

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

İşletme eğitimi alan öğrencilere işletme ve işletmecilikle ilgili temel kavramları tanıtmak, işletme bilimi ve işletmeye geniş ve bütüncül bir bakış açısı ile bakmalarını sağlamaktır.

Dersin İçeriği

İşletmeciliğin kavramasal boyutları, tarihi gelişimi, üretim faktörleri, girişim, girişimci-yönetici kavramları, işletmenin sorumlulukları, işletmenin nitelikleri, amaçları, baskı/çıkar grupları, işletmenin sınıflandırılması, işletmenin çevresi, büyüklüğü ve kapasite kullanımı, işletmelerin kuruluş çalışmaları.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

MUCUK, İsmet. Modern İşletmecilik, 17. Baskı, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2022

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Kendi oluşturduğum slaytlar. İşletme vaka analizlerinin uygulamaları.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Konulara ilişkin ödevler ve işletmelere dair vaka analizleri.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Dr. Züleyha GÖKÇE IŞIKHAN

Dersin Verilişi

Slaytlar ile desteklenen interaktif sunum ve anlatım. Karşılıklı soru-cevap şeklinde anlatım.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Dr. Züleyha Gökçe Işı Khan

Program Çıktısı

1. İktisat, işletme, pazarlama kavramlarını ve muhasebe tekniklerini bilir.
2. Bireysel olarak disiplin içi ve disiplin dışı takımlarda etkin olarak çalışır.
3. Üretim,pazarlama ve finans konuları hakkında bilgi sahibidir.
4. İşletme fonksiyonlarını öğrenir

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Derse Katılım	3	14,00
Vize	1	1,00
Final Sınavı Hazırlık	1	1,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	4	10,00
Ev Ödevi	2	3,00

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

[illegible]

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 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 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 :** İktisat, işletme, pazarlama kavramlarını ve muhasebe tekniklerini bilir.
- Ö.Ç. 2 :** Bireysel olarak disiplin içi ve disiplin dışı takımlarda etkin olarak çalışır.
- Ö.Ç. 3 :** Üretim,pazarlama ve finans konuları hakkında bilgi sahibidir.
- Ö.Ç. 4 :** İşletme fonksiyonlarını öğrenir

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	5							5											
Ö.Ç. 2			4																
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 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 İnkılâplarını 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 çözümlelerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** İktisat, işletme, pazarlama kavramlarını ve muhasebe tekniklerini bilir.
- Ö.Ç. 2 :** Bireysel olarak disiplin içi ve disiplin dışı takımlarda etkin olarak çalışır.
- Ö.Ç. 3 :** Üretim,pazarlama ve finans konuları hakkında bilgi sahibidir.
- Ö.Ç. 4 :** İşletme fonksiyonlarını öğrenir