

13 Temmuz 2011

Turkcell Global Bilgi ve Turkcell Akademi, Anadolu Üniversitesi işbirliği ile Çağrı Merkezi sektörüne nitelikli eleman yetiştirecek

Anadolu Üniversitesi, Turkcell Global Bilgi ve Turkcell Akademi işbirliği ile Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'nde açılan Çağrı Merkezi Yönetimi Ön Lisans Programı'na 2011-2012 eğitim-öğretim yılında öğrenci alınacak. Kontenjan sınırlaması olmayan ve ÖSYS'de herhangi bir puan türünden en az 140 puan alan öğrencilerin kayıt yaptırabileceği programın mezunları, Turkcell Global Bilgi'nin çağrı merkezlerinde istihdam önceliğine sahip olacak.

Anadolu Üniversitesi, Turkcell Global Bilgi ve Turkcell Akademi işbirliğiyle, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi'nde açılan Çağrı Merkezi Yönetimi Ön Lisans Programı'nın işbirliği protokolü, 13 Temmuz günü üniversitede düzenlenen bir törenle imzalandı. Törene, Anadolu Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Davut Aydın, Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan, Turkcell Global Bilgi İnsan Kaynaklarından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Ersin Aydın, Turkcell Akademi Bölüm Başkanı Banu İşçi Sezen katıldı.

Kontenjan sınırlaması yok

2011-2012 eğitim öğretim yılında ÖSYS sınavlarında herhangi bir puan türünden en az 140 puan alan öğrencilerin kabul edileceği programda kontenjan sınırlaması bulunmuyor. Programa, herhangi bir örgün eğitimin öğrenci ve mezunları ile Açıköğretim Fakültesi mezunları üniversite sınavına girmeden, ikinci üniversite olarak doğrudan kayıt yaptırabilecek.

Programı tamamlayanlar, 2 yıllık ön lisans mezunu statüsüne sahip olarak, örgün ve uzaktan eğitim lisans programlarına dikey geçiş yapabilecek. Dersler televizyondan, TRT Okul üzerinden izlenebilecek.

Çağrı Merkezi Yönetimi Ön Lisans Programı ile çağrı merkezi sektörünün temel ilkelerine, süreçlerine ve yönetimine vakıf, etkin iletişim kuran ve müşteri bağlılığı yaratan nitelikli elemanların yetiştirilmesi amaçlanıyor.

Anadolu Üniversitesi, Turkcell Global Bilgi ve Turkcell Akademi arasındaki işbirliği; ders kitaplarının hazırlanması, derslerin elektronik ortama aktarılması, televizyon ders çekimlerinin yapılması, e-öğrenme hizmetlerinin uygulanması ve akademik danışmanlık derslerinin yürütülmesini kapsıyor.

“Mezunlar, Turkcell Global Bilgi’nin Çağrı merkezlerinde istihdam önceliğine sahip olacak”

İmza töreninde bir konuşma yapan Turkcell Global Bilgi İnsan Kaynaklarından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Ersin Aydın, sektördeki yönetici ihtiyacına dikkat çekerek şunları söyledi: “Önümüzdeki 5 yıl içerisinde sektöre katılacak 25 bin kişiden işini başarıyla yapan iki binden fazla kişinin, işe giriş tarihlerinden itibaren 2 yıl içerisinde yönetici pozisyonlarına terfi ettirilmeleri bekleniyor. Çağrı Merkezi sektörü Türkiye’de çok genç bir sektör olmasına rağmen hızla büyüyor ve bugün 40 bin kişiye istihdam sağlıyor. 2013 yılında ise 65 bin kişinin sektörde istihdam edileceği öngörülüyor. Dolayısıyla, sektörde kalifiye eleman ihtiyacı büyük. Bu işbirliği gençlere iş imkanı verirken, yetiştirdiği kalifiye elemanlarla sektörün ihtiyacını da karşılayacak. Biz de Turkcell Global Bilgi olarak çağrı merkezlerimizde, bu programdan mezun olan öğrencilerimize ihtiyaca göre istihdamda öncelik vereceğiz.”

“Üniversite özel sektör işbirlikleri vizyonumuzun önemli bir parçası.

Bu doğrultuda, kurumsal bilgi birikimimizi kullanarak sektöre nitelikli eleman yetiştirilmesine katkıda bulunacağız.”

Turkcell Akademi Bölüm Başkanı Banu İşçi Sezen; Her alanda süratli bir değişimin yaşandığı günümüzde, kalkınmanın temelini hiç şüphesiz teknoloji üretebilen ve bilgiye sahip olan yüksek seviyede eğitilmiş toplumlar oluşturmaktadır. Teknolojide Lider Turkcell Grup’un stratejik gelişim merkezi olan Turkcell Akademi, özellikle müşteri, teknoloji, inovasyon ve girişimcilik konularında “Sektöre Nitelikli İnsan Gücü Yetiştirmeyi” ve “Üniversite - Sanayi İşbirlikleri” ile karşılıklı etkileşimi arttırmayı, işine değer katmayı önemli bir misyon edinmiştir. Globalleşmenin getirdiği yenilikler ve pazar ihtiyaçları doğrultusunda gelişen yeni iş alanlarına cevap verebilen yetkinlikte çalışanların, “genç yeteneklerin” yetiştirilmesi mevcut eğitim sisteminin olduğu kadar kurumların da stratejik öncelikleri arasındadır. Bugün çok değerli ve bizlere heyecan veren bir programı lanse ediyoruz; “Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı”. Anadolu Üniversitesi’nin tecrübe ve altyapısını, Turkcell Akademi ve Turkcell Global Bilgi’nin kurumsal bilgi birikimi ile birleştirerek, kaliteli bir eğitim vermeyi amaçlıyoruz. 2 yıllık programın sonunda çağrı merkezi elemanı yetiştirmenin ötesinde, müşteri temsilcisi de yetiştirerek istihdama katkımızı yerine getirmeyi arzuluyoruz” dedi.

“Üniversite-Sanayi işbirliğini yaşam boyu öğretime taşıyoruz ve bu alanda sektöre nitelikli insan kaynağı yetiştirmeyi amaçlıyoruz.”

Anadolu Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Davut Aydın; “Evrensel düzeyde rekabette fark yaratmanın yolunun bilgiden ve insandan geçtiğine inanan Anadolu Üniversitesi, bilgi çağının getirdiği yenilikleri sürekli izleyen ve bu doğrultuda “yaşam boyu öğrenme” vizyonuyla toplumun her kademesindeki bireylerin kişisel gelişiminin güçlenmesine katkı sağlamayı hedeflemektedir. Ülkemizin yaşam boyu öğrenme ihtiyacının karşılanmasında ve bilgi-iletişim teknolojilerinin etkili ve verimli bir biçimde kullanılmasında önemli bir bilgi birikimi ve deneyimine sahip olan Anadolu Üniversitesi olarak, Turkcell Global Bilgi ve Turkcell Akademi işbirliği çerçevesinde yeni bir uygulamayı daha hayata geçirmenin mutluluğunu yaşıyoruz” diyen Aydın sözlerini şöyle sürdürdü; “Ülkemizin iletişim alanında öncü kuruluşları arasında yer alan Turkcell Global Bilgi ve Turkcell Akademi’nin ve yine ülkemizin eğitim alanındaki öncü kuruluşlarından Anadolu Üniversitesi’nin iletişim ve eğitim gibi iki önemli alanını birleştirerek açtığı “Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı” ile üniversite-özel sektör işbirliğini yaşam boyu öğretime taşıyor ve bu alanda sektöre nitelikli insan kaynağı yetiştirmeyi amaçlıyoruz.”

Öğrenciler iki yıllık eğitimleri sırasında Genel İşletme, Davranış Bilimleri, Bireyler arası İletişim, Stratejik Yönetim, Çağrı Merkezi Yönetimi, Genel Matematik, Temel bilgi Teknolojileri, Yabancı Dil, Toplantı ve Sunum Teknikleri, Yeni İletişim Teknolojileri, Çatışma ve Stres Yönetimi, İkna ve Konuşma, Tüketici Davranışları, kurumsal İletişim, Çağrı Merkezi'nde Hizmet, İstatistik, Türk Dili, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi, İş ve Yaşamda Motivasyon, Satış yönetimi & Telefonda Satış ve Müşteri İlişkileri Yönetimi gibi alanlarda eğitim görecek.