



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	AKTS	Eğitim Dili
IKY001	İnsan Kaynakları Yönetimi	1	S	2+0+0	2	3	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	İnsan Kaynaklarının Yönetimi ve İlkeleri, İş Analizi Yapılmasını Sağlamak, İşgören Adayı Bulmak, İşgöreni Seçmek, İşe Alıştırma (Oryantasyon) Eğitimi Vermek, İşgören Performansını Değerleme, Kariyer Planlaması, İş Değerleme, Ödül ve Ücretlendirme gibi temel fonksiyonları kapsar.
Dersin Amacı	İnsan Kaynakları Yönetimi kapsamında, insan kaynaklarının etkin yönetim tekniklerinin anlaşılmasını sağlamaktır. Ayrıca ders kapsamında insan kaynakları uygulamalarının küresel boyutları ele alınarak uluslararası işletmelerde uygulanan insan kaynakları yöntem ve teknikler değerlendirilecektir.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	(X) Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Tülay ÖZBEK
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. İnsan kaynakları yönetimi ile ilgili kavramları açıklar.2. İKY faaliyetlerinin örgütler içindeki stratejik rolünü fark eder.3. İş analizi ve iş değerlendirme ile ilgili süreçleri belirtir.4. İşgören adaylarının bulunması, seçim süreci ve işe yerleştirilmesi aşamalarında kullanılan yöntemleri tanıtır.5. İşe alma, eğitim, kariyer yönetimi ve ücretlendirme konularının genel çerçevesini açıklar.6. Çalışanların performans değerlemelerinin nasıl yapılacağını açıklar.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı ve Kapsamı	
2	İnsan Kaynakları Kavramı, Önemi ve Özellikleri	
3	Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi	
4	İnsan Kaynakları Planlaması	
5	İş Analizi ve İş Dizayını	
6	İnsan Kaynakları Temin ve Seçimi	
7	İş Değerlemesi	
8	Ücret ve Ücret Yönetimi	
9	Eğitim ve Geliştirme	
10	Kariyer Yönetimi	

11	Performans Değerleme	
12	İş Sağlığı ve Güvenliği	
13	Uluslararası İnsan Kaynakları Yönetimi	
14	Örnek Olay İncelemesi ve Genel Değerlendirme	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. SABUNCUOĞLU, Zeyyat (2000), İnsan Kaynakları Yönetimi, Bursa, Ezgi Kitapevi.
2. YILMAZER, Aydın; EROĞLU Cemal (2008), Meslek Yüksekokulları için İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara, Seçkin Kitabevi.
3. Yüksel, Öznur (2007), İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara, Gazi Kitapevi.
4. ÜNSALAN, Erdal; ŞİMŞEKER, Bülent (2006), İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara, Detay Yayıncılık.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%8
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	4	%32
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)		%40
Finalin Başarıya Oranı (%)		%60
Toplam		%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması	3	3	9
Okuma	8	1	8
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	1	7
Materyal Tasarlama, Uygulama	-		
Rapor Hazırlama	-		
Sunu Hazırlama	1	6	6
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	1	8	8
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			68
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			68/25
Dersin AKTS Kredisi			2,72±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.					
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.					
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.				X	

4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.					
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.					
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.					
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.					
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.					
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.					
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