



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Kerim Gökay DENİZLİ

TÜRKİYE'DE ÇAĞRI MERKEZİ UZMANLIĞININ MESLEKİ GELİŞME DURUMU
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İşletme Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2019



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Kerim Gökay DENİZLİ

TÜRKİYE'DE ÇAĞRI MERKEZİ UZMANLIĞININ MESLEKİ GELİŞME DURUMU
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Danışman

Doç.Dr. Janset AYTEMUR

İşletme Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2019

T.C.
Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Kerim Gökay DENİZLİ'nin bu çalışması, jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi Ulhas Savaş Turhan
Üye (Danışmanı) : Doç. Dr. Janat Aydemir
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Murat Hacıoğlu

Tez Başlığı: Türkiye'de Çağrı Merkezi Uzmanlığının Mesleki
Gelişme Durumu Üzerine Bir Araştırma

Onay: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 01.07/2019

Mezuniyet Tarihi :/..../2019

Prof. Dr. İhsan BULUT

Müdür

AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Türkiye'de Çağrı Merkezi Uzmanlığının Mesleki Gelişime Durumu Üzerine Bir Araştırma” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İmza

Kerim Gökay DENİZLİ



T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU
BEYAN BELGESİ



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-SOYADI	Kerim Gökay DENİZLİ
Öğrenci Numarası	20155212002
Enstitü Ana Bilim Dalı	İşletme
Programı	İşletme Yüksek Lisans
Programın Türü	(X) Tezli Yüksek Lisans () Doktora
Danışmanın Unvanı, Adı-SOYADI	Doç. Dr. Janset AYTEMUR
Tez Başlığı	Türkiye'de Çağrı Merkezi Uzmanlığının Mesleki Gelişme Durumu Üzerine Bir Araştırma
Turnitin Ödev Numarası	1155189924

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 65 sayfalık kısmına ilişkin olarak, 26.07.2019 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nda belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

alıntılar hariç % 14

alıntılar dahil % 14'tür.

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

(X) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.

() Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdeler sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

Gerekçe:

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

26.07.2019

Doç. Dr. Janset AYTEMUR

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	iii
TABLOLAR LİSTESİ	iv
KISALTMALAR LİSTESİ	v
ÖZET	vi
SUMMARY	vii
GİRİŞ	2

BİRİNCİ BÖLÜM

MESLEK VE İLGİLİ KAVRAMLAR

1.1. Meslek Kavramı	3
1.2. Mesleği İş ve Uğraş Kavramlarından Ayıran Özellikler	5
1.3. Meslek Tanımlama Modelleri	6
1.3.1. Nitelik Modeli	6
1.3.2. Süreç Modeli	13
1.4. Profesyonellik ve Profesyonelleşme Kavramları	17
1.4.1 Profesyonellik Kavramı ve Özellikleri	17
1.4.2. Profesyonelleşme Kavramı ve Süreçleri	19

İKİNCİ BÖLÜM

ÇAĞRI MERKEZİNİN TANIMI VE GELİŞİMİ

2.1. Çağrı Merkezi Tanımı	27
2.2. Çağrı Merkezi Sektörünün Dünyada Gelişimi	29
2.3. Çağrı Merkezi Sektörünün Türkiye'de Gelişimi	30
2.4. Çağrı Merkezi Sektörünün Önemi.....	34

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE ÇAĞRI MERKEZİ UZMANLIĞININ MESLEKİ GELİŞME DURUMU ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı	36
3.2. Araştırma Tasarımı ve Veri Seti	38
3.3. Bulgular	41

3.3.1. Temel Meslek Bilgisi Eğitim ve Öğretim	41
3.3.2. Mesleki Örgütlenme	53
3.3.3. Diğer Kriterler	56
SONUÇ	58
KAYNAKÇA.....	65
ÖZGEÇMİŞ	72



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Uğraşların Meslekleşme Süreci	16
Şekil 2.1 Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü Pazar Büyüklüğü	31
Şekil 2.2 Türkiye'de Çağrı Merkezlerinde Çalışan Müşteri Temsilcisi Sayıları	32
Şekil 2.3 Toplam Gelen Giden Arama Sayıları.....	32
Şekil 2.4 Çağrı Merkezlerinin Coğrafi Dağılımı.....	33
Şekil 2.5 Çağrı Merkezlerinde Ortalama Çalışma Süreleri	34



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Meslek, Uğraş, İş Kavramlarının Özellikleri	6
Tablo 1.2 Meslek Olma Kriterleri Yazar/Yıl Analizi.....	12
Tablo 1.3 ABD'de Meslekleşme Süreçleri	15
Tablo 2.1 Çağrı Türüne Göre Sunulan Hizmetler	28
Tablo 3.1 Çağrı Merkezleri Derneği Eğitim Programları	42
Tablo3.3 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşları.....	51
Tablo 3.4 Çağrı Merkezi Takım Lideri Yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşları	52
Tablo 3.5 Çağrı Merkezi Çalışanlarının Meslek Olma Kriterleri.....	59



KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	:Amerika Birleşik Devletleri
ÇM	:Çağrı Merkezi
ÇMD	:Çağrı Merkezleri Derneği
ÇSGB	:Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
DİSK	:Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
MYK	:Mesleki Yeterlilik Kurumu
Üni	:Üniversite
ISCO 08	:International Standard Classification of Occupations



ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı Türkiye'de çağrı merkezi uzmanlığının mesleki gelişme durumunu ve potansiyelini anlamaya çalışmaktır. Çalışmada öncelikle meslek sosyolojisi literatürü ayrıntılı şekilde incelenerek ‘meslek olma kriterlerinin’ tespiti yapılmıştır. Mesleklerin ortaya çıkış tarihi, ilahiyat, tıp ve hukuk gibi kadim alanlardan güncel meslek alanlarına kadar farklı araştırmacılarca ele alınmış ve farklı meslek olma kriterleri tanımlanmıştır. Derlenen söz konusu meslek kriterleri, araştırmaya konu olan çağrı merkezleri alanı için bir kontrol listesi şeklinde kullanılmıştır.

Çalışmada nitel araştırma tasarımı kullanılmıştır. Üniversitelerdeki ön lisans programı olarak açılan çağrı merkezi hizmetleri bölümlerinin müfredatları, Çağrı Merkezleri Derneği'nin eğitim dokümanları, Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun çağrı merkezi çalışanları için belirlediği ulusal meslek standartları ve yeterlilikler, Çağrı Merkezi Derneği'nin yayınladığı faaliyet raporları veri setini oluşturmaktadır. Söz konusu veriler doküman analizi ile yorumlanmıştır.

Türkiye'de çağrı merkezi sektöründeki çalışan sayısının 2023 yılı itibariyle 300.000'i bulacağını öngörülmesiyle tutarlı şekilde, çağrı merkezi uzmanlığının meslekleşme sürecinde büyük adımlar atıldığı görülmektedir. Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun onayladığı ulusal standart, devletin çağrı merkezi müşteri temsilciliği ve takım liderliğini meslek olarak tanıdığını göstermektedir. Çalışmada kontrol listesi olarak kullanılan meslek olma kriterlerinin belirli bir kısmının da sağlandığı görülmektedir. Ancak yine de genel kabul gören mesleklerde olduğu şekliyle özel bir bilgi, yetenek, kullanılan teknik veya yöntem gerektirmeyen, bilgisayar ve telefon kullanabilen, diksiyonu düzgün herkesin yapabileceği bir iş görünümündedir. Dolayısıyla çağrı merkezi uzmanlığının literatüre göre bir meslekten çok bir uğraş olduğu tespiti yapılabilir.

Anahtar Kelimeler: Çağrı merkezleri, meslek sosyolojisi, doküman analizi.

SUMMARY
**CALL CENTER SERVICES IN TURKEY: A STUDY ABOUT THE PROFESSIONAL
DEVELOPMENT LEVEL**

The main objective of this research is to understand the status of professional development of call center service and its potential in Turkey. In this study, firstly occupational sociology literature is examined in detail and criteria for being a profession is determined. The history of the professions has been handled by different researchers ranging from ancient fields such as theology, medicine and law to contemporary occupations, and criteria for being different professions have been defined. The occupational criteria determined were used as a checklist for the area of call centers in the study.

Qualitative research design was used in the study. The data set included the curriculum of the call center services departments opened as a bachelory degree program in universities, the training documents of the Call Centers Association, the national occupational standards and qualifications determined by the Vocational Qualification Authority for call center employees, and the activity report data set issued by the Call Center Association. These data were interpreted by document analysis.

The number of employees in the call center industry in Turkey is expected to find about 300,000 by 2023. Consistent with this information, it is seen that major steps have been taken in the professionalization process of call center expertise. The national standard approved by the Vocational Qualification Authority shows that the government recognizes call center customer representative and team leadership as a profession. In the study, it is seen that a certain part of the criteria of being a profession used as checklist is also met. However, the call center service does not require any special knowledge, skills, techniques or methods used in the generally accepted occupations, and can use computers and telephones. Therefore, it can be determined that call center service is an occupation rather than a profession according to the literature.

Keywords: Call centers, occupational sociology, document analysis.

GİRİŞ

İnsanların sosyal yaşamlarının ve çalışma hayatlarının birleşiminde yer alan meslekler toplum içinde önemli bir yer tutar. Her yıl artan nitelikli genç işsiz oranının olduğu Türkiye'nin bacasız sanayisi olarak görülen çağrı merkezleri, sunduğu istihdam potansiyeliyle işsizlik oranını düşürmede dikkati çeken bir sektör haline gelmektedir. Dünyada 30 yıl gibi kısa bir tarihsel gelişimi olan çağrı merkezlerinin Türkiye'deki tarihi 15 yıllık kadardır. Son 10 yılda oluşturduğu istihdam ve gelir ile devletin de ilgi alanına giren sektör, devletin kurulum, altyapı ve vergi desteklerinin artması sayesinde son dönemlerde yakaladığı ivmeyle dikkat çekmiştir. Çağrı Merkezleri Derneğinin 2018 yılı raporuna göre Türkiye'de pazar büyüklüğü %21,5 büyüme göstererek 6,2 Milyar TL olmuştur ve sektör bünyesinde 108.000 çalışanı barındırmaktadır. Gelişen pazar ve artan istihdam oranları ile sektörde çağrı merkezi çalışanlarının bir meslek mensubu olmasına yönelik adımlar atıldığı görülmektedir. Meslek birlikleri kurulmuş, üniversitelerde bu isimde özel bölümler açılmış, Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından raporlar hazırlanmış ve Ulusal Meslek Standardı ve Yeterlilikler tanımlanmıştır. Sektörün gelişim hızı, potansiyeli ve devletin alana yönelik tavrı, çağrı merkezi uzmanlığının bir meslek olarak görülüp görülemeyeceğini tartışmayı anlamlı hale getirmektedir. Bu tespitten yola çıkılarak tasarlanan çalışmasının amacı Türkiye'de çağrı merkezi uzmanlığının mesleki gelişme durumunu ve potansiyelini tartışmaktır. Türkiye'de devletin gelecek projeksiyonu ve alan desteği nedeniyle, dünyadaki çağrı merkezi sektörlerinden farklı düzeyde bir gelişme gözlemlenmektedir. Türkiye'de son 10 yılda üniversitelerin meslek yüksekokullarında açılan bölümlerin varlığı, Çağrı Merkezleri Derneği'nin ülke genelinde alanı tanıtmaya ve yaygınlaştırma yönündeki çabası ve devletin Mesleki Yeterlilik Kurumu aracılığıyla alana doğrudan resmi düzeyde müdahalesi, Türkiye örneğinin farklı bir seyir izlediğini göstermektedir. Bu durum meslek sosyolojisi literatürü açısından farklı bir vaka örneği sunmaktadır ve özgündür. Bunun yanında, sektöre yatırım yapacak kişi ve kurumlara ve sektörde çalışmak isteyen kişilere yapılan işin meslek olma düzeyi hakkında fikir vermesi açısından da önemlidir. Tez çalışmasında belirlenen meslek olma kriterleri farklı sektörlerde hizmet veren meslek kolları için de uygulanarak değerlendirilmeler yapılabilir.

Birinci bölümde bir mesleğin meslek olması için gerekli görülen özelliklerin neler olduğu saptanmaya çalışılmıştır. İlgili literatür incelendiğinde meslek tanımlama için iki temel modelin öne çıktığı saptanmıştır. Bunlardan ilki olan nitelik modeli mesleğin tanımlanmasını yaparken mesleğin sahip olması gereken nitelikleri de belirtmiştir. Çeşitli yazarlar tarafından

çeşitli meslekler üzerinde mesleklerin sahip olması gereken özellikleri ele alınmış ve incelenmiştir. Örneğin Flexner (1915: 576) yaptığı çalışmada sosyal hizmet bir meslek mi? sorusuna karşılık olarak belirlediği niteliklerle meslekleri incelemiştir. Bir başka örnekte Drewery (1930: 196) belirlediği niteliklerle gazeteciliğin meslekleşme durumunu incelemiştir. Ancak bu aşamada bir işin ya da uğraşın meslek olması için sadece meslek olma kriterlerinin yeterli olmadığı belirtilmiş ve bu tanımlama modelinin dışında bir de meslekleşme sürecinden bahsedilmiştir (Karasu, 2001: 64). Mesleğin olması için meslek kriterlerinin tek başına yeterli olmadığını ifade eden bu model belirli aşamalar ve aktörlerle işin veya uğraşın meslekleşmesinin bir süreç sonucunda gerçekleştiğini belirtmiştir.

Tezin ikinci bölümünde çağrı merkezlerinin tanımı ve özellikleri belirtilmiş, dünyada ortaya çıkışı ve gelişim süreçleri kısa tarihçesi ile sunulmuştur. Türkiye'de çağrı merkezi sektörü detaylı olarak ele alınmış ve gelişim süreçleri önemli olaylar ile aktarılmıştır. Türkiye'de yapılan faaliyetleri, sunulan hizmetleri ile beraber son beş yıllık çalışan sayıları, pazar büyüklüğü, gelen giden arama sayıları, coğrafi dağılımları ifade edilmiştir. Son olarak çağrı merkezi sektörünün önemine değinilmiş ve sektörün neden hızla büyüdüğünün açıklaması yapılmıştır.

Tezin son bölümünde ise literatür taraması ile derlenen meslek olma kriterleri kullanılarak çağrı merkezi uzmanlığının meslekleşme düzeyi ile ilgili bir değerlendirme yapılmıştır. Çağrı Merkezleri Derneği'nin ve üniversitelerin verdikleri eğitimler incelenmiş ve çalışanlara verilmesi gereken temel bilgi ve beceriler ortaya konmaya çalışılmıştır. Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun hazırladığı Ulusal Meslek Standardı ve Ulusal Yeterlilik raporları incelenmiş çağrı merkezi müşteri temsilcileri ve takım liderleri için belirlenen görevler, işlemler, bilgi ve beceriler, mesleğe ilişkin gereklilikler aktarılmıştır. Son olarak çağrı merkezleri derneğinin faaliyet raporları ve e-bültenleri detaylı olarak incelenmiş ve meslek olma potansiyeli yorumlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

MESLEK VE İLGİLİ KAVRAMLAR

1.1. Meslek Kavramı

Meslek kavramının tarih boyunca süregelen pek çok tanımı bulunmaktadır. Güncel Türkçe Sözlük'te mesleğin "Belli bir eğitim ile kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş" olarak tanımlandığı görülmektedir¹. Bu tanım içinde geçen iş kavramı ise, Türk Dil Kurumu İktisat Terimleri Sözlüğünde "Bir mal veya hizmet üretmek için harcanan emek"; "Tarım, sanayi ve hizmetler gibi çeşitli iktisadi alanlarda yürütülen etkinlikler"; "Geçim sağlamak için herhangi bir alanda yapılan çalışma, meslek" ve "Birinden istenen hizmet veya ona verilen görev" şeklindeki tanımıyla yer almaktadır².

Meslek ve iş kavramları İngilizcede iki ayrı sözcükle ifade edilmektedir; bunlar "profession ve occupation" kavramlarıdır. Mesleğin "profession" şeklindeki en sık kullanımı, meslek ile ilgili olarak kabul edilen iş gruplarını ifade etmektedir. Başka bir deyişle bu iş grupları, yüksek finansal ödüllere sahip ve yüksek statülü bir meslek haline gelmiş belirli bir iş grubunu tanımlamaktadır (Abbott ve Meerabeau, 1998: 2). Occupation (uğraş) ise kişinin hayatını devam ettirebilmesi için yürüttüğü meslekle ilgili olma, mesleğe ait olma durumudur. Uğraş kavramı gerek özel bir bilgi ve yetenek istemeyen (örneğin vida ve somun sıkmak gibi) işleri, gerekse özel bilgi ve yetenek isteyen (marangozluk gibi) işleri birlikte tanımlayan geniş bir kapsamda kullanılmıştır. Meslek ise kişinin hayatını devam ettirmek için sürekli yürüttüğü bu uğraşa belli bir statü ve yetkilendirici bir diploma katmakta; özel bilgi isteyen, yetenek gerektiren, bilinçli yapılan, sürekli ve örgütlü işleri tanımlamaktadır (Karasu, 2001: 37; Soyşekerci, 2007: 11).

Freidson (1999: 119) uğraş kavramının geniş kapsamı içinde dikkat çeken kısmının kayıtlı ekonomi içinde yer alan uğraşlar olduğunu ve mesleklerin de bir çeşit uğraş olduğunu belirtmiştir. Salz ise (1935: 422) uğraş kavramını "açık pazarda girişimci ya da işletmecinin hayatını sürdürmek üzere yaptığı alım-satım işlemlerine yönelik eylemler bütünü" olarak tanımlayarak uğraşın konusu gereği meslek kavramından daha farklı olduğunu vurgulamıştır. "Meslek" ve "profesyonel" terimleri de birbirlerinin yerine çelişkili veya yanlış kullanılabilir. Gündelik dilde "profesyonel" amatörün zıttı olarak kullanılmaktadır.

¹http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c4378223b08d8.43232406, (erişim tarihi: 19.12.2018).

²http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bilimsanat&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5c3a93a81ef422.38030721, (erişim tarihi: 19.12.2018).

Örneğin profesyonel bir atlet tekniğinden ve becerilerinden para kazanır, amatör ise bu aktiviteyi zevk için yapar. Bir işin para karşılığı yapılıp yapılmadığına bakılmaksızın iyi ve düzgün şekilde yapılan işleri tanımlamak için de "profesyonel" kavramı kullanılabilir (Abbott ve Meerabeau, 1998: 2-3; Haywood-Farmer ve Stuart, 1990: 337).

Meslek terimi ilk olarak ortaçağ üniversitelerinde konuşulmuş, ancak 18. yüzyıla kadar "profession" ve "occupation" kavramları birbirinden ayrı terimler olarak gündeme gelmemiştir. Meslek gruplarını ayırt etmek için "liberal" veya "öğrenilmiş" önekleri kullanılmış; serbest, kendini düzenleyen ve elit bir eğitim gerektiren doktorluk ve avukatlık gibi meslekler tanımlanmıştır. Addison 1711 yılında üç büyük meslek alanının ilahiyat, hukuk ve fizik olduğunu belirtmiştir. Adam Smith de 1776'da en önemli mesleklerin hekimlik, avukatlık ve din adamlığı olduğunu dile getirmiştir. 19. yüzyıl boyunca "meslek" kavramı, uzmanlık bilgisi olan, entelektüel eğitim gerektiren üstün mesleklere atıfta bulunmak için kullanılmıştır (Abbott ve Meerabeau, 1998: 2-3; Smith, 1977: 439). Abraham Flexner 1915 "Sosyal Hizmet Bir Meslek mi?" sorusuna cevap arayarak sosyal hizmetlerin bir meslek olup olmadığını analizini yapmıştır. Belirlediği altı kriter ile su tesisatçılığı, bankacılık, eczacılık gibi hizmetlerin kriterlere uygunluk durumlarına göre meslek olup olmadıklarını açıklamıştır (Flexner, 1915: 576). Daha sonraki yıllarda, bu tanımlardan hareketle pek çok bilim adamı meslek kavramına farklı tanım ve kriterler getirmiş, farklı alanlar ile ilgili meslek tanımları ve kriterler geliştirilmiştir. Salz'a göre iktisadi açıdan meslek bireyin yaşamını sürdürmesi ve gündelik ihtiyaçlarını karşılaması için elde ettiği geliri sağlayan iş; toplum bilimi açısından ise kişinin yaşadığı çevrede ona saygınlık kazandıran iş olarak tanımlanmalıdır (1935: 424). Savage ise ekonomi alanında mesleklerin farklı birer iktisadi kurum olarak ele alınmadıkları, ekonomi içinde bir bütün olarak değerlendirildikleri için ekonomiye ait bir meslek kavramının bulunmadığına dikkat çekmiştir (Savage, 1994: 129-130).

Tarihsel süreç boyunca meslek kavramı üzerinde temel bir uzlaşmaya varılmadığı görülmektedir. Bu durumun temel nedeni, Anglo-Amerikan dünyanın ve Kıta Avrupa'sının mesleklere sosyolojik yaklaşımlarının farklı olmasıdır. Anglo-Amerikan yaklaşımda meslek özel bir uğraş türü olarak kabul edilmiştir. Kıta Avrupası'nda ise meslek tanımı 20. yüzyıla kadar kabul görmemiş, onun yerine uzmanlık veya entelektüel iş terimleri kullanılmıştır (Karasu, 2001: 39).

2000'den sonra yapılan güncel meslek tanımlarına bakıldığında şu örnekler dikkati çekmektedir: "Meslek, belirli düzeyde beceri, teorik bilgi, eğitim ve diploma gerektiren, niteliği toplumdan topluma değişmekle beraber yüksek statü, prestij ve gelir kazandıran iştir" (Demir ve Acar, 2002: 282). "Meslek, bireyin yaşamını sürdürebilmesi için yaptığı iştir"

(Kulaksızoglu, 2005: 172). "Meslek, insanlara yararlı mal ve hizmet üretmek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, belli bir eğitimle kazanılan, sistemli bilgi ve becerilere dayalı, kuralları toplumca belirlenmiş etkinlikler bütünüdür" (Kuzgun, 2000: 3).

1.2. Mesleği İş ve Uğraş Kavramlarından Ayıran Özellikler

Bu başlık altında daha önceden tanımları yapılan meslek, iş ve uğraş kavramlarını birbirinden ayıran özellikler daha detaylı olarak incelenmiştir. Bir iş ve uğraşın meslek olma özelliklerini taşıması mesleklerin iş veya uğraşa göre farklı olarak sadece statü ve diploma kazandırması ile sınırlı değildir (Şahin, 2006: 263). Amerika Birleşik Devletleri Eğitim İstatistikleri Ulusal Merkezinin yayımladığı raporda meslekleri uğraş ve işlerden ayıran geleneksel özellikleri şu şekilde sıralamıştır (National Center For Education Statistics, 1997: 1): a) Belli bir alanda uzmanlaşma, b) hizmet içi eğitimlerle mesleki gelişim sağlama, c) iş başında eğitim imkânı, d) mesleki konularda söz/yetki sahibi olma, e) iyi bir gelir sağlama, f) diploma, sertifika gibi mesleki yeterliliği gösteren bir belge.

Donald Myers yaptığı çalışmalar sonucunda bir mesleği iş veya uğraştan ayıran 13 özellik belirlemiştir: a) Bilimsel teorilere dayanan bilgi temeli, b) topluma bir hizmet sunmayı hedeflemesi, c) yapılan görevde benzersiz olma, d) meslek eğitimi ve meslekte yetişme konularında standart olması, e) uzun bir dönem mesleki sosyalleşme süresinin olması, f) yapılan meslek ile ilgili diploma veya sertifika, g) meslek üyelerince kurulan mesleğe kabul kuruluşlarının bulunması, h) yapılan meslek ile ilgili yasama sürecinde etkide bulunma, i) yüksek prestij, statü ve kazanılmış potansiyel güç barındırmalı, j) mesleki özerklik, k) uygulama normları ve mesleki etik, l) mesleki kimlik duygusu, m) mesleğe bağlılık.

Söz konusu iki araştırmadaki kriterler meslekleri iş ve uğraşlardan ayıran özellikler olarak ele alınmıştır; bir iş ya da uğraşın yukarıdaki özellikleri sağlaması durumunda meslek olma özelliği kazanılabileceği belirtilmektedir (Çiçek, 2011: 42-43; Şahin, 2006: 263). Dolayısıyla mesleğin iş ve uğraş kavramlarındaki bazı özellikleri taşıması olağandır; uğraş, kendisine ait olan yetileri koruyarak ve özelliklerin üzerine ekstra özellikler koyarak meslek olmaktadır. Bu nedenle iş, uğraş ve meslek aşamalarının birer gelişim sürecini temsil ettiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Meslek, iş ve uğraşı birbirinden ayıran özellikler bir bütün olarak Tablo 1.1'de gösterilecektir.

Tablo 1.1 Meslek, Uğraş, İş Kavramlarının Özellikleri

Özellik	İş	Uğraş	Meslek
Bilgi ve Becerinin Doğası	Temel bilgi ve beceri uğraşın dışındakilerce tutuluyor.	Bilgi ve beceri esoteric ancak dışarıdan kolayca ulaşılabiliyor.	Bilgi ve beceri esoteric nitelikte, dışarıdan ulaşılması güç, iyi korunuyor.
Etkinlik Türü	Büyük ölçüde kol gücüne dayalı	Büyük ölçüde analiz gerektiren ve zihinsel fakat kol gücüne dayalı etkinliklerde mevcut	Büyük ölçüde analiz gerektiren ve zihinsel
Biçimsel Eğitim	Biçimsel eğitim zorunluluğu yok	Bazılarında Üniversite mezunu olmak zorunlu	Uzmanlaşmış lisans yada lisansüstü eğitim
Biçimsel Uğraş Örgütleri	Sendikalar yaygın ama bütün işleri kapsamıyor.	Bazıları birliğe sahip, zorunlu değil.	Meslek birliği zorunlu (lisans, belgeleme)
Hizmet içi Eğitim	Niteliği gereği zorunlu	Temel eğitim biçimi	Biçimsel eğitime göre ikincil konumda
Biçimsel Sertifika	Zorunluluk yok	Bazılarında zorunlu	Zorunlu
Girişin Denetimi	Düşük, sayı sınırlaması yok	Düşük, kısmen sayı sınırlaması var.	Yüksek, sınırlı sayıda kabul var
Sendikalaşma Oranı	Yüksek	Orta	Düşük

Kaynak: Karasu, 2001: 38

1.3. Meslek Tanımlama Modelleri

Meslek tanımlamada kullanılan iki ana model bulunmaktadır; bunlar nitelik modeli ve süreç modelidir. Son dönemlerde bu iki modelin birlikte düşünülebileceği yönünde fikirler dile getirilmişse de, 'meslek tanımlama kriterlerini' mümkün olduğunca açık ortaya koymak amacıyla çalışmanın bu aşamasında meslek tanımlama modelleri klasik yaklaşım benimsenerek nitelik ve süreç modelleri ayrı ayrı ele alınmıştır. (Albayraktaroğlu, 2010: 13; Kurutkan, 2010: 66).

1.3.1. Nitelik Modeli

Profesyonel mesleklere ait başlıca özelliklerin bir listesini oluşturmaya yönelik bu yaklaşım daki temel düşünce, genel bir anlaşma ile belirlenmiş bazı belli başlı kriterler geliştirmek ve bu kriterleri profesyonel mesleği daha anlaşılır bir tanımlamada kullanmaktır (Seçer, 2007: 19). Modelin amacı, "Bir mesleği iş veya uğraştan ayıran nitelikler nelerdir? Mesleklerin kendilerine ait kriterleri nelerdir?", "Mesleklerin kendilerine ait vasıfları nelerdir? Mesleklerin taşınması gereken ideal tip vasıflar ve kriterler var mıdır?" sorularına yanıt aramaktır. Nitelik modelini temsil eden ilk çalışmada meslek olmanın altı kriterini şu şekilde

belirlenmiş, bu kriterler meslek grubu olarak görülen alanlara uyarlanarak çeşitli sonuçlar elde edilmiştir (Flexner, 1915: 576):

- a) Meslekler temelde büyük bireysel sorumlulukları barındıran entelektüel işlemler içerir
- b) meslekler temellerini bilim ve öğrenimden alırlar, c) meslekler basit ve pratik bir amaç için çalışırlar
- d) meslek sahibi kişiler belirli bir eğitime ve iletişim kurabilme tekniğine sahiptirler
- e) Meslek sahipleri kendilerini örgütlenme eğilimindedirler
- f) motivasyon konusunda zamanla kendilerinden çok başkaları adına yararlı olma düşüncesiyle hareket ederler.

Flexner 'ın (1915: 579) bu kriterler doğrultusunda mesleklere ait ulaştığı bilgileri şu şekilde ifade etmiştir:

“Tıp, hukuk, mühendislik, edebiyat, resim ve müzik kesinlikle profesyonel mesleklerdir. Sıhhi tesisatçılık entelektüel olmadığı ve sosyal bir sonuca yönelmediği için profesyonel değildir. Bankacılık yetersiz bir bilim özelliği taşıdığı ve aşırı derecede kâr amaçlı olduğu, eczacılık birincil bir sorumluluğu olmadığı, sosyal çalışma ise kendine özgü teknikleri bulunmadığı için profesyonel meslek olarak kabul edilemez.”

Carr-Saunders da nitelik modelini temel alarak meslekleri 4 grupta değerlendirmiştir. Bu gruplar "köklü meslek (established)", "yeni meslek", "yarı meslek (semi-profession)" ve "meslek olabilir (would be)" şeklinde isimlendirilmiştir. Köklü meslekler tıp ve hukuk gibi kuramsal çalışmaları olan, meslek mensuplarını kendi alanlarına belirli sınırları olan davranışlarıyla bağlayan mesleklerdir. Yeni meslekler muhasebecilik, mühendislik ve sosyal bilimler gibi meslekler iken yarı meslekler meslekleşme süreçleri devam eden ve teknik beceri ile gerçekleşen hemşirelik, eczacılık ve sosyal hizmetler gibi işleri kapsamaktadır. Meslek olabilir şeklinde değerlendirilenler ise kuramsal çalışma gerektirmeyen ve teknik beceri istemeyen, sadece modern uygulamalar için gereken tesis ve altyapı isteyen hastane yöneticiliği gibi meslekleri içermektedir (Atalay, 2017: 13).

Nitelik modelinin klasik savunucularından olan Barber da meslek ile diğer mesleki davranış türleri arasında kesin bir fark olmadığından bahseder, ancak tüm mesleki davranışlarda ortak olan bazı temel farkların varlığından bahsetmektedir. Ona göre profesyonellik kavramının bir derece meselesi olduğunu söylemiş ve mesleki davranışın dört temel özelliğinden bahsetmiştir. Bunlar:

- a) Yüksek derece genel ve sistematik bilgi
- b) Birincil yönelimin bireysel çıkarlar değil toplumsal çıkarımlara olması

c) Çalışma toplumunda içselleştirilen etik kuralları ve çalışma şartlarını kendilerinin belirlediği ve işlettikleri gönüllü dernekler ile yüksek düzeyde davranış kontrolü

d) Yaptıkları iş sonucunda başarılarını sembolize eden (parasal ve onursal) bir ödül sistemi.

Barber bu temel özellikler ile; mesleklerin öğrenilmesindeki genel ve sistematik bilgiye, yapılan mesleğin kişiden çok toplum yararına olması gerektiğine, mesleklerin kontrollerini sadece kendileri gibi eğitim almış kişilerin ellerinde bulunduracaklarına ve onur ödüllerinin para ödülllerinden (şahsi olduğu için) toplum önünde çok daha değerli olduğuna vurgu yapılmıştır (1963: 672-673).

Nitelik modelinin öncülerinden bir diğeri olan Greenwood meslekleri uğraşlardan ayıran ve tüm mesleklerde olması gereken özellikleri şu şekilde açıklamıştır: a) Sistematik bilgiye dayanması, b) otoritesi olması, c) toplum tarafından kabul görmüş olması, d) mesleğe ait etik kurallarının bulunması, e) mesleki kültüre sahip olması

Greenwood'a göre mesleği oluşturan bilgi temeli toplumun bir parçasıdır; mesleğin etik kurallarından ise mesleği kontrol eden tarafından, otoritesini kullanırken faydalanılır. Ona göre bir meslek bütün özelliklere sahip olmasına rağmen toplum tarafından onaylanmıyorsa o zaman bir meslek olarak kabul görmeyecektir (1957: 45-46).

Drewry, gazetecilik alanı için yaptığı çalışmada mesleğin bulundurması gereken 4 temel ilkesinin olması gerektiğinden bahsetmiştir. Bunlar; mesleki bilgi birikimi, mesleki etik kuralları, mesleğin uygulanması için gerekli lisans, hesap verilebilirlikdir. 1930'da gazetecilik alanının durumuna bağlı olarak bilgi birikimi ve etik kuralların var olduğuna ancak uygulama lisansına ve hesap verilebilirlik ilkelerine özen gösterilmesine ihtiyaç olduğuna vurgu yapılmıştır (Drewry, 1930: 196).

Leicht ve Fennel 2001 yılında yaptıkları bir çalışmada uğraşların meslek olabilmesi için gereken özelliklerin şunlar olduğundan bahsetmektedir:

- a) Mesleğe ait bilgi birikimi, teori ve çeşitli entelektüel tekniklere dayalı olması gereklidir.
- b) Meslek konusunda bilgi edinmek için uzun süreli ve üniversite temelli eğitimin şart olması (Üniversite eğitimi sonrası mesleğe yeni başlayanlar, teknik anlamda uzmanlaşmak ve mesleğe ait kültürü öğrenmeleri için bir staj döneminden geçerler. Bu dönem onların aynı zamanda sosyalleşmeleri için olanak tanır).
- c) Meslek içinde yapılan işlerin toplum için yararlı olması ve sosyal değerler (sağlık, teknolojik gelişme, yasal hak gibi) ile ilişkili olması.
- d) Mesleği icra edenlerin, müşterilerini ve mesleklerini daha iyi seviyeye taşımak için yaptıkları işlerle motive olmaları.
- e) Uyguladıkları mesleklerde yüksek derecede otonomiye sahip olmaları.

- f) Meslek mensuplarının uzun süreli bağlılık göstermeleri.
- g) Mesleği icra edenlerin toplum duyarlılığına yüksek derecede önem göstermeleri.
- h) Mesleğin davranışları yönlendiren ve mesleğe ait değerleri tanımlayan meslek etik kodlarına sahip olması.

Söz konusu özelliklere örnek olarak, doktorluk mesleği için tıp fakültesine başlayan bir kişinin mesleğe ait okulun ve meslek örgütlerinin belirlemiş olduğu uzun süreli bir eğitim alması zorunludur. Doktorlar meslek etiği ve toplum değerleriyle uyumlu olarak çalışır (Leicht ve Fennell, 2001: 35).

Millerson mesleğin taşıdığı özellikleri analiz ederek 6 tane temel meslek özelliği belirlemiştir: a) bir Profesyonel meslek teorik bilgiye dayanan bir beceri sahibidir, b) bu beceri eğitim ve öğretim gerektirir, c) profesyonel yeteneğini sınavları geçerek kanıtlamalıdır, d) dürüstlük bazı kurallara bağlılık ile sürdürülür, e) hizmet kamu yararına, f) profesyonel meslek örgütlenir (1998: 9).

Pavalko ise nitelik modelini sekiz özellik ile incelemiştir: a) teorik bilgiye dayalı entelektüel teknikler, b) toplumun sosyal değerleri ile ilişkili olmak, c) eğitiminin ve bu eğitimin dönemlerinin olması, d) motivasyon, e) mesleki otonomi, f) yükümlülük ve sorumluluk sahibi olma, g) bir topluluğa ait olma duygusu, h) mesleki ahlak (1988: 29).

Mesleklere ait bu özellikler uğraşların her birinde meslekleri içeriden ve dışarıdan inceleyenler tarafından tanımlanmıştır (Kurutkan, 2010: 67-68). Kelly mesleğin işten farklı olma ölçütlerini şu şekilde sıralamıştır (Kelly ve Joel, 1999: 195);

- a) Toplum yararına faydalı olmalı ve insanlara hizmet sunmalı
- b) Mesleğe ait bilgi birikimi araştırmalarla sürekli geliştirilmeli ve yenilenmeli
- c) Hizmet entelektüel aktiviteler barındırmalı ve bireysel sorumluluk hizmetin güçlü bir özelliği olmalı
- d) Meslek mensupları lisans eğitimi veren kurumlara emanet edilmeli.
- e) Meslek mensupları kendi meslek politikalarını, meslek ile ilgili kararlar ve davranışlarını kontrol edebilmeli aynı zamanda bağımsız olmalı
- f) Meslek üyelerinin sundukları hizmetler meslek mensuplarını güdülemeli
- g) Meslek mensuplarını yönlendiren ve mesleki kararlara öncülük eden etik kodlar olmalı
- h) Mesleğin standartlarını belirleyip gelişmesini sağlayan mesleki örgütler olmalı (Kelly ve Joel, 1999: 195).

Genevieve ve Roy Bixler de meslek için olması gereken kriterleri şu şekilde belirtmişlerdir: (Bixler and Bixler, 1959: 1142-1146)

- a) Meslekler iyi tanımlanmış ve iyi organize edilmiş mesleğe ait bilgiyi kullanır; söz konusu olan bilgi sadece yüksek eğitimle edinilen ve zihinsel düzeyde var olan bilgidir.
- b) Meslek kendine ait bilgi ve birikimi sürekli olarak yeniler ve geliştirir; uygulama alanlarında edindiği bilimsel bilgidен yararlanarak hizmet verir.
- c) Meslek üyelerinin eğitimi yüksek eğitim veren kurumlara bırakılır.
- d) Meslekler bilgi birikimlerini toplumun sosyal refahı için önemli olan hizmetlerde kullanırlar.
- e) Meslekler kendilerine ait meslek politikaları ve mesleki aktiviteler oluşturmak ve kontrolünü sağlamak için gerekli otonomiye sahiptirler.
- f) Meslekler bireyleri cezbeder.
- g) Meslekler uygulayıcılarına ekonomik güvence verme, mesleki gelişme fırsatı ve mesleki eylemlerinde serbestlik sağlama çabasıdadır (Bixler and Bixler, 1959: 1142-1146).

Meslek tanımlamada kullanılan nitelik modeli kapsamında tespiti yapılan yukarıdaki tüm meslek olma kriterleri ve meslek özellikleri toparlandığında, en çok bahsedilen meslek olma kriterleri Ritzer'in tespitleriyle aşağıdaki gibi sıralanabilir (1972: 56-61):

- a) Genel ve/veya Sistematik Bilgi: Bir mesleği iş ve uğraşlardan ayıran en önemli fark mesleğe ait bir sistem oluşturan bilgi birikimine dayalı ve bu bilgiyle desteklenerek mesleği karakterize eden yetenektir. Meslek, bilgi birikimi uzun süren bir eğitim ve diğer mesleklerle ilişki sayesinde kazanılır. Meslek mensupları kendi alanlarıyla ilgili mesleğin dışındaki kişilerin sahip olamayacağı bilgiye sahiptirler.
- b) Meslekler Kendi Çıkarlarından Çok Toplum Çıkarlarına Odaklanır: Mesleklerin anlayışında toplumun çıkarlarının egemen olduğu ancak meslekleşmeyen iş ve uğraşların daha çok kendi çıkarlarını düşünerek hareket ettiği kabul edilmektedir. Birbirinden farklı bu görüşler biraz da başarılarını sembolize eden ödül sistemine bakış açılarından kaynaklanmaktadır. Meslek üyeleri topluma yardım etmedeki başarılarına önem verirken ödül sembolik kalmaktadır, meslek üyesi olmayanlar için ise önemli olan ekonomik ödüllerdir.
- c) Mesleki Özkontrol (otonomi) Mekanizması: Mesleklerin bir başka karakteristik özelliği, mesleğe mensup olacak üyelerin yine meslek mensupları tarafından eğitilebilmesi ve yargılanabilmesidir. Bu nedenle toplum bir mesleki grup içindeki üyelerin davranışlarının kontrolünü yine meslek üyelerine vermiştir. Mesleğin geniş bir uygulama alanı vardır; bu alana dahil olmak isteyen yeni meslek üyelerini seçmek, onlara resmi ve resmi olmayan eğitimler vermek, mesleğin etik kodlarını belirlemek ve geliştirmek, dernekler aracılığı ile meslek üyelerini yargılamak yine mesleğin kendi içinde çözümlenen süreçlerdir.

- d) Mesleğin Toplum ve Yasalar Tarafından Onaylanması: Mesleğin işlerlik kazanabilmesi için öncelikle hizmet ettiği toplum tarafından kabul görmesi gerekir. Bu konuda pek çok görüş vardır ancak yaygın olan düşünce mesleğin toplum ve yasalar tarafından onaylanması dahilinde diğer özelliklerinin de bir anlam ifade edeceği yönündedir. Her profesyonel meslek, belirli bir alandaki otoritesini bir takım güç ve ayrıcalıklar elde ederek onaylaması için toplumu ikna etmeye çalışır. Toplumun bu güç ve ayrıcalıklara yönelik onayı formel ya da informel olabilir. Bir diğer deyişle bir meslek bütün özelliklere sahip olmasına rağmen eğer toplum tarafından onaylanmıyorsa o zaman bir meslek olarak kabul görmeyecektir.
- e) Mesleki Kültür, Etik Kodlar: Bahsi geçen diğer tüm bu özelliklere sahip olan meslek artık farklı bir mesleki kültür geliştirir. Bu özellikler onun diğer mesleki gruplardan farklı olarak bir alt kültürünü oluşturur. Meslekler farklı değerler, normlar ve sembollerden meydana gelir. Ve bu farklılıklar mesleğin alt kültürünü oluşturur. Meslek üyeleri birbirlerine mesleki topluluk kimliği ile bağlıdırlar; bu toplulukların kendilerine ait normları, rol tanımları, kullandıkları bir dil ve bu özellikleri kendinden sonra gelen yeni kuşaklara devrederek mesleğin kültürünü yeniden yaşatma potansiyeli vardır (Goode, 1957: 195).

Bu görüşlerden anlaşılacağı üzere meslekleri tanımlama sorunsalını çözmeye yönelik geliştirilen nitelik modeli, genelleştirilebilir birtakım özellikler belirleyerek mesleklerin toplum içinde edindikleri rol ve fonksiyonları ortaya koymaktadır (Seçer, 2007: 26-28).

Mesleklerin sahip olduğu özelliklerin belirlendiği çok yeni çalışmalar da mevcuttur. McClelland (2014: 8) yaptığı çalışmada modern mesleğin sahip olması gereken sekiz özelliğinden bahsetmiştir. Bunlar sırasıyla: a) ileri derecede uzmanlaşmış ve gelişmiş eğitim, b) mesleğe ait etik kurallar, c) özgecilik ve kamu hizmeti ruhu, d) sınav ve lisanslama gibi sıkı yetki denetimlerinden geçmesi, e) yüksek sosyal prestij ve yüksek ekonomik beklenti, f) mesleki kariyer basamakları, g) hizmetin pazarında tekeli konuma yönelme, h) mesleki otonomidir. Modern mesleklerin özelliklerini belirten başka bir güncel çalışma da Susskind ve Susskind'e aittir (2015: 15). Bu her meslekte bulunan 4 temel özellik olduğu aktarılmıştır: Bunlar: a) uzmanlık bilgisine sahip olmak, b) mesleğe kabul için gerekli belgelere sahip olmak, e) meslek faaliyetlerinin düzenlenilmesi, f) meslekler etik değerlerle bağlılık.

Nitelik modeli kapsamında tespit edilen meslek olma kriterleri Tablo 1.2'de toplu halde verilmiştir. Bu çalışma açısından meslek kriterlerini bu şekilde tablolaştırmanın amacı, çağrı merkezi uzmanlığı için ilerleyen kısımlarda kullanılabilecek bir "kriter kontrol listesi" oluşturabilmektir.

Tablo 1.2 Meslek Olma Kriterleri Yazar/Yıl Analizi

Yazar/Yıl	Flexner 1915	Barber 1963	Greenwood 1957	Drewry 1930	Leicht ve Fennel 2001	Millerson 1964	Pavalko 1988	Kelly 1981	Genevieve ve Roy Bixler 1959	Ritzer 1972
Meslek Olma Kriterleri										
Temel Meslek Bilgisi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eğitim ve Öğretim	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x
Mesleki Örgütlenme	✓	✓	x	x	x	✓	✓	✓	x	x
Topluma Hizmet	✓	✓	x	x	✓	✓	x	✓	✓	✓
Etik Kurallar	x	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	x	✓
Mesleki Otorite	x	✓	✓	x	✓	x	✓	✓	✓	x
Entelektüel Teknik	✓	x	x	x	✓	x	✓	✓	x	x
Mesleki Kültür	x	x	✓	x	✓	x	x	x	x	x

Tabloda tüm araştırmacılar tarafından ortak önemde vurgulanan ilk kriterin 'meslek bilgisi' olduğu görülmektedir. Araştırmacıların tümü bir mesleğin var olabilmesi için mesleğe ait temel bilgi ve birikimin olması gerektiğini belirtmektedir. Eğitim ve Öğretim kriteri mesleklere ilişkin eğitimin bir lisans diploması ile belgelenebilir olması gerektiğini vurgulamaktadır (Drewry, 1930: 196). Barber, Greenwood ve Ritzer dışındaki tüm araştırmacılar mesleklerin eğitim ve öğretim düzeylerinin bir lisans belgesi ile onaylanması gerektiğini belirtmektedirler. Bunun yanında yalnızca o mesleğe özgü tekniklerin kullanılması da söz konusudur.

Buldukları ülke ya da bölgelerde lonca, dernek, sendika, kulüp vb. gibi çeşitli şekillerde mesleki örgütlenme faaliyetleri gerçekleştiren meslek birliklerinin varlığı da diğer bir kriterdir. Flexner, Barber, Millerson, Pavalko ve Kelly, mesleğe ait bir 'örgütlenme eylemini' önemli bir meslek olma niteliği olarak değerlendirmektedirler. Önemli sayıda araştırmacıya göre bir mesleği iş yada uğraştan ayıran bir özelliği de 'topluma hizmet' işlevini yerine getirmesidir. Ayrıca bu işlevlerin ve mesleki tüm faaliyetlerin etik kurallar çerçevesinde yerine getirilmesi son derece önemlidir. Meslek örgütleri belirledikleri etik kurallar ile mesleğin sınırlarını belirlemeye çalışmaktadırlar.

Meslek örgütlerinin, etik kuralları ile mesleği kontrol etmeleri için mesleki otoritelerinin olması gerektiği savunulmaktadır; dolayısıyla araştırmacılara göre mesleki otoritenin varlığı da kritik bir meslek niteliği olarak tanımlanmalıdır (Greenwood, 1957: 45-46).

Etik kuralları belirleyen meslek örgütleri, kendi içlerinde rol tanımları, meslek normları, ve mesleğe ait bir dil oluşturmakta, bu durum bir meslek kültürünün ortaya çıkmasını sağlamaktadır (Goode, 1957: 195). 'Mesleki kültür' kavramı da bazı araştırmacılar tarafından meslek olma nitelikleri arasında sayılmaktadır.

Bir mesleğin oluşması için yalnızca Tablo1.2'de derlenen özellikleri bulundurması yeterli olmamaktadır. Mesleğin var olabilmesi için gerekli olan ikinci bir aşama ile ilgili tartışmalar literatürde süreç modeli olarak ele alınmış ve incelenmiştir.

1.3.2. Süreç Modeli

Meslekleşme, doğrusal bir süreci olmasa da genel anlamda her iş'in uğraş'laştığı ve her uğraş'ın da meslek'leştiği, devamlılık arz eden bir süreçtir (Karasu, 2001: 64). Bu süreç mesleklerin toplumsal ve ekonomik statü kazanmalarına ve güçlerini artırdıklarına işaret eder, meslek statüsü bir sürecin sonunda kazanılmaktadır. (Wilensky, 1964: 138-139). Süreç modeli bir mesleğin, mesleksel statüye ulaşabilmesi adına geçirdiği tarihi evrelere ve o mesleğe ait karakteristik özellikleri belirleyen içsel evrelere odaklanan bir modeldir (Seçer, 2007: 33). Süreç modelinde meslekler kolaylıkla tanımlanabilen veya belirlenebilen meseleler olarak görülmemektedir. Herhangi bir meslek, 19. yüzyıl ortalarında varlıkları resmi olarak tanınan, profesyonel meslek olarak isimlendirilen mesleklerin öncülük ettiği meslekleşme biçimlerinden biri benimsenerek ulaşılmaya çalışılan bir statü olarak görülmektedir (Brint, 1993: 261). Meslek sosyolojisi alanında yazılmış ilk sistematik eser olan Carr-Saunders ve Wilson'un "Professions" (1933) eserinde İngiltere'de 22 meslek tarihsel olarak incelenmiş, mesleklerin statülerine ulaşmak için geçirmeleri gereken aşamalar ve süreçler belirlenmiştir. Söz konusu çalışmada var olan hizmetlerin meslek olanlar ve olmayanlar şeklinde bölünmeleri açıklamak için önceden tanınmış çeşitli mesleklerin gelişme süreçlerindeki yapılar incelenmiş ve bir model oluşturulmuştur. Bu şekilde modern endüstriyel toplumların mesleki yapılarının anlaşılmasına katkı sağlanarak süreç modelinde sosyo-tarihsel bir yaklaşım geliştirilmiştir. Geliştirilen modelde meslekleşme süreçlerindeki temel aşamalar şöyle tanımlanmıştır (Neal ve Morgan, 2000: 11);

- a) Uzun ve uzmanlaşmış entelektüel eğitim sayesinde topluma uzmanlaşmış bir hizmet sunabilmelerini sağlayan bir teknik elde ederler.

- b) Elllerinde bulundurdukları bu teknik ile ilgili olarak bir sorumluluk ruhu geliştirirler.
- c) Yeteneklerin test edilmesini ve belirli tutturulmasını sağlayan bir dernek kurarlar.

Süreç modelinde sosyo-tarihsel yaklaşımı benimseyen bir başka araştırmacı da Theodore Caplow'dur. Caplow'a göre meslek statüsüne ulaşmak için geçirilmesi gereken aşamalar şunlardır (Caplow, 1954: 139-140);

- a) Kesin üyelik kriterlerinin belirlenmesiyle birlikte profesyonel (meslek) derneğin kurulması
- b) Daha önceki mesleki statü ile tanınmayı azaltma, teknolojik bir monopol öne sürme ve monopol haline getirilebilecek bir unvan sağlama gibi birçok fonksiyona hizmet eden isim değişiminin gerçekleşmesi
- c) Mesleğin sosyal yarasını öne süren, kamu yararı mantığını oluşturan, nitelikli ve prensip sahibi olmayan kişileri bertaraf etmekte daha ayrıntılı bir kriter sağlayan kuralları geliştiren etik ilkelerin oluşturulması ve yürürlüğe konulması
- d) Toplumdan popüler ve yasal bir destek almak için politik kışkırtmanın sürdürülmesi ve yeni üyeleri eğitmek üzere profesyonel meslek tarafından kontrol edilen bir mekanizma oluşturulması.

Caplow ve Wilensky'nin yaptıkları çalışmalarda süreç modelinde Amerikan profesyonel mesleklerinin evrimi ile ilgili "çok aşamalı zamansal analiz" olarak isimlendirilmiş ve süreç modelinin temeli olarak kabul edilmiştir (Neal ve Morgan, 2000: 9-10). Wilensky ABD'de 18 mesleğin tarihsel süreçlerini inceleyerek elde ettiği verilerin sistematik olarak karşılaştırmasını yapmış. ABD'de köklü (established) mesleklerin gelişimine en uygun sırayı göstermiştir. Ona göre mesleklerin birtakım temel özellikleri vardır ve bu süreçte olaylar tipik bir olay dizisi olduğu fikrini doğrulamaktadır. Yaptığı araştırmada 18 mesleğin meslekleşme süreçleri ile ilgili kritik tarihsel dönemleri incelemiş ve 126 tarihten sadece 32 sinin süreçten saptığını gözlemlemiştir. Wilensky' e göre meslekleşme süreci şu şekildedir (1694: 142-145);

- a) Mesleğin tam zamanlı bir şekilde uygulanmalıdır.
- b) Mesleki eğitim alanları oluşturulmalı ve üniversite eğitimleri dahil edilmelidir.
- c) Yerel meslek birlikleri oluşturularak meslek ile ilgili ulusal bir dernek kurulmalıdır.
- d) Yasal bir dayanak için politik bir etkinlik gereklidir. Yetki belgeleri, lisanslar, sertifikalar ile unvanların yasal yollarla korunması amaçlanmaktadır.
- e) Vasıfsızlığı ve adaletsizliği ortadan kaldırmak, iç rekabeti azaltmak, müşterileri korumak, hizmet idealini vurgulamak için resmi bir etik (ahlak) kuralları belirlenmeli ve geliştirilmelidir.

Wilensky'nin çalışması diğer araştırmacılar tarafından da olumlu karşılanmış ve etki yaratmıştır. Onun modeli pek çok araştırmacı tarafından mesleklerin tarihsel analizi olarak değil mesleki statüye nasıl ulaşılacağı hakkında bir "oyun planı" olarak kullanılmıştır (Neal ve Morgan, 2000: 12).

Uğraşların meslekleşmesi her dönemde belirli bir düzeyde gerçekleşebilmektedir. Binlerce uğraş alanı meslek olma mücadelesinde iken, yalnızca çok azı meslek olabilmektedirler. Her uğraşın meslek olması mümkün değildir; uğraşlar kendi içlerinde rekabetçi ilişkiler ve köklü mesleklerin birtakım sınırlandırmaları gibi engellerle karşılaşabilmektedirler (Karasu, 2001: 67-68). ABD'de bazı uğraşların meslek olma sürecindeki birtakım özellikleri ve tarihsel gelişimlerini Tablo 1.3'de belirtilmiştir.

Tablo 1.3 ABD'de Meslekleşme Süreçleri

Özellikler Meslekler	Tam Zamanlı Meslek	İlk Eğitim Okulu	İlk Üniversite Okulu	İlk Yerel Meslek Birliği	İlk Ulusal Meslek Birliği	İlk Devlet Lisansı	Resmi Etik Kodlar
Köklü Meslekler							
Hekimlik	1700	1765	1779	1735	1847	1780	1912
Hukuk	17yy.	1784	1817	1802	1878	1732	1908
Mühendislik	18yy.	1819	1847	1848	1852	1908	1910
Muhasebe	19yy.	1881	1881	1882	1887	1896	1917
Yarı-Meslek							
Kütüphanecilik	1732	1887	1897	1885	1876	1917	1938
Hemşirelik	17yy.	1861	1909	1885	1896	1903	1950
Sosyal uzman	1898	1898	1904	1918	1874	1940	1948
Veteriner	1803	1852	1879	1854	1863	1886	1866
Yeni Meslek							
Kent yönetimi	1912	1921	1948	1914	1914	Yok	1924
Kent Plancılığı	19yy.	1909	1909	1947	1917	1963	1948
Hastane yön.	19yy.	1926	1926	----	1933	1957	1939
Şüpheli Meslek							
Reklamcılık	1841	1900	1909	1894	1917	Yok	1924

Kaynak: Wilensky, 1964: 143.

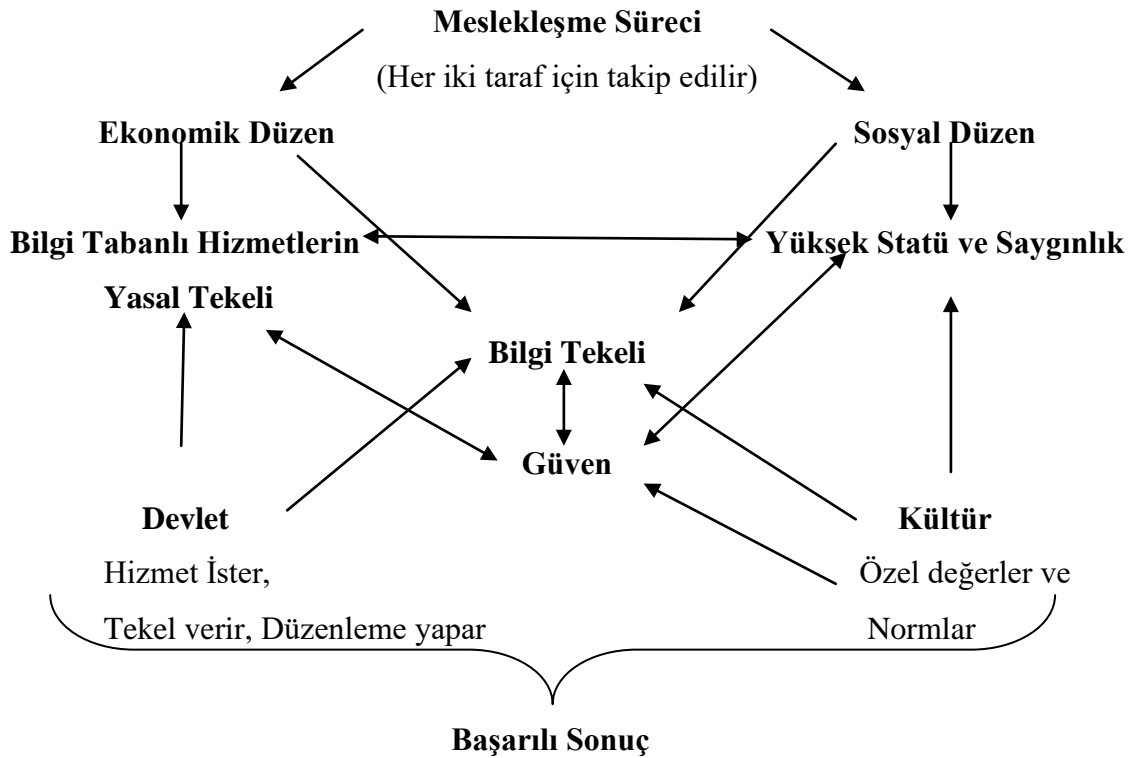
Ortaçağ sonlarında köklü meslek olarak görülen hekimlik, din adamlığı, hukuk gibi meslek alanlarının elde ettiği statüye, 20. yüzyıl başlarında dişçilik, mimarlık, mühendislik ve muhasebeciliğin ulaşmaya çalıştıkları, bu meslek gruplarına ek olarak 1960'lardan sonra

okul, hastane yöneticiliği, kent plancılığı, sosyal hizmetler, veterinerlik gibi uğraşların da mesleki statüye ulaşmaya çalıştıkları gözlemlenmiştir (Karasu, 2001: 68).

Wilensky ve Caplow'un öncülük ettiği süreç modeline göre bir işin meslekleşmesi uzmanlık gerektiren belirli süreçleri gerektirmektedir. Gerek nitelik modeli gerekse süreç modelinin ortak paydası, 'meslek ahlakının oluşturulması', 'meslek standartlarının belirlenmesi', 'kamu otoritesi sağlanması' ve 'meslek birlikleri kurulması' konularıdır (Soyşekerci, 2007: 52).

Süreç modeli ile ilgili çalışmaları göz önünde bulundurarak ortak bir payda bulmayı amaçlayan Ritzer ise sıralamanın her daim kesin olmadığını, durumlara ve şartlara göre değişebileceğini vurgulayarak profesyonel meslek olma yolunda şu süreçlerden geçildiğini belirtmiştir (1972: 55): a) mesleğin tam zamanlı olması, b) isim değişikliği ile mesleğin özel olarak seçilmiş bazı kişilere ait bir etki alanına sahip olması, c) ulusal bir dernek kurulması, d) eğitim alanlarının açılması, e) etik kuralların belirlenmesi, f) popüler ve yasal bir destek kazanılması için politik girişimlerde bulunulması.

MacDonald (1995) "The Sociology of the Professions" kitabında uğraşların meslekleşme sürecini bir grafik ile şu şekilde göstermiştir:



Şekil 1.1 Uğraşların Meslekleşme Süreci

Kaynak: Macdonald, 1995: 32.

Bu grafikte meslek olma sürecinde olan uğraşların gerek toplumsal alandaki gerekse ekonomik alandaki ilişkileri ve sahip olması gereken özellikler aktarılmıştır.

Meslekleşme sürecine yönelik model incelemelerinde diğer bir konu da gelişmekte olan ülkelerin konumudur. Bu ülkeler eğitim, sağlık, altyapı gibi temel kamu hizmetlerini karşılayabilmek için gerekli olan bilgiyi, tekniği ve yetişmiş eleman ihtiyaçlarının çoğunu mevcut dönemlerde gelişmiş ülkelere karşılamaktadır. Kendi meslek bilgilerini üretemeyen toplumlar, bu bilgileri üreten toplumlara bağımlı kalmaktadırlar. Dolayısıyla gelişmekte olan ülkelerdeki meslekleşme süreçlerinin gelişmiş ülkelere aktarılan değerlerin etkisinde kalacağı ve aktarılan modellere önemli oranda benzeyeceği de düşünülebilir. Ancak aynı meslek sürecinin farklı tarihsel ve toplumsal değerler ve farklı bağlamlar içinde farklı sonuçlar gösterebileceği unutulmamalıdır. (Karasu, 2001: 69-70).

Süreç yaklaşımı modellerinde meslekleşme aşamalarının sırası ile ilgili farklı görüşler olmakla birlikte, meslek statüsüne ulaşmanın bir süreç olduğu konusunda hemfikir olduğu görülmektedir. Bu modeller nitelik modelinin geçerliliğini ve kullanılabilirliğini de kabul etmektedir. Bir meslek belirli bir süreçten geçerek profesyonel meslek olma noktasına eriştiğinde, profesyonel meslek olmanın özelliklerini, de kazanmış olmaktadır (Albayraktaroğlu, 2010: 16).

1.4. Profesyonellik ve Profesyonelleşme Kavramları

Nitelik modeli içerisinde yer alan 'profesyonellik' kavramı ve özellikleri ile süreç modeli kapsamında yer alan 'profesyonelleşme' kavramı ve süreçleri, bir iş veya uğraş alanının meslekleşmesi ile ilgili kapsamlı kriterlerin daha açık anlaşılmasını sağlamak üzere ek alınmalıdır.

1.4.1 Profesyonellik Kavramı ve Özellikleri

Bir mesleğe ait olan kişinin de mesleğin sahip olduğu nitelikler ve şartlar çerçevesinde yaşamını devam ettirdiği düşünüldüğünde profesyonellik olgusu hem bireysel hem de meslek boyutunda önem arz etmektedir. Profesyonellik kavramının tanımı ve niteliği konusunda genel geçer bir kanı mevcut değildir; hatta profesyonelliğin mesleğe mi kişiye mi ait olduğu konusunda da genel bir açıklama getirilememektedir (Seçer, 2007: 138).

Meslek sosyolojisinin en büyük kuramcılarında olan Friedson profesyonellik kavramını yorumlarken ideal tip profesyonellikten bahsetmiş, profesyonellik kavramının oluşması ve desteklenmesi için 5 koşul olduğunu belirtmiştir. Bunlar: a) ezoterik bilgi birikimi, b) meslek üyeleri tarafından düzenli olarak kontrol edilen mesleğin alt uzmanlıklarından oluşan bir iş gücü, c) meslek örgütleri ve dernekler tarafından kontrol edilen

bir iş gücü piyasası, d) mesleğin üyelerinin kontrol ettiği mesleki uzmanlık eğitimi ve staj ve e) üstün bir değere hizmet eden bir ideolojidir (Friedson, 2001: 134).

Literatürde profesyonellik kavramının pek çok farklı özelliği üzerinden çeşitli tanımlamalar yapıldığı görülmektedir. Profesyonellik bir mesleğe sahip olma isteğinde bulunan bir topluluğun mesleği icra edebilmek için gerekli olan temel özellikleri ve kriterleri taşıması gerekliliğine vurgu yapmanın yanında yapılacak mesleğin davranış normlarını ve iç dinamiklerini de tanımlamaktadır (Cogan, 1955: 108-109). Profesyonellik belirli bir alanda çeşitli yetkinlikleri barındıran, yüksek düzeyde bilgi beceri gerektiren tutum ve davranış biçimidir (Vicdan, 2010: 1). Profesyonellik aynı zamanda mesleki işleyişleri etkileyen ideolojik, davranışsal ve entelektüel temelli bireysel bir davranış şeklidir; profesyonel vasıflar, tutumlar, etkileşimler ve davranışlarla içselleştirilmiş inançlardır (Evans, 1999: 37-38).

'Profesyonel' kavramının farklı kullanımlarına da rastlamak mümkündür. En yaygın olanı 'herhangi bir işten gelir elde etmek amacıyla yapılan faaliyetleridir.' Öte yandan devlet tarafından özel bilgi, beceri ve deneyim isteyen meslekleri belirleme durumunda da kullanılmaktadır. İsveç Profesyonel Dernekler Federasyonu tarafından 1996 yılında 2536 kişi ile profesyonellik olgusunun kişiler üzerinde bıraktığı çağrışımları anlamak için bir çalışma yapılmıştır. Araştırmada kişilerde oluşan çağrışımların başında bilgi, yetkinlik ve beceri kavramlarının olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında 'yapılan işte en iyi olmak', 'neyi niçin yaptığını bilmek', 'yüksek seviyede bilgiye sahip olmak', 'ahlak sahibi, dürüst ve meslek onuruna sahip olmak' gibi sonuçlar elde edilmiştir. Özetle profesyonellik kavramının gerek mesleği gerekse bireyi niteleyen bir yapısı olduğu görülmektedir (Svensson, 2006: 588-590).

Profesyonelliğin bireyi niteleyen genel özelliklerini 5 unsurda açıklamak mümkün olabilir.

1) Profesyonel kişilerin sosyal yaşama dönük olması: Buradaki amaç profesyonellerin topluma, yaşama hizmet etmeleri, sosyal fayda sağlamaları ve mesleğin sosyalleşmesidir (Macdonald, 1995: 4). Meslek sadece bireyin belirli bir bilgi dahilinde çalışma alanında yürüttüğü somut iş değildir; aynı zamanda aile, dernek gibi kişiye üyelik, aitlik bilinci ve bir kimlik kazandıran özelliğe de sahiptir. Kazanılan kimlik yalnızca meslek hayatını sürdürmek için yapılan bir eylemden ibaret değildir; kişinin sosyal yaşamda kendisini ifade etmesinin ve kendini gerçekleştirmesinin bir aracı olarak, onu toplumsal statüye ve bir yaşam biçimine kavuşturmaktadır (Watson, 2002: 93-94).

2) Kuramsal bilgiye sahip olmak: Profesyoneller için mesleğin kuramsal bilgisinde soyutluk ve somutluk dereceleri önemlidir. Meslek bilgisi yüksek derecede soyut olursa biçimselleşmiş

bilgiye dönüşebilir; diğer yandan yüksek derecede somut olursa mesleğin zanaattan farklılaşmadığı görülebilir. Bu nedenle bilginin soyutluk ve somutluk oranları anlamlı düzeyde olmalıdır. Meslekler bu şekilde teorik bilgi üzerine eklenen uygulama bilgisi ile güvenilir kuramsal bilgiyi temin ederler. Teorik ve pratik olarak oluşturdukları sentez bilgi teknik rasyonellik olarak açıklanabilir (Morrel, 2004: 10).

3) Resmi uygulamalı eğitim (staj): Profesyonellerin iş başı eğitimlerinde ya da stajlarda, okulda edindikleri bilgileri ve mesleğin gerektirdiği becerileri kamuya veya alıcı tarafa aktarması anlamına gelir. Profesyoneller bu aktarım için iki tür yetke kullanır; teknik yetke ve moral yetke. Teknik yetke, bilimsel bilginin ve uzmanlığın uygulamalarda egemen olmasını sağlayan yetke biçimidir. Moral yetke ise profesyonellerin yaptıkları mesleklerde doğrudan değil de meslek alanları ile ilgili konularda sahip oldukları yetkedir. Örneğin bir doktorun hastasına tedavisi için sunduğu çözüm önerileri teknik yetkeyi anlatır ancak doktorun sağlık sistemi veya sağlık politikaları hakkında görüş bildirmesi moral yetkeyi açıklar (Karasu, 2001: 104).

4) Profesyonellerin kendilerini kontrol etmesi: Mesleklerin neredeyse tümünde devlet profesyonellerin mesleki düzenlemelerine ve kontrollerine izin vermektedir. Devlet genellikle yetki belgesi, kayıt ve tescil belgeleri vererek belirli düzenlemeler yapma hakkına sahiptir. Meslek ahlakı ve mesleki davranışı yerine getirebilme yetenekleri profesyoneller tarafından gerçekleştirilir. Profesyonellerin yetki alanı ile kendi öz kontrolleri birbiri ile yakından ilgilidir. Bu düzenlemeler meslek üyelerinin yasal ve kontrollü olarak mesleği gerçekleştirme yeteneğine sahip olup olmadıklarıyla ilgilidir. Bu sayede meslek dışı kişilerin profesyonelleri kontrol etmelerinden sakınarak profesyonellerin kendi kendilerini kontrol etmeleri daha etkili bir yoldur (Cirhinlioğlu, 1996: 84-86).

5) Kamusal sorumluluk taşımak: Profesyoneller özel sorumluluk alanlarına sahip olsalar da aslında sorumluluk alanı tüm toplumu kapsayıcı niteliktedir. Bürokratik düzenlemelerle oluşan yasalar profesyonellere doğrudan kamu hizmeti sağlama konusunda yetki vermeyebilir ancak profesyonel yaptığı mesleğin kamuya mal edileceğini bilerek bunun sorumluluğu ile hareket eder (Soyşekerci, 2007: 29).

1.4.2. Profesyonelleşme Kavramı ve Süreçleri

Profesyonelleşme olgusu esasında bir süreci ifade eder. Bu süreç mesleklerin ekonomik ve sosyal statülerinin artması ve bununla bağlantılı olarak da güçlerinin artması anlamına gelmektedir; meslekler statülerini genellikle bu sürecin sonunda elde etmektedirler (Karasu, 2001: 65).

Profesyonelleşme arayışının nedeni sunduğu bir takım avantajlardır; en önemlisi profesyonelliği kabul edilmiş bir meslek grubuna karşı meslek mensubu olmayanların eleştirilerini ve müdahalelerini en aza indirmektir. Bir meslek grubu alanında profesyonel olduğunu topluma kabul ettirerek ilk etapta özerklik kazanmakta ve özerkliğe bağlı olarak mesleki güç, mesleki prestij gibi manevi tatminleri ile yüksek kazanç gibi maddi bir ödüle sahip olmaktadır. Meslek grubu profesyonel olduğuna toplumu ikna ettiğinde halkın profesyonelin oluşabilecek problemlerle nasıl baş edeceğine ikişkin yetkinliğine inancıda gelişmektedir. Bu nedenlerle profesyonelleşme her meslek grubunun ulaşmak istediği bir hedeftir (Albayraktaroğlu, 2010: 16). Profesyonelleşmenin sonucu ise hizmet uygulayıcılarının uzmanlığı için piyasanın oluşturulması ve kontrolü, sosyal statünün kazanılması, mesleğin pozisyonunu yükseltmek için yukarı doğru sosyal hareketlenme ve sosyal kapanmadır (Larson 1977: 16).

Profesyonelleşme kavramını açıklarken sosyal kapanma kavramından da söz etmek isabetli olacaktır. Herhangi bir toplumsal münasebete ve davranışa dahil olmak isteyen ve dahil olabilecek durumda olanlara yürürlükteki mevcut düzen tarafından bir yasaklama getirilmemişse bu toplumsal münasebet ve sosyal yapı (topluluk, cemiyet) dışı karşı açıktır. tersine o toplumsal münasebetin taşıdığı anlam ya da yürürlükteki kurulu düzen dışarıdakilerin girişini yasaklıyor, sınırlıyor veya şartlara bağlıyorsa sosyal yapı dışı kapalı demektir. Bir sosyal yapı mensupların maddi ve manevi menfaatleri için gerek amaç gerek sonuç açısından niteliğin korunması, kazanılmış statünün sağladığı imkanlardan faydalanma, dayanışma karşılıklı çıkar edinme fırsatı sağlamaktadır (Weber, 2001: 85-86). Mesleki kapanma da bir tür sosyal kapanma örneğidir. Sosyal iş bölümü içinde gruplanan meslekler, üyelerinin kazancını etkileyen sosyal ve yasal sınırlar inşa ederler ve savunurlar (Weeden, 2002: 59). Friedson'a göre "Sosyal veya mesleki kapanma olmadan bir mesleğin oluşması ve varlığını sürdürmesi mümkün değildir" (Friedson, 2001: 24).

Profesyonelleşmenin literatürdeki bir başka tanımında Siegrist profesyonelleşmeyi "profesyonel meslek olarak bilinen nihai sonucu ortaya koyabilmek için eğitim kurumlarında, iş bölümünde, ekonomik piyasada ve politik ya da sosyal kontrol alanlarında işleyen farklı süreçlerdir" şeklinde tanımlamaktadır. Profesyonelleşme süreci kendisini etkileyen faktörlerle ilişkileri açısından da incelenmelidir. Profesyonelleşme süreci, büyük oranda diğer toplumsal çıkar grupları ve meslekler arasındaki ilişkileri belirler. Siegrist'e göre bu süreç "seçkinler arası bir düzenleme mücadelesi" olarak tanımlanır. Profesyonelleşme sürecinde etkisi en yüksek faktörler meslek birlikleri, üniversite, hizmet alıcıları ve devlettir (Burrage vd, 1990: 17; Seçer, 2007: 12; Karasu, 2001: 73).

Mesleklerin oluşmasında ve gelişmesinde meslek birlikleri önemli role sahiptir. Meslek alanı ile ilgili her türlü konuyu düzenleme yetkisine sahip olanlar meslek birlikleridir. Meslek birlikleri, örgütlü çıkar kümesi olarak toplumun çıkar ilişkilerinde söz sahibi olmak için politikalar üretir. Mesleklerin toplumdaki ekonomik ve siyasal gücünü artırmaya yönelik yaptıkları etkinlikler, meslek birlikleri ile devlet, piyasa ve diğer kurumlar arasında bir mücadeleye ve hatta kimi zamanlarda kurumlar arası çatışmalara neden olmaktadır (Parkin, 1994: 50). Meslek birliklerinin düzenleme yapma yetkisi içinde yine meslek ile ilgili olmakla beraber kendi düzenleme alanı dışında kalan konular da vardır. Meslek içi konularda meslek birliklerinin temel görevi, devletten aldıkları yetkiyi kullanarak mesleğin yapısını, hiyerarşisini, kadro ve unvan yapılarını belirleme ve devlet ile ilişki kurarak bunların yasalaşmasını sağlamaktadır. Meslek birliği, adayların hangi süreçlerden geçerek mesleğe girebileceklerini belirleme ve düzenleme yetkisine sahiptir; bu yetkinin arkasında meslek birliğine, devletçe tanınan meslek alanında düzenleme yapma yetkilendirilmesi alınması, "yasal tanınma" (legal recognition) bulunmaktadır. Bu yetki yasalarla güvence altına alınmıştır. Meslek birliklerinin devletle olan ilişkilerinin devam ettirilmesinde, üstlendikleri rol sayesinde temel aktör konumunda oldukları söylenebilir (Karasu, 2001: 74; Montagna, 1968: 139). Mesleğe girişi düzenlemenin dışında mesleki birlikler, mesleki uygulamaları denetlemek, mesleki eğitim ihtiyacını belirlemek ve mesleki bilgi üretmek, bu üretimin kurumsallaşmasını sağlamak ve meslektaşların edindiği bilgi birikimi, deneyimlerini meslek üyelerine aktararak eğitim konusunda yönlendirme yapmak gibi önemli görevleri üstlenirler. Meslek birlikleri mesleğin sınırlarının korunması, imajının devamı ve ahlak kurallarının oluşturulması gibi hedefleri için de öncülük ederler (Seçer, 2007: 181; Karasu, 2001: 75).

Meslek birlikleri buldukları ülke ya da bölgelerde; lonca, dernek, sendika, kulüp vb. çeşitli şekillerdeki meslek örgütlenmeleri biçimindedir. Hickson ve Thomas (1969) yaptıkları bir çalışmada Biritanya'da 43 meslek birliğinin meslekleşme derecesini incelemiş; meslek örgütlerinin kuruluş tarihleri ile meslekleşme dereceleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Kuruluş tarihi en eski olan mesleklerin profesyonelleşme derecesinin de en yüksek düzeyde olduğu belirlenmiş; meslekleşme açısından ilk sırada hekimlik mesleğinin, ikinci sırada hukuk mesleğinin olduğu tespiti yapılmıştır. (Hickson ve Thomas, 1969: 37-38). Ülkemizde genel olarak mesleklerin güçlü olamama nedenlerinden biri olarak meslekleşme süreçlerinin geç başlaması gösterilebilir. Bu durumun temel nedeni meslek birliklerinin yakın tarihlerde kurulmasıdır.

Profesyonelleşme sürecinde etkisi yüksek olan diğer bir faktör üniversitelerdir. Profesyonelleşme sürecinde üniversite, meslekte çalışacak kişilere sadece basit bir uzmanlık

bilgisi vermez, meslek alanı ile ilgili tüm konuları kapsayıcı nitelikte eğitim verir. Verilen kapsayıcı nitelikli eğitim sayesinde mesleğin kuramsal bilgisinin oluşturulması sağlanır ve mesleki uygulamalara yön verilir. Üniversitelerde verilen bilgiler durağan bir yapıda olmadığından mesleklerin oluşum bilgisi, varlıklarını sürdürmesi ve yenilenmesine yönelik değişimlerin izlenebildiği kurumlar üniversitelerdir. Bu özellikten hareketle kişilerin gerek meslek yaşamında karşılaştıkları her türlü durum bilgisini sağlamak da gerekse mesleğe başlamadan önce mesleğe ait etik kodları öğrenmede üniversite eğitimi büyük önem taşımaktadır. Üniversiteler mesleğin ideolojisinin de ilk üretildiği yer olarak nitelendirilebilir. Devletin üniversitelere verdiği lisans derecesi verme yönündeki yetkilendirme ile bu kurumların meslek ideolojisine olan katkıları artmıştır (Barber, 1963: 674). Meslek bilgisi profesyonelleşme sürecinde üniversiteler aracılığı ile giderek daha kuramsal bir nitelik kazanmıştır. Ancak süreç içerisinde uygulama ile teori arasında çatışmalar yaşanabilmekte, üniversiteler ile meslek mensupları arasında mesleğin niteliği konusunda görüş farklılıkları mevcuttur. Araştırmacılar da meslek bilgisinin daha dinamik bir yapıya sahip olması gerektiği düşüncesi hakimken mesleği uygulayan kişiler daha durağan bir bilgi yapısı istemektedirler. Araştırmacılar meslek bilgisi üretmenin dışında meslek hakkında bilgide üretirler; mesleki uygulamaların sonuçları üzerine yapılan araştırmalar ile topluma bilgi sunarlar ve meslek ideolojisi üretme noktasında önemli bir etkiye sahiptirler (Burrage vd, 1990: 217).

Üniversite eğitiminin bireye kazandırmış olduğu kimlik diğer kimlik belirleyici faktörlerden daha etkindir ve bireyin toplumlaşmasında önemli rol oynar. Yüksek eğitimle elde edilen kimliğin üzerine konumlandırılan bir mesleki kimliğin daha güçlü olduğu söylenebilir. Bazı eğitim kurumları doğrudan mesleki kimlik kazanımı sağlar; tıp fakültesinde öğrenim gören adayların hekimlik kimliğini büyük ölçüde kazanmaları buna örnek gösterilebilir (Friedson, 1986: 34). Mesleki eğitim kurumları olarak üniversitelerin haricinde meslek bilgisi üreten, meslek alanlarında araştırma yapan, meslek üyelerini bir araya getirmek için kurulan vakıf, dernek ve birliklerin de etkisi vardır. Gerek üniversiteler gerekse araştırma kuruluşlarının katkılarıyla meslek bilgisi yalnızca lisans eğitimi düzeyinde kalmamakta, lisansüstü seminer ve sertifikalarla süreklilik arz eden, hayat boyu süren bir yapıya dönüşmektedir (Karasu, 2001: 87).

Profesyonelleşme sürecinde etkisi yüksek olan bir faktör de hizmet alıcılarıdır. Mesleğin ürettiği hizmetlere, hizmet alıcıları tarafından gösterilen talep, mesleklerin varlıklarını ve gücünü etkileyen önemli bir unsurdur. Mesleklerin sunduğu hizmetlerin, alıcılara ulaşması iki modelde gerçekleşir. İlki mesleklerin bağımsızlıklarına müdahale etmeden, bireylerin kendileri için tek tek örgütsüz olarak talep ettikleri modeldir. İkinci model

ise profesyonel hizmetlere yönelik örgütlü modeldir. Bu modelde aracı kurumlar üzerinden hizmet talep edilir; özel kesimdeki işverenler ve devlet en önemli aracı kuruluşlardır (Burrage vd, 1990: 224). Bireysel hizmet alıcıları aldıkları hizmetin kalitesine etki yapar, aracı kurumlar vasıtasıyla hizmet alanlar hizmetin birçok ögesine etki eder. Devletin profesyonellere sağladığı birtakım gelir, statü haricinde kamusal yönetim süreçlerinde siyasallaşmak zorunda kalınmakta ve bu süreç sonunda bürokratik karar süreçlerinde sorunlar yaşanabilmektedir. Diğer aracı hizmet alıcıları işverenler ise, piyasa koşulları, karlılık, verimlilik gibi değerler öne çıktığı için profesyonellerden bu yönde eylemlerde bulunmalarını istemektedirler (Karasu, 2001: 88).

Meslek mensupları ve hizmet alıcıları arasındaki ilişkinin niteliğini, profesyonel otoritenin kurulması ve devamlılığı belirlemektedir. Profesyonel otorite zaman içinde belirli şartlar altında gerçekleşir; anlık bir durum ilişkisini değil daha çok bir süreci ifade eder. Hizmet sunan kişiler hizmet alıcılarının değişen isteklerini karşılamak, farklı durumlarda otoritesini yeniden kurmak ve düzen sağlamak durumundadır. Profesyonel otoritenin devamlılığı yeni hizmet alıcıların onu benimsemesi ile mümkündür; her kuşak farklı istekleri ve gereksinimleri olacağı için profesyonel toplum oluşan bu yeniliklere, yeni düşüncelere açık olmak zorundadır (Esquith, 1987: 246).

Profesyonelleşme sürecinde etkisi belki de en yüksek olan faktör devlettir. Mesleklerin ürettikleri hizmetler topluma yönelik olduğundan için meslekler toplumları birçok açıdan etkiler; bu durumu kontrol edebilmek için devletler meslekleri denetim altına almaya yönelik adımlar atmıştır. Foucault devlet-meslek ilişkisini "*governmentality*" kavramı ile açıklamakta, mesleklerin devletle olan ilişkisini devletin meslekleri tek taraflı bir denetiminin süreci olarak görmektedir. "*Governmentality*, sivil toplumun her alanına bir müdahale olarak politik gücün kurumsallaştığı bütüncül bir devlet anlayışında; kurumların, süreçlerin, stratejilerin, taktiklerin, hesapların, bilgi ve teknolojinin 'gerçekte' devletçe belirlenmesi anlamına gelmektedir" (Karasu, 2001: 90).

Devlet ile meslek karşılıklı bağımlılık içindedir. Devletler pek çok mesleğin oluşumuna katkı sağlar, destek verir; mesleklerin varlığını kanıtlamaya yönelik olarak çeşitli yasal haklar vererek onları yetkilendirir ve toplum içinde bilinir kılar. Mesleklerin özerkliğini, bütünlüğünü devlet korur; meslekler için eğitim verilmesini, araştırma yapılmasını ve dernekler kurmasını destekler. Devlet mesleklerden en çok yararlanandır ve mesleklerin işvereni konumundadır; meslekler de devlete bilgi ve beceri açısından katkı sağlar. Devlet kurumlarının yöneticilerinin büyük bir kesimi mesleklerden gelir; devlet politikalarının belirlenmesinde ve uygulamasında etkin rol alırlar (Mosher, 1968: 101-102).

Modern devlet anlayışında uzmanlık bilgisi önem kazanmış ve bilimsel bilgiye gösterilen değer artmıştır. Devlet toplumsal gerçekleri yönetebilmek adına uzmanlığın gücünden yararlanmıştır. Devlet toplumu denetim altında tutmak istediğinde meslek birliklerinin kullanılması bunun en iyi yöntemlerinden biridir. Meslekleşme süreci ile modern devlet anlayışı arasında ilişki kuran bu yaklaşımda meslekler, gelişen ve uzmanlaşan toplumu yönetmek ve bir denetim kurmak için devletin gereksinim duyduğu araçlardır (Gane ve Jhonson, 1993: 149-151).

Devlet denetim işlemini ilk olarak mesleklerin eğitim sisteminin düzenlenmesi ile başlatmıştır. Mesleklerin toplum yararına hizmet etmelerini sağlayacak şekilde eğitim yönetmelikleri hazırlanmıştır. Burada devlete bağlı olmak, ahlaklı olmak gibi değerlere sahip seçkin uzmanlar yetiştirmenin yanı sıra rekabet ve etkinlik gibi düzenlemeler de amaçlanmıştır. Meslek eğitimi veren üniversiteler devlet tarafından yeniden düzenlenmiş ve devlet denetimi altına alınmıştır. Bu sayede mesleğe giriş devletin sınırladığı yetkili kurumlar ve belirlemiş olduğu kurallara göre, verilen lisans ve sertifikalar da devlet denetimi altına alınmıştır. Devlet meslek ile meslek alıcıları arasında ilişkiyi kendisi düzenlemiş; ücret ve etik kuralları kendisi belirlemiştir (Karasu, 2001: 97).

Türkiye'de mesleklerin yeterliliği Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından onaylanmaktadır. Mesleki Yeterlilik Kurumu Kanun tasarısı, 2006 yılında Türkiye Büyük Millet Meclisine sevk edilmiş ve Komisyonlarda görüşüldükten sonra 21 Eylül 2006 tarihinde 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu olarak oy birliği ile kabul edilmiştir.³ Ülkemizde bu tür mesleki belgelendirme faaliyetleri diğer Avrupa ülkelerine göre nispeten geç başlamıştır. Ülkemizde meslekleşme olgusu, süreçler ve sürece etki eden faktörlerle ilgili araştırmalar yapılmıştır ve yapılmaya devam etmektedir. Profesyonelleşme sürecine etki eden hizmet alıcıları, meslek birlikleri, eğitim kuruluşları ve devlet bu araştırmalara konu olan unsurlardır. Karadağ (2002) hemşirelik mesleğinin analizini yaptığı çalışmasında hemşireliğin meslek olup olmadığı halen tartışılan bir alan olduğundan bahsetmekte, hemşireliğin meslek olarak görülmesine engel olan unsurların 'mesleki otonominin yokluğu' ve 'sağlık bakım sistemindeki liderlik eksikliği' olduğunu belirtmektedir (Karadağ, 2002:1).

Şahin (2006) Meslek ve Öğretmenlik isimli çalışmasında meslek olma koşullarını incelemiş ve öğretmenliğin bir meslek olup olmadığını mesleğin ayırt edici özelliklerini tartışarak değerlendirmiştir. Şahin'e göre öğretmenlik, soyut içerikli genç ve kalabalık gruplarla çalışmayı gerektiren, profesyonel desteğin az yalnızlığın fazla olduğu yoğun tempolu düşük gelirli bir meslektir (Şahin, 2006: 262-285).

³ <https://www.myk.gov.tr/index.php/tr/kurumsal/tarihce>, (erişim tarihi: 16.05.2019).

Sözen (2004) de Türkiye'de polislik mesleğinin meslekleşme düzeyi ile ilgili genel bir değerlendirme yapmıştır. Yapılan araştırma için meslek ölçütleri belirlenmiş ve oluşturulan bu temel kriterler etrafında Türk polisinde eksik olan profesyonellik özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Sonuç olarak meslek örgütünün olmayışının, sistematik ve uzmanlığa dayalı meslek bilgisinin azlığının ve mesleki özerkliğin olmamasının meslekleşme önündeki engeller olduğu belirlenmiştir (Sözen, 2004:116).

Tükelay (2012) yaptığı tez çalışmasında Türkiye'de sinema yazarlığının profesyonelleşme düzeyini araştırmıştır. Birçok ülkede meslek olarak yerleşmiş olan sinema yazarlığı konusunda Türkiye'deki profesyonelleşme düzeyinin ne durumda olduğu sorusuna yönelmiştir. Meslek ve profesyonelleşme konularında genel bir çerçevede sinema yazarlığı değerlendirilmiş ve 60 sinema yazarı ile anket yapılmıştır. Meslek ve profesyonelleşme açısından bakıldığında sinema yazarlığının mesleki bilgi temelini güçlü, mesleki özerkliğinin yüksek olduğu, meslek üyelerinin sosyal sorumluluklarının farkında oldukları ancak uygulamada sıkıntılarının olduğu tespit edilmiştir. Meslek örgütlerinin zayıflığı, istihdam ve ücret gibi konularda sorunların olduğundan söz edilmiş; Sorunların düzeltilmesi için meslek örgütlerine büyük iş düştüğü aktarılmıştır (Tükelay, 2012: 124-126).

Günümüze gelindiğinde Türkiye bağlamı özelinde "meslekleşme süreci ve düzeyi" açısından araştırmaya değer bir diğer çalışma alanı olan "çağrı merkezi uzmanlığı" olarak görülmektedir. Zira Türkiye'de son yıllarda çağrı merkezleri sektörü 2018 yılı itibariyle 6,2 milyar TL'ye ulaşan pazar büyüklüğü ve hızla artan çalışan sayılarıyla yeni bir çalışma alanı olarak dikkati çekmektedir. Sektör destek birimleri, yönetici kadroları ve müşteri temsilcileri ile 108.000 kişiye istihdam sağlamaktadır. Bu sayının 96.000 kişilik kısmını müşteri temsilcileri oluşturmaktadır. 2019 yılı itibariyle 112.000 kişiye istihdam sağlanacağı öngörülmektedir (Çağrı Merkezleri Derneği, 2018). Sayıları hızla artan çağrı merkezleri ve çalışanlarının, "uğraşları" itibariyle hemşirelik, öğretmenlik, polislik, sinema yazarlığı vb. çalışma alanlarının meslekleşme düzeylerine yönelik tartışmalara benzer bir tartışmaya konu olması şaşırtıcı olmayacaktır. Çünkü çağrı merkezleri Türkiye'de devletin gelecek projeksiyonlarına dahil ederek katkı sağladığı, meslek olma yolunda destek verdiği ve 2023 yılı itibariyle neredeyse 300.000 kişiye istihdam sağlanması beklenen bir sektör durumundadır. An itibariyle pek çok üniversitede Çağrı Merkezi Müşteri Temsilciliği ve Çağrı Merkezi Takım Liderliği şeklinde iki ayrı düzeyde meslek tanımlaması yapma yoluna gitmiş; bu meslek kodları için geliştirilen Ulusal Standart ve Ulusal Yeterlilikleri onaylayarak Resmi Gazete'de yayınlanmasını sağlamıştır. Özetlemek gerekirse gelinen noktada Türkiye

bağlamı için Çağrı Merkezi Uzmanlığı, mesleki gelişme durumu ve potansiyeli üzerine araştırma yapmanın anlamlı hale geldiği bir iş ve uğraş alanını temsil etmektedir.



İKİNCİ BÖLÜM

ÇAĞRI MERKEZİNİN TANIMI VE GELİŞİMİ

2.1. Çağrı Merkezi Tanımı

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın tanımına göre, "Çağrı merkez en basit tanımıyla firmaların müşterileri, tedarikçileri, bayileri ve diğer üçüncü kişilerden gelen çağrılarını yanıtlayan gerektiğinde çağrı neticesinde doğan işlemleri başlatan, çağrıyı ilgili birime yönlendiren ve iş ihtiyaçlarına göre dış aramalar da gerçekleştirebilen iletişim birimidir" şeklinde tanımlanmıştır (ÇSGB, 2013: 16-17).

Türkiye'deki Çağrı Merkezleri Derneği'ne göre tanımı, "Çağrı merkezi, kurumların temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen etkileşimlerini yönettikleri, insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin koordineli şekilde bütünleştirildiği iletişim yönetim sistemlerini ifade eder"⁴ şeklindedir.

Bir diğer tanımda ise çağrı merkezi, bilgisayar kullanan çalışanların otomatik çağrı dağıtım sistemi ve sesli yanıt sistemi tarafından işlenip kontrol edilen gelen çağrılar veya giden aramaların telefon ve bilgisayar teknolojisinin entegrasyonunu sağlayan yerler şeklinde nitelendirilir (Taylor ve Bain, 1999: 102). Özetle çağrı merkezleri, kurumların kendileri ile iletişim kurmak isteyen veya kurumların temasa geçmek istediği tüm grupların (müşteriler, bayiler, tedarikçiler...) başta telefon olmak üzere internet, fax, posta gibi iletişim araçlarını kullandığı ve çok sayıda nitelikli personelin çalıştığı iletişim merkezleridir (Çelik ve Üzmez, 2014: 98). Teknolojik gelişimin hız kazanmasıyla birlikte teknolojiyi her alanda etkin kullanmaya çalışan çağrı merkezlerinin içeriği de buna bağlı olarak değişmektedir. Örneğin; son yıllarda artan istek ve talepler doğrultusunda kullanım alışkanlıklarına bağlı olarak sosyal medya (Twitter, Facebook, Instagram gibi) hesapları üzerinden de müşteri temsilcileri ile çağrı merkezileri ile iletişim kurulabilmektedir.

Ana hatlarıyla çağrı merkezleri hizmeti, kendileri ile iletişime geçen kullanıcıların çağrılarının bir merkez aracılığı ile yanıtlanması, kullanıcılara geri dönüş yapılması veya bilgilendirme araması yapılmasıdır. İletişim çoğunlukla telefon görüşmeleri üzerinden gerçekleşir. Dolayısıyla iki tür çağrı merkezi bulunur. Bunlardan ilki gelen çağrılara yanıt veren, çağrı alan inbound çağrı merkezleridir. Bunlar müşterilerin, bayilerin, ürün veya hizmet kullanıcılarının kendi istekleriyle iletişim kurdukları merkezlerdir. Genel olarak ürün veya hizmetler hakkında bilgi alma, işlem yapma, ürün veya hizmet satın alma, teknik destek

⁴ www.cagrimerkezleridernegi.org/cagri-merkezi-nedir, (erişim tarihi:18.04.2019).

gibi gereksinimlere yanıt verir. İkinci tür çağrı merkezleri ise dış arama gerçekleştiren kullanıcı ile çağrı merkezi tarafından iletişim kurulan outbound çağrı merkezleridir. Belirli bir amaç için müşteri temsilcileri tarafından belirlenen telefon numaraları aranır; bu tip aramalar şikayete istinaden geri dönüş, satış-pazarlama, bilgilendirme gibi amaçlar doğrultusunda yapılır. Çağrı merkezleri inbound'la eşdeğer görülse de gelişmiş çağrı merkezleri outbound çağrıları da etkin şekilde kullanmaktadır. Özellikle satış-pazarlama, gecikmiş borç tahsilatları, ve artan rekabet ortamında müşterileri elde tutmak adına memnuniyet ve ikna aramaları outbound çağrılarda önem arz etmektedir (Candaner ve Kohen, 2001: 54). Tablo 2.1'de inbound ve outbound çağrı merkezlerinin sundukları hizmetler gösterilmiştir.

Tablo 2.1 Çağrı Türüne Göre Sunulan Hizmetler

Gelen Çağrı (Inbound)	Giden Çağrı (Outbound)
- Müşteri Hizmetleri	- Telefonda Satış
- Danışma Hatları	- Telefonda Pazarlama
- Ürün, Hizmet Servis Hatları	- Aidat Yönetimi
- Teknik Destek	- Anket Yönetimi
- Sipariş Hattı	- Veri Güncelleme
- Şikayet Yönetimi	- Randevu Alma
- Asistan Hizmet Hatları	- Gizli Müşteri
	- Hatırlatma Servisleri

Kaynak: Yüksek, 2013: 5

Sektörlere bağlı olarak, firmaların ihtiyaçları ve kullanım amaçlarına göre gelen ve giden aramalar, çağrı merkezlerinde sunulan hizmetler farklılaşmaktadır. Yapılan iş ve sektöre göre çağrı merkezleri farklı isimlerle nitelendirilmektedir. Müşteri haberleşme merkezi, bilgi ve yardım masası, rezervasyon merkezi, teknik destek merkezi, müşteri temas bölgesi, müşteri hizmetleri merkezi bunlardan bazılarıdır.

Farklı isimlendirilseler de bu merkezlerde yapılan işlemler, verilen hizmetler aynıdır (Candaner ve Kohen, 2011: 45). Hizmet yerlerine ve çalışma yöntemlerine göre çağrı merkezleri gruplandırılabilir. Hizmet yerlerine göre insource, off-shore ve outsource olacak şekilde 3'e ayrılır: a) İşletmelerin ana çalışma lokasyonlarında veya bu lokasyonlara yakın bir noktadan işletme kaynakları ile verilen hizmet insource olarak adlandırılır; b) Off-shore çağrı merkezleri şirketlerin ana çalışma lokasyonlarından uzakta yer alan çağrı merkezleridir. Burada bahsi geçen uzaklık farklı bir ülke hatta farklı bir kıta olabilir; c) Outsource çağrı merkezleri ise işletmeler adına çağrı merkezi konusunda uzmanlaşmış bir başka işletme tarafından çağrı hizmeti sağlanmasıdır. Çalışma yöntemlerine göre çağrı merkezleri ise

merkezi ve dağınık olmak üzere ikiye ayrılır. Merkezi sistemde tüm operatörler tek merkezden çalışmakta; Dağınık sistemde ise operatörler IP üzerinden farklı noktalardan sisteme bağlanıp hizmet vermektedirler. En yaygın örneği home-office şeklinde çalışan çağrı merkezleridir (Yüksek, 2013: 5).

2.2. Çağrı Merkezi Sektörünün Dünyada Gelişimi

Dünyada bilinen ilk çağrı merkezi 1960'lı yıllarda Ford firması tarafından, üretilen hatalı arabalar ile ilgili şikayetlerin bildirmelesi için kurulan çağrı merkezidir. Bu dönemde ABD'de ücretsiz hatlar giderek yaygınlaşmış ve birçok şirket tarafından farklı amaçlar doğrultusunda hizmet vermeye başlamıştır. Ancak tüketicilerin yoğun talepleri karşısında hatlarda yığılma ve bekleme sorunları yaşanmaya başlanmıştır. Firmalara ulaşmak isteyen müşteriler uzun süre beklemeleri ve diğer zamanlarda aramalarında meşgul sesi ile karşılaşmaları sonrasında bu durumun müşteri kaybına neden olduğunu fark eden AT&T şirketi telefon sistemini geliştirerek ilk gerçek anlamda çağrı merkezlerinin kurulmasına öncülük etmiştir (Russell, 2008: 195).

1980'li yıllarda Continental Havayolları gelen çağrılarını müşteri temsilcisine dağıtımını otomatik gerçekleştiren Otomatik Çağrı Dağıtıcısı (Automatic Call Distributor) sistemini kullanmıştır. Telefon ve bilgisayar teknolojilerinin birleşimiyle ortaya çıkan sistemin firmalara gelen telefonların sıralanmasında, bekleme sürelerinin azaltılmasında kolaylık sağladığı ve işletmelerin performanslarını artırdığı belirtilmiştir (Bagnara ve Marti, 2001: 224-225; Yüksek, 2013: 13).

1990'lı yıllarda çağrı merkezi gelişimi, ticaret ve müşteri kavramlarındaki değişimden etkilenmiştir. Bilgisayar, internet ve mobil cihazların yaygınlaşması ile çağrı merkezlerine sağlanan iletişim kanalları çeşitlenmiştir. Telefon çağrılarının dışında zamanla; posta, faks, email ve internet üzerinden sohbet kanalları eklenmiştir. Bu eklenen kanallar ile çağrı merkezleri tüm etkileşimleri yöneten müşteri erişim merkezleri haline gelmiştir. 2000'li yıllar sonrası internetin hayatın merkezinde yer alması ve teknolojinin hızla ilerlemesi sayesinde kanal çeşitliliği artmış internet ve mobil cihazlar üzerinden çevrimiçi işlem merkezleri, kısa mesaj işlemleri mobil uygulamalar gibi alternatif hizmet kanalları eklenmiştir. Gelişen teknoloji geleneksel telefon çağrılarını farklı bir boyut sunmuştur. Otomatik santral sistemleri, görüşme kayıt sistemleri, sesli yanıt sistemi, ses tanıma teknolojileri gibi farklı otomasyon sistemleri ortaya çıkmıştır (Yüksek, 2013: 15-16).

Dünyada çağrı merkezi sektörünün gelişmiş olduğu ülkeler arasında ilk sıralarda Amerika, İngiltere ve Hindistan yer almaktadır. 2013 yılı Çağrı Merkezleri Derneğinin

verilerine göre listede Çin 8. ve Türkiye 16. sırada yer almaktadır. Amerika ve İngiltere'de sektörün gelişmesinin yerel ekonomilerinin büyüklüğüne bağlı olarak çağrı merkezine duyulan ihtiyaçtan kaynaklandığı söylenebilir. Hindistan, Çin ve Türkiye gibi ülkelerde bu sektörün gelişiminin en önemli nedenleri arasında ucuz iş gücü ve insan kaynağı potansiyelinin fazla olması gösterilebilir. Dünya genelinde çağrı merkezi sektörünün hızlı şekilde artmasının başlıca nedenleri şunlardır:

- a) Ekonomik büyüklük: Gelişmiş ülkelerin yarattığı ekonomik istihdam içerisinde artan çağrı merkezi ihtiyacı.
- b) Dil avantajı: Dünyadaki büyük ekonomilerin dillerine hakim ülkelerin fazlalığı.
- c) İnsan kaynağı potansiyeli: Genç ve eğitimli nüfusa sahip ülkelerde istihdam yaratması.
- d) Düşük maliyetler: İnsan kaynağı ve diğer maliyetler açısından diğer ülkelere göre düşük maliyetler.
- e) Sektör ve yatırım teşvikleri: Oluşturulan istihdam nedeniyle devletler tarafından teşvikler sağlanması.
- f) Hızlı ve güvenilir telekom yapısı: Ses ve veri iletişiminin yüksek hızda kesintisiz gerçekleşmesine elverişli alt yapı bulunması.

Çağrı merkezleri sektörü için dünya genel pazar büyüklüğü 2014 yılı itibariyle 1,6 milyar \$ olarak açıklanmıştır. Dünya genelinde en yaygın olduğu sektörler finans-sigorta, telekomünikasyon ve kamu sektörü olarak dağılım göstermektedir.⁵

2.3. Çağrı Merkezi Sektörünün Türkiye'de Gelişimi

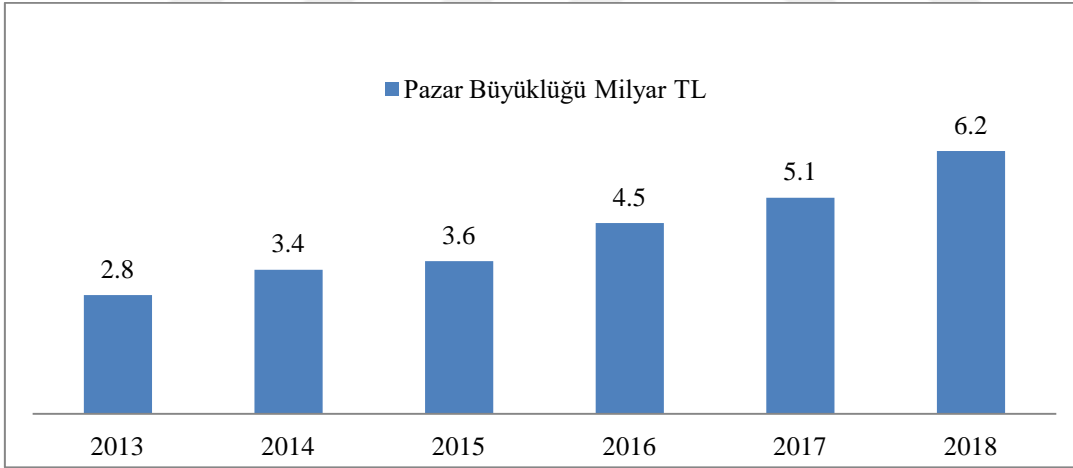
Sektörün dünya çapında gelişimi 1960'lı yıllarda olmasına karşın Türkiye'de ilk çağrı merkezi faaliyetleri 1980'li yılların sonuna doğru gerçekleşmiştir. İlk çağrı merkezi Pamukbank tarafından kurulmuştur. Aynı yıllarda 118 bilinmeyen numaralar servisi de çağrı merkezi rolünü üstlenen ilk kuruluşlardandır. Bu iki çağrı merkezinin özellikleri çağrı merkezlerinin temel işleyişlerini tam karşılama da ilk oldukları için önemlidirler. Türkiye'de ilk olarak 444'lü numaraları kullanan çağrı merkezi özelliği taşıyan firma ise Yapı Kredi bankasıdır (Arslan, 2006: 322).

Türkiye'de çağrı merkezi sektörü 4 dönem halinde incelenebilir. 1996 öncesinde sayılı çağrı merkezlerinde kısıtlı imkanlarla sunulan hizmetler müşterilerin aldıkları ürün ya da hizmetlerle ilgili yaşadıkları sorunlarda firmaların yüz yüze iletişim kaynaklarını kullanmak zorunda bırakılmıştır. 1996-2001 yılları arasında ayaklanma ve öğrenme dönemi

⁵<https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/HJL4QBCGU2WLWJB.pdf>, (erişim tarihi: 24.05.2019).

gerçekleşmiş; bazı bankaların ve cep telefonu operatör şirketlerinin önderliğinde müşterilere hizmet vermeye başlanmıştı. 2001-2008 döneminde çağrı merkezleri hem müşteriler hem de firmalar tarafından sahiplenmeye başlandı. Özellikle şirketlerin çağrı merkezlerini kendileri için faydalı görmeleri önemli gelişmeleri beraberinde getirmiştir. Ancak Avrupa'da sektör olgun günlerini yaşarken Türkiye'de durum tam tersidir. Avrupa'da en eski teknolojiler dahi Türkiye'de henüz yeni kullanılmaya başlanmıştır. Türkiye'nin Avrupa'dan ve özellikle Almanya'dan gelecek çağrıları karşılama potansiyeli olduğu bu dönemde keşfedilmiş; birkaç başarısız deneme sonrasında Almanya'nın köklü kurumları kendi çağrı merkezlerini oluşturarak istihdam yaratmış ve dış kaynak çağrı merkezi kurmuşlardır. 2008-2014 dönemi büyüme ve yayılma dönemi olarak nitelendirilir; dış kaynak çağrı merkezlerinin artması, çağrı merkezini kendisi işleten firmaların da büyümesi ve devletin çağrı merkezine olan ilgisi bu dönemi beraberinde getirmiştir. Devlet gerek kamu kurumlarında gerekse özel sektörde çağrı merkezinin yarattığı istihdam neticesinde teşvikler ve destekler sunmaya başlamıştır.⁶

Türkiye'de çağrı merkezlerinin son yıllardaki gelişimini Çağrı Merkezleri Derneği'nin faaliyet raporlarından detaylı şekilde takip etmek mümkündür. Aşağıdaki şekilde çağrı merkezi sektörünün son altı yılına ait pazar büyüklüğü gösterilmiştir.



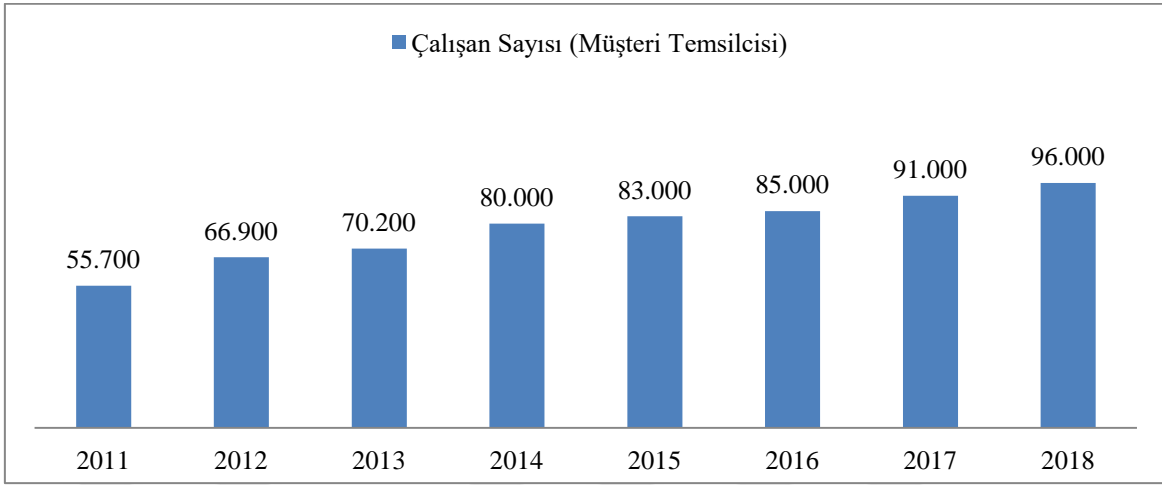
Şekil 2.1 Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü Pazar Büyüklüğü

Kaynak: <https://www.cagrimerkezleriderneği.org/Public/Upload/Catalog/CG6TJAF7SNOIW6M.pdf>, (erişim tarihi: 18.04.2019).

2013 ile 2014 yılları arasında %20 büyüyen sektör 2014-2015 yılları arasında %6'lık oranda artış göstermiştir. Son altı yıllık veri içerisinde en büyük oranda büyüme %25'lik artışla 2015-2016 yılları arasında gerçekleşmiştir. Sonraki yıllarda görülen %13,3 ve %21,5 lik büyüme ile 2018 yılına ait pazar büyüklüğü 6,2 Milyar TL'ye ulaşmıştır.

⁶ <http://www.uniq-tr.com/turkiyede-cagri-merkezi-sektorunun-4-evresi/>, (erişim tarihi: 30.04.2019)

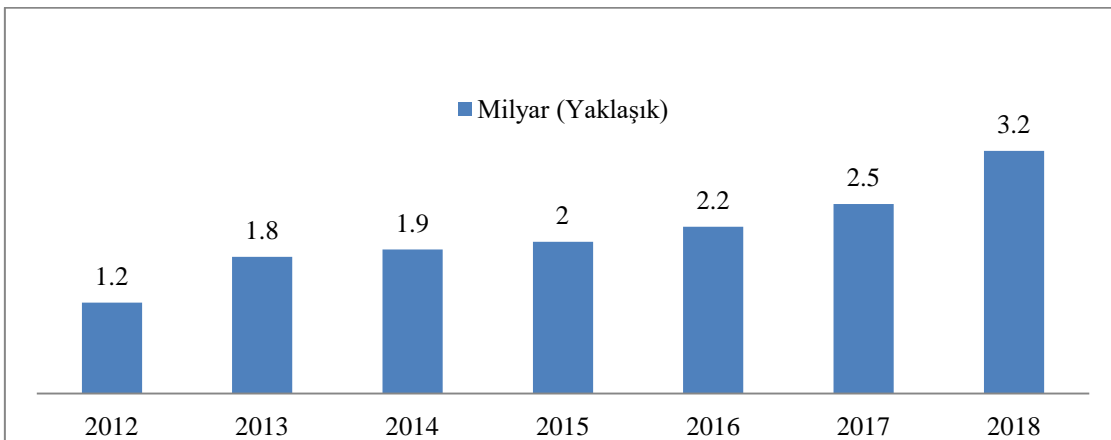
Çağrı merkezi sektöründe dikkat çeken diğer bir veri de çalışan sayılarına aittir. 2011-2018 yılları arasında çalışan sayıları aşağıdaki şekilde aktarılmıştır.



Şekil 2.2 Türkiye'de Çağrı Merkezlerinde Çalışan Müşteri Temsilcisi Sayıları

Kaynak: <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/CG6TJAF7SNOIW6M.pdf>, (erişim tarihi: 18.04.2019).

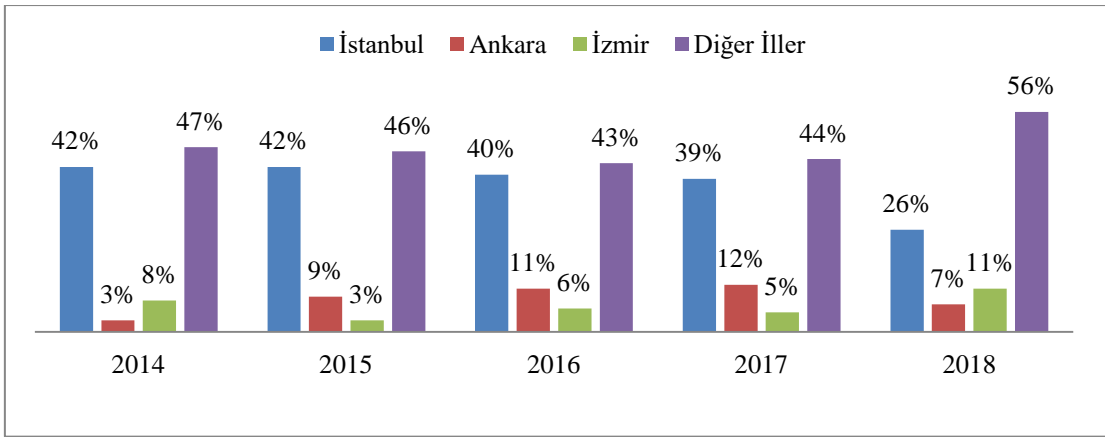
Şekilde verilen sayılara takım liderleri, destek ekipler ve yönetici pozisyonları dahil değildir. Destek, yönetici kadroları ve müşteri temsilcileri ile toplam çalışan sayısı 108.000 kişiye ulaşmaktadır. 2019 yılı itibariyle toplam istihdam sayısının 112.000 kişi ve müşteri temsilcisi sayısının 99.000 kişi olarak istihdam edilmesi öngörülmektedir. Çalışan sayılarının artmasında çağrı merkezlerinde yapılan işlemlerin yıllar içinde artması etkili olmuştur. 2012-2018 yılları arasında çağrı merkezlerine gelen ve çağrı merkezlerinden yapılan aramaların sayısı milyar bazında olup yıldan yıla artan oranlarıyla dikkat çekmektedir.



Şekil 2.3 Toplam Gelen Giden Arama Sayıları

Kaynak: <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/CG6TJAF7SNOIW6M.pdf>, (erişim tarihi: 18.04.2019).

Şekil 2.3 'de son iki yılda arama sayılarındaki artış miktarının yaklaşık %28 oranında gerçekleştiği görülmektedir. Türkiye'de 2018 yılında çağrı merkezleri üzerinden gelen ve giden aramaların toplamı 3,2 milyar olarak belirtilmiştir. Bu sayıya e-mail, sosyal medya, sms, canlı destek ve chatbot sayıları dahil değildir. Çağrı merkezlerine gelen aramaların büyük çoğunluğunu ürün/hizmet bilgisi için yapılan aramalar oluştururken çağrı merkezlerinden yapılan aramaların büyük çoğunluğu satış/pazarlama maksadıyla yapılan aramaları kapsamaktadır.⁷ Çağrı merkezlerinin son 5 yıllık coğrafi dağılımı Şekil 2.4'de aktarılmıştır.



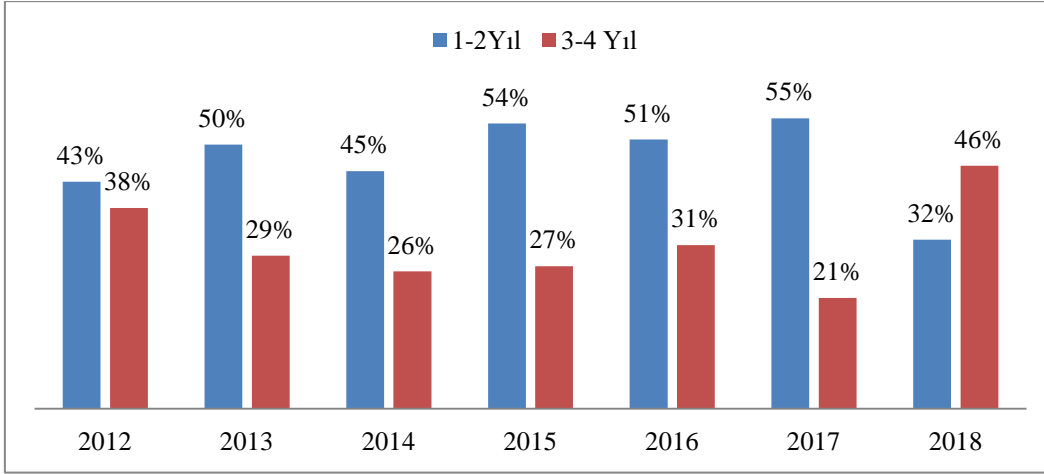
Şekil 2.4 Çağrı Merkezlerinin Coğrafi Dağılımı

Kaynak: <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/CG6TJAF7SNOIW6M.pdf>, (erişim tarihi: 18.04.2019).

Çağrı Merkezleri Derneği tarafından belirlen bu dağılım İstanbul, Ankara, İzmir ve diğer iller şeklinde gruplandırılmıştır. Çağrı merkezlerinin yoğunlaştığı bölge İstanbul ve diğer iller şeklinde tanımlanan Anadolu illeridir. Son yıllarda Anadolu şehirlerine yapılan yatırımlar ve teşvikler sonucunda çağrı merkezi dağılımı Anadolu illerinde de artış göstermiştir. Erzurum, Sivas, Malatya, Kars ve Iğdır gibi yoğun göç veren şehirlerde yatırımların yoğunlaştığı söylenebilir. 2018 verilerine göre Türkiye'nin 67 şehrinde en az 1 adet çağrı merkezi bulunmaktadır ve sektör hedefi her ile bir çağrı merkezi şeklindedir. 2018 yılı itibariyle telekomünikasyon, finans ve kamu çağrı merkezleri sektördeki istihdamın %50'sini karşılamaktadır.

Çağrı merkezi çalışanlarının yıllar içinde çalışma süreleri de artış göstermiştir. Şekil 2.5'de çağrı merkezlerinde ortalama çalışma süreleri aktarılmıştır.

⁷ <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/CG6TJAF7SNOIW6M.pdf>, (erişim tarihi: 18.04.2019).



Şekil 2.5 Çağrı Merkezlerinde Ortalama Çalışma Süreleri

Kaynak: <https://www.cagrimerkezleriderneği.org/Public/Upload/Catalog/CG6TJAF7SNOIW6M.pdf>, (erişim tarihi: 18.04.2019).

Çağrı Merkezleri Derneği 3 yıl ve üzeri çalışan oranının bir önceki yılda %21'den %46 ya ulaştığını ve bu oranın ilerleyen yıllarda da artacağını belirtmektedir. 2018 yılı itibariyle müşteri temsilcilerinin %66'sı kadın çalışandır, 2017 yılında %48'i üniversite mezunuyken 2018 yılında %62'si üniversite mezunudur, 2017 yılında %41'i asgari ücretle çalışırken 2018 yılında %26'sı asgari ücret düzeyinde çalışmaktadır. Sektördeki müşteri temsilcilerinin yaş ortalaması ise 27'dir. Yabancı dilde hizmet veren müşteri temsilcisi sayısı 8.500 kişi olarak belirlenmiştir.⁸

2.4. Çağrı Merkezi Sektörünün Önemi

Çağrı merkezlerinin dünya genelinde önemli hale gelmesinin çeşitli nedenleri vardır. Teknolojinin hızla gelişimi, artan istek ve ihtiyaçlara karşılık vermek, bilgi ve hizmete daha hızlı ulaşma isteği çağrı merkezlerinin öneminin artmasında başlıca etkenlerdir. Çağrı merkezi hizmetinin şirketler ve devletler için olduğu kadar kullanıcılar için avantajları bulunmaktadır. Şirketler ve müşteriler için temel avantajları şöyle sıralanabilir.

- 7/24 hizmet verilebilmesiyle rahat ve hızlı olmasının yanında zaman ve mekan algısını ortadan kaldırmaktadır.
- Müşteri ihtiyaçlarını hızlı şekilde yerine getirilmesi ve müşteri memnuniyeti her iki taraf içinde sağlanır.
- Müşterilerden gelen şikayet ve görüşlerin dinlenmesi ve eksik olunan yönlerin giderilmesi

⁸<https://www.cagrimerkezleriderneği.org/Public/Upload/Catalog/CG6TJAF7SNOIW6M.pdf>, (erişim tarihi: 18.04.2019).

- d) Müşteri bilgilerinin güncel tutulması
- e) İşlem maliyetlerinin diğer kanallardan daha düşük olması gibi avantajları vardır.

Bunun yanı sıra şirketler için avantajları ise şöyledir:

- a) Operasyonel işlemlerini tek bir merkez üzerinden yürütebilme imkanı sunar.
- b) Satış performanslarını artırmak için daha çok müşteriyle etkileşim halinde olurlar.
- c) Müşteri memnuniyeti ile hem gelir hem de verimlilik artışı elde ederler.

Şirketlerin çağrı merkezleri için bir kuruluş yeri seçmelerindeki en önemli faktörler düşük maliyetler, daha geniş işgücü piyasası ve gelişmiş bir telekomünikasyon altyapısının varlığıdır. Bu faktörler çağrı merkezlerini bir başka açıdan önemli kılmaktadır. İlk başta gelişmiş bölgelerde çağrı merkezleri kurulurken, gelişmiş alanlarda artan maliyetlerle şirketler çağrı merkezi şubelerini az gelişmiş bölgelere taşımaya başlamıştır (Richardson ve Marshall, 1999: 97).

Çağrı merkezi çalışan profili genel olarak eğitilmiş ve genç nüfusu barındırmaktadır. İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük şehirler dışında Anadolu kentlerine açılan çağrı merkezleri işsizlik açıklarını kapatarak istihdam yaratmaktadır. Bu durum devlet için de önemlidir. Devlet bu sayede kırsal kesimlerdeki işsizlik oranını azaltmakta, büyük şehirlere göç edilmesini belli oranda önlemektedir. Devlet çağrı merkezlerinin bu özelliğinden dolayı kırsal kesime açılacak olan yeni tesislere alt yapı yatırımı, vergi destekleri, yer temini gibi teşvikler sunmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE ÇAĞRI MERKEZİ UZMANLIĞININ MESLEKİ GELİŞME DURUMU ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı

Çağrı merkezleri, çalışanların bilgisayar sistemlerinden yararlanarak hem gelen aramalar hem de giden arama çağrılarını yönettikleri ve bu çağrılarının otomatik çağrı dağıtım sistemiyle kontrol edildiği bir çalışma yapısına sahiptir. Çağrı merkezleri genellikle telefon ve bilgisayar teknolojilerinin kesiştiği iş yerleri olarak nitelendirilir. Gelişmiş bilgi ekonomilerinde müşterilerle iletişimin ne önemli kaynağı olan çağrı merkezleri dünyanın pek çok yerinde günümüzün en fazla istihdam sağlayan sektörlerinden birini oluşturmaktadır (Russel, 2008: 195; Bagnara ve Marti, 2001: 224-225). Müşterilere sunulan hizmetleri geliştirme, onların istek ve ihtiyaçlarına cevap vermenin yanı sıra maliyet anlamında dağılmış müşteri hizmetlerini merkezileştirerek büyük tasarruf elde etme ve verilen hizmetin tek merkezden kontrolünü sağlama isteği çağrı merkezlerinin gelişimindeki itici güçlerdir (Taylor ve Bain, 2005: 263). Tek merkezde birleştirilen çağrı merkezlerinden müşterilerle kurulan iletişimlerde satış işlemlerini de gerçekleştiren iş yerleri satıl konusunda maliyetleri azaltmış ve müşterilerle daha fazla iletişim kurdukları için kârlı sonuçlar elde etmişlerdir. Bu nedenle çağrı merkezleri şirketler için önemli bir rekabet avantajı haline gelmiştir (Taylor ve Bain, 1999: 103).

Çalışanların bir yandan müşterilerle iyi bir iletişim halinde bulunmaları gerekliliği, bunu yaparken de çalışma temposu içerisinde zaman, stres gibi konularla başa çıkabilmeleri ve işini denetleyen karmaşık bir bilgisayar sistemiyle çalışmak zorunda oluşları çağrı merkezlerini diğer hizmet işlerinden ayıran çok önemli bir özelliktir. Bu yönüyle giderek daha fazla kalifiye eleman gerekliliğinin gözlendiği bir çalışma alanı haline gelmektedir.

Dünyada yaklaşık 30 yıllık bir tarihsel gelişimi olan çağrı merkezlerinin Türkiye'deki geçmişi yaklaşık 15 yıldır. Türkiye'de 2000'li yıllara kadar çok fazla gelişme göstermeyen çağrı merkezlerinin büyük çoğunluğu 2003 yılından itibaren kurulmaya başlamıştır. Tüm dünyada gelişme gösteren ve en önemli istihdam sağlayıcı sektörlerden biri olarak görülen çağrı merkezleri Türkiye'de 2008 yılında Çağrı Merkezleri Derneği'nin kurulması ile birlikte devletin de ilgi alanına girmiştir. Sektörde yıldan yıla artan istihdam oranları, devletin de belirgin bir vizyon çizdiği ve teşviklerle katkı sağladığı önemli bir sektör olma yoluna girmiştir.

Devletin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na çağrı merkezlerinde çalışma koşulları ile ilgili olarak yaptırdığı inceleme ve teftiş, raporlarlaştırılmış ve kamuoyuna sunulmuştur. 2013 yılında yayınlanan raporda finans, telekomünikasyon, bilişim alanındaki gelişmeler, kamuda profesyonelleşme eğilimi, işsizlikle mücadelede emek yoğun sektörlerin önem kazanması ve kalkınma adına devlet tarafından bölgesel teşvik sağlanması çağrı merkezi sektörünün gelişmesinde önemli rol oynayan unsurlar olarak raporda belirtilmiştir (ÇSGB, 2013: 76-80). Devletin çağrı merkezi sektörüne yönelik meclis araştırma komisyonu tarafından Çağrı Merkezleri Derneği'ne yaptırmış olduğu bir çalışmada da sektörün önemi, potansiyeli, geleceği ve gelişim alanları hakkında araştırma yapılmasını istemiştir. Turizmden sonra Türkiye'nin bacasız sanayisi olarak görülen çağrı merkezlerinde belirlenen hedefler, eski Ulaştırma Bakanı Binali Yıldırım tarafından 2023 yılı için 300 bin kişinin istihdam edilmesinin öngörüldüğü, bu sektörde çalışanların sayısının artırılmaya çalışıldığı ve bu alanda bölgesel bir güç haline gelmek istendiği şeklinde ifade etmiştir.⁹

Devletin gelecek projeksiyonuna dahil ederek katkı sağladığı, hızla gelişen bu sektörde çalışmak üzere istihdam edilen kişilerin formasyonunda da sektörün gelişimine uygun bir iyileşme sağlanması gerektiği düşünülmektedir. Meclis araştırma komisyonu tarafından yaptırılan çağrı merkezi sektörü araştırmasında nitelikle personel ihtiyacı için devlet üniversitelerinde müşteri temsilciliği konusunda lisans veya ön lisans programlarının açılması ve yaygınlaştırılması gerektiği belirtilmiştir. Orta kademe ve üst düzey yöneticiler için lisans müşteri temsilciliği ve destek ekipler için ön lisans programlarının oluşturulabileceği belirtilmiştir.¹⁰ Bu nedenle son dönemde pek çok üniversitede Çağrı Merkezi Hizmetleri adı altında eğitim veren bölümler kurulmakta, bu bölümlerde öğrencilere İletişim, İşletme Yönetimi, Temel Hukuk, Diksiyon, Pazarlama, Telefonda Satış Teknikleri vb. dersler verilmektedir. Bölüm sayılarının hızla artması, ülke genelinde yaygınlaşması, çok farklı uzmanlık alanlarından bilgi edinmeyi öngören bir programla öğrenci yetiştirilmesi gibi unsurlar, çağrı merkezi müşteri temsilciliği olarak isimlendirilebilecek bir meslek alanının profesyonel temellerinin atılmaya izlenimini vermektedir. Gerçekleşen ilerlemeler neticesinde Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından ulusal meslek standardı ve ulusal yeterlilik belgeleri¹¹

⁹<https://www.haberler.com/btk-baskani-acarar-den-cagri-merkezlerine-tam-5273143-haberi/>, (erişim tarihi: 15.05.2019).

¹⁰https://www.tbmm.gov.tr/arastirma_komisyonlari/bilisim_internet/docs/sunumlar/06_06%20%20Cagri%20Merkezleri%20Dernegi.pdf, (erişim tarihi: 24.05.2019)

¹¹Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun geliştirdiği ulusal standart ve yeterlilikler için bkz. https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_listesi_yeni&msd=2

oluşturulmuş, Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi ve Çağrı Merkezi Takım Lideri olarak belirlenen standartlar 06.12.2018 tarihli ve 30617 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır.¹²

Çağrı merkezlerinin Türkiye bağlamında diğer örneklerinden farklı olarak oldukça hızlı şekilde yaygınlaşması; devletin gerek istihdam yaratma, gerekse bölgesel farkları azaltma noktasında önemli bir araç olarak görerek destek vermesi nedeniyle "Türkiye'de çağrı merkezlerinin farklı açılardan merkez altına alınması ve çalışmalara konu edilmesi önemlidir. Böyle bir çabanın ürünü olan bu araştırmanın temel amacı Türkiye'de çağrı merkezi uzmanlığının mesleki gelişme durumu ve potansiyelini analiz yapmaktır.

3.2. Araştırma Tasarımı ve Veri Seti

Bu tez çalışmasında nitel araştırma yönteminden yararlanılmıştır. Nitel veri sayılar biçiminde olmayan yaşantılar ve deneyimler yoluyla elde edilen bilgi olarak tanımlanabilir. Bu tanım çok geniş bir anlama karşılık gelir ve nitel veriler çok farklı içeriklerden oluşabilir. Gerçekleştirilen bir mülakat sonucu tutanaklar, kayıtlar, alınan notlar veya gözlem sonucu elde edilen kayıtlar, maddi kültür ürünleri, görsel ve işitsel malzemeler, gazeteler, günlükler vb. nitel araştırmaya veri olabilir. Bazı nitel araştırmacılara göre gerçekte her şey bir veridir. Gözlemden, mülakattan ya da belgeler üzerinden sorma ve sorgulamadan doğan veriler kullanılabilir (Keith, 2005: 58).

Nitel veri bireyler, süreçler, olgular hakkında, deneyimlerin, davranışların, faaliyetlerin tanımlandığı, niyetlerin, isteklerin, değerlerin, fikirlerin içinde yer aldığı duyguların, hislerin yansıtılabildiği, bilgilerin ve inançların ayrıntılı biçimde aktarılabildiği bir veridir (Kümbetoğlu, 2005: 43).

Denzin ve Lincoln nitel araştırmanın tarihinin çok eskilere dayandığını ifade ederler. Sosyolojide 1920-1930'larda Chicago Okulu'nun insanların ve grupların yaşamına yönelik yaptıkları çalışmalarda nitel araştırmanın önemi ortaya konmuştur. Nitel araştırmaların konusunu vaka incelemesi, kişisel deneyim, görüşme, tarihsel ve görsel metinler, yaşam öyküleri oluşturabilir (Denzin ve Lincoln, 1994: 1-3; Kuş, 2007: 77-78). Nitel araştırma tümevarım ve tümdengelimli metotlarıyla karmaşık akıl yürütmeye izin vermesi, görüşme gözlem ve belge analizi gibi farklı yöntemleri kapsamı ve yapılan araştırma deseninde esneklik sağlaması gibi özellikleriyle bir konunun veya sorunun çözümlenmesinde önem arz etmektedir. Farklı yöntemlerden elde edilen verilerin anlamının yorumlanması işinin araştırmacının kendisi tarafından yapılması gerektiği belirtilmiştir (Creswell, 2013: 5). Nitel

¹²https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_listesi_yeni&msd=2, (erişim tarihi: 24.05.2019)

araştırmalar sosyal konuları bağlı buldukları çevre içinde anlama ve araştırma çabasıyla gerçek hayata daha yakın "neden" ve "nasıl" sorularına da cevap arama imkanı sağlamaktadır. Bu durum araştırmanın konusunu daha derinlemesine incelemesine olanak sağlamaktadır (Miles vd., 2014: 11).

Bu nedenlerle çağrı merkezi çalışanlarının meslekleşme potansiyelini anlamak, meslek olma kriterlerine uygunluğunu araştırmak için nitel araştırma yönteminin benimsenmesinin uygun olacağı kanaatine varılmıştır. Çalışma kapsamında veri geliştirme aracı olarak dokümanlardan yararlanılmıştır; literatür incelemesi ile derlenen meslek kriterleri çağrı merkezi uzmanlığı için değerlendirmeyi sağlayacak düzeyde çeşitli dokümanların analizi yoluna gidilmiştir.

Sosyal bilim araştırmalarında doküman analizi merkezi bir yere sahiptir. Yöntem kitaplarında sürekli aktarılmasına rağmen uygulamalarda tarih ve iletişim bilimleri haricinde belge incelemesine az rastlanılmaktadır (Mayring, 2000: 36). Doküman analizinde geçmişten kalan ya da güncel olan dokümanlar sosyal araştırmacılar için zengin bir veri kaynağını oluştururlar. Düzenli olarak toplanan dokümanlar çok fazla olmasına rağmen sosyal araştırmacılar tarafından genelde göz ardı edilir; bu durumun nedeni ise görüşme, gözlem, anket gibi yöntemlerin veri toplama tekniklerinde daha yaygın kullanılmasıdır (Keith, 2005: 180). Nitel araştırmada doğrudan gözlem ve görüşmenin olanaklı olmadığı durumlarda veya araştırmanın geçerliliğini artırmak amacıyla görüşme ve gözlem yöntemlerinin yanı sıra, yazılı ve görsel materyal ve malzemeler de araştırmaya dahil edebilir. Bu demektir ki doküman analizi tek başına bir araştırma yöntemi olduğu gibi diğer nitel yöntemlere ek bilgi kaynağı olarak da işe yarayabilir (Yıldırım ve şimşek, 2013: 217).

Sosyal araştırmacıların veri seti oluştururken kullandığı belgeler arasında günlükler, denemeler, raporlar, mektuplar, kişisel notlar, kurumsal notlar, biyografiler, hükümet açıklamaları, devlet kurumlarının yaptıkları işlemler sayılabilir (Keith, 2005:181). Hangi dokümanların önemli olduğu ve veri kaynağı olarak kullanılacağı araştırma konusu ile ilgilidir. Örneğin eğitim ile ilgili bir araştırmada veri kaynağı olarak kullanılabilir: ders kitapları, müfredatlar, öğrenci kayıtları. Herhangi bir kurumu çalışmak isteyen araştırmacı ise yıllık kurum raporlarını, faaliyet raporlarını, basın açıklamalarını, muhasebe kayıtlarını, resmi belgeleri kurum içi ve dışı yazışmaları, misyon tanımını, iş tanımlarını vb. veri kaynağı olarak kullanabilir: Dokümanlar, nitel araştırmalarda etkili şekilde kullanılması gereken önemli bilgi kaynaklarıdır. Bu tür araştırmalarda araştırmacı, ihtiyacı olan veriyi gözlem ve görüşme yapmaya gerek kalmadan elde edebilir (Yıldırım ve şimşek, 2013: 218). Dokümanlar sadece yazılı belgeleri kapsamaz elektronik ortamda bulunan belgeler de dahil edilebilir (Merriam ve

Tisdell, 2016: 189). Sosyal bilimciler için doküman analizinde kullanılan belge her şey olabilir, metinler filmler, ses kayıtlarının yanında, sanat eserleri de olabilir. Bu geniş bilgi yelpazesi bir avantajdır. Araştırmacının öznelliği dokümanların toplanmasında değil veri setinin seçiminde ön plana çıkmasıdır. Doküman analizinde belge kaynağı önem arz etmektedir; geniş materyal içerisinde belgenin bilgi değerinin kararlaştırılması en önemli kriterdir. Doküman analiz incelemesi dört aşama halinde gösterilebilir. İlk olarak sorunun açık şekilde biçimlendirilmesi gerekir. Ardından belge olarak neyin kabul edileceği tanımlanmalıdır. Üçüncü olarak kaynak eleştirisi yapılmalı belirlenen ölçütlere göre belgelerin ne aktarabileceği hesaplanmalıdır. Son olarak sorunun ışığında belgenin yorumlanması gelir ve bu aşama için yorumsal yöntemler birinci sırada yer alır (Mayring, 2000: 37; Kümbetoğlu, 2005: 145-149; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 223-227).

Zengin bir veri kaynağının olması, gözlem ve görüşme gibi çalışmalarda katılımcı veya deneklerin tepkiselliğinin olmaması, geniş zaman dilimine yayılmış bir analiz imkanı, geniş bir örneklem büyüklüğü sağlaması, düşük maliyet imkanı sağlaması doküman analizinin güçlü yönleri olarak sıralanabilir. Diğer yandan dokümanların yazılış amacı bazı durumlarda yanlışlık taşıyabileceği, dokümanlarda eksik veya kayıp belgelerin olabileceği, dokümanların standart bir formatta olmayabileceği yöntemin zayıf yönleri olarak akılda tutulmalıdır. (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 220-223).

Bu çalışmanın veri setini oluşturma sürecinde ilk olarak meslek sosyolojisi literatüründe araştırmacılar tarafından belirlenen meslek olma kriterleri tespit edilmiş ve 56 meslek kriteri Tablo 1.2 de oluşturulan gruplandırma ile birarada incelenmiştir. Çalışmanın veri setinde Çağrı Merkezleri Derneği'nin internet sitesinde yayınladığı faaliyet raporları, meslek yüksek okullarının yayınladıkları müfredatlar, Çağrı Merkezleri Derneği'nin belirlediği eğitim programları, yayınladıkları e-bültenler kullanılmıştır. Meslek örgütlerinin belgelendirme süreçlerinde hazırlayıp, sundukları ve kamuoyuyla paylaştıkları rapor, istatistikler, faaliyet raporları, basın açıklamaları mesleklerle ilgili yazılı doküman konumundadır (Greenwood vd., 2002: 65). Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun çağrı merkezi sektörüne yönelik olarak Çağrı Merkezleri Derneği'ne hazırlattığı çağrı merkezi müşteri temsilciliği, mesleki yeterlilik ve ulusal meslek standartları da çalışmanın veri setine dahil edilmiştir.

Özetlemek gerekirse mevcut araştırma kapsamında doküman analizi için oluşturulan veri seti şu şekildedir;

- 1) Üniversitelerin çağrı merkezi hizmetleri bölümlerinin müfredatları
- 2) Çağrı Merkezleri Derneğine ait doküman

- a. Eğitim faaliyetleri içerikleri
 - b. Veri bankası raporları
 - c. Dernek yayınları
- 3) Mesleki Yeterlilik Kurumu standartları
- a. Ulusal Meslek Standardı Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (seviye 4)
 - b. Ulusal Meslek Standardı Çağrı Merkezi Takım Lideri (seviye 5)
 - c. Ulusal Yeterlilik Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (seviye 4)
 - d. Ulusal Yeterlilik Çağrı Merkezi Takım Lideri (seviye 5)

Birinci veri grubu olan bölüm müfredatlarını elde etmek üzere öncelikle ÖSYM'nin 2018-2019 eğitim öğretim yılı için belirlediği üniversite puan sıralamasından mevcut çağrı merkezi hizmetleri bölümleri tespit edilmiş; sonra bölümlerin belirledikleri müfredatlar biraraya getirilerek derlenmiştir. İkinci veri grubunda olan Çağrı Merkezleri Derneği'nin raporları ve yayınları için ön okuma yapılmış meslek olma faaliyetleriyle ilişkili olmayan rapor ve yayınlar çıkarılmıştır. Meslek olma süreci ile ilgili açıklayıcı bilgiler sunduğu düşünülen rapor ve yayınlar ayrıntılı şekilde yeniden incelenmiştir. Derneğin verdiği eğitimleri detaylı şekilde incelenmiş ve bir içerik listesi oluşturulmuştur. Son veri grubu olan Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi ve Takım Liderleri için belirledikleri standartlar ve yeterlilikler de ayrıntılı şekilde incelenmiştir.

3.3 Bulgular

Araştırma kapsamında incelenen dokümanlar ilk olarak Tablo 1.2'de belirlenen meslek olma kriterleri üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo 1.2'de 8 ana meslek olma kriteri sırasıyla; temel meslek bilgisi, eğitim ve öğretim, mesleki örgütlenme, topluma hizmet, etik kurallar, mesleki otorite, entelektüel teknik, mesleki kültür şeklinde aktarılmıştır.

3.3.1 Temel Meslek Bilgisi Eğitim ve Öğretim

Çağrı merkezi uzmanlığının meslek olma özelliğinin önemli bir kriteri olarak temel meslek bilgisi ile eğitim ve öğretim unsurları Çağrı Merkezleri Derneği'nin eğitim programlarının içeriği ve üniversitelerde kurulan "Çağrı Merkezi Hizmet Programları" bölümlerinin müfredatları üzerinden incelenmiştir.

Çağrı Merkezleri Derneği sektörün mevcut ve potansiyel çalışmalarına yönelik eğitim programları düzenlemekte ve firmalara, kamu kurumlarına özel olarak eğitim desteği sunmaktadır. Derneğin temel ve uzmanlık seviyelerinde sunduğu eğitimler aşağıda Tablo 3.1'de gösterilmiştir.

Tablo 3.1 Çağrı Merkezleri Derneği Eğitim Programları

	Süre (Gün)	Çağrı Merkezleri Derneğinin Çağrı Merkezi Müşteri Temsilciliği ve Yöneticileri için Gerekli Gördüğü Eğitim İçeriği
Çağrı Merkezi Dinamikleri	2	1. Çağrı Merkezi Temelleri ve Metrikler: Çağrı merkezi tanımı, dünyada ve Türkiye'de gelişimi, Çağrı merkezlerinde süreç kavramı, Temel roller ve sorumluluklar vb. 2. Çağrı Merkezinde Yönetimsel Tavrı ve Koçluk: Yönetim nedir?, Yönetici, Lider Kimdir?, Planlama, Organizasyon, Kontrol, Zaman yönetimi ve planlaması v.b
Çağrı Merkezlerine Özel Motivasyon Programı	1	Temel Motivasyon Eğitimi
Diksiyon ve Etkili Konuşma	2	Telefonda İletişim, Ses/Nefes, Sesin Doğru Kullanılması, Vurgu ve Tonlama, Şive ve Aksanla Başa Çıkma vb.
Etkileme ve İkna Etme Becerileri	1	İkna nedir?/ne değildir?, İkna faktörleri, İtirazlarla başa çıkma
Koçluk ve Etkili Geri Bildirim	2	Temel Koçluk Eğitimi ve Geri Bildirim Süreçleri
Mükemmel Müşteri Hizmeti Vermek	2	İnsan İlişkileri, Etkili İletişim, Bireysel Motivasyon, Kendini Yönetmek, Pozitif Düşünme
Müzakere Becerileri	1	Müzakere Tanımı, Müzakere Süreci, Görüşme, Teklif, Pazarlık, Değerlendirme ve Kapanış
Planlama Ve Zaman Yönetimi	2	Zaman Yönetiminin Faydaları ve Etkileri, Zaman Yönetimi Aşamaları, Zaman Kullanımı, Zaman ve Stres vb.
Problem Çözme Teknikleri ve Karar Alma	2	Problem Tanımlanması, Problem Çözme Aşamaları, Problem Çözme Teknikleri, İnsanlarda Karar Alma Süreçleri, Ortak Karar Alma, Bireysel Karar Alma vb.
Stresi Kontrol Altına Alma Teknikleri	2	Stres ve Etkileri, Stresle Yaşamak, Stres Testi, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri
Takım Olma ve Liderlik Eğitimi	2	Takım Olma Bilinci, Kriz Karşısında Lider, Takımı Bir Arada Tutan Güçler, Liderlik Tarzları vb.
Telefonda İleri Satış Teknikleri	2	Sesin Önemi, Dinleme Becerileri, Görüşme Öncesi Hazırlık, Soru Sorma Becerileri, Satış Mesajı, İtirazlarla Başa Çıkma vb.
Temel Yönetim Becerileri Geliştirme Eğitimi	2	Yönetim Nedir?, Yönetim Kuramları, Liderlik, Durumsal Liderlik, Motivasyon, Delegasyon, Kontrol, Ekip Çalışması vb.
Yazılı İletişim Becerileri	1	İş Yazışma Teknikleri, E-mail Yazma Becerileri, Rapor Yazma Becerileri, Kamu Kurumları ile Yazışma vb.
Zorlu Müşterilerle Başa Çıkma	2	İnsan ve Davranışı, Profesyonel Nezaket, Müşteri İtirazlarını Karşılama ve İkna Etme vb.

Kaynak: <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/egitimlerimiz>, (erişim tarihi: 24.05.2019).

Derneğin belirlemiş olduğu eğitim programlarına bakıldığında çağrı merkezi sektörünün geneline uygun olacak şekilde tasarladıkları göze çarpmaktadır. Eğitimler yalnızca müşteri temsilcileri için oluşturulmamış, takım liderleri ve yöneticiler için de sektöre yönelik olarak eğitimler geliştirilmiştir. Müşteri temsilcilerinin takım lideri pozisyonuna geçmesinde yararlı olacak koçluk, takım olma ve liderlik gibi eğitimler dikkati çekmektedir.

Veri setinin bir parçası olarak üniversitelerde ki meslek yüksek okullarının müfredatları da incelenmiştir. Veri setinin içerisinde üniversitelerde ki meslek yüksek okullarının müfredatları incelenmiştir. Çağrı Merkezi Hizmet Programlarının tamamı ön lisans programı olarak eğitim vermektedir; henüz lisans eğitimi bulunmamaktadır. İlk olarak 2011 yılında Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi bünyesinde açılmıştır. Bu bölüm programlarından mezun olanların sektörde işe alımlarda öncelikli olacaklarını açıklayan firmalar olmuştur.¹³ Sonrasında diğer üniversitelerin de katılımıyla 2011 yılında 2 Açık Öğretim, 3 Normal Öğretim olmak üzere 5 bölüm programı şeklinde eğitim vermeye başlanmıştır. Açık öğretim programları kontenjan sınırı olmadan öğrenci kabul etmektedir. 2012 yılında 2 Açık Öğretim ve 17 Normal Öğretim olmak üzere 19 program için açılan 635 kontenjana 1020 kişi yerleşmiştir. 2013 yılında 2 Açık Öğretim (kontenjan sınırı yok) 24 bölüm programıyla toplamda 26 program için 1095 kontenjan belirlenmiş ve 1360 kişi yerleştirilmiştir. 2014 yılında program sayısı değişmemiş ancak Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim programına 100 ve Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim programına 300 kişilik kontenjan sınırı getirilmiştir. Bu sayılarla birlikte açılan 1575 kontenjanın tamamı dolmuştur. 2015 yılında 2 Açık Öğretim programının kontenjanları Atatürk Üniversitesi için 253, Anadolu Üniversitesi için 303 olarak belirlenmiş ve toplamda 36 programa yükselen bölüm sayısı için açılan 2446 kontenjana 2240 kişi yerleştirilmiştir. 2016 yılında Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim programı 304, Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim programı 254 kişilik kontenjan ayırmıştır. Toplam bölüm sayısı 38 olurken kontenjanlar artmış ve 2016 yılı için açılan 2551 kişilik kontenjanın tamamı dolmuştur. 2017 yılında Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim programı 308, Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim programı 257 kişilik kontenjan belirlemiş, toplam bölüm programı 51 olmuştur. Açılan 3402 kişilik kontenjana 3098 kişi yerleştirilmiştir.

Araştırmanın veri setinde incelenen 2018 yılında Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim programı 500, Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim programı 500 kişilik kontenjan belirlemiştir. Ülke genelinde 60 bölüm programında toplamda açılan kontenjan sayısı 4315 olurken yerleşen sayısı 2982 olarak belirlenmiş ve geçmiş yıllarda açılan kontenjanların

¹³<http://www.radikal.com.tr/turkiye/acikogretimde-cagri-merkezi-bolumu-acildi-1056171/> , (erişim tarihi: 19.05.2019).

büyük kısmı veya tamamı dolarken son yılda 1333 kişilik boş kontenjan kalmıştır. Yukarıda belirtilen bu rakamlar ÖSYM'nin internet sitesinde yer alan bilgilerdir ve dönem başında yerleştirilen kişilerin verileridir. Yıl içerisinde kayıt sildiren, kayıt yaptırıp devam etmeyen, kayıt donduran öğrencilerin de olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.

Çalışmada müfredat incelemesi 2018-2019 eğitim öğretim yılı için açılan 60 program üzerinden yapılmıştır. Müfredatlar tablosu aşağıda genel dersler olarak sıralanmış ve her üniversite müfredatı ders dönemleri için ayrı ayrı incelenip örnek dersler eklenmiştir.



Tablo 3.2 Çağrı Merkezi Hizmet Programları Müfredatları

Üniversite ve Program Şekli	İşletme Dersleri	Bilgisayar Teknolojisi	Hukuk Dersleri	İletişim	Genel müşteri Hizmetlerine Yönelik Dersler	Doğrudan ÇM Hizmetine Yönelik
Selçuk Üni. Sosyal Bilimler MYO Normal ve İkinci Öğretim	Genel İşletme Örgütsel Davranış Pazarlama İİK yönetimi	Klavye teknikleri Ofis programları	Temel Hukuk İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku Ticaret Hukuku	İletişim Kişilerarası İletişim Pazarlama İletişim Teknikleri	Satış Teknikleri Toplantı ve Zaman Yönetimi	ÇM Yönetimi 1-2
Gaziantep Üni. Sosyal Bilimler MYO Normal Öğretim	Halkla İlişkiler Pazarlama Teknikleri Büro Yönetimi Ön Muhasebe	Bilgi ve İletişim Teknolojileri 1-2 Klavye Teknikleri Hızlı Yazma	Temel Hukuk	İletişim Sözlü İletişim Teknikleri	Etkili ve Güzel Konuşma 1-2 İkna ve İkna Psikolojisi Kriz ve Stres Yönetimi Zaman Yönetimi	Çağrı Merkezi Yönetimi 1-2 Telefonla İletişim Çağrı Merkezi Uygulamaları 1-2 Telefonda Satış
Bursa Uludağ Üni. Orhaneli MYO Normal ve İkinci Öğretim	Genel işletme Tüketici Davranışları Müşteri İlişkileri Yönetimi	Bilgi ve İletişim Teknolojileri Bilgi Güvenliği Yönetim Bilişim Sistemleri	Hukuka Giriş Ticaret Hukuku İşve sosyal Güvenlik Hukuku	İletişim Etkili İletişim Teknikleri	İkna Edici İletişim Diksiyon ve sunu teknikleri Toplantı ve Zaman Yönetimi Satış Yönetimi	ÇM Yönetimi 1-2 Çağrı Alma Teknikleri ÇM laboratuvar Tele satış teknikleri
Gaziantep Üni. Nizip MYO Normal Öğretim	Genel Ekonomi Pazarlama İlkeleri Genel işletme	Klavye teknikleri Ofis programları	Temel hukuk	İletişim Sözlü İletişim Teknikleri	Etkili ve Güzel konuşma İkna ve ikna psikolojisi Kriz stres yönetimi	ÇM Yönetim Telefonda satış teknikleri
Mehmet Akif Ersoy Üni. Sosyal Bilimler MYO Normal ve İkinci Öğretim	Genel işletme Pazarlama ilkeleri	Klavye teknikleri Bilgi ve İletişim Teknolojileri	Temel hukuk	İletişim	İkna ve ikna Psikolojisi Kriz stres yönetimi Etkili ve Güzel Konuşma	ÇM Yönetim Çağrı Merkezinde Etkin Ekip Performans Yönetimi Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri
Pamukkale Üni. Acıpayam MYO Normal Öğretim	İşletme-1-2 Ekonomi - 1-2 Pazarlama Yönetimi	Bilgi ve İletişim Teknolojileri	Temel Hukuk İş ve sosyal güvenlik	İletişime Giriş	Diksiyon 1-2 Konuşma Sanatı 1-2	ÇM Yönetimi 1-2 Telefonda Etkin İletişim Staj
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üni. Gülşehir MYO Normal ve İkinci Ö.	Genel işletme Pazarlama ilkeleri	Bilgi ve İletişim Teknolojileri Klavye teknikleri	Temel Hukuk Ticaret Hukuku	İletişim	İkna ve ikna Psikolojisi Konuşma Sanatı	ÇM Yönetimi 1-2 ÇM Takım Yönetimi ve liderlik Çağrı Merkezi Satış Teknikleri

Tablo 3.2'nin Devamı

Üniversite ve Program Şekli	İşletme Dersleri	Bilgisayar Teknolojisi	Hukuk Dersleri	İletişim	Genel müşteri Hizmetlerine Yönelik Dersler	Doğrudan ÇM Hizmetine Yönelik
Gümüşhane Üni. Torul MYO Normal ve İkinci Öğretim	Halkla İlişkiler Muhasebe Girişimcilik	Klavye teknikleri Bilgi ve İletişim Teknolojileri Büro Programları	Temel Hukuk İnsan Hakları Hukuku	İletişim	Kriz stres yönetimi Diksiyon Etkili Güzel konuşma	ÇM Yönetimi 1-2 Tele satış Teknikleri
19 Mayıs Ticaret Borsası MYO Normal İkinci Öğretim	Genel işletme İK yönetimi	Ofis Programları Klavye Teknikleri	Temel Hukuk İş ve Sosyal Güvenlik Meslek Hukuku	Sözel İletişim ve Hitabet İletişim ve İkna	Çatışma ve stres yönetimi İkna ve İkna Psikolojisi Kriz ve Stres Yönetimi	ÇM Yönetimi Çağrı Alma Tekniklerine Giriş Çağrı Merkezlerinde Ölçme ve Değ.
19 Mayıs Üni. Alaçam MYO Normal Öğretim	Genel işletme Müşteri İlişkileri Yönetimi	Ofis Programları Temel Düzey Klavye	Temel Hukuk Ticaret Hukuk	İletişim Kişilerarası iletişim İletişimde Hedef Kitle	İş Sağlığı ve Güvenliği İkna ve İkna Psikolojisi Kriz ve Stres Yönetimi Toplantı ve Zaman Yönetimi	ÇM Yönetimi 1-2 Çağrı Alma Teknikleri İVT Ödeme sistemleri Çağrı Merkezlerinde Takım Yönetimi
Anadolu Üni. Açık Öğretim Fakültesi	İşletme İlkeleri İşletme Fonksiyonları	Temel Bilgi Teknolojileri		Bireyler Arası İletişim Kurumsal İletişim	Toplantı ve sunu teknikleri Çatışma ve Stres Yönetimi 1-2 İkna edici İletişim	ÇM Yönetimi 1-2 ÇM de Hizmet ÇMde MİY Satış Yönetimi ve Telefonda Satış
Düzce Üni. Sosyal Bilimler MYO Normal ve İkinci Öğretim	Genel işletme Pazarlama İlkeleri Stratejik Yönetim İnsan Kaynakları Yönetimi		Genel Hukuk İş ve sosyal güvenlik hukuku	Genel ve Teknik İletişim	Temel Satış Teknikleri İkna Edici konuşma	ÇM Yönetimi Staj Telefonda Etkili İletişim Sektöre Yönelik Çağrı Merkezi Hizmetleri
Giresun Üni. Dereli MYO Normal Öğretim	Genel işletme Genel ekonomi	Temel Bilgi Teknolojileri 1-2 İleri Düzey Klavye	Temel Hukuk İş ve sosyal güvenlik hukuku Ticaret Hukuku	İletişime Giriş Kişilerarası iletişim	Etkili ve Güzel konuşma Kriz ve Stres Yönetimi	ÇM Yönetimi ÇM temel satış teknikleri
Isparta Süleyman Demirel Üni. Gönen MYO Normal ve İkinci Ö.	Genel İşletme Genel Ekonomi Örgütsel Davranış	Klavye kullanım teknikleri Ofis programları	İş ve sosyal güvenlik hukuku		Kriz ve Stres Yönetimi Etkili ve Güzel Konuşma İş yaşamında Motivasyon	ÇM Yönetimi ÇM de Bireysel İlişkiler Tele Satış ÇM de Stratejik Düşünme ÇM Çatışma Y.

Tablo 3.2'nin devamı

Üniversite ve Program Şekli	İşletme Dersleri	Bilgisayar Teknolojisi	Hukuk Dersleri	İletişim	Genel müşteri Hizmetlerine Yönelik Dersler	Doğrudan ÇM Hizmetine Yönelik
Kırklareli Üni. Babaeski MYO Normal ve İkinci Öğretim	İşletme İlkeleri ve Pazarlama	Temel Bilgi Teknolojileri Ofis programları	Medya ve İletişim Hukuku	İletişime Giriş Dijital Medya ve İletişim Örgütsel Medya ve İletişim	Güzel Konuşma Toplantı ve zaman yönetimi Kriz Yönetimi	ÇM de Halkla İlişkiler Staj ÇM de MİY ÇM Yönetimi 1-2 ÇM için Satış Teknikleri
Zonguldak Bülent Ecevit Üni. Devrek MYO Normal ve İkinci Öğretim	İşletme 1-2 Ekonomi İK Yönetimi	Bilgisayara Giriş Büro Programları	Temel Hukuk İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	İletişime Giriş Kişilerarası İletişim	Sözel İletişim ve Hitabet İletişim İKna	ÇM Yönetimi Staj ÇM Sektörü ÇM Ölçe ve Değerlendirme
Amasya Üni. Gümüşhacıköy MYO Normal Öğretim	Genel İşletme Pazarlama Halkla İlişkiler	Bilgisayar Klavye Teknikleri Ofis programları İleri Klavye Teknikleri	Temel Hukuk	İletişim İKna Edici İletişim Kurumsal İletişim	Kriz ve Şikayet Yönetimi Konuşma Sanatı 1-2	ÇM için Temel Satış Teknikleri Telefonda Etkin İletişim ÇM Yönetimi 1-2
Isparta Uygulamalı Bilimler Üni. Uzaktan Eğitim MYO	Genel İşletme Pazarlama Genel Ekonomi	Klavye Kullanımı Ofis yazılımları	İş ve sosyal güvenlik hukuku	İletişimde Hedef Kitle Kurumsal İletişim	Kriz ve Stres yönetimi Etkili ve Güzel Konuşma İş Yaşamında Motivasyon Etkili Sunum Teknikleri	ÇM Yönetimi ÇM de Bireysel İlişkiler Etkin Tele Satış Staj ÇM de Çatışma Yönetimi
Erzincan Binali Yıldırım Üni. Kemah MYO Normal Öğretim	Genel İşletme Yönetim organizasyon	Temel Bilgi Teknolojileri Ofis Programları	Temel Hukuk İş ve sosyal güvenlik hukuku	İletişim	Toplantı ve Sunu Teknikleri Kişisel Gelişim ve Liderlik Etkili ve Güzel Konuşma Müşteri Hakları	Çağrı alma Teknikleri 1-2 ÇM ve Sektör ilişkileri ÇM Yönetimi 1-2 Staj
Iğdır Üni. Iğdır MYO Normal Öğretim	Genel İşletme Pazarlama	Temel Bilgi Teknolojileri	Temel Hukuk	İletişime Giriş İKna Edici İletişim Kişilerarası İletişim Kurumsal iletişim	Toplantı ve Sunu Teknikleri Kriz ve Stres Yönetimi Konuşma sanatı Sözel Hitabet	ÇM Yönetimi 1-2 ÇM için Temel Satış Teknikleri
Karamanoğlu Üni. Mehmetbey Kazım Karabekir MYO Normal ve İkinci Ö.	Pazarlama İşletme	Klavye Kullanımı	İş Hukuku	İletişim İKna Edici İletişim Kurumsal iletişim	Kriz ve Stres yönetimi Etkili ve güzel konuşma Mesleki Yazışmalar Zaman Yönetimi	ÇM Yönetimi Telefonda satış Staj

Tablo 3.2'nin devamı

Üniversite ve Program Şekli	İşletme Dersleri	Bilgisayar Teknolojisi	Hukuk Dersleri	İletişim	Genel müşteri Hizmetlerine Yönelik Dersler	Doğrudan ÇM Hizmetine Yönelik
Trabzon Beşikdüzü MYO Normal Öğretim	Pazarlama İlkeleri Yönetim Halkla İlişkiler	Klavye Kullanımı Klavye Teknikleri	Temel Hukuk		Etkili ve güzel konuşma Kişisel Gelişim ve Liderlik	Laboratuar Uygulamaları Mesleki Deneyim
Maraş Sütçü İmam Üni. Sosyal Bilimler MYO Uzaktan Eğitim	MiY Hizmet Pazarlaması Halkla İlişkiler			Genel İletişim İletişim ve İkna	Kriz ve Stres yönetimi Etkili ve güzel konuşma	ÇM sektörü ÇM Bilişimi ÇM Yönetimi ÇM için Satış
Yozgat Bozok Üni. Şefaati MYO Normal Öğretim	Genel İşletme Örgütsel Davranış Genel Ekonomi Pazarlama İlkeleri	Ofis Programları Klavye Teknikleri	Temel Hukuk İş ve sosyal Güvenlik Hukuku	Genel İletişim Kurumsal İletişim İletişim ve İkna	Etkili ve Güzel Konuşma Satış Teknikleri Zaman Yönetimi Kriz ve Stres Yönetimi Toplantı Yönetimi ve Sunu Teknikleri	ÇM Yönetimi Çağrı Merkezi Ölçme ve Değerlendirme Staj
Gaziosmanpaşa Üni. Artova MYO Normal Öğretim	İşletme Yönetimi Girişimcilik İK Yönetimi	Bilgi Teknolojileri	Temel Hukuk	İletişime Giriş Kurumsal İletişim	Diksiyon İkna ve Yöntemleri Kriz ve Stres yönetimi	ÇM Pazarlama
19 Mayıs Üni. Uzaktan Eğitim	Genel işletme Genel Ekonomi Pazarlama İlkeleri	Ofis Programları	Temel Hukuk	İletişimde Hedef Kitle Kurumsal İletişim Yönetimi	Toplantı ve zaman yönetimi	ÇM Yönetimi 1-2 Telefonda Satış ÇM Sektörü ÇM de Takım Yönetimi
Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim	Halkla İlişkiler Pazarlama İlkeleri	Bilgi Teknolojileri	Temel Hukuk	İletişime Giriş Kişilerarası İletişim Örgütsel İletişim	Kriz Yönetimi Sözlü İletişim ve Hitabet	ÇM Yönetimi 1-2 ÇM için Satış

Çağrı Merkezi Müşteri Hizmetleri okul müfredatları incelemesi 2018-2019 eğitim öğretim yılı için ÖSYM tarafından belirlenen puan sıralamasında üniversitelerin mevcut bölümleri üzerinden yapılmıştır. Toplamda 36 üniversitede 60 bölüm olarak faaliyet gösteren programlar ön lisans düzeyinde eğitim vermektedir. Müfredat bilgilerinin büyük çoğunluğuna web sayfalarında yüklü olduğu için kolaylıkla ulaşılmıştır. Web sayfalarında yüklü olmayan müfredatlar bölüm başkanları ve okul sekreterlerinden mail ve telefon aracılığıyla talep edilmiştir. Ülke genelinde bulunan 60 bölüm programından 37'sinin müfredatına ulaşılmıştır. Bu programların 10'u ikinci öğretim 2'si açık öğretim ve 4'ü uzaktan eğitim vermektedir.

Programların müfredatları incelendiğinde nerdeyse her bölümde verilen zorunlu dersler 6 ana başlıkta toplanabilmektedir: İşletme dersleri, bilgisayar teknolojisi, hukuk, iletişim derslerinin yanında genel müşteri temsilcisi olmak için gerekli dersler ve doğrudan çağrı merkezi hizmet programlarına yönelik olarak verilen dersler.

Ön lisans programlarında mecbur olan Türk Dili, Tarih, Matematik, Yabancı Dil dersleri dahil tabloya edilmemiştir. Çağrı Merkezleri Derneği'nin belirlediği eğitimlerin yanında ön lisans programlarında en dikkat çeken konu genel olarak her programda yer alan, işletme, temel bilgisayar bilgisi, hukuk ve iletişim derslerinin zorunlu olarak öğrencilere verilmesidir. Bunun yanında genel müşteri hizmetlerine yönelik olarak güzel ve etkili konuşma, sözlü hitabet iletişim, diksiyon, kriz ve stres yönetimi dersleri gibi çağrı merkezi sektörünün dışında özel sektördeki firmalarda müşteri temsilciliği yapabilecek çalışanlar için de geçerli olacak dersler verilmektedir. Ancak telefonda satış, çağrı merkezi yönetimi, çağrı merkezi için satış teknikleri, telefonda etkin iletişim gibi yalnızca çağrı merkezi sektöründeki firmalarda kullanılabilecek dersler de müfredatlarda yer almaktadır. Bu derslerin sonucunda kattığı değerler doğrudan çağrı merkezi sektörü ile ilgilidir ve sektörde etkin şekilde kullanılmaktadır. Derneğin eğitimleri bir veya iki günlük süreler ile toplam eğitim süresi bütün eğitimler dahil 25 günde tamamlanabilirken ön lisans programlarının her biri 14 haftalık eğitim süresinde daha geniş bir zamana yayılmaktadır. Dernek eğitimlerinde her eğitimin odaklandığı bir hedef kitle vardır; bu eğitimler ihtiyaç duyan personele, takım liderlerine, müşteri temsilcilerine, üst ve orta düzey yöneticilere yönelik olarak belirlenebilir; yalnızca o kesime eğitim olarak sunulabilir ve talep edilmesi durumunda yeniden eğitim alınabilir. Üniversitelerde bu şekilde bir ayırım yapmak mümkün değildir; verilen derslerin çoğunlukla müşteri temsilcisi seviyesinde olduğu görülmektedir. Bir kaç üniversitede liderlik, koçluk gibi takım liderleri için gerekli görülen ders içerikleri bulunsa da mezun öğrenciler çağrı merkezine en alt seviye olan müşteri temsilciliğinden başlamaktadırlar. Firmalar takım liderliği ihtiyaçlarını belirli kriterlerle belirlemiş kendi iç yapısındaki müşteri temsilcilerinden karşılamaktadırlar. Yurt dışı eğitimleri incelendiğinde çağrı merkezi hizmet programı gibi üniversitelerde eğitim veren bir bölüme rastlanmamıştır. Yurt dışında genel olarak çağrı merkezi çalışanlarına eğitim veren özel şirketler tarafından çağrı merkezi olan firmalara paket eğitim programları fırsatı sunulmaktadır. Genel olarak online eğitim veya kurslar şeklinde eğitim verildikten sonra başarılı olan adaylara sertifika verilmektedir.

Çağrı Merkezleri Derneği raporlarında meslek bilgisi ve eğitim için gelişmeler şu şekilde aktarılmıştır: Aralık 2009'da CMD Bülten No:3'de dernek gelişim akademisi kurmayı hedeflemiştir. Kurulacak akademi ile çağrı merkezi içerisinde yer alan farklı unvan ve

görevlerdeki tüm çalışanların eğitimi için programlar sunmayı hedeflemişlerdir. Bu sayede meslek olma kriterlerinden olan meslek bilgisi, eğitim ve öğretim kriterlerinin temelleri atılmıştır.¹⁴ Ağustos 2010'da ÇMD Bülten No:7'de ÇMD Gelişim Akademisi ve melek bilgisinin 4 farklı seviye için (müşteri temsilcisi, takım lideri, süpervizör, müdür) sertifika programları tanıtılmaktadır. Müşteri temsilcisi için 3 program mevcuttur: ilk adım programı, temel sertifika programı ve uzmanlık diploma programı. Takım lideri için 2 program mevcuttur: temel sertifika ve uzmanlık diploma programı. Süpervizör ve müdür seviyeleri için sadece uzmanlık diploma programı belirlenmiştir. Bu sayede meslek örgütleri meslek üyelerinin yetkinliklerini, görev ve sorumluluklarını belirlemeye başlamıştır.¹⁵

Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun yayınladığı "Ulusal Yeterlilik" belgeleri ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulmakta; mesleğin belirlenen standartları ve mesleği yapacak adayların yeterliliği bu belgelerle tescil edilmektedir. "Ulusal Yeterlilik Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Seviye 4" belgesi 25.02.2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Belgenin amacı müşteri temsilciliği yapacak adayların bilgi, beceri ve yetkinliklerini tanımak, adayın sergilemesi gereken tutum ve davranışları belirtmek, adayın alması gereken eğitimleri belirlemek, adayların geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek ve son olarak eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans kaynak oluşturmaktır. Adayların yeterlilik yapısı içinde zorunlu olması beklenen 3 temel birim vardır. Bunlar, a) İş sağlığı ve güvenliği, çevre ve işyeri kalite politikaları, b) Çağrı yönetme faaliyetleri ve c) İş organizasyonu ve mesleki gelişimdir. Adayların zorunlu olan birim yetkinliklerinin teori ve performansa dayalı sınavlarından başarılı olmaları gerekmektedir. Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır. Bu sürenin sonunda adayların belgeleri gerekli koşulları sağlamaları durumunda 5 yıl daha uzatılabilir. Yeterlilikler tanımlanırken çağrı yönetme faaliyetleri yeterliliği kazanılması için tavsiye edilen eğitimlerin bir listesi verilmiştir. Buna göre eğitim içeriği: a) çağrı merkezi bilgi yönetimi, b) temel çağrı merkezi dinamikleri, c) çağrı merkezinde kullanılan terimler: planlama, üretim ve verimlilik, vardiya, d) çağrı merkezinde kullanılan uygulamalar: çağrı karşılama bilgisayar uygulaması, hata öneri sistemi, e) çağrı merkezinde etkili iletişim: etkili ve doğru konuşma, yazılı iletişim becerileri, telefonda etkili iletişim teknikleri, telefon dışı iletişim ve hizmet kanalları, f) müşteri odaklılık, g) şikayet yönetimi ve problem çözme, h)

¹⁴<https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/JZY4FEU6BFT2E2K.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).

¹⁵<https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/VD49RK7G69NHTZF.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).

telefonda satış ve ikna teknikleri, i) stres yönetimi, j) takım çalışması, k) çağrı merkezinde destek departmanlar, l) çağrı sonrası arka ofis işlemleri, m) temel bilgisayar ve ofis araçları kullanımı

Tavsiye edilen bu eğitimlerin alınması sonrasında yapılan teori ve uygulama sınavları sonucunda başarılı olan adaylara birim yeterlilik belgesi verilmektedir. Yeterli birimlerin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren başlar ve iki yıldır. Yeterlilik birimleri birleştirilerek Ulusal Yeterlilik Belgesi oluşturulmaktadır. Bu nedenle tüm zorunlu birimlerin teori ve pratik sınav sonuçlarının başarılı olması gerekmektedir. Sonrasında yeterlilik belgesi adaya verilmektedir (15UY0203-4, 2015: 1-20).

"Ulusal Yeterlilik" belgesi için mesleki yeterlilik kurumu yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları belirlemiştir. Bu kuruluşlar Tablo 3.3'de gösterilmiştir.

Tablo3.3 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşları

	Kuruluş Adı	Web sitesi	Ücret
1	<u>TÜV AUSTRIA Personel Belgelendirme Eğitim Ltd. Şti.</u>	www.tuvaustria.org	819,00 TL
2	<u>SC Proje Yönetim Danışmanlık Turizm ve Tic. Ltd. Şti.</u>	www.scbelgelendirme.com.tr	819,00 TL
3	<u>ARYA Mesleki Belgelendirme Hizmetleri Ltd.Şti.</u>	www.aryabelge.com.tr	925,00 TL
4	<u>Çözüm Eğitim Öğretim Yayıncılık Danışmanlık Bilişim İletişim Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.</u>	www.cozumbelgelendirme.com	819,00 TL
5	<u>Alberk QA Uluslararası Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.</u>	www.qatechnic.com/hizmet/personel-belgelendirme/	900,00 TL
6	<u>İstanbul Uygulamalı Gaz ve Enerji Teknolojileri Araştırma Mühendislik Sanayi ve Ticaret A. Ş.</u>	www.ugetam.istanbul	700,00 TL
7	<u>ARBEL Danışmanlık Mühendislik Araştırma Geliştirme İnovasyon ve Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.</u>	www.arbelbelgelendirme.com	800,00 TL
8	<u>İnönü Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi</u>	inuper.inonu.edu.tr/web/	750,00 TL

Kaynak: https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_yeterlilik&view=arama, (erişim tarihi:25.06.2019).

Mesleki yeterlilik kurumunun yetkilendirdiği kuruluşlar belirli sınav merkezleri ve sınav takvimlerine göre yukarıda tabloda belirtilen ücretler karşılığında adaylara ulusal yeterlilik belgelerini başarılı olmaları halinde sağlamaktadırlar. Ancak firmaların web siteleri

incelendiğinde yeterlilik biriminde tavsiye edilen eğitim faaliyetlerinin verildiği bilgisine ulaşamamıştır.

"Ulusal Yeterlilik Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5)" belgesi de müşteri temsilcisi yeterliliği ile aynı tarihte yürürlüğe girmiş ve aynı amaç doğrultusunda hazırlanmıştır. Adayların yeterlilik yapısı içinde zorunlu olması gereken 3 temel birim vardır. Bunlar, a) İş sağlığı ve güvenliği, çevre ve işyeri kalite politikaları, b) Çağrı merkezi yönetme faaliyetleri ve c) İnsan kaynakları süreçleri ve mesleki gelişimdir. Meslekle doğrudan ilişkili olduğu için çağrı merkezi yönetme faaliyetleri içeriği detaylı olarak incelenmiştir. Müşteri temsilciliğinden farklı olarak takım liderliği için tavsiye edilen eğitimler şunlardır: a) temel çağrı merkezi dinamikleri: raporlama ve planlama, b) çağrı merkezinde kullanılan uygulamalar: çağrı yönetimi bilgisayar uygulaması, c) zor insanlarla başa çıkma, d) problem çözme, e) çatışma yönetme, f) ikna becerileri, g) yönetim ve liderlik becerileri, h) geri bildirim teknikleri, i) zaman planlama.

Tavsiye edilen bu eğitimlerin sonrasında kurumlar tarafında yapılan teorik ve pratik sınavlar sonucunda başarılı olan adaylara belgeleri verilmektedir. Birim yeterlilik, belge geçerlilik süreleri ve uzatma süreleri müşteri temsilciliği ile aynıdır. Mesleki Yeterlilik Kurumunun takım liderliği için belirlediği belgelendirilmiş kuruluşlar Tablo 3.4'de gösterilmiştir.

Tablo 3.4 Çağrı Merkezi Takım Lideri Yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşları

	Kuruluş Adı	Web Sitesi	Ücret
1	<u>TÜV AUSTRIA Personel Belgelendirme Eğitim Ltd. Şti.</u>	www.tuvaustria.org	843,00 TL
2	<u>SC Proje Yönetim Danışmanlık Turizm ve Tic. Ltd. Şti.</u>	www.scbelgelendirme.com.tr	843,00 TL
3	<u>ARYA Mesleki Belgelendirme Hizmetleri Ltd.Şti.</u>	www.aryabelge.com.tr	975,00 TL
4	<u>Çözüm Eğitim Öğretim Yayıncılık Danışmanlık Bilişim İletişim Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.</u>	www.cozumbelgelendirme.com	843,00 TL
5	<u>İstanbul Uygulamalı Gaz ve Enerji Teknolojileri Araştırma Mühendislik Sanayi ve Ticaret A. Ş.</u>	www.ugetam.istanbul	750,00 TL
6	<u>ARBEL Danışmanlık Mühendislik Araştırma Geliştirme İnovasyon ve Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.</u>	www.arbelbelgelendirme.com	825,00 TL

Kaynak: https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_yeterlilik&view=arama, (erişim tarihi:25.06.2019).

Belgelendirme kuruluşlarının web sitesi incelendiğinde sınav takvimleri ve sınav merkezlerinin yer aldığı ancak eğitimlerin tavsiye edildiği içerikle verilmediği saptanmıştır.

Yeterlilik belgeleri için tavsiye edilen eğitimler daha önceden belirtilen çağrı merkezleri derneğinin eğitimleri ve üniversitelerin müfredatları ile karşılaştırıldığında derneğin yeterlilikleri hazırlayan kuruluş olması nedeniyle eğitimler birebir örtüşürken, üniversite bölüm müfredatlarında tavsiye edilen eğitimlerin tümünün ön lisans süreci boyunca verilmediği detaylı müfredat incelemesi sonucunda gözlemlenmiştir.

3.3.2 Mesleki Örgütlenme

Tablo 1.2'de üçüncü kriter mesleki örgütlenmedir. Çağrı Merkezleri Derneği tek işveren derneği olarak faaliyetlerini yürütmektedir. Meslek birlikleri mesleklerin toplumdaki ekonomik ve siyasal gücünü artırmaya yönelik etkinlikler gerçekleştirir (Parkin, 1994: 50). Çağrı Merkezleri Derneği' de müşteri temsilciliği ve takım liderliği pozisyonları için Mesleki Yeterlilik Kurumu ile çalışmalar gerçekleştirmiştir. Çağrı Merkezleri Derneği düzenli olarak yaptıkları çağrı merkezi sektör sunumları ile sektöre yapılan yatırımları, oluşturulan istihdamları, pazar paylarını açıklamaktadır. Devletin sektöre teşvikleri için görüşmeler düzenlemekte, çalışma programları yapmakta ve yıl için olarak faaliyet raporları hazırlamaktadırlar. Ekim 2009'da yayınlanan ÇMD Bülten No:2'de ÇMD ve Ulaştırma Bakanlığı'nın görüşmeler düzenlediği görülmektedir. Çağrı merkezi sektörünün yatırımları devlet tarafından desteklenen sektörler kapsamına alınmasına; çağrı merkezlerinin kurulacağı alanlarda sanayi sitelerinde olduğu gibi ithal edilecek ürünlerde vergi muafiyeti ve projelerde kolaylık sağlanması; özel iletişim vergisinden çağrı merkezlerinin muaf tutulması, sektörle ilgili standartların belirlenmesi ve denetlenmesi konularında ortak bir çalışma programı izlenmeye karar verilmiştir.¹⁶

Meslek birliklerinin temel görevi, devletten aldığı yetkiyi kullanarak mesleğin yapısını, hiyerarşisini, kadro ve unvan yapılarını belirleme ve devlet ile ilişki kurarak bunların yasalaşmasını sağlamaktır. Meslek birlikleri adayların hangi süreçlerden geçerek mesleğe girebileceklerini belirleme ve düzenleme yetkisine sahiptirler. Bu yetki yasalarla güvence altına alınmıştır. Meslek birliklerinin devletle olan ilişkilerin devam ettirilmesinde temel aktör konumunda olduğu söylenebilir (Karasu, 2001: 74; Montagna, 1968: 139).

Çağrı Merkezleri Derneği'nin yayınladığı raporlardan ulaşılan bilgilere göre Aralık 2010'da ÇMD Avrupa Ülkeleri İletişim Merkezleri organizasyonuna üye oldu. EN 15838 Avrupa standardının ülkemizde uygulanması için çalışmalar yapmıştır. Bu sayede sektörde

¹⁶<https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/IQ49BN5HL549OCZ.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).

standart hizmet verilmesi hedeflenmiş, yurtdışındaki gelişmeler takip edilmiş ve sektör değeri artırılmak istenmiştir.¹⁷ Bu belge daha sonra yayınlanan meslek standardına da zemin oluşturmaktadır. Kasım 2012'de ÇMD Bülten No:14'de dernek Ulusal Meslek Standardı'nı tamamladığını duyurmaktadır. Sektörde müşteri temsilcisi ve takım lideri meslekleri için iki ayrı standart oluşturan dernek, devletin bu sektörü bir meslek alanı, çalışanlarını ise meslek mensubu olarak tanımasında etkili olmuştur.¹⁸

Bu bilgilerden hareketle veri setinde yer alan analizi yapılan diğer belge Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun yayımladığı Ulusal Meslek Standartlarıdır. Bu standartlar Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmış Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından güncellenmiştir. İlk olarak 29.03.2013 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanmış ve son olarak 06.12.2018 tarihinde güncel hali kabul edilmiştir. Bu belge bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından kabul edilen gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normdur.¹⁹ Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Ulusal Meslek Standardı'nda ilk olarak terimler, kısaltmalar ve simgeler belirlenmiş, detaylı açıklamaları yapılmıştır. Sonra mesleğin tanımı ve uluslararası sınıflandırma sistemindeki yeri belirtilmiştir. Standarda göre Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi tanımı:

"İş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gereklilikleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlıkları yaparak çağrı cevaplayan, çağrı sonrası arka ofis işlemlerini yapan, iş organizasyonu yapan, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişidir." (13UMS0314-4, 2018: 7). Çağrı merkezi müşteri temsilcileri için uluslararası sınıflandırmada "ISCO 08: 4222 İletişim merkezi danışma elemanları" olacak şekilde belirlenmiştir. İletişim merkezi danışma elemanları:

"Müşterilere bilgi ve öneri sağlarlar, bir şirketin veya kuruluşun ürünleri, hizmetleri veya politikaları hakkındaki sorulara cevap verirler, telefon veya e-posta gibi elektronik iletişim ortamlarını kullanarak finansal işlemler yaparlar. Bu elemanlar, bilgi sağladıkları müşteriler veya kuruluş ya da şirketlerin diğer faaliyetlerinden uzak bir mekanda çalışabilirler."²⁰ ISCO 08 Dünya çalışma örgütünün yayınlamış olduğu sınıflama yapısıdır (International Standard Classification of Occupations); gerek ülkelerin kendi ulusal sınıflandırmalarında gerekse meslek bilgilerinin uluslararası karşılaştırmasını mümkün kılma yönünde kullanışlı bir modeldir.²¹ Ulusal Meslek

¹⁷<https://www.cagrimerkezleriderneği.org/Public/Upload/Catalog/5YAYIDH8ACE33CV.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).

¹⁸<https://www.cagrimerkezleriderneği.org/Public/Upload/Catalog/ANEHI18V499A5TH.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).

¹⁹<https://www.myk.gov.tr/index.php/tr/ulusal-meslek-standard-tanm-ve-cerri>, (erişim tarihi: 16.05.2019).

²⁰<https://biruni.tuik.gov.tr/DIESS/SiniflamaSatirListeAction.do?kod=4222&baslangic=4222&surumId=210&detay=E&seviye=1&satirId=2823682>, (erişim tarihi: 16.05.2019).

²¹<https://biruni.tuik.gov.tr/DIESS/SiniflamaSurumDetayAction.do?surumId=210&turId=41&turAdi=%209.%20Meslek%20S%C4%B1n%C4%B1flamalar%C4%B1>, (erişim tarihi: 16.05.2019).

Standardında müşteri temsilcilerinin mesleklerini yapabilmeleri için sağlık, güvenlik ve çevre düzenlemeleri, meslekle ilgili mevzuat, çalışma ortamı ve koşulları, mesleğe ilişkin gereklilikler belirlenmiştir. Standardın ikinci kısmında meslek profili belirlenmiştir. Meslek profilinde görevler, işlemler ve başarı ölçütleri, meslekte kullanılan araç gereç ve ekipmanlar, olması gereken bilgi ve beceriler, tutum ve davranışlar belirlenmiştir (13UMS0314-4, 2018: 1-20).

Çağrı Merkezleri Derneği'nin Mesleki Yeterlilik Kurumu'na hazırladığı diğer standart ise; "Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5)". Çağrı Merkezi Takım Lideri meslek standardında da müşteri temsilcisi standardındaki terimler, kısaltmalar ve simgeler aynı şekilde tanımlanmıştır. Standarda göre Takım Lideri:

"İş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gereklilikleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlık yaparak operasyonun yürütülmesini sağlayan, operasyon içerisinde insan kaynakları süreçlerinin uygulanmasına destek veren, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişidir." (13UMS0315-5, 2018: 7). Birinci bölüm için geri kalan sağlık, güvenlik ve çevre düzenlemeleri, mevzuat, çalışma koşulları birebir müşteri temsilcisi standardı ile aynıdır. "ISCO 08: 3341 Büro Süpervizörleri" olacak şekilde tanımlanmıştır. Büro Süpervizörleri tanım: "Büro Hizmetlerinde çalışan elemanlar, elemanların faaliyetlerini denetler ve koordine ederler."²² Standardın ikinci bölümünde takım lideri için meslek profili belirlenmiştir. Takım liderlerinin yapacakları görevler, işlemler ve başarı ölçütleri, kullandıkları ekipmanlar, bilgi ve becerileri, tutum ve davranışları belirlenmiştir (13UMS0315-5, 2018: 1-20).

Meslek örgütlenmeleri tek taraflı bir yapılanma değildir. İşveren örgütleri bulunduğu gibi çalışanların oluşturduğu bir örgütlenmenin de bulunması beklenir. Türkiye'de çağrı merkezi çalışanlarının örgütlenmesi işveren derneği gibi olmamış ve aktif faaliyet gösterememiştir. Çağrı Merkezi Çalışanları Derneği (ÇMÇ- Der) olarak 2006 yılında kurulan dernek şu an aktif olmayan www.gercegecagrimerkezi.org internet sitesi ile faaliyetlerine başladıklarını belirtmişlerdir. Altı yıldır sektör sorunlarıyla mücadele ettikten sonra sadece çağrı merkezi çalışanları için iletişim sektöründe örgütlenmek amacıyla Dev-İletişim-İş Sendikasını kurduklarını belirtmişlerdir. Sektörde çalışma şartlarının düzeltilmesi gerekliliği ve çalışanlara yapılan baskıların varlığı nedeniyle bu şekilde bir yapılanmaya ihtiyaç duyduklarını belirtmişler, dernek ve sendika faaliyetlerini birlikte yürüttüklerini aktarmışlardır.²³ Mayıs 2013'te Dev-İletişim-İş (Devrimci İletişim ve Çağrı Merkezi

²²<https://biruni.tuik.gov.tr/DIESS/SiniflamaSatirListeAction.do?surumId=210&kod=3341&ustKod=3341&seviye=null&detay=E&turId=null&turAdi=null&satirId=2823646>, (erişim tarihi: 16.05.2019).

²³<http://haber.sol.org.tr/sonuncu-kavga/cagri-merkezi-calisanlari-orgutleniyor-haberi-86897>, (erişim tarihi: 27.05.2019).

Çalışanları Sendikası) genel kurul kararı ve DİSK (Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu) yönetim kurulunun onayı ile Disk üyesi olmuştur.²⁴ Disk altında faaliyetlerini yürüten sendikaya ait <http://deviletisimis.org.tr/> internet sitesi bulunmakta fakat bu internet sitesine ulaşılamamaktadır. Aynı zamanda facebook ve twitter sayfaları bulunan sendika sosyal medya üzerinden aktif faaliyette bulunmamaktadır.²⁵

Meslek örgütlenmesi kriterleri açısından değerlendirildiğinde aktif olan işveren birlikleri olduğu açıktır. Bu yapı için tek taraflı bir meslek birliğinden bahsetmek mümkündür.

3.3.3 Diğer Kriterler

Meslek kriterleri kontrol tablosunda (Tablo 1.2) belirlenen dördüncü kriter topluma hizmet olarak belirlenmiştir. Çağrı merkezlerinin ilk kurulum amaçları müşterilerinin iletişimlerini sağlamaktır. Ancak dünya genelinde ve ülkemizde bakıldığında her çağrı merkezinin topluma hizmet açık niyetiyle kurulduğunu ya da sektörde faaliyet gösteren çalışanların topluma hizmet ilkesiyle çalıştıklarını söylemek için yeterli veri olduğunu söylemek güçtür.

Tablo 1.2'de beşinci kriter olarak etik kurallar belirlenmiştir. Meslek örgütlenmeleri, etik kurallar belirlemeleri sonucunda kendi içlerinde rol tanımları, meslek normları, ve mesleğe ait bir dil oluştururlar; bu durum mesleklerin kültürünü ortaya çıkarmak için gerekli olan bir aşamadır (Goode, 1957: 195). Meslek örgütleri belirledikleri etik kurallarla mesleğin sınırlarını belirlemeye çalışmışlardır. Çağrı Merkezleri Derneği mesleğe ilişkin etik kurallar belirlememiştir. Ancak çalışanların rol tanımları için müşteri temsilcisi orta ve üst düzey yönetici olarak rol tanımlarını netleştirmiştir. Meslekte kullanılan terimler ve meslek normları Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun yayınlamış olduğu Ulusal Meslek Standardında detaylı olarak aktarılmıştır. Mesleğe ait bir dil oluşturma kapsamında meslekle ilişkili kullanılan terimler, kısaltmalar, ve simgeler belirlenmiş ve tanımları yapılmıştır. Ulusal Meslek Standardı yayınlanırken gerekli rol tanımları değerlendirilmiş ve meslek standardı "Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Seviye 4" ve "Çağrı Merkezi Takım Lideri Seviye 5" olacak şekilde belirlenmiştir. Her iki standart incelendiğinde mesleklerin tanımı, görevleri, yaptığı işlemler ve başarımlar ölçütlerinin tanımlandığı görülmektedir. (13UMS0314-4, 2018: 1-6; 13UMS0315-5, 2018: 1-6).

²⁴<http://disk.org.tr/2014/07/devrimci-iletisim-ve-cagri-merkezi-calisanlari-sendikasi-dev-iletisim-is-diske-katildi/>, (erişim tarihi: 24.05.2019).

²⁵<http://disk.org.tr/uye-sendikalar/dev-iletisim-is/>, (erişim tarihi: 16.05.2019).

Tabloda altıncı meslek kriteri olarak mesleki otorite yer almaktadır. Meslek örgütleri belirledikleri etik kurallar ile mesleğin kontrolünden bahsederler (Greenwood, 1957: 45-46). Örneğin hekimlik mesleğinde Türk Tabipleri Birliği'nin belirlediği ve yayınladığı "Hekimlik Meslek Etiği Kuralları" vardır.²⁶ Bir başka örnek olarak Milli Eğitim Bakanlığının öğretmenler için belirlediği "Eğitim Öğretim Hizmeti Verenler İçin Mesleki Etik İlkeler" başlığı altında meslek için belirlenen ve uyulması zorunlu olan etik kuralları vardır.²⁷ Çağrı Merkezleri Derneği'nin mesleği kontrol etme sürecinde mesleğe yönelik belirlediği etik kurallar yoktur, dolayısıyla meslek üzerinde bir otoriter faaliyetlerinin olduğundan bahsetmek zordur. Derneğin meslek giriş çıkış kontrolü yapma yetkisi henüz bulunmasa da ilk olarak Ağustos 2009'da yayınladıkları ÇMD Bülten No:1'de ÇMD üye adaylarının taşınması gereken özellikler aktarılmıştır. Çağrı merkezi hizmeti sunan firmaların bu faaliyetini 12 ay boyunca sürdürmesi, en az 50 adet müşteri temsilcisinin olması, otomatik çağrı dağıtım sistemi veya otomatik arama sistemi altyapısına sahip olması yeterlidir. Bu kriterlerini yerine getirmesi durumunda Çağrı Merkezleri Derneği'ne üye olabilecekleri belirtilmiştir.²⁸ Ancak meslek birliğinden çıkış için herhangi bir ifadeye rastlanmamıştır.

Tabloda yer alan yedinci meslek kriteri entelektüel tekniktir. Entelektüel teknik sadece o mesleğe ait kullanılan bir teknik veya yöntemin var olmasıdır. Örneğin hekimlik mesleğinde kesin bilimler olan anatomi, fizyoloji, farmakoloji gibi bilimlerden yararlanılarak kendi bilgi ve birikimleri, teknikleri kullanılarak hastaların sağlığının korunması için bir yöntem uygular. Başka bir örnek olarak mimarlar yaptıkları mesleği matematik ve fizik bilimlerinden yararlandığı, kendilerine ait teknikler kullanarak gerçekleştirirler. Ancak tesisatçılık mesleği meslek olma kriterlerini belli oranda taşısa da entelektüel seviyesi bulunmadığından araçlar kullanan mekanik bir sanatçı olarak görülebilir (Flexner, 1915: 578-581). Çağrı merkezi sektöründe yalnızca çağrı merkezi çalışanlarına ait kullanılan bir teknik ya da yöntem bulunmamaktadır.

Son olarak belirlenen kriter mesleki kültürdür. Meslek kültürü oluşması için uzun yıllar gerekmektedir; kültür denilen olgu kısa sürede gerçekleşmemektedir. Çağrı merkezi sektörü Türkiye'de henüz 15 yıllık bir geçmişe sahip olduğundan meslek kültüründen bahsetmek şu aşamada doğru olmayacaktır.

²⁶ http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&view=article&id=65:hekl-meslek-etkurallari&catid=4:t&Itemid=31, (erişim tarihi: 24.06.2019).

²⁷ http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/15/03/133782/dosyalar/2015_07/06040146_meslekietik.pdf?CHK=34c06eebf243b80219a03ee11ee50cd9, (erişim tarihi: 24.06.2019).

²⁸ <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/1B18GT6QEIIIFS1P.pdf>, (erişim tarihi:26.06.2019).

SONUÇ

Türkiye'de özellikle son on yılda sayılarında ciddi bir artış gerçekleşen çağrı merkezleri, üniversite mezunu pek çok işsiz genç için istihdam kapısı olmuştur. Son yıllarda büyük şehirlerin dışında Anadolu kentlerine yapılan yatırımlar ve teşviklerle beraber bölge insanına yeni bir geçim kaynağı yaratılmıştır. Büyük şehirlerde yaşayan kişilerin öğrenciyken çalışmayı düşündükleri ve geçici gördükleri bu pozisyon, periferdeki kentlerde yaşayan kişiler için saygın, uzun süreli yapılabilecek ve güvenceli bir iş olarak algılanmaktadır. Bu durum çağrı merkezi uzmanlığı işinin toplum nezdinde zamanla bir yer edinmesini sağlamıştır. (Yücesan- Özdemir, 2014: 87-88). Çağrı Merkezleri Derneği'nin Milli Eğitim Bakanlığı ile gerçekleştirdiği projede çağrı merkezi bölümünden mezun olan kişilerin ekonomik yaşama daha erken girmelerinin, genç işsizliğin azaltılmasında önemli rol oynadığı düşüncesi etkilidir.²⁹ Az gelişmiş bölgelerde çağrı merkezleri lise mezunları için kapasitelerini geliştirme, yeni beceriler öğrenme ve sunulan kariyer fırsatları açısından tatmin edicidir; üniversite mezunları için de takım liderliği, yönetici kadroları bir fırsat niteliği taşımaktadır. Çağrı merkezi işinin meslek olarak algılanması, çalışanların bu alanı uzun vadeli iş fırsatı olarak görmelerine bağlıdır. Az gelişmiş bölgelerde çağrı merkezi uzmanlığı, isteyerek ve uzun süreli çalışılan kariyer imkânı sunan bir iş olarak görülmektedir. Bölge insanına göre bir bankanın çağrı merkezinde çalışmak prestij göstergesidir (Seçkin, 2010: 6-8).

Türkiye'de 2008 yılında kurulan Çağrı Merkezleri Derneği yapılan işin bir meslek haline gelmesi için aktif olarak faaliyet yürütmektedir. Kuruluşunda 9 firma ile başlayan dernek bu gün sektördeki çağrı merkezlerini %90 oranında bünyesinde barındırmaktadır. Sektörün gelişmesi için yurt içinde ve yurt dışında ortak faaliyetler yürütmekte; bir meslek birliği olma tavrıyla ve devletle yapılan işbirlikleriyle sektörün kısa sürede büyümesi için çaba sarf etmektedir. Dernek, çalışanların eğitimleri için liselerde ve üniversitelerde bölümler açılmasına öncülük etmiştir. Ayrıca kendi bünyesinde oluşturduğu akademiler ile meslek bilgisinin eğitim ve öğretimini gerçekleştirmektedir. Derneğin, bu çalışma için literatüre dayanarak derlenen meslek olma kriterlerinin başında gelen 'temel meslek bilgisi ve eğitim öğretim' şartını çağrı merkezleri için gerçekleştirmeye çalıştığı, bu konuda tutarlı bir öncülüğü sürdürdüğü açıktır. Dernek ayrıca yurtdışı iletişim merkezi örgütlerine üye olarak Avrupa standartlarının ülkemize gelmesi ve çağrı merkezleri alanında uygulanması için çalışmalar yürütmüştür. Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun çağrısına yanıt olarak tasarlanan

²⁹ <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/N4NLU09L3KBZ4N.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).

"Ulusal Meslek Standardı ve Yeterlilikler", uluslararası kalite ve standart arayışının en somut ürünü olarak görülebilir. Çağrı Merkezleri Derneği her yıl düzenlediği etkinliklerle işveren üyelerle biraraya gelmekte, sektörün mevcut durumu ve gelecek planları üzerine fikir alışverişi ortamı yaratmaktadır. Literatürde meslekleşme süreci için gerekli olduğu sıklıkla dile getirilen “meslek birliklerinin varlığı” kriterinin, Türkiye’de çağrı merkezleri için söz konusu dernek tarafından gerçekleştirildiğini ve temsil edildiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Çağrı merkezinde yapılan işleri görünür ve itibarlı kılmak adına dernek, 2018 yılında üçüncüsünü düzenlediği "Altın Kulaklık Ödülleri" ile çağrı merkezi çalışanlarını ödüllendirmektedir. Ödüller “bu işi seviyorum çünkü...”, “en samimi müşteri deneyimi hikayesi” ve “en etkili sosyal sorumluluk projesi” kategorilerinde verilmektedir. Bu faaliyetler ilk etapta meslekleşme sürecinin “topluma hizmet” kriteri ile bağlantılı gibi görünse de, çağrı merkezleri çalışanlarının işlerini yerine getirirken hekimlik veya avukatlık gibi toplumsal düzeyde etki yaratacak bir “iyilik ve yarar” halini doğrudan sağlamadığı açıktır; dolayısıyla literatürün kriter olarak tanımladığı biçimiyle bir “toplumsal fayda” yaratıldığını söylemek doğru olmayacaktır.

Çağrı merkezleri hizmeti için Mesleki Yeterlilik Kurumu veya Çağrı Merkezleri Derneği tarafından doğrudan yayınlanan veya ifade edilen mesleki etik kurallardan bahsetmek mümkün değildir. Dolayısıyla alanda etik kuralları belirlemek yoluyla bir mesleki otorite figürü olma hali henüz bu kurumlar için de söz konusu değildir.

Çağrı merkezi çalışanları mesleklerini yaparken eklektik içerikte bir dizi farklı bilim alanının bilgisinden yararlanmaktadırlar; ancak, yalnızca çağrı merkezi hizmetine özgü derinlemesine bir bilimsel bilgiden veya özel bir teknikten bahsetmek söz konusu değildir. Literatüre dayanarak derlenen meslek kriterlerinin tümünün sağlanması durumunda mesleğin kültüründen bahsetmek mümkün olabilmektedir; ancak çağrı merkezi hizmeti için böylesi bir meslek kültüründen söz etmek de yanlış olacaktır.

Yukarıda aktarılan yorumları özetlemek adına Tablo 3.5’de, bu çalışma için oluşturulan ‘meslek olma kriterleri’ kontrol listesi, çağrı merkezi hizmeti için gözden geçirilmiştir.

Tablo 3.5 Çağrı Merkezi Çalışanlarının Meslek Olma Kriterleri

	Temel Meslek Bilgisi	Eğitim ve Öğretim	Mesleki Örgütlenme	Topluma Hizmet	Etik Kurallar	Mesleki Otorite	Entelektüel Teknik	Mesleki Kültür
Çağrı Merkezi Çalışanları	✓	✓	✓	X	X	X	X	X

Tablo verileri değerlendirildiğinde çağrı merkezi çalışanları için temel meslek bilgisinin olduğu, eğitim ve öğretiminin ön lisans düzeyinde, dernek tarafından veya iş yerleri tarafından sağlandığı, mesleki örgütlenmesinin işveren derneği tarafından karşılandığı söylenebilir. Toplumsal düzeyde hizmet etme amacının olmaması, mesleğin kendi içinde kullandığı bir entelektüel tekniğin bulunmaması, dernek tarafından belirlenen etik kuralların olmaması nedeniyle meslek otoritesinden ve kültüründen de bahsetmek mümkün değildir. Ancak kriterlerin zaman içinde gelişime açık olduğu ve süreçlerin devam ettiği düşünülebilir.

Türkiye çağrı merkezleri sektöründe meslek birliği olarak faaliyet yürüten, aktif olan ve düzenli olarak sektöre, firmalara, çalışanlara hizmet eden tek yapı, bir işveren derneği olan Çağrı Merkezleri Derneği'dir. Bu durum, uluslararası meslek sosyolojisi literatürünün, meslek birliklerinin oluşması süreci ile ilgili olarak sunduğu bilginin dışındadır; zira beklenen, meslek birliklerinin, o mesleği yürüten çalışanların örgütlü yapıları şeklinde ortaya çıkmaları ve alanı şekillendirmeleridir. Başka bir deyişle, bir iş veya uğraşın meslekleşmesi sürecinde varlık bulması beklenen "meslek birliklerinin" doğal evrimi, çalışanların kurduğu örgütlü yapıların, alanı ve ona müdahale gücü olan aktörleri yönlendirecek güce kavuşması ile gerçekleşmektedir. Oysa Türkiye örneğinde çağrı merkezi çalışanlarının örgütlü yapıları son derece zayıf ve pasif kalmış; onun yerine devletin açık desteği ile bir işveren örgütü olan Çağrı Merkezleri Derneği alanı belirler hale gelmiştir. Meslekle ilgili pek çok gelişim faaliyeti ve süreçleri bu işveren derneği tarafından yürütülmektedir. Hatta Mesleki Yeterlilik Kurumu, çağrı merkezleri hizmeti için Ulusal Standartlar ve Yeterlilikler belirlenmesi konusunda derneği aktif şekilde çalışmaya davet etmiş ve derneğin hazırladığı taslak tartışılarak yasalaşmıştır. Bu örnek, alanda meslek birliği etkisi ile hareket eden bir işveren derneğinin, devletin açık desteği ile meslek üzerinde bir 'sosyal kapanma' yaratması örneği olarak dikkat çekicidir. Mesleğin özerkliği, mesleki otonomi, ücret artışları, itibar kazanımları için sosyal kapanma şarttır (Weber, 2001: 85-86). Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun ilan ettiği ulusal standartlar ve yeterlilikler çağrı merkezi hizmeti için kısmen bir sosyal kapanma özelliği gösteriyorsa da, bu adım çağrı merkezleri hizmetine saygınlık kazandırma ve alandaki ücret bareminin artırılması noktasında yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle, mesleğin sosyal kapanma sürecinin dahi Türkiye'de doğal evrimi ile değil, devlet eliyle gerçekleştiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Meslek birlikleri tek taraflı olmamalıdır. Yalnızca işveren firmaların oluşturduğu örgütlenmeler değil, tüm ülke genelinde aktif olarak çalışan çağrı merkezi sektörü çalışanlarının da örgütlü yapıları etkin çalışabilmelidir. Haklarını savunabilmeleri, eksik gördükleri alanlarda düzenleme talep edebilmeleri, haksız yere işten çıkarımlarda

seslerini duyurabilmeleri mesleklerin gelişimi açısından önemlidir ve ancak bu örgütlü yapılarla mümkündür.

Meslekleşme sürecinin çok önemli bir aktörü de üniversitelerdir. Bir iş veya uğraşın meslek olarak tanınması kriterlerinde yer bulan lisans eğitimi, bir kişinin o mesleği yapması için yeterli bilgi beceri ve donanıma sahip olduğunun ispatı niteliğindedir. Ancak ülkemizde çağrı merkezi hizmet programları ön lisans olarak kurgulanmıştır ve henüz ülkemizde lisans düzeyinde eğitim veren bir kuruluş yoktur. Yurtdışı örneklerine bakıldığında üniversitelerde herhangi bir şekilde bir programı olmayan sadece özel şirketler tarafından belirli ücret karşılığında verilen eğitimler sonucunda alınan sertifikalarla bu işi yapmanın mümkün olduğu görülmektedir. Ülkemizde de aynı şekilde özel şirketlerin verdiği sertifikalar bulunmaktadır ancak yalnızca Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun belirlediği ve yetkilendirdiği kurumlar bunu gerçekleştirebilir. Çağrı merkezi sektörü için 2023 hedefleri doğrultusunda çalışan sayısının 300 bin olacağı öngörülmektedir. Türkiye'deki ön lisans programlarının kontenjanları ile ilgili son yılın verisi üzerinden hareketle (bundan sonraki yıllarda artma ya da azalma olmazsa) her yıl ortalama 4300 kişilik kontenjan olacağı ve yaklaşık 3000 kişinin programa yerleşeceği söylenebilir. Mevcut çalışan sayısı ile 2023 hedefleri arasındaki yaklaşık 200 bin kişilik açık düşünüldüğünde, bu sayının yalnızca üniversite programlarından karşılanamayacağı görülmektedir. Bu durumda sektörün çalışan ihtiyacının karşılanacağı bir diğer kaynağın Ulusal Yeterlilik Belgesi veren kuruluşlar olacağı düşünülebilir. Çağrı Merkezileri Derneği de kendi sitesinde bir eğitim programı oluşturduğunu duyurmuştur. Derneğin eğitimleri gerek müşteri temsilcilerine gerekse orta ve üst düzey yöneticilerin eğitimine yönelik olarak tasarlanmıştır. Ayrıca üyesi olan çağrı merkezi firmalarının taleplerine bağlı olarak eğitim düzenlemekte ve çalışanların mesleki açıdan bilgi, beceri ve donanımlarını artırmaya yönelik faaliyette bulunmaktadır.

Çağrı merkezi hizmet programları ön lisans bölümü için son 5 yılda en yüksek puana sahip olan üniversiteler Akdeniz Üniversitesi, Konya Selçuk Üniversitesi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi ve Gaziantep Üniversitesi'dir. Son 2 yılda bölüm tercih taban puanlarında bir düşüş görülmektedir. Örneğin Akdeniz Üniversitesi için 2016 yılında taban puanı 309.05498 iken 2017 yılında 251.96083'e, 2018 yılında ise 233.364'e düşmüştür. Gaziantep Üniversitesi için 2016 yılında taban puan 282,57888 iken, 2017 yılında 226,17299'e, 2018 yılında da 207,80418'e gerilemiştir. Çağrı merkezi hizmet programları benzer diğer yükseköğretim bölümleri için karşılaştırma yapılacak olursa örneğin Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik bölümünün Akdeniz Üniversitesi için 2016 yılında taban puanı 351.05394 iken 2017 yılında 290.51608, 2018 yılında 275.1332 olmuştur. Gaziantep Üniversitesi için 2016 yılında taban

puanı 345.00210 iken, 2017 yılında 289.46180, 2018 yılında 273,9071 olmuştur. Sivil Savunma ve İtfaiyecilik Bölümü Akdeniz Üniversitesi için 2016 yılında taban puan 310.37832 iken, 2017 yılında 295.59088, 2018 yılında 285.9191 olmuştur. Gaziantep Üniversitesi için 2016 yılında taban puan 303.56190 iken, 2017 yılında 303.5619, 2018 yılında 268,4512 olmuştur. Genel olarak bakıldığında, çağrı merkezleri bölüm programlarının meslekleşme süreci açısından benzerlik gösterdiği diğer bölümlere (Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik ve Sivil Savunma ve İtfaiyecilik) kıyasla geçmiş yıllarda genel taban puanlarının düşük olduğu görülmektedir. Genel olarak son yıllarda örnekleri verilen üniversite ve bölüm programlarının taban puanlarında da düşüş gözlemlenmiştir. Çağrı merkezi hizmetini yerine getirmek için Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun tanımladığı yeterlilik belgesini almanın yeterli oluşunun ön lisans programlarına ilgiyi azaltmış olabileceği düşünülebilir. Bunun yanında Türkiye'de işsizlik oranlarının yüksek oluşuna karşın, genç nüfusun nispeten yüksek ücret baremine sahip iş ve uğraşları seçme eğilimi gösterdiği görülmektedir.

Meslekleşme sürecinin önemli faktörlerinden biri olan hizmet alıcılar mesleklerin varlığının devamını belirler ve gücünü doğrudan etkiler. Üretilen hizmete toplumun belirli kesiminin gösterdiği talep ve ilgi mesleğin gelecekteki durumunu etkilemektedir. Meslekleşmenin devamlılığı yeni hizmet alıcıların onu benimsemesi ile mümkündür; her dönemde farklı istekler gelişeceğinden, toplumda meydana gelen yeniliklere, yeni düşüncelere açık olmak zorunludur. Bireyler günlük yoğunluklarından dolayı firmalara gitmeden ve sıra beklemeden telefon ya da internet aracılığı ile günlük işlerini tamamlamak istemektedirler. Son yıllarda çağrı merkezlerinde gelen ve giden aramaların artışı bu durumu kanıtlar niteliktedir. Gün içerisinde yoğun şekilde çalışan pek çok kişi işlemlerini telefon üzerinden yürütmek istemekte, zorunda kalmadıkça firmaya veya şubelere giderek zaman kaybetmek istememektedir. Çağrı merkezleri de müşterilerinin bu isteklerine kayıtsız kalmamış kendilerini yenileyerek yalnızca telefonda değil aynı zamanda internet, sosyal medya, mail gibi diğer iletişim araçları ile de hizmet sunar hale gelmişlerdir.

Türkiye gibi devlete bağımlı iş sistemlerinde meslekleşme sürecinin en önemli aktörü devlettir. Devlet bir işi veya uğraşın meslekleşmesi için gereken tüm süreçlerin onay mekanizması durumundadır. Mesleklerin örgütlenmeleri ve mesleklerin gelişimi için meslek örgütlerinin kurulmasına da o izin verir; meslek birliklerinin faaliyetlerini denetler ve ihtiyaç duydukları desteği vermek için meslek birlikleri ile işbirliği içinde hareket eder. Bir kişinin bahsedilen bir mesleği yapabildiğinin, o mesleğe ait bilgi ve becerilerinin olduğunun ispatı olan lisans belgesi devlet tarafından izin verilen üniversitelerden alınabilir. Devlet yalnızca üniversitelerde lisans programları içinde çalışma gerçekleştirmez; mesleğin ulusal ve

uluslararası seviyede de tanıtımını destekler. Mesleğin Ulusal Meslek Standardının ve Ulusal Yeterliliklerin onayını veren ve resmi gazetede yayımlanması ile yürürlüğe girmesine aracılık eden devlet kurumu da Mesleki Yeterlilik Kurumu'dur.

Çalışmada literatürden elde edilen ve derlenen 'meslek olma kriterlerine' dayanarak yapılan değerlendirme ile çağrı merkezi uzmanlığının henüz meslek olma kriterlerini bütünüyle sağlamadığı söylenebilir. Ancak Türkiye'de devletin 2023 projeksiyonu 300.000'e yakın çağrı merkezi çalışanı olma hedefini içermektedir. Devletin bu plan kapsamında, özellikle Çağrı Merkezleri Derneği ile kurduğu işbirliği yoluyla çağrı merkezleri alanını doğrudan düzenlemesi; MYK aracılığı ile de ulusal düzeyde çağrı merkezi müşteri temsilciliği ve takım liderliği başlıkları altında iki ayrı mesleği yasal düzeye taşınması, çağrı merkezleri hizmet alanının kendi doğal evrimi ile değil, devlet eliyle ve hızla şekillendirildiğini göstermektedir.

Türkiye'de çağrı merkezi sektörü için derneğin 2019 yılı tahminlerinde, çalışan sayısının 118 bin kişi olacağı öngörülmektedir. Ancak dernek ülkedeki çağrı merkezlerini %90 oranında temsil etmekte; derneğe üye olmak için en az 50 kişinin çalıştığı ve 12 ay hizmet veren bir firma olmak gerekmektedir. Dolayısıyla 50 kişi altında çalışan olan çağrı merkezleri, yılın belirli bir döneminde faaliyet gösteren (otel çağrı merkezleri gibi) işverenler ve işçi sayılarının tam olarak bilinemediği büyük bir kesim bu kapsamda değildir. Oldukça genç bir oluşum olmasına rağmen kısa sürede bu kadar hızlı büyüme göstermesi ve çalışan sayılarının bu kadar kısa sürede artması yapılan işin meslek olduğunu kanıtlamaya yetmemektedir. Çalışanlar bu mesleği sürekli yapılacak ve iş güvencesi sağlayan bir meslek olarak görmemektedirler. Çağrı Merkezleri Derneği'nin 3 yıl ve üzeri çalışanların sektörde %46'ya ulaştığını belirten 2018 verileri, çalışanlarının büyük kısmının bu işi geçici gördüklerini ortaya koymaktadır. Bir başka deyişle sektörde çalışanların %54'ü üçüncü yılın sonunda işten ayrılmaktadır. Dünya örneklerine bakıldığında çağrı merkezlerindeki teknolojilerin yavaş yavaş çalışan sayılarını düşürmeye yönelik olarak entegre edildiği ve çalışanların işlerinin yapay zekaya, sanal asistanlara bırakıldığı görülmektedir. Ülkemizde sektörün öncü firmaları da gelen aramaları müşteri temsilcilerine bağlanmadan sesli yanıt sistemi üzerinden cevaplamaya, sorunlarını gidermeye yönelik teknoloji atımları yapmaktadır. Ülkemiz için de belirli bir dönem sonunda gelişen teknoloji ile çalışan sayılarının düşmesi olasıdır. Meslekleşme yolunda atılan adımların (üniversiteler, meslek birlikleri ve devlet desteği) varlığına karşın, çağrı merkezi müşteri temsilciliği için özel bir yetenek (sanat gibi), bir teknik (tedavi teknikleri gibi) veya bir bilgi (tıp, hukuk bilgisi gibi) gerekmemektedir; çağrı merkezi hizmeti bilgisayar ve telefon kullanabilen, diksiyonu yeterli

düzeyde olan herkesin yapabileceği bir iş olarak görülmektedir. Üniversitelerde genel olarak eğitimler temel bilgisayar bilgisi ve diksiyon ağırlıklı olarak ilerlemektedir. Bu durumlar göz önüne alındığında çağrı merkezi hizmeti, çalışanların yalnızca geçimlerini sağlamak adına yürüttükleri bir çalışma niteliğindedir denebilir. Çalışmanın meslek olma kriterleri üzerinden değerlendirdiği verilere göre özetle, çağrı merkezi uzmanlığı için “meslekleşme kriterlerini ve süreçlerini henüz tamamlamamış, gerek özel bilgi ve yetenek gerektirmeyen (telefon ve bilgisayar kullanmak gibi) işleri gerekse kısmi özel bilgi ve yetenek gerektiren (ikna teknikleri ve telefonda satış gibi) işleri bünyesinde barındıran bir uğraştır” denebilir.



KAYNAKÇA

- Abbott, P. ve Meerabeau, L. (1998). *The Sociology of the Caring Professions*. Psychology Press, London.
- Albayraktaroğlu, S. (2010). *Profesyonelleşme Olgusu ve Mesleki Profesyonelleşme Açısından Türkiye'de Sosyal Hizmet Mesleği (Sakarya Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Arslan, Z. (2006). *A'dan Z'ye Çağrı Merkezi Dünyası Çağrı Merkezi Terimleri Sözlüğü*. Vodasoft Bilişim Sistemleri. İstanbul
- Atalay M. (2017). *Hekimlik Mesleğindeki Dönüşümün Meslek Sosyolojisi Perspektifinden İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Bagnara, S. ve Marti, P. (2001). "Human Work in Call Centers: A Challenge For Cognitive Ergonomics". *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 2(3): 223-237.
- Barber, B. (1963). "Some Problems in the Sociology of the Profession". *Daedalus*, 92(4): 669-688.
- Bixler, G. K. ve Bixler, R. (1959). "The Professional Status of Nursing". *The American Journal of Nursing*, 59(8): 1142-1147.
- Brint, S. (1993). "Eliot Freidson's Contribution to the Sociology of Professions". *Work and Occupations*, 20(3): 259-278.
- Burrage, M., Jaraus, K. ve Siegrist, H. (1990). "An Actor- Based Framework For The Study Of The Professions". Torstendahl, R.ve BURRAGE, M. (ed.). *Professions in Theory and History; Rethinking the study of the Professions*. Sage Publication, London.
- Candaner, P. ve Kohen, A. (2011). *Bu Yerin Kulağı Var!: Çağrı Merkezleri Hakkında Bilmeniz Gerekenler*. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları. İstanbul.
- Caplow, T. (1954). *The Sociology of Work*. University of Minesota Press, Mineapolis.
- Cirhinlioğlu, Z. (1996). *Meslekler ve Sosyoloji*. Gündoğan Yayınları, Ankara.
- Cogan, M. L. (1955). "The problem of defining a professions". *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 297(1): 105-111.
- Creswell, J. W. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşım Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. (Çev. M. Bütün, ve S. B. Demir), Siyasal Kitapevi, Ankara.
- Çağrı Merkezleri Derneği. (2013). *Çağrı Merkezi Sektörü. (1)*. Türkiye Büyük Millet Meclisi Araştırma Komisyonu. Ankara.

- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2013). Çağrı Merkezlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesine ve Sosyal Tarafların Bilinçlendirilmesine Yönelik Programlı Teftiş Sonuç Raporu. (Yayın No:58). T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu, Ankara.
- Çelik, N ve Üzmez, U. (2014). "Üniversite Öğrencilerinin Meslek Seçimini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: Çağrı Merkezi Hizmetleri Örneği". *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi*. 2(1): 98-105.
- Çiçek, A. (2011). *Malatya'da Meslek Yapısı ve Sosyal Hareketlilik (Malatya Merkez Uygulaması)*. Yayınlanmış Doktora Tezi. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Demir, Ö. ve Acar, M. (2002). *Sosyal Bilimler Sözlüğü*. Vadi Yayınları, İstanbul.
- Denzin, N. K. ve Lincoln, Y. S. (1994). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage London.
- Drewry, J. E. (1930). "Is Journalism a Profession?: Some Observations on the Press: In the Negative". *The Sewanee Review*, 38(2): 191-198.
- Esquith, S. L. (1987). "Professional Authority and State Power". *Theory and Society*, 16(2): 237-262.
- Evans, L. (1999). *Managing to Motivate: A Guide for School Leaders*. Cassell, London.
- Flexner, A. (1915). "Is social work a profession?". *Proceedings of the National Conference of Charities and Correction*. May12-19, Baltimore Maryland, 576-590.
- Freidson, E. (1999). "Theory of professionalism: Method and substance". *International Review of Sociology*, 9(1): 117-129.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism: The Third Logic*. University of Chicago Press, Chicago.
- Friedson, E. (1986). *Professional Powers*. The University of Chicago Press, London.
- Gane, M. and Jhonson, T. (1963). *Foucault's New Domains*. Routledge, London.
- Goode, W. (1957). "Community Within Community: The Professions". *American Sociological Review*, 20(1): 194-200.
- Greenwood, E. (1957). "Attributes of a profession". *Social Work*, 3(2): 45-55.
- Greenwood, R., Suddaby, R. ve Hinings, C. R. (2002). "Theorizing change: The role of professional associations in the transformation of institutionalized fields". *Academy of Management Journal*, 45(1): 58-80.
- Haywood-Farmer, J ve Stuart, F.I. (1990). "An Instrument to Measure the Degree of Professionalism in a Professional Service". *The Service Industries Journal*, 10(2): 336-347.

- Hickson, D. J. ve Thomas, M. W. (1969). "Professionalization in Britain: A Preliminary Measurement". *Sociology*, 3(1): 37-53.
- Karadağ, A. (2002). "Meslek Olarak Hemşirelik". *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(2): 10-18.
- Karasu, K. (2001). *Profesyonelleşme Olgusu ve Kamu Yönetimi*. Mülkiyeliler Birliği Yayınları, Ankara.
- Keith, F. P. (2005). *Sosyal Araştırmalara Giriş*. (Çev. D. Bayrak; H. B. Arslan; Z. Akyüz), Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Kelly, L. Y. ve Joel, L. A. (1999). *Dimensions of Professional Nursing*. United States Copyright, United States.
- Kulaksızoğlu, A. (2005). *Ergenlik Psikolojisi*. Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Kurutkan, M.N. (2010). *Hekimlerin Profesyonelleşme Anlayışları*. Yayımlanmış Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Kuş, E. (2007). *Nitel- Nitel Araştırma Teknikleri*. Anı Yayıncılık, Ankara.
- Kuzgun, Y. (2000). *Meslek Danışmanlığı*. Nobel Yayınları, Ankara.
- Kümbetoğlu, B. (2005). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*. Bağlam Yayınları, İstanbul.
- Larson, M. L. (1977). *The Rise of Professionalism: A Sociological Analysis*. University of California Press, Berkeley.
- Leicht, K. T. ve Fennell, M. L. (2001). *Professional Work: A Sociological Approach*. WileyBlackwell, Oxford.
- Macdonald, K. (1995). *The Sociology of the Professions*. Sage Publications, London.
- Mayring, P. (2000). *Nitel Sosyal Araştırmaya Giriş*. (Çev. A. Gümüş ve M. S. Durgun), Baki Kitabevi, Adana.
- McClelland, C. E. (2014). *Queen of the Professions: The Rise and Decline of Medical Prestige and Power in America*. Rowman & Littlefield, Maryland.
- Merriam, S. B. ve Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative Research: A Guide To Design And Implementation*. John Wiley & Sons, San Francisco.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. ve Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage London.
- Millerson, G. (1998). *The Qualifying Associations A Study in Professionalization*. Routledge. London.
- Montagna, P.D. (1968). "Professionalization and Bureaucratization in Large Professional Organizations". *American Journal of Sociology*, 74(2): 138-145.

- Morrel, K. (2004). "Analysing Professional Work In The Public Sector: The Case of NHS Nurses". *Business School Research Series. ISBN:1 85901*, 188(8): 1-29.
- Mosher, F. C. (1968). *Democracy and the Public Service*. Oxford University Press, London.
- National Center for Education Statistics. (1997). *The Status of Teaching as Profession: 1990-91 (97-104)*. U.S. Department of Education. Washington, DC.
- Neal, M ve Morgan, J. (2000). "The Professionalization of Everyone?: A Comparative Study of the Development of the Professions in the United Kingdom and Germany". *European Sociological Review*, 16(1): 9-26.
- Parkin, J. (1994). *Public Management: Tecnocracy, Democracy and Organizational Reform*. Ashgate Publisher Com, U.S.A.
- Pavalko, R. M. (1988). *Sociology of Occupations and Profession*. Peacock Publishers, Winconsin.
- Richardson, R. ve Marshall, J. N. (1999). "Teleservices, Call Centers and Urban and Regional Development". *The Service Industries Journal*, 19(1): 96-116.
- Ritzer, G. (1972). *Man and His Work-Conclift and Change*. Meredith Corporation, New York.
- Russell, B. (2008)." Call Centers: A Decade of Research". *International Journal of Management Reviews*, 10(3):195-219.
- Salz, A. (1935). "Occupation". *Encyclopaedia o f the Social Sciences*, 5(2): 410-424.
- Savage, D. A. (1994). "The Professions İn Theory And History: The Case of Pharmacy". *Business and Economic History*, 23(2): 129-160.
- Seçer, H. Ş. (2007). *Mesleki Yaşam Modelinin Oluşturulması ve Mesleki Analizlerde Kullanımı*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Seçkin, E. (2010). "Capactiy Building Potential Of The Call Center Sector In Turkey". *50th Congress of the European Regional Science Association*, 19-23 August, Jönköping, Sweden.
- Smith, A. (1977). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. University of Chicago Press, Chicago.
- Soyşekerci, S. (2007). *Örgütlerde Profesyonellerin Yönetemi Sorunu ve Türkiye'de Akademisyenlere Yönelik Nitel Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Sözen, S. (2004). "Polis ve Profesyonellik". *Polis Bilimleri Dergisi*, 6(3-4): 115-130.

- Susskind, R. ve Susskind, D. (2015). *The Future of The Professions: How Technology Will Transform The Work of Human Experts*. Oxford University Press, Oxford.
- Svensson, L. G. (2006). "New Professionalism, Trust And Competence". *Current Sociology*, 54(4): 579-593.
- Şahin. A. E. (2006). " Meslek ve Öğretmenlik". V, Dönmez (Ed.), *Eğitim Bilimine Giriş*. Anı Yayıncılık, Ankara, 261-306.
- Taylor, P. ve Bain, P. (1999). "Assembly Line in the Head: Work and Employee Relations in the Call Centre". *Industrial Relations Journal*, 30(2): 101-117.
- Taylor, P. ve Bain, P. (2005). "India Calling to the Far Away Towns: The Call Centre Labour Process and Globalization". *Work, Employment and Society*, 19(2): 261-282.
- Tükelay, M. Y. (2012). Türkiye'de Bir Meslek Olarak Sinema Yazarlığı Alanındaki Profesyonelleşme. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Bilgi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Vicdan, A. K. (2010). "Hemşirelikte Profesyonellik". *Maltepe Üniversitesi Bilim ve Sanatı Dergisi*, Sempozyum Özel Sayısı.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yücesan-Özdemir, G. (2014). *İnatçı Köstebek Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş*. Yordam Kitap, İstanbul.
- Yüksek, E. (2013). "Çağrı Merkezi Kavramı". K. Çekerol (Ed.). *Çağrı Merkezi Yönetimi- 1*. T.C Anadolu Üniversitesi Yayını. Eskişehir: 2-33.
- Watson, T. (2002). "Professions and Professionalism: Should We Jump Off the Bandwagon, Better to Study Where It Is Going?". *International Studies of Management and Organization* 32(2): 93-105.
- Weber, M. (2001). *Sosyoloji'nin Temel Kavramları*. (Çev. M. Beyaztaş), Bakış Yayınları, İstanbul.
- Weeden, K. A. (2002). "Why do some occupations pay more than others? Social closure and earnings inequality in the United States". *American Journal of Sociology*, 108(1): 55-101.
- Wilensky, H. (1964). "The Professionalization of Everyone". *The American Journal of Sociology*, 70(2): 137-158.
- 13UMS0314-4. (2018). *Ulusal Meslek Standardı Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Seviye 4*. Mesleki Yeterlilik Kurumu. Resmi Gazete Ankara.

- 13Ums0315-5. (2018). *Ulusal Meslek Standardı Çağrı Merkezi Takım Lideri Seviye 5*. Mesleki Yeterlilik Kurumu. Resmi Gazete Ankara.
- 15UY0203-4. (2015). *Ulusal Yeterlilik Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Seviye 4*. Mesleki Yeterlilik Kurumu. Ankara.
- 15UY0204-5. (2015). *Ulusal Yeterlilik Çağrı Merkezi Takım Lideri Seviye 5*. Mesleki Yeterlilik Kurumu. Ankara.

İnternet Kaynakları

- http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c4378223b08d8.43232406, (erişim tarihi: 19.12.2018).
- http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bilimsanat&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5c3a93a81ef422.38030721, (erişim tarihi: 19.12.2018).
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/cagri-merkezi-nedir>, (erişim tarihi:18.04.2019).
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/HJL4QBCGU2WLWJB.pdf> (erişim tarihi: 24.05.2019)
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/CG6TJAF7SNOIW6M.pdf>, (erişim tarihi: 18.04.2019).
- <http://www.uni9-tr.com/turkiyede-cagri-merkezi-sektorunun-4-evresi/>, (erişimtarihi:30.04.2019).
- <http://disk.org.tr/2014/07/devrimci-iletisim-ve-cagri-merkezi-calisanlari-sendikasi-dev-iletisim-is-diske-katildi/>, (erişim tarihi 24.05.2019).
- <http://haber.sol.org.tr/sonuncu-kavga/cagri-merkezi-calisanlari-orgutleniyor-haberi-86897>, (erişim tarihi 2705.2019).
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_listesi_yeni&msd=2, (erişim tarihi: 24.05.2019).
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/egitimlerimiz>, (erişim tarihi: 24.05.2019).
- <https://www.myk.gov.tr/index.php/tr/kurumsal/tarihce>, (erişim tarihi: 16.05.2019).
- https://www.tbmm.gov.tr/arastirma_komisyonlari/bilisim_internet/docs/sunumlar/06_06%20-%20Cagri%20Merkezleri%20Derne9i.pdf, (erişim tarihi: 24.05.2019).
- <https://www.haberler.com/btk-baskani-acarer-den-cagri-merkezlerine-tam-5273143-haberi/>, (erişim tarihi: 15.05.2019).
- <http://disk.org.tr/uye-sendikalar/dev-iletisim-is/>, (erişim tarihi: 16.05.2019).
- <https://www.myk.gov.tr/index.php/tr/ulusal-meslek-standard-tanm-ve-cerii>, (erişim tarihi: 16.05.2019).

- <https://biruni.tuik.gov.tr/DIESS/SiniflamaSatirListeAction.do?kod=4222&baslangic=4222&surumId=210&detay=E&seviye=1&satirId=2823682>, (erişim tarihi: 16.05.2019).
- <https://biruni.tuik.gov.tr/DIESS/SiniflamaSatirListeAction.do?surumId=210&kod=3341&ustKod=3341&seviye=null&detay=E&turId=null&turAdi=null&satirId=2823646>, (erişim tarihi: 16.05.2019).
- http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&view=article&id=65:hekl-meslek-etkurallari&catid=4:t&Itemid=31, (erişim tarihi: 24.06.2019).
- http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/15/03/133782/dosyalar/2015_07/06040146_mesl ekietik.pdf?CHK=34c06eebf243b80219a03ee11ee50cd9, (erişim tarihi: 24.06.2019).
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_yeterlilik&view=arama, (erişim tarihi: 25.06.2019).
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/1B18GT6QEIIFS1P.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/IQ49BN5HL549OCZ.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/JZY4FEU6BFT2E2K.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/VD49RK7G69NHTZF.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/5YAYIDH8ACE33CV.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/ANEHI18V499A5TH.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).
- <https://www.cagrimerkezleridernegi.org/Public/Upload/Catalog/N4NLUCO9L3KBZ4N.pdf>, (erişim tarihi: 26.06.2019).
- <http://www.radikal.com.tr/turkiye/acikogretimde-cagri-merkezi-bolumu-acildi-1056171/>, (erişim tarihi: 19.05.2019).

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve SOYADI	Kerim Gökay DENİZLİ
Doğum Yeri - Tarihi	Sivas-09/10/1989
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Kongre Lisesi
Lisans Diploması	Anadolu Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri (2013)
Tezsiz Yüksek Lisans Diploması	
Proje Konusu	
Yüksek Lisans Diploması	Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Tez/ Dönem Projesi Konusu	Faiz ve faiz dışı gelirlerin bankacılık sektörünün finansal performansları üzerine etkilerinin panel veri yöntemiyle analizi (2005-2017)
Doktora Diploması	
Tez/Dönem Projesi Konusu	
Yabancı Dil / Diller	İngilizce
BİLİMSEL FAALİYETLER	
3. LİSANSÜSTÜ İŞLETME ÖĞRENCİLERİ SEMPOZYUMU 12-14 Nisan, 2018 Tokat	
İŞ DENEYİMİ	
Stajlar	
Projeler	
Çalıştığı Kurumlar	Garanti Bankası Çağrı Merkezi- Müşteri Temsilciliği (2010-2013)
E-Posta	Kerimgokay_@hotmail.com