



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
ÇAĞRI MERKEZİ ÖLÇME DEĞERLENDİRME DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
CMR124	Çağrı Merkezi Ölçme ve Değerlendirme	3	Z	3+0+0	3	5	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri, Maliyet Ölçümlemesi, Gelir Ölçümlemesi, Hizmet Sunumu Ölçümleri, Kalite Ölçümleri.
Dersin Amacı	Bu dersin amacı çağrı merkezi yönetiminde performans ve etkinlikle ilgili temel kavramları belirtmek, etkinlik ve verimliliğin ölçüm yöntemlerini öğretmektir.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel kavramları açıklar.2. Çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel ölçümleri açıklar.3. Çağrı merkezlerinde müşteri ile iletişimde etkili diyalog kurma yöntemlerini geliştirir.4. Çağrı merkezlerinde zaman kayıplarına neden olan faktörleri açıklar.5. Telefonla etkili iletişim yöntemlerini fark eder.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi	
2	Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi	
3	Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi	
4	Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri	
5	Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri	
6	Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri	
7	Maliyet Ölçümlemesi	
8	Maliyet Ölçümlemesi	

9	Gelir Ölçümlemesi	
10	Gelir Ölçümlemesi	
11	Hizmet Sunumu Ölçümleri	
12	Hizmet Sunumu Ölçümleri	
13	Kalite Ölçümleri	
14	Kalite Ölçümlemesi	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Çağrı Merkezlerinde Ölçme Ve Değerlendirme ile İlgili Farklı İnternet Kaynakları
2. Diğer Elektronik Kaynaklar

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama	1	%20
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	3	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	6	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	14	1	14
Materyal Tasarlama, Uygulama	-		
Rapor Hazırlama	2	4	8
Sunu Hazırlama	1	5	5
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			113
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			113/25
Dersin AKTS Kredisi			4,52\cong5
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					X
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.					
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.			X		

4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.					X
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					X
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.					
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.					
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.					
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.					
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.					X
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					X
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.					
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.					X
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.					
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.					
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.					
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.					

Bozok