

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ
PROGRAM BİLGİ FORMU

Programın Adı	Çağrı Merkezi Hizmetleri
Programın Seviyesi	Önlisans
Programın Süresi	2 yıl
Programın Koordinatörü	Doç. Dr. Derya TELLAN
Programın Sorumlusu	Eda ODACI
Programın Amacı	Çağrı Merkezi Hizmetleri, hızla büyüyen sektördeki en son teknoloji ve mesleki gelişimlere paralel olarak, alanında uzmanlaşmış insan kaynağı ihtiyacını bilimsel yöntemlerle karşılamayı amaçlayan bir önlisans programıdır. Bankacılık ve telekomünikasyon sektörleri başta olmak üzere hemen hemen tüm iş kollarında vazgeçilmez bir yapılanma olarak önem kazanan çağrı merkezleri, müşteriye erişme ve müşterinin çok farklı sorunlarına etkin çözüm önerileri getirme amaçlı iletişim hizmetlerini ileri teknolojiler aracılığıyla gerçekleştirmekte; bu iletişim hizmetlerinin koordineli ve kesintisiz olarak yürütülmesinde gerekli bilgi ve beceri donanımına sahip personele duyulan ihtiyaç da sektörün talepleri doğrultusunda artmaktadır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programı, sektörün gereksinim duyduğu personelin yetiştirilmesine katkıda bulunmak üzere tasarlanmış olup; iki yıllık eğitim sürecinde, bireylerin, sözlü ve sözsüz iletişim becerilerinin geliştirilmesi, sosyal, pratik ve çözüm üretici yönlerinin ortaya çıkarılması, güncel pazarlama teknikleri ve tüketici davranışlarının temel unsurları konularında uzmanlaşmaları, müşteri odaklı bakış açısı kazanmaları ve ikna yeteneklerinin geliştirilmesi planlanırken, aynı zamanda eğitim sürecinde dahil olanların insan ilişkilerinde başarılı, ekip çalışmalarında uyumlu ve bu tür çalışmaları dinamik bir ortamda koordine edecek yetkinliğe ve iletişim becerisine sahip bireyler olarak mezun olmaları amaçlanmaktadır.
Programın Kazanımları	Programı başarı ile tamamlayan öğrenciler, sektörel beklentileri karşılayacak pratikleri edinecek, alanın terminolojisine hakim olacak ve alanda önlisans seviyesinde bilgi sahibi olacaklardır.
Programın İstihdam Alanları	Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programı'nın temel amacı, alanında yetkinlik kazanmış bireyler yetiştirmektir. Bu bağlamda, programdan mezun olan öğrenciler, sektörel hacmi giderek artan 'çağrı merkezi' sektöründe kalifiye eleman ihtiyacının karşılanması hususunda öncelik kazanmaktadır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programı'ndan mezun öğrencilerin en büyük istihdam alanları programın özelliğinden dolayı ağırlıklı olarak çağrı merkezleridir. Aynı zamanda öğrenciler isterlerse "Meslek Yüksekokulları ve Açıköğretim Önlisans Programları Mezunlarının Lisans Öğrenimine Devamları Hakkında Yönetmelik" hükümleri uyarınca kendi alanlarında örgün öğretim veren programlara dikey geçiş yapabileceklerdir. Ayrıca bu programdan mezun olacak öğrenciler, kamu kurum ve kuruluşlarında istihdam edilebileceklerdir.
Programa Öğrenci Kabul Şartları	Programı tercih edecek adayların 2013 yılı YGS puan türlerinin en az birinden 140.000 ve daha yukarı puan almış olmaları gerekmektedir.
Programa Yerleştirilme İşlemleri	Programa yerleştirilme işlemleri öğrencilerin YGS puanları esas alınarak merkezi yerleştirilme yolu ile ÖSYM tarafından yapılacaktır.
Programa Sınavsız Geçiş Yapılabilen Ortaöğretim Programları	Programa aşağıda yer alan ortaöğretim programlarından mezun olan öğrenciler Sınavsız Geçiş Uygulaması kapsamında ÖSYM tarafından yerleştirilebilirler. (YGS müracaatında Sınavsız Geçiş Uygulamasından yararlanmak için müracaat eden öğrenciler için geçerlidir.) <ul style="list-style-type: none">Halkla İlişkiler ve Organizasyon HizmetleriHalkla İlişkiler ve TanıtımİletişimOrganizasyon Hizmetleri
Programın Taban / Tavan Puanları	2011 – 2012 eğitim öğretim yılı Taban puanı – 157.916
Programın Kontenjanı	Kontenjan sınırlaması bulunmamaktadır.
Programın ÖSYM Tercih Kodu	101451521
Programda 2 inci Üniversite	Halen herhangi bir yükseköğretim kurumunda öğrenimlerine devam eden ya da mezun olan öğrenciler bu programa Yükseköğretim Kurul tarafından belirlenecek koşullarda " 2 inci Üniversite " kapsamında kayıt yaptırabilecekleridir.
Programın Müfredatı	Programda uygulanacak olan müfredata ulaşmak için lütfen tıklayınız .
Programın Yürütülmesi	Programda dersler; Fakülte tarafından hazırlanan etkileşimli materyaller kullanılarak, internet üzerinden yürütülecektir. Öğrencilere basılı materyal (kitap vb.) dağıtımı

	yapılmayacaktır. Derslerde muafiyet uygulaması olmayacaktır.
Programda Ödemeler	Programa yerleştirilen adaylar; 2012-2013 Eğitim-Öğretim yılı için Öğrenim Gideri olarak Güz ve Bahar yarıyılları başında 290`ar TL
Programda Sınavlar	Programda; a) Ara (vize) sınavları online (çevrimiçi) olarak internet üzerinden yapılmaktadır. b) Yarıyıl sonu (final) sınavları ise; öğrenci yoğunluğuna bağlı olarak, belirlenecek olan sınav merkezlerinde hafta sonlarında ve yüz yüze oturumlar şeklinde yapılacaktır. Sınav merkezlerinin belirlenmesinde öğrencilerimizin tercihleri de göz önünde bulundurulacaktır. Son yapılan sınav organizasyonu 42 il merkezinde gerçekleştirilmiştir.
Programda Uygulama (Staj)	Programda uygulama (staj) etkinliği bulunmamaktadır.
Programda Mevzuat	Programın yürütülmesi ile ilgili olarak Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine ulaşmak için lütfen tıklayınız.
Programdan Dikey Geçiş Yapılabilecek Lisans Programları	Öğrenciler, bu programı başarı ile tamamlayarak mezun olmaları halinde isterlerse ÖSYM tarafından yapılacak olan Dikey Geçiş Sınavına (DGS) girerek aşağıdaki lisans programlarında lisans öğrenimlerine devam edebilirler; <ul style="list-style-type: none">• Halkla İlişkiler• Halkla İlişkiler ve Reklamcılık• Halkla İlişkiler ve Tanıtım• İletişim• İletişim Bilimleri• İletişim Sanatları• İnsan Kaynakları Yönetimi• İşletme• İşletme Bilgi Yönetimi• Lojistik Yönetimi• Medya ve İletişim• Medya ve İletişim Sistemleri• Reklamcılık ve Halkla İlişkiler• Yeni Medya• Yönetim Bilişim Sistemleri
Programda Diploma Bilgisi	Programı başarı ile tamamlayan öğrencilerin diplomalarında “ Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi ” mezunu ibaresi yer alacak ve bu diploma diğer önlisans diplomalarının sağladığı tüm yasal hakları sağlayacaktır.