



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|---------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Performans Yönetimi | MOS216 | 2 | 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 | Doç.Dr. Mücahit Çelik, Örnek Uygulamalı Performans Yönetimi, Prof. Dr. Cavide Uyargil, Performans Yönetim Sistemi Bireysel Performansın Planlanması Ve Değerlendirmesi Ve Geliştirilmesi, | | | | |

| 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: | | 52 | |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5): | | 2,04 | |

| 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 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Performans ölçümünde kullanılan geleneksel ve modern teknikler hakkında bilgi sahibi olur. İşletme yapısına uygun teniği seçer ve ortaya koyabilir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Performan ölçüm tekniklerinin olumlu olumsuz yönlerini bilir ve uygulamada bu olumsuzluklardan kaynaklanan hataları tespit ederek gerekli önlemleri alabilir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Performans değerlendirmenin insan kaynakları ve kariyer gelişimi açısından önemi hakkında bilgi sahibidir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ortalama Değer | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400979>