

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

İş hayatında kriz ve stres ortamında öğrenciye nasıl davranacağı ve kriz ve stresle nasıl başedebileceği konusunda bilgi vermek.

Dersin İçeriği

İş yaşamında karşılaşılan kriz ve stres kavramları, Krizin Tanımları ve Özellikleri-Analizi, Krizin Kaynakları, Kriz Süreci ve Sonuçları, Kriz Yönetimi, Kriz Döneminin Yönetimi ve Aşamaları, Kriz Dönemlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Kriz Sonrası Yönetimi, Kriz Ortamında Stres Yönetimi, Stres Faktörleri, Stres Türleri, Bireysel Stres, Örgütsel Stres, Stresle Başa Çıkma (Stresin Yönetimi), Kriz ve Stres Yönetiminin Genel Değerlendirmesi.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Hasan Tutar 2004, Kriz ve Stres Yönetimi, Ankara: Seçkin Yayınları. Kriz İletişimi ve Yönetimi
[https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz İletişimi.pdf](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz%20iletişimi.pdf)

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik açıklamalar ve sunumlarla birlikte öğrenme etkinliğini gerçekleştirme.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Kriz ve Stres Yönetimi dersini daha iyi kavrayabilmek için kitap ve makaleler okumak, film izlemek.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğretim Görevlisi Sinan Gümüş

Dersin Verilişi

Yüzyüze Eğitim

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Sinan Gümüş

Program Çıktısı

1. Kriz için önlemler alabilir
2. Kriz ve kriz kaynaklarını analiz edebilir
3. Stres ve stres nedenlerini değerlendirebilir
4. Temel kişisel ve örgütsel stres yönetimi ilkelerini icra edebilir

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uygulama
			Metodları	Teorik	
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz İletişimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Kriz Kavramı ve İşletmeler Açısından Kriz Yaratan Faktörler Sayfa: 2-27	
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz İletişimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Kriz Kavramı ve İşletmeler Açısından Kriz Yaratan Faktörler Sayfa: 2-27	
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriz İletişimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Kriz Sürecinin Aşamaları Etkileri ve Kriz Yönetimi Kavramı Sayfa: 28-46	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uygulama
			Metodları	Teorik	
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz Sürecinin Aşamaları Etkileri ve Kriz Yönetimi Kavramı Sayfa: 28-46	
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz Yanıt Süreci Sayfa: 48-61	
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz Yanıt Süreci Sayfa: 48-61	
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz Öncesi Yapılacak Çalışmalar Sayfa: 62-81	
8				Ara Sınav	
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz Anında Yapılacak Çalışmalar Sayfa: 82-97	
10	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz Anında Yapılacak Çalışmalar Sayfa: 82-97	
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz Sonrası Yönetim ve Örnek Olaylar Sayfa: 98-113	
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz Sonrası Yönetim ve Örnek Olaylar Sayfa: 98-113	
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz İletişim Süreci Sayfa: 114-137	
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz İletişim Süreci Sayfa: 114-137	
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Kriziletisimi.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Kriz İletişiminde Yeni Medya Sayfa: 138- 155	

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

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

Tablo :

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

Ö.Ç. 1

Ö.Ç. 2

Ö.Ç. 3

Ö.Ç. 4

Tablo :

P.Ç. 1 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.

P.Ç. 2 : Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.

P.Ç. 3 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

P.Ç. 4 : Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.

P.Ç. 5 : Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.

P.Ç. 6 : Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.

P.Ç. 7 : Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.

P.Ç. 8 : Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.

P.Ç. 9 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.

P.Ç. 10 : Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.

P.Ç. 11 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.

P.Ç. 12 : Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar

P.Ç. 13 : Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.

P.Ç. 14 : Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.

P.Ç. 15 : Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.

P.Ç. 16 : Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.

P.Ç. 17 : Değişime ve yeniliğe açıktır.

P.Ç. 18 : Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.

P.Ç. 19 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

Ö.Ç. 1 : Kriz için önlemler alabilir

Ö.Ç. 2 : Kriz ve kriz kaynaklarını analiz edebilir

Ö.Ç. 3 : Stres ve stres nedenlerini değerlendirebilir

Ö.Ç. 4 : Temel kişisel ve örgütsel stres yönetimi ilkelerini icra edebilir