



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ**  
**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI**  
**ÇAĞRI MERKEZİ ÖLÇME VE 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	2	Z	3+0+0	3	5	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

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

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Ders Öğretim Planının Tanıtılması ve Derse Giriş	
2	Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi	
3	Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi	
4	Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi	
5	Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri	

6	Maliyet Ölçümlemesi	
7	Maliyet Ölçümlemesi	
8	Gelir Ölçümlemesi	
9	Gelir Ölçümlemesi	
10	Hizmet Sunumu Ölçümleri	
11	Hizmet Sunumu Ölçümleri	
12	Kalite Ölçümleri	
13	Kalite Ölçümlemesi	
14	Genel Tekrar	
15	Final Sınavı	

### Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Çağrı Merkezi Yönetiminde Ölçme ve Değerlendirme, Atatürk Üniversitesi Yayınları,
2. Ders Notu

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

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

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	1	1
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	14	1	14
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama	1	4	4
Sunu Hazırlama	1	4	4
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	3	42
Diğer (Belirtiniz: ... ..)			
Toplam İş Yüğü			123
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			4,9
Dersin AKTS Kredisi			≅5

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 İlike ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar		X			
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.				X	
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.			X		
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.		X			
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.			X		
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 Portfolyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.	X				
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.			X		
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.				X	
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.				X	