

Objectives of the Course

It is aimed to gain knowledge and skills for motivation in terms of life satisfaction, business life and emotions.

Course Contents

This course consists of basic content such as human psychology, motivation, motivation theories, motivational tactics in business and social life.

Recommended or Required Reading

Ünlü, S., Eroğlu, E., Gökdağ, R., & Ergüven, M. S. (2013). İş ve yaşamda motivasyon. Eskişehir: TC Anadolu Üniversitesi Yayını
 Baltaş, A. (2022) "Ekip Çalışması ve Liderlik" İstanbul: Remzi Kitabevi
 Ana Kaynak: TUNA, Yavuz (2019), İş ve Yaşamda Motivasyon, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Realizing the learning activity with theoretical explanations and presentations.

Recommended Optional Programme Components

Doing readings and watching movies within the scope of the Business and Motivation course.

Instructor's Assistants

Lecturer Sinan Gümüş

Presentation Of Course

Face to Face Education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Sinan Gümüş

Program Outcomes

1. Knows the relationship between personality, creativity, leadership and motivation
2. Can explain the effective use of reward and incentive tools in business life.

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Prac
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Motivation Theories in Business Life; IMPORTANCE OF MOTIVATION, MOTIVATION THEORIES Page: 2-19	
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Motivation Theories in Business Life; IMPORTANCE OF MOTIVATION, MOTIVATION THEORIES Page: 2-19	
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Motivation and Personality Relationship; PERSONALITY CONCEPT, PERSONALITY THEORIES Page: 20-39	
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Motivation and Personality Relationship; PERSONALITY CONCEPT, PERSONALITY THEORIES Page: 20-39	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Prac
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/ İş ve Yaşamda Motivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Motivation and Emotions; CONCEPT OF EMOTION, ANALYSIS OF EMOTIONS, THEORIES OF EMOTIONS, EXPRESSION OF EMOTIONS, EMOTIONS AND FACE EXPRESSIONS, SOCIAL GENDER DIFFERENCES IN EXPRESSION OF EMOTIONS, EMOTIONAL SUPPRESSION AND ITS EFFECTS, EMOTIONS AND SOCIAL RELATIONSHIPS, MOTIVATION-EMOTION RELATIONSHIP Pages: 40-57	
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/ İş ve Yaşamda Motivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Communicative Processes in Motivation; CONCEPT OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, PURPOSE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, IMPORTANCE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, FUNCTIONS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, TYPES OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, FUNCTION OF COMMUNICATION PROCESS IN ORGANIZATIONS, FORMS AND TOOLS OF COMMUNICATION IN ORGANIZATIONS Pages: 58-79	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Prac
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/İşveYaşamdaMotivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Communicative Processes in Motivation; CONCEPT OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, PURPOSE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, IMPORTANCE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, FUNCTIONS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, TYPES OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, FUNCTION OF COMMUNICATION PROCESS IN ORGANIZATIONS, FORMS AND TOOLS OF COMMUNICATION IN ORGANIZATIONS Pages: 58-79	
8	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/İşveYaşamdaMotivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Midterm Exam	
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/İşveYaşamdaMotivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Communicative Processes in Motivation; CONCEPT OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, PURPOSE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, IMPORTANCE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, FUNCTIONS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, TYPES OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, FUNCTION OF COMMUNICATION PROCESS IN ORGANIZATIONS, FORMS AND TOOLS OF COMMUNICATION IN ORGANIZATIONS Pages: 58-79	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Prac
10			Face to Face, Lecture, Question and Answer	Life Satisfaction and Motivation; LIFE SATISFACTION, JOB SATISFACTION, JOB SATISFACTION AND LIFE SATISFACTION RELATIONSHIP, COMMUNICATION SATISFACTION, JOB SATISFACTION AND COMMUNICATION SATISFACTION RELATIONSHIP, LIFE SATISFACTION AND COMMUNICATION SATISFACTION RELATIONSHIP Pages: 80-97	
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Life Satisfaction and Motivation; LIFE SATISFACTION, JOB SATISFACTION, JOB SATISFACTION AND LIFE SATISFACTION RELATIONSHIP, COMMUNICATION SATISFACTION, JOB SATISFACTION AND COMMUNICATION SATISFACTION RELATIONSHIP, LIFE SATISFACTION AND COMMUNICATION SATISFACTION RELATIONSHIP Pages: 80-97	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Prac
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/ İş ve Yaşamda Motivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Motivation and Leadership LEADERSHIP AND MOTIVATION, RELATIONSHIP BETWEEN MANAGER AND EMPLOYEE MOTIVATION, CONCEPT OF MANAGEMENT AND MANAGEMENT, CONCEPT OF LEADERSHIP AND LEADER, CHARACTERISTICS OF A MOTIVATING LEADER Page:100-115	
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/ İş ve Yaşamda Motivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Motivation and Leadership LEADERSHIP AND MOTIVATION, RELATIONSHIP BETWEEN MANAGER AND EMPLOYEE MOTIVATION, CONCEPT OF MANAGEMENT AND MANAGEMENT, CONCEPT OF LEADERSHIP AND LEADER, CHARACTERISTICS OF A MOTIVATING LEADER Page:100-115	
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/ İş ve Yaşamda Motivasyon.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Reward, Incentive and Goal Management MOTIVATION IN WORK LIFE, PRACTICAL REWARD AND INCENTIVE TOOLS IN THE WORKPLACE, REDESIGNING WORK IN EMPLOYEE MOTIVATION Page:116-135	

Order PreparationInfo

Laboratory TeachingMethods Theoretical Prac

15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/IşveYaşamdaMotivasyon.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Creativity and Motivation; CREATIVITY, THEORIES ABOUT CREATIVE PROCESS, CREATIVE PROCESS, CREATIVE PERSONALITY CHARACTERISTICS, FACTORS AFFECTING CREATIVITY Page:136-155
----	---	--	---

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Derse Katılım	0	0,00
Ev Ödevi	0	0,00
Teorik Ders Anlatım	2	14,00
Kısa Sınav	0	0,00
Sözlü	0	0,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	2,00
Ara Sınav Hazırlık	2	7,00
Final Sınavı Hazırlık	6	3,00

Assesments

Activities	Weight (%)
Final	60,00
Vize	40,00

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	
L.O. 2				2	2					2						2		2	

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 öngörülemez 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 :** Kişilik, yaratıcılık ve liderlikle motivasyon ilişkisini bilir.
- L.O. 2 :** İş yaşamında ödül ve teşvik araçlarının etkili biçimde kullanmasını açıklayabilir.

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																			

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 :** Kişilik, yaratıcılık ve liderlikle motivasyon ilişkisini bilir.
- L.O. 2 :** İş yaşamında ödül ve teşvik araçlarının etkili biçimde kullanmasını açıklayabilir.