



| Ders Adı        | Kodu  | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|-----------------|---|---------|----------|------|---------|
| Ekip Liderliği  | MOS103  | 3       | 2 + 0    | 2,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm     | Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (yüz yüze)   |         |          |      |         |
| Amaç            | İşletme yönetiminde stratejik bir öneme sahip olan lider davranışını çeşitli teori ve yaklaşımlar çerçevesinde irdelenerek, liderlik davranışına ilişkin konuları kavrayabilme ve yorumlayabilme  |         |          |      |         |
| Ders İçeriği    | Liderlik kavramının tanımı, lider yönetici ilişkisi, etkin liderin özellikleri, takım lideri, liderlikte özellikler yaklaşımı, davranışsal yaklaşımlar, durumsal yaklaşımlar ve modern liderlik yaklaşımları bu dersin konuları arasındadır |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları | Salih Güney, Liderlik. Ankara: Nobel Yayınevi. 2012.  |         |          |      |         |

| Hafta | Konu   |
|-------|--|
| 1     | Liderlik kavramı   |
| 2     | Liderlik ve Yöneticilik Arasındaki Farklar                                     |
| 3     | Takım etkinliğinde örgütsel felsefe, yapı sistem ve politikaların rolü         |
| 4     | Takım türleri  |
| 5     | İşletme içerisinde etkin bir takım oluşturulmasına yönelik uygulamalar         |
| 6     | Etkin takım kriterleri   |
| 7     | Takım çalışmasında hedef, kurallar ve görevler                                 |
| 8     | Vize sınavı  |
| 9     | Lider davranışı ve takım çalışması. (Birey-ekip ve lider ilişkisi.)            |
| 10    | Takımlarda eğitim  |
| 11    | Takım çalışması ve performans ve performans etiği ilişkisi                     |
| 12    | İşletme uygulamalarında takım kurmanın avantajları ve dezavantajları           |
| 13    | Örgütsel öğrenme sürecinde takımların rolü                                     |
| 14    | Kültürümüzün takım çalışmasını özendiren ve zorlaştıran yönlerinin irdelenmesi |

| Ders İş Yüğü                      | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|-----------------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma          | Ders                            | 14            | 1      |
| Önceden planlanmış özel beceriler | Vaka Çalışması                  | 14            | 1      |
| Ara Sınav 1                       |                                 | 7             | 1      |
| Ödev 1                            |                                 | 7             | 1      |
| Final                             |                                 | 14            | 1      |
| Ders İş Yüğü:                     |                                 | 224           |        |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):       |                                 | 8,78          |        |

#### Program Çıktıları

- Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.
- Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma
- Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.
- Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma
- Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
- Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.
- Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma.
- Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.
- Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.
- Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.
- Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.
- Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
- 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 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Lider yönetici olabilme perspektifi kazandırmak, | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Liderlik yaklaşımlarına katkı sağlamak           | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Liderlik becerileri konusunda bilinçlendirmek    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Liderlik konusundaki sorunları analiz edebilmek  | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |