



| Ders Adı            | Kodu                                                                                                                                                                                                                                          | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Performans Yönetimi | MOS216                                                                                                                                                                                                                                        | 3       | 2 + 0    | 2,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm         | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüzyüze)                                                                                                                                                                                                |         |          |      |         |
| Amaç                | İşletmelerde İnsan kaynakları yönetiminin performans değerlendirme ve ücret yönetimi fonksiyonunu yürütme ve yönetme donanımına sahip olan çalışanların yetiştirilmesini hedeflemektedir.                                                     |         |          |      |         |
| Ders İçeriği        | İnsan kaynakları yönetimi süreci, performans değerlendirme süreci ve teknikleri, İş değerlendirme ve yöntemleri, İş değerlendirme, ücret ve performans ilişkisi, Ücret teorileri, Ücret sistemleri, Ücret denetimi, ücret-verimlilik ilişkisi |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları     | Prof. Dr. Cavide Uyargil, Performans Yönetim Sistemi Bireysel Performansın Planlanması Ve Değerlendirmesi Ve Geliştirilmesi,, Doç.Dr. Mucahit Çelik, Örnek Uygulamalı Performans Yönetimi                                                     |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                                    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1     | ders hakkında bilgilendirme                                             |
| 2     | insan kaynakları yönetiminde performans yönetimi süreci                 |
| 3     | performans yönetim sisteminin geliştirilmesi                            |
| 4     | performans değerlendirme yöntemleri                                     |
| 5     | performans değerlendirme yöntemleri                                     |
| 6     | performans planlanması                                                  |
| 7     | performans değerlendirmede geçerlilik ve güvenilirlik                   |
| 8     | Ara sınav, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri                        |
| 9     | performans yönetimi uygulamalarının başarısını etkileyen temel unsurlar |
| 10    | performans yönetimi uygulamalarının başarısını etkileyen temel unsurlar |
| 11    | 360 derece performans değerlendirme yöntemi                             |
| 12    | örnek performans değerlendirme anketleri                                |
| 13    | ÖRNEK PERFORMANS DEĞERLENDİRME ANKETLERİ                                |
| 14    | Örnek performans değerlendirme anketleri                                |

| Ders İş Yüğü                                          | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma                              | Ders                            | 2             | 14     |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim | Sınıf Dışı Çalışma              | 1             | 14     |
| Ara Sınav 1                                           |                                 | 5             | 1      |
| Final                                                 |                                 | 5             | 1      |
| Ders İş Yüğü:                                         |                                 | 208           |        |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):                           |                                 | 8,16          |        |

| Program Çıktıları |                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.                                                                                                  |
| 2                 | Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma                                                                                                         |
| 3                 | Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.                                     |
| 4                 | Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma                                                                                                                 |
| 5                 | Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.                      |
| 6                 | Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.                                                                      |
| 7                 | Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma. |
| 8                 | Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.                            |
| 9                 | Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.                                     |
| 10                | Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.                                                                                                        |
| 11                | Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.                                                                                                                          |
| 12                | Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.                            |
| 13                | Bilgisayar ve bilgi iletişim teknolojilerini mesleki gelişimini destekleyecek düzeyde kullanabilme becerisine sahip olma.                                                        |

#### Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

| Ders Öğrenme Çıktısı                                                  | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 | PÇ 11 | PÇ 12 | PÇ 13 |
|-----------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Öğrenci performans değerlendirme sürecini yürütebilir ve yönetebilir. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Öğrenci iş değerlendirme çalışmalarını yürütebilir ve yönetebilir.    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |