



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
GIS001	GENEL İŞLETME	1	Z	3+0+0	3	4	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	İşletme bilimi ve fonksiyonlarının bir sistem olarak işletmeye katkıları.
<b>Dersin Amacı</b>	İşletmeyi fonksiyonlarına göre tanımak ve işletmenin işleyişini kavramak
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	( X ) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma / Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Behiye ALTIN
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Yok
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İşletme kavramını tanımlayabilme</li><li>2. İşletme kurma kavramını, önemini ve girişimcinin yatırım yapma nedenlerini açıklayabilme</li><li>3. İşletmelerin büyüklükleri ve sınıflandırılmalarına yönelik ölçütleri ayırt edebilme</li><li>4. Sosyal sorumluluk kavramını tanımlayabilme ve işletmelerin amaçlarını açıklayabilme</li><li>5. Sistem olarak işletmeyi ve işletme fonksiyonlarını açıklayabilme</li></ol>

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	1. İşletme ve işletme ekonomisi ile ilgili kavramlar	
2	2. İşletmelerin kuruluş aşamaları	
3	3. İşletme büyüklüğü ve kapasite	
4	4. İşletmelerin sınıflandırılması	
5	5. İşletmelerin ekonomik yapı içerisindeki yeri ve çevresi	
6	6. Etik ve sosyal sorumluluk	
7	7. Bir sistem olarak işletme	
8	8. İşletmenin Amaçları	
9	9. İşletme fonksiyonları-I	
10	10. İşletme fonksiyonları-II	
11	11. İşletme fonksiyonları-III	

12	12. İşletme fonksiyonları-IV	
13	13. İşletme fonksiyonları-V	
14	14. İşletme fonksiyonları-VI	
15	Final Sınavı	

### Dersin Öğrenme Kaynakları

İşletme Bilimine Giriş (Modern İşletmecilik) PROF. DR. SONER TASLAK– DR. ÖĞR. ÜYESİ MEHMET KARA

Genel İşletme PROF. DR. RIDVAN KARALAR- PROF. DR. İNAN ÖZALP- PROF DR. RAMAZAN CEYLAN- PROF DR. BİROL TENKEKİOĞLU- PROF. DR. MEHMET ŞAHİN- PROF. DR. FERRUH ÇÖMLEKÇİ- PROF. DR. NURHAN AYDIN- DOÇ. DR. FERMANİ MAVİŞ

### 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	1	3	3
Okuma	12	3	36
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması			
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	1	1	1
Sunu Hazırlama	1	1	1
Sunum	1	2	2
Final Sınavı	1	2	2
Final Sınavına Hazırlık	12	1	12
Diğer (Belirtiniz: ... ..)			
<b>Toplam İş Yüğü</b>			<b>99</b>
<b>Toplam İş Yüğü / 25 (s)</b>			<b>99/25</b>
<b>Dersin AKTS Kredisi</b>			<b>3.962<math>\approx</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