BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2024 - 2025) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Performans Yönetimi	MOS216	4	2 + 0	2,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüzyüze)
Amaç	İşletmelerde İnsan kaynakları yönetiminin performans değerleme ve ücret yönetimi fonksiyonunu yürütme ve yönetme donanıma sahip olan çalışanların yetiştirilmesini hedeflemektedir.
Ders İçeriği	İnsan kaynakları yönetimi süreci, performans değerleme süreci ve teknikleri, İş değerleme ve yöntemleri, İş değerleme, 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. Mücahit 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 güvenirlik
8	Ara sınav, geçerlilik ve güvenirlik 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 Yükü	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 Yükü:	208	
	AKTS (Ders İş Yükü / 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
Performans ölçümünde kullanılan geleneksek 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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/381424