

GCM234 - ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Genel Bilgiler**Dersin Amacı**

Bu dersin amacı çağrı merkezi yönetiminde performans ve etkinlik ile ilgili temel kavramları belirtmek, etkinlik ve verimliliğin ölçüm yöntemlerini öğretmektir.

Dersin İçeriği

Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matrisleri, Maliyet Ölçümlemesi, Gelir Ölçümlemesi, Hizmet Sunumu Ölçümleri, Kalite Ölçümleri.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Çekerol, K., Çağrı Merkezi Yönetimi I, Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları, 2021, Eskişehir. Özdemir, R.M. Çağrı Merkezi Yöneticisi El Kitabı, 2018, İstanbul: Ceres Yayınları

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretim Yöntemleri

Teorik ders anlatımı, sunum ve görsel kullanımı, örnek gösterimler, ev ödevleri

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Öğrencinin verilen uygulamaları yerine getirmesi önemli bir husustur.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar ARCA

Dersin Verilişi

Yüz yüze

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar Arca

Program Çıktısı

1. Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel kavramları açıklayabilir.
2. Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel ölçümleri açıklayabilir.
3. Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde müşteri ile iletişimde etkili diyalog kurma yöntemlerini açıklayabilir.
4. Bu dersin sonunda öğrenci çağrı merkezlerinde zaman kayıplarını neden olan faktörleri açıklayabilir.
5. Bu dersin sonunda öğrenci , telefonla etkili iletişim yöntemlerini açıklayabilir.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygular
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
1	https://youtu.be/HdOGnA_0Ufs?si=_bRFQnhpF251Q7tY	Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Araştırma Yöntemlerine Giriş I	
2	https://youtu.be/FODjniTENk8?si=OGPhZFSTf3J6YdPr	Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Araştırma Yöntemlerine Giriş II	
3	https://www.youtube.com/watch?v=dj4aSUNdwMw	Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Nicel-Nitel Araştırma Yöntemleri	
4	https://www.youtube.com/watch?v=aWtD5j5c02l	Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Performans Ölçme Yöntemleri	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uygular
			Metodları	Teorik	
5	https://www.youtube.com/watch?v=aWtD5j5c02I https://www.youtube.com/watch?v=c3cxjlwmBno		Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Çağrı Merkezinde Hedef Yönetimi	
6	https://www.youtube.com/watch?v=c3cxjlwmBno		Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Çağrı Merkezinde Performans ve Prim Sistemi Yönetimi	
7	https://www.youtube.com/watch?v=c3cxjlwmBno		Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Çağrı Merkezinde Performans ve Prim Sistemi Yönetimi	
8			Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Ara Sınav	
9	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Çağrı Merkezlerinde Araştırma	
10	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Çağrı Merkezlerinde Araştırma	
11	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Çağrı Merkezlerinde Performans Yönetimi	
12	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Çağrı Merkezlerinde Performans Yönetimi	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygular
13	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Çağrı Merkezi Temel Performans Göstergeleri	
14	https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/dursun.kirmemis/127800/%C3%87MBOLVI.pdf • GİRİŞ • PERFORMANS YÖNETİMİ VE KAPSAMI • ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANS GÖSTERGELERİ		Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Çağrı Merkezi Temel Performans Göstergeleri	
15			Tartışma yöntemi, anlatma yöntemi, örnek olay yöntemi, soru cevap	Genel Konu Değerlendirmesi	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Ödev	1	4,00
Final	1	1,00
Derse Katılım	14	1,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	14	1,00
Ara Sınav Hazırlık	2	2,00
Final Sınavı Hazırlık	2	2,00
Ev Ödevi	1	4,00
Tartışmalı Ders	14	1,00
Teorik Ders Anlatım	14	2,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19
Ö.Ç. 1																		1
Ö.Ç. 2	2																	
Ö.Ç. 3																		3
Ö.Ç. 4																		4
Ö.Ç. 5																		5

Tablo :

P.Ç. 1 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.

P.Ç. 2 : Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.

P.Ç. 3 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel kavramları açıklayabilir.
- Ö.Ç. 2 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel ölçümleri açıklayabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde müşteri ile iletişimde etkili diyalog kurma yöntemlerini açıklayabilir.
- Ö.Ç. 4 :** Bu dersin sonunda öğrenci çağrı merkezlerinde zaman kayıplarını neden olan faktörleri açıklayabilir.
- Ö.Ç. 5 :** Bu dersin sonunda öğrenci , telefonla etkili iletişim yöntemlerini açıklayabilir.

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19
Ö.Ç. 1																		
Ö.Ç. 2																		
Ö.Ç. 3																		
Ö.Ç. 4																		
Ö.Ç. 5																		

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.

- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel kavramları açıklayabilir.
- Ö.Ç. 2 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde etkinlik ve verimlilikle ilgili temel ölçümleri açıklayabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezlerinde müşteri ile iletişimde etkili diyalog kurma yöntemlerini açıklayabilir.
- Ö.Ç. 4 :** Bu dersin sonunda öğrenci çağrı merkezlerinde zaman kayıplarını neden olan faktörleri açıklayabilir.
- Ö.Ç. 5 :** Bu dersin sonunda öğrenci , telefonla etkili iletişim yöntemlerini açıklayabilir.