



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
KRZ001	Kriz ve Stres Yönetimi	2	Z	2	2	3	Türkçe
DERS BİLGİLERİ							
Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Kriz Kavramı, Özellikleri, Türleri, Kriz Öncesi Süreçler, Kriz Senaryolarının Hazırlanması, Kriz Süreci Ve Aşamaları, Krizin Yönetimi, Krizin İletişimi, Kriz Sonrası Yönetim, Stres Kavramı Ve Belirtileri, Stres Faktörleri, Stresin Bireyler Üzerindeki Etkisi, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, Kriz Ortamında Stres Yönetimi						
Dersin Amacı	Kriz ve stresle ilgili temel kavramların öğrenilmesini sağlamak, karşılaşılabilecek kriz ortamında ne yapılması ve nasıl yönetilmesi gerektiğini öğretmek, stresi kontrol etme bilincini vermek						
Dersin Seviyesi	Ön Lisans						
Dersin Öğretim Dili	Türkçe						
Öğretim Yöntemi	(X) Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit						
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları							
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	-						
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Kriz ve stresle ilgili kavramlar öğrenebilir,2. Kriz süreci, krizin yönetimi ve özellikleri hakkında bilgi edinebilir,3. Kriz dönemi iletişim hakkında bilgi edinilebilir,4. Kriz ortamında stres yönetimi kavranabilir,5. Stresin bireyler üzerindeki etkisi, stresle başa çıkma yöntemleri hakkında detaylı bilgi sahibi olabilir.						
DERS İÇERİĞİ							
Hafta	Teori					Uygulama/Laboratuvar	
1	Kriz kavramı, özellikleri, türleri						
2	Kriz öncesi süreçler						
3	Kriz senaryolarının hazırlanması						
4	Kriz süreci ve aşamaları						
5	Krizin yönetimi						
6	Krizin iletişimi						
7	Genel Tekrar						
8	Kriz sonrası yönetim						
9	Stres kavramı ve belirtileri						
10	Stres faktörleri						
11	Stresin bireyler üzerindeki etkisi						

12	Stresle başa çıkma yöntemleri	
13	Kriz ortamında stres yönetimi	
14	Genel Tekrar ve Örnek Olaylar	
15	Yılsonu Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Hasan TUTAR, "Kriz ve Stres Yönetimi", 2016, Seçkin Yayıncılık
2. "Kriz İletişimi ve Yönetimi", Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi 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	6	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	1	1
Okuma	-	-	-
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	1	7
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	1	2	2
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			68
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			68/25
Dersin AKTS Kredisi			2,7 \pm 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 İnkılaplarını 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