BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2020 - 2021) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Kriz ve Stres Yönetimi	BÜR204	4	2 + 0	2,0	Zorunlu

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)
Amaç	İşletmelerde kriz ve stres ortamında öğrenciye nasıl davranacağı konusunda bilgi vermek.
Ders İçeriği	İş yaşamında karşılaşılan kriz ve stres kavramlarının öğretilmesi.
Ders Veren	Öğr. Gör. Meryem Esin YAZGIÇ
Ders Kaynakları	1.Altunbaş, E. (2014), Stres Yönetimi, Alfa Basın Yayın Dağıtım, Bursa., 2. Baltaş, A. , Batlaş, Z. (1999), Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul., 3.Vergiliel-Tüz, M (2014), Kriz Yönetimi, Nobel Akademik Yayıncılık

Hafta	Konu
1	Kriz tanımları, krizin nedenleri
2	Kriz türleri, krizin özellikleri, krizin şiddeti
3	Krize çeşitli açılardan bakış, kriz süreci, krize hazırlıklı olma düzeyi
4	Kriz öncesi yönetim
5	Kriz anı yönetim
6	Kriz sonrası yönetim
7	Kriz hakkında genel tartışmalar ve örnekler
8	ARA SINAV
9	Stresin tanımı, süreci
10	Stresin kaynakları
11	Stresin belirtileri
12	Stres ve performans ilişkisi, strese yatkın olanlar, meslekler açısından stres
13	Stresle başa çıkma yolları
14	Stres ve iş stresinin tanımlanması, stresin örgütsel boyutu

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Küçük Grup Tartışması	1	2
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	3	1
Ara Sınav 1		3	1
Final		5	1
	Ders İş Yükü:	82	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	3,22	

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
4.Stres ve iş stresiyle başa çıkma yollarını uygulayabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.Kriz öncesi yönetim sürecinde yapılması gerekenleri uygulayabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.Krizin özelliklerini örnekler üzerinden açıklar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.Krizi ve nedenlerini tanımlar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/266884