



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Yönetim ve Organizasyon	İŞL110	2	1 + 1	2,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Global çevrede faaliyet gösteren işletmelerin, sürdürülebilir başarı elde etmelerine fayda sağlayan yönetim disiplinin önemini ortaya koymaktır. Yönetim ve organizasyon ile ilgili süreçlerin nasıl yönetilmesi gerektiği, sistem içindeki uyum, davranış biçimleri ve yaklaşımları ele alarak, olası sorunları etkin şekilde çözüme kavuşturmada yönetim biliminin etkili kullanımının açıklanmasını sağlamaktır.				
Ders İçeriği	Yönetim ve organizasyon ile ilgili temel kavram ve tanımlar, klasik, neo klasik ve modern yönetim teorileri ile yönetimin fonksiyonları ve yönetim süreçlerini kapsamaktadır.				
Ders Kaynakları	YÖNETİM VE ORGANİZASYON-I-Ed.: Prof. Dr. Celil Koparal, YÖNETİM VE ORGANİZASYON-II-Ed.: Prof. Dr. Celil Koparal, Genç, N. (2008). Yönetim ve Organizasyon (Meslek Yüksek Okulları İçin), 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Sökmen, A. (2010). Yönetim ve Organizasyon, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ertürk, M. (2009). İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, 1. Baskı, Beta Yayıncılık.				

Hafta	Konu
1	Yönetim Kavramı
2	Yönetim: Temel kavramlar, işletmeler için önemi
3	Yönetim kavramını benzer kavramlarla karşılaştırma.
4	Yöneticilerin Temel Özellikleri
5	Yönetim sistemi: Özellikleri, İşletmeler için önemi
6	Organizasyon kavramı: Özellikleri, İlkeleri, Organizasyon süreci
7	Yönetim Fonksiyonları
8	Yönetim Düşüncesinin Gelişimi: Klasik Dönem
9	Yönetim Düşüncesinin Gelişimi: Neo-Klasik Dönem
10	Yönetim Düşüncesinin Gelişimi: Modern Dönem
11	Yönetim Düşüncesinin Gelişimi: Post-Modern Dönem
12	Organizasyon ve Organizasyon Yapıları Yetki, Güç, Liderlik
13	Yönetimde güncel konular
13	Güncel yönetim teknikleri ve uygulamaları
14	Örnek olay çalışması

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, Dinleme ve anlamlandırma, yönetsel beceriler	Seminer	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	2	1
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	4	2
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	2
Ara Sınav 1		4	1
Final		5	1
Ders İş Yüğü:		49	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		1,92	

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
Yönetici kavramını anlamak.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yönetim kavramını anlamak.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Liderlik, yetki ve güç kavramlarını anlamak.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yönetimin işlevlerini anlamak.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Örgüt yapılarını ve oluşumlarını anlamak.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400922>