



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
CMR704	Çalışma Psikolojisi	3	S	3	3	4	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Çalışma, Meslek Kavramları Ve İlişkileri, Yönetim Düşüncesinin Gelişimi, Çalışma Hayatı Ve Çalışan İnsan, Çalışma Hayatına İlişkin İnançlar, Değerler Ve Tutumlar, Öğrenme, Bilişsel, Adaptasyon, Adalet Kuramları Ve Çalışma Hayatında İnsan.
Dersin Amacı	Çalışma hayatının her boyutuna psikolojik açıdan bakabilmelerini sağlamak, karşılaşılabilecek sorunlara yaklaşım tarzlarını, çözüm yöntemlerini ve tekniklerini ve ilgili davranış kalıplarını yetkinlik olarak oluşturmak ve geliştirmektir.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	(X) Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Kübra SAĞLAM GÖRKEN
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	-
Dersin Öğrenme Çıktıları	1. Çalışma hayatı sorunlarını tespit edebilmek. 2. Yönetici ve diğer çalışan davranışlarını inanç, değer ve tutumlarını değerlendirebilmek. 3. Bireysel ve çalışma hayatı stresini yönetmeyi açıklayabilmek. 4. Motivasyon araçlarını etkin uygulayabilmek. 5. Çatışma çözüm yöntemlerini aktarabilmek.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Lab oratuvar
1	Çalışma Kavramı, Çalışmanın Tarihsel Dönüşümleri ve Psikoloji Bilimi, Diğer Bilim Dalları İle Olan İlişkisi, Kapsamı ve Tarihçesi	
2	Çalışma Psikolojisi Biliminin Ortaya Çıkışında Etkili Olan Kuramsal Arka Plan	
3	Çalışma Yaşamı ve İş Analizi	
4	İş Çevresinin Psikolojik Sonuçları	
5	Çalışma Psikolojisinde Algılama, Kültür ve Kişilik	
6	Personel Seçimi ve Performans Değerlendirmenin Psikolojik Boyutu	
7	Personel Seçimi ve Performans Değerlendirmenin Psikolojik Boyutu	
8	Çalışma Yaşamında Motivasyon ve İşe Yönelik Tutumlar	
9	Mobbing, Kuşak Çatışmaları ve Tükenmişlik Sendromu	
10	İş Yaşam Dengesi, Çalışma Yaşamında Pozitif Psikoloji ve Duygusal Emek	
11	Personel Eğitimi ve Geliştirme	

12	Emeklilik ve İşsizlik Psikolojisi	
13	İş ve Meslek Seçiminde Etkili Olan Psikolojik ve Sosyolojik Faktörler	
14	Örnek Olay ve Genel Tekrar	
15	Final	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Prof. Dr. Aşkın KESER, Doç. Dr. Burcu Kümbül GÜLER, "Çalışma Psikolojisi", Umutepe Yayınları
2. "Çalışma Psikolojisi" İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayını
3. "Çalışma Psikolojisi" Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları Yayını

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	%20
Kısa sınav (Quiz)	3	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	1	1
Okuma	-	-	-
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	1	7
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	1	5	5
Sunu Hazırlama	-	-	-
Sunum	1	4	4
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	1	14
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			74
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			74/25
Dersin AKTS Kredisi			2,9 \approx 3
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