



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Çağrı Merkezlerinde Ölçme ve Değerlendirme							
Ders Kodu		ÇMH201		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	4	İş Yükü	100 (Saat)	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu dersin amacı çağrı merkezi yönetiminde performans ve etkinlik ile ilgili temel kavramları belirtmek, etkinlik ve verimliliğin ölçüm yöntemlerini öğretmektir.							
Özet İçeriği		Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri, Maliyet Ölçümlemesi, Gelir Ölçümlemesi, Hizmet Sunumu Ölçümleri, Kalite Ölçümleri.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Gösterip Yaptırma, Bireysel Çalışma, Problem Çözme							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Yasin BAŞLAR						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Çağrı Merkezi Hizmetleri, Çağrı Gürsoy, Aslı Öztürk Terzi, Hıdır Polat, Mehmet Carlık, Sakarya Yayıncılık.
---	--

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi
2	Teorik	Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi
3	Teorik	Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi
4	Teorik	Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri
5	Teorik	Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri
6	Teorik	Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri
7	Teorik	Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	Maliyet Ölçümlemesi
10	Teorik	Maliyet Ölçümlemesi
11	Teorik	Gelir Ölçümlemesi
12	Teorik	Gelir Ölçümlemesi
13	Teorik	Hizmet Sunumu Ölçümleri
14	Teorik	Kalite Ölçümleri
15	Teorik	Kalite Ölçümleri

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Ödev	15	0	2	30
Bireysel Çalışma	10	0	2	20
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
Toplam İş Yüğü (Saat)				100
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				4

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilik ile ilgili temel kavramları açıklayabilir.
2	Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilik ile ilgili temel ölçümleri açıklayabilir.



3	Bu dersin sonunda öğrenci çağrı merkezlerinde zaman kayıplarını neden olan faktörleri açıklayabilir.
4	Etkili bir Çağrı Merkezi Yönetim sürecini tasarlayabilir.
5	Verimli bir Çağrı Merkezi Yönetim sürecini tasarlayabilir.

Program Çıktıları (Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı)

1	Bilgi ve iletişim teknolojisi araçları ile diğer mesleki araçları ve teknikleri kullanabilme becerisi
2	Mesleki süreçleri planlama ve uygulama becerisi
3	Yabancı dilde iletişim kurma becerisi
4	Mesleki özgüven becerisi
5	Girişimcilik Becerisi
6	Teorik alan bilgilerini uygulamada kullanabilme becerisi
7	Gereksinimleri karşılayacak biçimde bir süreci yönetme becerisi
8	Disiplinlerarası da dahil takımlarda çalışma becerisi
9	Mesleki uygulamada problemleri tanımlama ve çözme becerisi
10	Mesleki etik ve sorumluluk bilinci

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5	5	5	5	5
PÇ2	5	4	4	4	4
PÇ4	5	5	5	4	4
PÇ5	5	5	5	4	4
PÇ6	4	4	4	5	5
PÇ7	4	4	4	5	5
PÇ8	3	3	3	4	4
PÇ9	3	5	5	5	4
PÇ10	5	5	5	5	5

