

General Info

Objectives of the Course

To provide information to student about how to behave and cope with crisis and stress in business life.

Course Contents

Concepts of crisis and stress encountered in business life. Definitions and Characteristics-Analysis of the crisis, the crisis Resources, Process and Results of Crisis, Crisis Management, Stages and Management of Crisis Period, Human Resource Management in Times of Crisis, Crisis Management, Crisis Stress Management, Stress Factors, Types of Stress, Individual Stress, Organizational Stress, Coping with Stress (Stress Management), General Assessment of Crisis and Stress Management

Recommended or Required Reading

Hasan Tutar 2004, Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara: Seçkin Yayınları. Crisis Communication and Management
 /> https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Realising the learning activity with theoretical explanations and presentations.

Recommended Optional Programme Components

Reading books and articles, watching films in order to better comprehend the Crisis and Stress Management course.

Instructor's Assistants

Lecturer Sinan Gümüş

Presentation Of Course

Face to Face Education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Sinan Gümüş

Program Outcomes

1. Can take measures for the crisis
2. can analyse crisis and crisis sources
3. Evaluate the causes of stress and stress
4. Perform basic personal and organisational stress management principles

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Pract
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Crisis Concept and Factors Creating Crisis for Businesses Page: 2-27	
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Crisis Concept and Factors Creating Crisis for Businesses Page: 2-27	
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Stages and Effects of Crisis Process and Crisis Management Concept Page: 28-46	
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Stages and Effects of Crisis Process and Crisis Management Concept Page: 28-46	
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Krize Yanıt Süreci Page: 48-61	
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Krize Yanıt Süreci Page: 48-61	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Pract
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Work to be done before the crisis Page: 62-81	
8				Midterm Exam	
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Actions to be taken during a Crisis Page: 82-97	
10	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Actions to be taken during a Crisis Page: 82-97	
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Post-Crisis Management and Case Studies Pages: 98-113	
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Post-Crisis Management and Case Studies Pages: 98-113	
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Kriz İletişim Süreci Sayfa: 114-137	
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Kriz İletişim Süreci Sayfa: 114-137	
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz_iletisimi.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	New Media in Crisis Communication Pages: 138-155	

Assesments

Activities	Weight (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1	1	1		1			1	1						1					
L.O. 2	2	2					2	2											
L.O. 3								3						3					
L.O. 4	4	4																	

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.

- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Kriz için önlemler alabilir
- L.O. 2 :** Kriz ve kriz kaynaklarını analiz edebilir
- L.O. 3 :** Stres ve stres nedenlerini değerlendirebilir
- L.O. 4 :** Temel kişisel ve örgütsel stres yönetimi ilkelerini icra edebilir

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1																			
L.O. 2																			
L.O. 3																			
L.O. 4																			

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.

- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Kriz için önlemler alabilir
- L.O. 2 :** Kriz ve kriz kaynaklarını analiz edebilir
- L.O. 3 :** Stres ve stres nedenlerini değerlendirebilir
- L.O. 4 :** Temel kişisel ve örgütsel stres yönetimi ilkelerini icra edebilir