
Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Pratik	Lab/Uyg	Akts	T.Kredi	Saat	Türü
ISY-110	İstatistik	2	0	0	2	2	2	Zorunlu
İstatistiğin Tanımı, Değişken, Ana kütle, Birim, Birim Seçimi ve Veri Derleme Türleri, İstatistikte Seriler; Zaman, Mekân ve Dağılım Serileri, Birikimli Seriler, Bileşik Seriler ve Bu Serilerin Grafik Ortamında Gösterilmesi, Duyarlı Ortalamalar; Aritmetik Ortalama, Tartılı Aritmetik Ortalama, Geometrik Ortalama, Duyarlı Olmayan Ortalamalar; Mod ve Medyan, Değişim Aralığı, Standart Sapma, Değişim Katsayısı, Varyans, Tahmin Teorisi, Hipotez Testleri Anlamlılık Düzeylerinin Belirlenmesi, Ki-kare Testi, Korelasyon Analizi, Regresyon Analizi.								
CHM-104	Davranış Bilimleri	3	0	0	5	3	3	Zorunlu
Davranış ve Şekilleri, Davranış Bilimlerinin Tarihi ve Alanları, Davranış Bilimlerinin Metotları, Sosyoloji ve Tarihçesi, Sosyalleşme ve Olgunlaşma, Kültür ve Sosyal Kurumlar, Sosyal Tabakalaşma ve Farklılaşma, Sosyal Değişme, Psikoloji Tanımı ve Özellikleri, Davranışın Gelişmesini Etkileyen Faktörler, Organizma ve Çevre İlişkileri, Sosyal Davranışlar								
CHM-106	Ofis Yazılımları	3	1	0	4	3,5	4	Zorunlu
Belge İşlemleri, biçimlendirme işlemleri, belge denetimi, yazdırma, tablo işlemleri, nesne işlemleri, gelişmiş özellikler, makrolar, özelleştirme, çalışma alanı, veri girişi, biçimlendirme işlemleri, formüller, fonksiyonlar, grafik işlemleri, veri analizi, yazdırma, makrolar, özelleştirme, çalışma alanı, slayt işlemleri, tasarım, slayt nesnelere, gösteri ayarları.								
CHM-102	Çağrı Merkezi Yönetimi II	2	0	0	3	2	2	Zorunlu
Çağrı Merkezinin Teknoloji Bileşenleri ve Teknoloji Dışındaki Bileşenleri, Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi ve Karar Alma, Çağrı Merkezlerinde Liderlik, Zor Müşteri Kimdir?, Çağrı Merkezlerinde Zor Müşterilerle Başa Çıkma Yöntemleri								
ISY-207	Pazarlama	3	0	0	3	3	3	Zorunlu
Pazarlama ile İlgili Temel Kavramlar, Tüketici Pazarları ve Endüstriyel Pazarlar Pazar Bölümlendirme ve Hedef Pazar Seçimi, Mamul, Fiyat, Dağıtım Kanalları ve Fiziksel Dağıtım, Tutundurma, Pazarlama Araştırması, Pazarlama Yönetimi ve Uluslararası Pazarlama.								
LOJ-103	Genel Ekonomi	3	0	0	4	3	3	Zorunlu
Ekonomi ile İlgili Temel Kavramlar, Fırsat Maliyeti, Ekonomik Hedefler, Arz ve Talep, Piyasa, Milli Gelir, Para, Enflasyon ve Etkileri, Ödemeler Bilançosu, Dış Ticaret, Döviz Arz Talep Uygulamaları.								
CHM-112	Çağrı Merkezinde Hizmet	2	0	0	3	2	2	Zorunlu
ATA-260	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	2	0	0	2	2	2	YÖK
Dersin içeriğini: Saltanatın kaldırılması, Cumhuriyetin ilanı, Halifeliğin kaldırılması, Cumhuriyet dönemi yeni hukuk düzeni, eğitim alanındaki devrimler, kültür ve toplumsal alanda gerçekleşen devrimler, ekonomik alanda yapılan devrimler gibi Siyasi, sosyal ve ekonomik devrimler ile 1923–1930 ve 1930 – 1938 yılları arasındaki Atatürk dönemi dış politikası, Atatürk İlkeleri, Atatürk sonrası Türkiye, Atatürk ve Gençlik konuları oluşturmaktadır.								
ING-102	İngilizce II (Hazırlık Eğitimine Tabi Olmayan Öğrenciler İçin)	2	0	0	2	2	2	YÖK
Dersin içeriğini: İngilizce I dersinde kazanılmış olan gramer (dilbilgisi) konularının uygulamalı olarak pekiştirilmesi, yabancı dil eğitiminin temelini oluşturan dinleme, konuşma, okuma ve yazma becerilerine ek olarak, çeviri çalışmaları, günlük İngilizce –Türkçe konuşma ve yazışmalar yanında, akademik metin incelemeleri ile ilgili konular oluşturmaktadır.								
TUR-270	Türk Dili II	2	0	0	2	2	2	YÖK
Dersin içeriğini, kelime ve kelime grupları; cümle, cümleyi oluşturan birimler ve cümle çeşitleri, yazılı anlatımın özellikleri, yazılı anlatımda plan, tema, bakış açısı, ana düşünce, yardımcı fikirler, paragraf, anlatım biçimleri; resmî yazılar (tutanak, bildiri, rapor, iş mektupları); dil yanlışları (yazım kuralları ve noktalama işareti yanlışları: anlatım bozuklukları, sese dayalı yanlışlar); duygu ağırlıklı yazılar (şiir); olay ağırlıklı yazılar (hikâye, roman, tiyatro, gezi yazısı, anı); inceleme yazıları (röportaj, biyografi); düşünce yazıları (makale, fıkra, deneme, eleştiri, günlük); sözlü anlatım türleri (panel, tartışma) gibi konular oluşturmaktadır.								

GÖNEN MESLEK YÜKSEKOKULU
Çağrı Merkezi Hizmetleri Yeni Ders Programı Ders İçerikleri

2.Sınıf / Güz Dönemi								
Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Pratik	Lab/Uyg	Akts	T.Kredi	Saat	Türü
CHM-203	Çağrı Merkezinde Stratejik Düşünme	3	0	0	5	3	3	Zorunlu
Strateji ve stratejik düşünme kavramı, Bireyler için güç denklemi, Stratejik düşünme matrisi, Stratejik düşünme matrisi uygulama, Stratejik planlama kavram ve kapsamı, Bireysel stratejik planlamanın faydaları, Kişisel anayasa , SWOT analizi, Oyun teorisi, Karar verme,muhakeme ve inisiyatif alabilme, İnsan kişilikleri ve bunlara göre davranma.								
CHM-205	Çağrı Merkezinde Çatışma Yönetimi	2	0	0	3	2	2	Zorunlu
Stres Kavramı ve İnsan Bedeni Üzerine Etkileri,Psikosomatik Stres Modeli, Stres ve Kişilik, Çeşitli Tipte Davranış Özellikleri, Stres Belirtileri ve Etkileri, Fiziksel Stres Belirtileri, Davranışsal Stres Belirtileri, Psikolojik Stres Belirtileri, Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Bireysel Stratejiler, Örgütsel Stresin Azaltılmasında Yöneticilere Düşen Görevler.								
CHM-227	Sosyal Medya	2	0	0	3	2	2	Zorunlu
Sosyal Medyanın Gelişimi,Sosyal Medya Platformları,Sosyal Medya Platformları ile Pazarlama. Bu ders kapsamında sosyal medya uygulamalarının pazarlama karması ile etkileşimli ilişkisi üzerinde durulacak, sosyal medya yönetimi unsurları ve etkin sosyal medya yönetiminin nasıl olması gerektiği incelenecektir.								
PAZ-104	Tüketici Davranışları	3	0	0	4	3	3	Zorunlu
Pazarlamada tüketici davranışının yeri ve önemi, psikolojik faktörler, sosyo-kültürel faktörler, tüketici satın alma süreci. Tüketici davranışlarını etkileyen teorilerin öğrenilmesi Tüketici davranışlarını etkileyen teorilerin öğrenilmesi. Tüketici davranışlarında psikolojik faktörler: Öğrenme ve bellek. Algılama ve Tüketici Davranışına Etkileri.								
UOS-800	MYO Ortak Seçmeli Ders	2	0	0	3	2	2	Zorunlu
Diğer bölümlerden alınan öğrencilerin farklı disiplinleri anlamasına yönelik hobi dersleridir.								
BYA-212	Kriz ve Stres Yönetimi	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Kriz Kavramı ve Tanımlaması, Krizin Özellikleri, Krizin Kaynakları , Kriz Süreci Ve Sonuçları, Kriz Ve Plan Değişimi Yönetimi,Kriz Döneminin Yönetimi Ve Aşamaları, Kriz Dönemlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi. , Stres Kavramının Tanımlanması, Günümüz Toplumlarında Stresin Başlıca Sebepler, Stres ve Psikolojik Özellikler, Stresin İnsan Bedeninde Meydana Getirdiği Değişiklikler,Geçmiş Yaşam deneyimlerimizin Strese Etkileri, Stresin Çeşitleri ve Strese Yatkı , Olumlu ve Olumsuz Stres Kavramı, Değişiklik, Kayıp ve Stres İş Yaşamında Stres, Örgütsel Stres, Tükenme Belirtileri, Kriz Ortamında Stres Yönetimi, Stres ve Aile Yaşamı, Kaygı, Depresyon, Uyku Bozuklukları, Kroner Kalp ve Bağışıklık Sistemine Etkileri ve Kanseri, Stresle Başa çıkma Yöntemleri, Bedenle İlgili Teknikler,Zihinsel Teknikler, Davranışsal Teknikler Zaman Kavramı ve Zaman Yönetimi, Zaman Yönetimi Teknikler								
CHM-207	Etkili ve Güzel Konuşma	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Doğru ve Güzel konuşmanın etkili kurallarını ve yöntemlerini içermektedir. İletişimin Anlamı, İletişimde Dinleme ve İşlevleri, Retorik (Söylem Sanatı) ve Günlük Dil, Sözlü İletişimde Mesajın Unsurları, Sözlü Sunum: Sözlü Sunumun Planlanması, Konuşmaya Hazırlanmak, Sözlü Sunumun Yazılı Tasarımı, Sunumun Yapılması, Anlatma ve Satış, Dinleyici-İzleyici Hedef Kitlenin Analizi, Etkili Söylem, Söylemin İçeriği ve Bağlamı, Dinlemenin Geliştirilmesi ve Aktif Geribildirim, Retorik ve Kişisel Estetik, Sözel İletişimde Beden Dili ve Önemi.								
CHM-209	Telefonla İletişim Becerisi	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
İletişim ve iletişim çeşitleri, Telefonda iletişimin avantaj ve dezavantajları, Telefonda iletişimin önemi, Etkili Telefon Görüşmeleri için İlkeler, konuşma standartları, Telefonda anlaşma, Etkin dinleme, Sesi doğru kullanma teknikleri, Telefonda satış, Soru sorma şekilleri, İnsan kişilikleri ve bunlara göre davranma, Kızgın müşterilerle basa çıkma, Empatya yaklaşımı ve zaman denetimi.								
CHM-211	Çağrı Merkezinde Maliyet Yönetimi	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Maliyet Yönetimi Kavramı, Maliyet Davranışları ve Tahmin Yöntemleri, Maliyet Hacim Kar Analizi, Maliyet Yönetimi Aracı Olarak Bütçeler, Karar Alma Sürecinde Geçerli Maliyetlerin Kullanılması ve Fiyatlama Kararları, Stratejik Maliyet Yönetimi.								
CHM-217	Satış Yöneticisi Takım Koçluğu	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Bireylerin birlikte çalışması; takım kurma ve takım yönetme; etkili liderlik ve takım becerileri; farklı organizasyonel ortam ve kademelerde liderlik; lider-takipçi yaklaşım ve davranışları; liderlik özellikleri; değişime liderlik etme; delegasyon ve yetkilendirme; etkileme ve güç; motivasyon;takımda karar alma; çatışma yönetimi stratejileri; toplantı yönetimi. Çağrı Merkezi çalışanlarının ihtiyaç ve beklentilerini doğru anlama, Çağrı Merkezi çalışanlarının farklı motivasyon ihtiyaçlarını anlama ve motivasyon problemleri ile başa çıkabilme yöntemleri, Çağrı Merkezi çalışanlarına Etkili liderlik yapabilme, Çalışanlarının kişisel gelişimlerini Sağlama , Çağrı Merkezi'nde koçluk yaklaşımı ve geri bildirim teknikleri.								
CHM-219	İş Yaşamında Motivasyon	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
İhtiyaç (Gereksinim), Dürtü Güdü (Motiv), Güdülenme: Fizyolojik Güdü, Sosyal Güdü, İçgüdü, Çağrı Merkezi Çalışanlarının İşletmeye Güvenini Sağlama, Hedef Belirleme ve Ulaşılan Hedeflere Ödül Verme								

GÖNEN MESLEK YÜKSEKOKULU
Çağrı Merkezi Hizmetleri Yeni Ders Programı Ders İçerikleri

HIT-230	Halkla İlişkiler	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
<p>Derste Halkla İlişkiler mesleğinin tanımı , doğuşu ve öneminin yanı sıra bu kavrama yakın diğer kavramlar incelenecek ,farklar ortaya konulacak ve Halkla İlişkiler mesleğini icra edebilmek için gerekli temel bilgiler verilecektir. Halkla İlişkiler biliminin temeli , doğuşu ve tarihsel gelişimi Halkla ilişkiler departmanlarının yapılanması , meslek elemanlarında bulunması gereken özellikler, halkla ilişkilerde kullanılan basılı ve görsel araçlar bu dersin konusudur. Her dersin sonunda haftanın konusuyla ilgili vaka analizleri yapılacak ve örnek materyaller paylaşılacaktır □</p>								
ISY-202	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
<p>İş Hukuku Giriş, İş Hukukunun Uygulanma Alanları ve Bireysel İş Hukuku Kavramı ve Kapsamı, Hizmet Sözleşmesi, Hizmet Sözleşmesinden Doğan Haklar/ Borçlar, Hizmet Sözleşmesinin Sona Ermesi, Hizmet Sözleşmesinin Sona Ermesinin Sonuçları, Tazminatlar, Çalışma (İş) Süreleri, Dinlenme Süreleri ve Tatiller, Toplu İş Sözleşmesi ve İş Uyuşmazlıkları, Gemi adamlarının tabi olduğu iş yasaları ve uygulamaları, Basın çalışanlarının tabi oldukları iş yasaları ve uygulamaları, İşsizlik sigortası ve uygulaması, iş kurumu, görevleri, özel istihdam büroları , Bireysel iş hukuku alanındaki tüzük, yönetmelik, genelgeler, 5510 sayılı “Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası” kanununa göre sigortalı sayılanlar, Sosyal güvenlik hukukuna göre işveren, işveren vekili, alt işveren, Kısa vadeli sigorta kolları (iş kazası, meslek hastalığı, hastalık ve analık), Kısa vadeli sigorta kapsamında sağlanan yardımlar, Sosyal Güvenlik Hukuku’nda Uzun Vadeli Sigorta Kolları(Maluliyet), Maluliyet Durumunda Sağlanan Yardımlar), Sosyal Güvenlik Hukuku’nda Uzun Vadeli Sigorta Kolları(Yaşlılık Sigortası, Yaşlılık Sigortası Kapsamında Sağlanan Yardımlar), Sosyal Güvenlik Hukuku’nda Uzun Vadeli Sigorta Kolları(Ölüm Sigortası), Ölüm</p>								
PAZ-213	Elektronik Pazarlama	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
<p>İnternet: Gelişimi ve Temel Kavramlar, Yeni Ekonomi Kavramı, Özellikleri ve Etkileri, Elektronik Ticaret Kavramı, Kapsamı ve Yaygınlığı, Elektronik Ticaretin Araçları: İnternet, Telefon, Televizyon, EFT, EDI, Elektronik Ticaret Türleri, E-Devlet ve Tüketiciden Tüketicieye E-Ticaret (C2C), İşletmeden İşletmeye E-Ticaret (B2B), İşletmeden Tüketicieye E-Ticaret (B2C), Elektronik Ticarete Ödeme Sistemleri ve Güvenlik, Elektronik Ticaret Sözleşmeleri ve E-imza, Elektronik Ticaretin Finansmanı, Elektronik Ticarete Uygulama Örnekleri.</p>								
PAZ-224	Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
<p>Müşteri ilişkileri yönetimine (MİY)giriş, İlişkisel pazarlama yaklaşımı, Müşteri kavramı ve müşteri istek ve ihtiyaçları, Müşteri ilişkilerinin ekonomik yönü, MİY’ in bileşenleri, İlişki türleri ve müşteri ilişkileri oluşturma yolları, Müşteri kazanma ve tutma, Müşteri şikâyetleri yönetimi, Müşteri bilgisi ve müşteri piramidi analizi, Müşteri değer yönetimi, MİY ölçüm yaklaşımları, MİY teknoloji ve sistemlerinin değerlendirilmesi, MİY başarısızlık nedenleri, MİY’ e getirilen eleştiriler ve MİY’ in geleceği.</p>								
CHM-215	Analize Dayalı Çağrı Merkezi Performans Yönetimi	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
<p>Performans yönetiminde temel kavramlar ve kriterler, Performans yönetim sisteminin önemi ve faydaları, Performans değerlendirme süreçleri, Performans için planlama, gözlemlenme, değerlendirme aşamaları, Performans değerlendirmesinin örgütler için önemi, Performans değerlendirmede karşılaşılan sorunlar, Performans yönetim modelleri, kişilerarası karşılaştırmalara dayalı yaklaşım, Basit sıralama yöntemi (Simple RankingMethod), İkili karşılaştırma Yöntemi (Method ofPaired Comparisons). Zorunlu dağılım yöntemi (ForcedDistribution Method), Ortak Performans Kriter ve Standartlarına Dayalı Yaklaşım, Grafik Dereceleme Ölçekleri (GraphicRating Scales), Davranışa Dayalı DeğerlendirmeÖlçekleri (Behaviorally Anchored RatingsScales-BARS), Davranışsal Gözlem Ölçekleri(Behavioral Observation Scales), Kritik Olaylar Yöntemi (CriticalIncidents Method), Ağırlıklı Kontrol Listesi (Weighted Checklists), Amaçlara Göre Yönetim(Managementby Objectives), Doğrudan İndeks Yöntemi (DirectIndex Method), 360 Derece Performans Değerlendirme, Performansın değerlendirmede yaşanan aksaklıklar ve bu aksaklıkların üstesinden gelebilme</p>								
CHM-219	İş Yaşamında Motivasyon	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
<p>İhtiyaç (Gereksinim), Dürtü Gudu (Motiv), Güdülenme: Fizyolojik Gudu, Sosyal Gudu, İçgudu, Çağrı Merkezi Çalışanlarının İşletmeye Güvenini Sağlama, Hedef Belirleme ve Ulaşılan Hedeflere Ödül Verme □</p>								

GÖNEN MESLEK YÜKSEKOKULU
Çağrı Merkezi Hizmetleri Yeni Ders Programı Ders İçerikleri

2.Sınıf / Bahar Dönemi								
Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Pratik	Lab/Uyg	Akts	T.Kredi	Saat	Türü
CHM-204	İkna ve İkna Psikolojisi	3	0	0	3	3	3	Zorunlu
İkna Kavramı: Tutumlar, İkna süreci, İkna ve propaganda, İkna ve etik, İknanın Psikolojik, Toplumsal ve Mantıksal Boyutları, İkna Kuramları, İkna Edici İletişimde Kaynak: Kaynağın güvenilirliği, kaynağın ikna taktikleri, Kanıt, İkna Edici İletişimde Mesaj: Mesajın yapısı ve içeriği, Rasyonel ve duygusal çekicilikler, Mesaj ve göstergebilim, İkna Edici İletişimde Mesajın Alıcıları, Sözsüz İletişim ve İkna, İletişim Kampanyaları ve İkna: İletişim kampanyası ve türleri, Kampanyalarda hedef, strateji ve taktik, modeller.								
CHM-222	Çağrı Merkezi İleri Satış Teknikleri	3	0	0	4	3	3	Zorunlu
Kişisel Satışa Giriş, Satış Temsilcisi Kavramı Ve Satış Temsilcisine İlişkin Özellikler, Kişisel Satış Faaliyetlerinde İletişim Ve Beden Dili, Kişisel Satış Sürecinde Bilgi Toplama Ve Hazırlık, Kişisel Satış Sürecinde Satış Anı, Kişisel Satış Sürecinde Müşteri İtirazları Ve İtirazları Karşılama Teknikleri, Kişisel Satış Sürecinin Kapatılması Gelecek Satışlara Hazırlık, Satış Çabalarının Yönetimi ve Organizasyonu, Çağrı Merkezlerinde Satış Bölgelerinin Tasarımı ve Büyüklüğü.								
CHM-206	Çağrı Merkezinde Stresten Arınma Teknikleri	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Stres Nedir? Stresin Belirtileri ve Sonuçları, Stresin Kaynakları, Çevresel Faktörler, Psikolojik Faktörler, Stresin Olumlu ve Olumsuz Etkileri, Çağrı Merkezlerinde Stres Kaynakları, Çağrı Merkezlerinde Stres Yönetimi, Streste Kişilik Tipleri, Kişisel Stres Yönetimi.								
CHM-208	Çağrı Merkezi Yönetiminde Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matrisleri, Maliyet Ölçümlemesi, Gelir Ölçümlemesi, Hizmet Sunumu Ölçümleri, Kalite Ölçümleri.								
BYA-214	Etkili Sunum Teknikleri	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Türkçenin doğru seslendirilmesi; Yazı dilimizdeki sesler ve çıkış yerleri, vurgu, tonlama, konuşma hızı, ses yüksekliği, sesin perdelenmesi, ünlü uzunlukları, durak, ezgi, tını vb. kavramların anlatılmasını ve örnek metinlere dayalı uygulamayı içerir. Bu amaçla soluk ve ses yapısı hakkında anatomik bilgiler, fonetik ve diksiyon çalışmalarıyla dilin sözel anlamda doğru ve güzel kullanımıyla ilgili bilgiler verilmesinden sonra soluk denetimi için diyafram çalışması, ses kolonları (telleri) için geliştirme alıştırmaları; Türkçedeki ünlü ve ünsüz harflerin doğru artiküle edilmesi için alıştırmalar, tonlama, vurgulama duygu ile sözcükleri farklı seslendirme uygulamaları.								
CHM-210	Örgütsel Davranış	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Davranış Bilimleri kavramı, Algılama Kavramı, Toplumsal yapı, Örgüt yapıları ve örgüt kültürü, Örgüt içinde birey, Olumsuzluk kaynakları, Güdüleme.								
CHM-212	Değişim Yönetimi	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Değişim yönetiminde temel kavramlar; değişimin sürücü güçleri, değişim ihtiyacının teşhisi; değişim türleri; değişim süreç modelleri; organizasyonel atalet ve değişime direnç; uygulama stratejileri ve geçişi yönetme; değişim yönetiminde liderliğin rolü; organizasyonel değişimde paydaş yönetimi; değişim yönetiminde takım yönetiminin rolü.								
CHM-214	Kalite Yönetimi	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Kalitenin tanımı ve kapsamı, Kalite çemberleri, Kalitenin sınıflandırılması, Kalite güvence sistemleri, Toplam kalite yönetimi, HACCP ve Risk analizi, Tehlikeler, Kalite ile ilgili standartlar, Kalite ile ilgili standartlar, Risk analizi, Farklı gıdaların üretiminde kalite uygulamaları, Kalite analizleri, Kalite standardı uygulayan bir işletmenin incelenmesi								
CHM-216	Çağrı Merkezinde Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
İşgücü Devir Oranının (Turnover) Tanımı ve Önemi, Turnover Oranı Ne Olmalı? Turnover ve İşe Alım Arasındaki Bağlantı, İşe Alım Mülakatı, Mülakat Türleri, Mülakat Metodları, Yetkinlik Nedir? Yetkinliklerin Neden Önemlidir? Çalışanlar İçin Temel Yetkinlikler Nelerdir? Yöneticiler İçin Temel Yetkinlikler Nelerdir? Yetkinlik Bazlı Mülakatlar, Yetkinlik/ Davranış Kavramı, Soru sorma: S.T.A.R. Metodu, Mülakat Esnasında Yapılmaması Gereken Değerlendirme Hataları, Referans Kontrol Formu Önemi, Özgeçmişte Nelere Dikkat Edilmelidir? Örnek Sorular ve Yanıtları, Uygulamalı Mülakat								
CHM-218	Kurumsal İletişim ve Birlikte Çalışma	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Kurum, Kurumsal Kimlik ve Kurumsal İletişim, Kurumsal İletişimin Sınıflandırılması, Kurumsal İletişim Tasarımı, Kurumsal Kültür, Kurumsal İmaj, Stratejik Yönetim ve Planlama, Kurumsal İletişimde Halkla İlişkiler, Kurumsal Reklamcılık, Sponsorluk, Bütünleşik Pazarlama İletişimi, Kurumsal İletişim ve Marka, Kurumsal İletişimde Toplumsal Sorumluluk.								
CHM-220	İletişimde Hedef Kitle	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
İletişim Biçimleri ve İletişimin Sınıflandırılması, Hedef Kitlenin Tanımı ve Özellikleri, Müşteriler, Tedarikçiler, Rakipler, Kaynak Sağlayıcılar, Düzenleyiciler ve Denetleyiciler, Pazar Yapısı ve Çevresel Unsurlar, Hedef Kitle Davranışını Etkileyen Bireysel Faktörler, Hedef Kitle Davranışını Etkileyen Grupsal Faktörler, Satın Alma Davranışı, Satış Tutundurma, Toplumsal Sorumluluk ve Etik.								
PAZ-204	Reklamcılık	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Reklamın ve Reklamcılıkla İlgili Kavramların Tanımı, Reklamın Özellikleri, Reklamın Amaçları, Reklam Çeşitleri, Reklam Çabalarının Örgütlenmesi, Reklam Yönetimi, Reklam Bütçesinin Saptanması ve Bütçeyi Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, Reklam Mesajının Belirlenmesi, Reklam Medya Araçlarının Seçimi, Reklam Araçları, Reklam ve İletişim, Reklam Kampanyası, Türkiye'de Reklamcılık ve Halkla İlişkiler.								
PAZ-226	Hizmet Pazarlaması	3	0	0	3	3	3	Seçmeli
Hizmet İşletmeciliğinde Modern Yaklaşımlar, Hizmet Kavramı ve Hizmet Sektörü, Hizmetlerin Özellikleri, Sınıflamaları, Hizmetlerde Pazarlama Karması, Hizmet İşletmelerinde Talep ve Kapasite Yönetimi, Hizmet İşletmelerinde Elektronik Pazarlama ve Uygulamaları, Hizmet İşletmelerinde Franchising ve Uygulamaları, Hizmet İşletmeleri Açısından Marka Yönetimi								
MYO-500	Kurum Stajı □	0	0	0	8	0	0	Zorunlu
Bu ders öğrencinin yaz döneminde işyerlerinde yaptığı 30 iş günlük stajının takip edildiği derstir.								