

TÜRKİYE YÜKSEKÖĞRETİM YETERLİLİKLER ÇERÇEVESİ-PROGRAM YETERLİLİKLERİ-TEMEL ALAN YETERLİLİKLERİ İLİŞKİSİ¹

| Temel Alan Yeterlilikleri (Çağrı Merkezi Hizmetleri) | | PROGRAM YETERLİLİKLERİ | | | | | | | | | | | | Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ, 5. Düzey, Ön-Lisans Eğitimi) | | | | |
|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--|---|---|--|--------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | | | |
| BİLGİ | 1-Alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir. | X | X | | | | | | | | | | | | | 1. Ortaöğretim düzeyinde kazanılan yeterliliklere dayalı olarak alanındaki güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç-gereçleri ve diğer kaynaklarla desteklenen temel düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma | BİLGİ | |
| | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| BECERİLER | 1-Karar, uygulama ve davranışlarında çağrı merkezi hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir. | | | X | X | X | | | | | | | | X | | 1. Alanında edindiği temel düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri aynı alanda bir ileri eğitim düzeyinde veya aynı düzeydeki bir alanda kullanabilme becerileri kazanma. 2.Alanında edindiği temel düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak, verileri yorumlayabilme ve değerlendirebilme, sorunları tanımlayabilme, analiz edebilme, kanıtlara dayalı çözüm önerileri geliştirebilme. | BECERİLER | |
| | 2-Alana ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir. | | X | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| YETKİNLİKLER | Bağımsız alılabile ve Sorumluluk Alabilme | 1-Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir. | | X | | X | X | | | | | | X | | X | 1. Alanı ile ilgili temel düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme. 2. Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alabilme. 3. Sorumluluğu altında çalışanların bir proje çerçevesinde gelişimlerine yönelik etkinlikleri yürütebilme. | Bağımsız alılabile ve Sorumluluk Alabilme Yetkinliği | YETKİNLİKLER |
| | | 2-Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır. | | | X | X | X | | | | | | | X | X | | | |
| | | 3-Bir proje çerçevesinde takım lideri olarak sorumluluk alır. | | | X | X | X | | | | | | | | X | | | |

¹ Bu matris, TYYÇ-Program Yeterlilikleri (s. 11) ve Temel Alan Yeterlilikleri-Program Yeterlilikleri (s. 12) matrisleri tamamlandıktan sonra yapılacaktır. Lütfen renklere dikkat ediniz. Program Yeterliliklerinin altındaki kutucukların, birinci satırında bulunan **mavi X işaretleri** Temel alan Yeterlilikleri ile ilişkisi, ikinci satırında bulunan **pembe X işaretleri** Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi ile ilişkisini ifade etmektedir. İşaretleme örnek olarak gösterilmiştir.

