

Dersin Amacı

Yaşam doyumu, iş yaşamı ve duygular yönünden motivasyona yönelik bilgi ve beceri kazandırılması amaçlanmaktadır.

Dersin İçeriği

Bu ders insan psikolojisi, motivasyon, motivasyon kuramları, iş ve sosyal yaşamda motivasyon taktikleri gibi temel içeriklerden oluşmaktadır.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

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

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik açıklamalar ve sunumlarla birlikte öğrenme etkinliğini gerçekleştirme.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

İş ve Motivasyon dersi kapsamında okumalar yapmak ve 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. Kişilik, yaratıcılık ve liderlikle motivasyon ilişkisini bilir.
2. İş yaşamında ödül ve teşvik araçlarının etkili biçimde kullanmasını açıklayabilir.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulam
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	İş Yaşamında Motivasyon Kuramları; MOTİVASYONUN ÖNEMİ, MOTİVASYON KURAMLARI Sayfa: 2-19	
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	İş Yaşamında Motivasyon Kuramları; MOTİVASYONUN ÖNEMİ, MOTİVASYON KURAMLARI Sayfa: 2-19	
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Motivasyon ve Kişilik ilişkisi; KİŞİLİK KAVRAMI, KİŞİLİK KURAMLARI Sayfa: 20-39	
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Motivasyon ve Kişilik ilişkisi; KİŞİLİK KAVRAMI, KİŞİLİK KURAMLARI Sayfa: 20-39	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulam
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Motivasyon ve Duygular DUYGU KAVRAMI, DUYGULARIN İNCELENMESİ, DUYGU KURAMLARI, DUYGULARIN İFADE EDİLMESİ, DUYGULAR VE YÜZ İFADELERİ, DUYGULARIN İFADE EDİLMESİNDE TOPLUMSAL CİNSİYET FARKLILIKLARI, DUYGUSAL BASTIRMA VE ETKİLERİ, DUYGULAR VE TOPLUMSAL İLİŞKİLER, MOTİVASYON- DUYGU İLİŞKİSİ Sayfa: 40-57	
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Motivasyonda İletişimsel Süreçler; ÖRGÜTSEL İLETİŞİM KAVRAMI, ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN AMACI, ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN ÖNEMİ, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM İŞLEVLERİ, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM TÜRLERİ, KURUMLARDA İLETİŞİM SÜRECİNİN İŞLEYİŞİ, KURUMLARDA İLETİŞİM BİÇİMLERİ VE ARAÇLARI Sayfa: 58-79	
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Motivasyonda İletişimsel Süreçler; ÖRGÜTSEL İLETİŞİM KAVRAMI, ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN AMACI, ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN ÖNEMİ, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM İŞLEVLERİ, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM TÜRLERİ, KURUMLARDA İLETİŞİM SÜRECİNİN İŞLEYİŞİ, KURUMLARDA İLETİŞİM BİÇİMLERİ VE ARAÇLARI Sayfa: 58-79	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulam
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
8	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Ara Sınav	
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Motivasyonda İletişimsel Süreçler; ÖRGÜTSEL İLETİŞİM KAVRAMI, ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN AMACI, ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN ÖNEMİ, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM İŞLEVLERİ, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM TÜRLERİ, KURUMLARDA İLETİŞİM SÜRECİNİN İŞLEYİŞİ, KURUMLARDA İLETİŞİM BİÇİMLERİ VE ARAÇLARI Sayfa: 58-79	
10		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Yaşam Doyumu ve Motivasyon; YAŞAM DOYUMU, İŞ DOYUMU, İŞ DOYUMU VE YAŞAM DOYUMU İLİŞKİSİ, İLETİŞİM DOYUMU, İŞ DOYUMU VE İLETİŞİM DOYUMU İLİŞKİSİ, YAŞAM DOYUMU VE İLETİŞİM DOYUMU İLİŞKİSİ Sayfa: 80-97	
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Yaşam Doyumu ve Motivasyon; YAŞAM DOYUMU, İŞ DOYUMU, İŞ DOYUMU VE YAŞAM DOYUMU İLİŞKİSİ, İLETİŞİM DOYUMU, İŞ DOYUMU VE İLETİŞİM DOYUMU İLİŞKİSİ, YAŞAM DOYUMU VE İLETİŞİM DOYUMU İLİŞKİSİ Sayfa: 80-97	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulam
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Motivasyon ve Liderlik LİDERLİK VE MOTİVASYON, YÖNETİCİ VE ÇALIŞAN MOTİVASYONU İLİŞKİSİ, YÖNETİM VE YÖNETİCİLİK KAVRAMI, LİDERLİK VE LİDER KAVRAMI, MOTİVE EDİCİ LİDERİN ÖZELLİKLERİ Sayfa:100-115	
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Motivasyon ve Liderlik LİDERLİK VE MOTİVASYON, YÖNETİCİ VE ÇALIŞAN MOTİVASYONU İLİŞKİSİ, YÖNETİM VE YÖNETİCİLİK KAVRAMI, LİDERLİK VE LİDER KAVRAMI, MOTİVE EDİCİ LİDERİN ÖZELLİKLERİ Sayfa:100-115	
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Ödül, Teşvik ve Hedef Yönetimi ÇALIŞMA HAYATINDA MOTİVASYON, İŞYERİNDE UYGULANABİLİR ÖDÜL VE TEŞVİK ARAÇLARI, ÇALIŞAN MOTİVASYONUNDA İŞİ YENİDEN TASARLAMAK Sayfa: 116-135	
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/iş-ve-Yaşamda-Motivasyon.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	Yaratıcılık ve Motivasyon; YARATICILIK, YARATICI SÜRECE İLİŞKİN KURAMLAR, YARATICI SÜREÇ, YARATICI KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ, YARATICILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER Sayfa: 136-155	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Final	60,00
Vize	40,00

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	
Ö.Ç. 2		2	2						2						2		2	

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 öngörülemeyen 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 İnkılaplarını 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 : Kişilik, yaratıcılık ve liderlikle motivasyon ilişkisini bilir.

Ö.Ç. 2 : İş yaşamında ödül ve teşvik araçlarının etkili biçimde kullanmasını açıklayabilir.

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / 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

Ö.Ç. 2

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 : Kişilik, yaratıcılık ve liderlikle motivasyon ilişkisini bilir.

Ö.Ç. 2 : İş yaşamında ödül ve teşvik araçlarının etkili biçimde kullanmasını açıklayabilir.