



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ  
PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ  
(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu



| Ders Adı          | Kodu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Örgütsel Davranış | ÇMH201                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3       | 2 + 0    | 3,0  | Zorunlu |
| Birim Bölüm       | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Anlatım ve tartışma)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |          |      |         |
| Amaç              | İnsan davranışlarını anlamayı, tanımlamayı, gelecekteki davranışlarını tahmin etmeye yönelik bilgi ve beceri vermeyi aynı zamanda öğrencilere kişilik, sosyal gruplar, tutumlar ve iş tatmini, örgüt kültürü, güç, politika, stres vb. örgütsel davranışlar ile ilgili bilgi ve beceriler kazandırarak iş hayatına hazırlamak amaçlanmaktadır. |         |          |      |         |
| Ders İçeriği      | Örgütlerde birey, tutumlar, iş iş doyum, motivasyon, örgütlerde grup, iletişim, liderlik, örgütlerde moral ve moral ölçümleri, moral düzeyini yükseltici önlemler, örgütsel davranış, grup düzenliliği, iş ortamına ait fiziksel ve psikolojik sorunlar, çatışma.                                                                              |         |          |      |         |
| Ders Veren        | Öğr. Gör. Meryem Esin YAZGIÇ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları   | Steohen Robbins, S.; Judge, T., (2019). Organizational Behavior. Nobel Akademik Yayıncılık. Editör: Prof.Dr. Erdem, İ., Prof. Dr. Melek Virgilie Tüz, Prof. Dr. Zeyyat Sabuncuoğlu (2021). Örgütsel Davranış. Alfa Aktüel Yayınları.                                                                                                           |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                                                                  |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Ders hakkında genel bilgilendirme                                                                     |
| 2     | Örgütsel davranışın tanımı, diğer bilim dalları ile ilişkileri ve yönetim kuramları içerisindeki yeri |
| 3     | Örgütsel davranış alanında kullanılan temel kuramlar                                                  |
| 4     | Örgütsel davranış alanındaki güncel yaklaşımlar                                                       |
| 5     | Örgütlerde İletişim                                                                                   |
| 6     | Örgütlerde Liderlik                                                                                   |
| 7     | Ara Sınav                                                                                             |
| 8     | Örgütlerde takım çalışması                                                                            |
| 10    | Örgütsel Stres Yönetimi                                                                               |
| 11    | İş Motivasyonu                                                                                        |
| 12    | Örgütsel Çeşitlilik                                                                                   |
| 13    | Örgütsel Çeşitlilik                                                                                   |
| 14    | Örnek Olaylar                                                                                         |

| Ders İş Yükü                                                                          | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme | Tartışmalı Ders                 | 2             | 4      |
| Dinleme ve anlamlandırma                                                              | Ders                            | 2             | 10     |
| Ara Sınav 1                                                                           |                                 | 20            | 1      |
| Final                                                                                 |                                 | 30            | 1      |
| Ders İş Yükü:                                                                         |                                 | 78            |        |
| AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):                                                           |                                 | 3,06          |        |

| 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Stres ve kişilik arasındaki ilişkiyi kavrayabilecek,                            | -    | -    | -    | 2    | -    | 2    | 3    | -    | -    | -     | 3     | -     | -     |
| Örgütsel vatandaşlık davranışlarını ve değişik türlerini tanımlayabilecek.      | 1    | -    | 2    | 3    | -    | -    | 2    | -    | 3    | -     | -     | -     | -     |
| Örgütü ve örgütsel davranış tanımlayabilecek                                    | 3    | -    | -    | -    | 4    | -    | -    | 4    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Kişilik ve örgütsel davranış arasındaki ilişkiyi açıklayabilecek,               | -    | -    | 1    | 3    | -    | -    | 2    | -    | -    | -     | 5     | -     | -     |
| Örgüt kültürünü tanımlayabilecek, örgüt kültürünün unsurlarını sıralayabilecek, | 3    | -    | 3    | -    | 2    | -    | -    | 5    | -    | -     | -     | -     | -     |

