



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
ODV001	Örgütsel Davranış	1	Z	2	2	3	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Örgütsel Davranışın Tanımı, Alanı ve Tarihçesi, Örgüt İçerisinde Birey, Algılama, Değerler, Tutumlar, Kişilik, Beceri ve Yetenekler, Duyguların Örgütlerdeki Yeri ve Önemi, Öğrenme ve Yaratıcılığın Örgütsel Davranışa Etkisi, Örgütlerde Stres Ve Çatışma Kavramları
Dersin Amacı	Örgütsel ortamda insan davranışına ilişkin temel kavramları anlama, yorumlama; davranışsal ve yönetsel sorunları birey, grup ve örgüt düzeyinde analiz ederek çözümleyebilme ve öneriler geliştirebilmek.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	(X) Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Kübra SAĞLAM GÖRKEN
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	-
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Örgütlerde insan davranışlarının nedenlerini açıklayabilir,2. Örgütsel başarıyı geliştirici davranış biçimlerini ayırt edebilir,3. Örgütsel tutumları analiz edebilir,4. Örgütsel davranış ile ilgili kuramsal bilgileri davranışsal ve yönetsel sorunlara uygulayabilir,5. Davranışsal ve yönetsel sorunları birey, grup, örgüt düzeyinde analiz edebilir.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Davranış Bilimlerine Giriş	
2	Davranış Düzlemi ve Sosyal Kurumlar	
3	Örgüt İçinde Birey ve Kişilik	
4	Duygular, Tutumlar ve İş Tatmini	
5	Kültür (tanımı, kapsamı, özellikleri, oluşturan öğeler)	
6	Örgüt Kültürü ve Girişimcilik Kültürü	
7	Motivasyon ve İş tatmini	
8	Genel Tekrar	
9	Örgütlerde Çatışma ve Yaratıcılığın Yönetimi	
10	Örgütsel Stres Yönetimi	
11	Örgütsel Öğrenme ve Vatandaşlık ve Adalet	
12	Örgütsel İletişim (tanımı, önemi, türleri)	
13	Örgütsel İletişim (örgüt yapısı ve iletişim, doğal iletişim)	
14	Örgütlerde Takım Çalışması	
15	Yılsonu sınav	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Prof.Dr. Mehmet Şerif Şimşek, Prof.Dr. Adnan Çelik, Prof.Dr. Tahir Akgemci, "Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Eğitim Kitabevi
2. Prof. Dr. Ayşe Çiğdem Kirel, Araş. Gör. Dr. Ozan Ağlargoç, "Örgütsel Davranış", Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	%20
Kısa sınav (Quiz)	3	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	6	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	1	1
Okuma	-	-	-
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	1	7
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	1	2	2
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			68
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			68/25
Dersin AKTS Kredisi			2,7\approx3

Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.		X			
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.		X			
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					X
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.		X			
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.			X		
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.				X	
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.			X		

8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.				X	
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.			X		
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.				X	
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					X
12	Avrupa Dil Portfolyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.	X				
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.	X				
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.				X	
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.				X	
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.				X	

Bozok