



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ**  
**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI**  
**TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ DERS ÖĞRETİM PLANI**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
CMR121	TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ	2	Z	3+0+0	3	4	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Zaman, zaman yönetimi ve önemi, yönetim fonksiyonları ve zaman yönetimi ilişkisi, zaman yönetiminde yeni yaklaşımlar, zaman tuzakları, kişiden kaynaklanan zaman tuzakları; işten kaynaklanan zaman tuzakları, yönetimden kaynaklanan zaman tuzakları, bireysel zaman planlama teknikleri, yönetsel zaman planlama teknikleri, zamanı planlama yöntemleri, toplantı ve toplantıların işlevleri, toplantı teknikleri, toplantı düzenleri, toplantılardaki katılımcı tipleri öğrenmek
<b>Dersin Amacı</b>	Bu ders ile öğrenci toplantıya zaman yönetimi yapma yeterlikleri kazandırılacaktır
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	( ) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma / Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Yok
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	1. Toplantı gündemini belirlemek 2. Gündeme uygun şekilde hazırlanarak toplantıya katılmak ve toplantı tutanaklarını tutmak 3. Zaman yönetiminin tanımı ve önemini kavrar.

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Toplantı, Toplantının iletilmesi	
2	Toplantıda kullanılacak materyaller, Toplantı mekanını toplantıya uygun şekilde düzenlemek	
3	Toplantı mekanını toplantıya uygun şekilde düzenlemek	
4	Toplantı sırasında katılımcıların soru ve cevaplarını not almak	
5	Toplantı tutanak ve kararlarını katılımcılara ulaştırmak	
6	Periyodik faaliyetleri gerçekleştirebilmek için çalışanlarla toplantı düzenlemek	
7	Kriz değerlendirme toplantısı	
8	Kriz değerlendirme toplantısı	
9	Zaman kavramı, zamanın kaynak olma niteliği,	

10	Zamanın bileşenleri, zaman yönetiminin tanımı ve önemi, zaman yönetimi yaklaşımları	
11	Zamanın etkin kullanılmasını sağlayan davranış ve yöntemler hakkında genel değerlendirme	
12	İş zamanını etkin kullanma yöntemleri,	
13	İş zamanını etkin kullanma yöntemleri	
14	Genel uygulama ve değerlendirmeler	
15	Final Sınavı	

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	2	%10
Kısa sınav (Quiz)	3	%90
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	4	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
<b>Toplam</b>		<b>%100</b>

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama	-		
Forum/ Tartışma Uygulaması	2	3	6
Okuma	10	2	20
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması			
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	1	1	1
Sunu Hazırlama	1	1	1
Sunum	1	1	2
Final Sınavı	1	2	1
Final Sınavına Hazırlık	12	2	24
Diğer (Belirtiniz: ... ..)			
<b>Toplam İş Yüğü</b>			<b>97</b>
<b>Toplam İş Yüğü / 25 (s)</b>			<b>97/25</b>
<b>Dersin AKTS Kredisi</b>			<b>3.88<math>\cong</math>4</b>
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

### PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	X				
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.		X			
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.				X	

4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.	X				
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	X				
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.					X
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.					X
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.				X	
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.				X	
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.				X	
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.	X				
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.	X				
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.	X				
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.				X	
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.	X				
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.	X				
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.			X		

Bozok