



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
KRZ001	Kriz ve Stres Yönetimi	2	Z	2+0+0	2	3	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Kriz Kavramı, Özellikleri, Türleri, Kriz Öncesi Süreçler, Kriz Senaryolarının Hazırlanması, Kriz Süreci Ve Aşamaları, Krizin Yönetimi, Krizin İletişimi, Kriz Sonrası Yönetim, Stres Kavramı Ve Belirtileri, Stres Faktörleri, Stresin Bireyler Üzerindeki Etkisi, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, Kriz Ortamında Stres Yönetimi.
Dersin Amacı	Kriz ve stresle ilgili temel kavramların öğrenilmesini sağlamak, karşılaşılabilecek kriz ortamında ne yapılması ve nasıl yönetilmesi gerektiğini öğretmek, stresi kontrol etme bilincini vermek.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	(X) Örgün () Uzaktan () Karma / Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Tülay ÖZBEK
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	1. Kriz ve stresle ilgili kavramlar öğrenebilir. 2. Kriz süreci, krizin yönetimi ve özellikleri hakkında bilgi edinebilir. 3. Kriz dönemi iletişim hakkında bilgi edinilebilir. 4. Kriz ortamında stres yönetimi kavranabilir. 5. Stresin bireyler üzerindeki etkisi, stresle başa çıkma yöntemleri hakkında detaylı bilgi sahibi olabilir.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Kavramsal Olarak Kriz; Kriz Kavramı, Özellikleri, Türleri	
2	Krize Neden Olan Etmenler	
3	Kriz İle İlişkili Kavramlar	
4	Kriz Süreci ve Aşamaları	
5	Krizin Sonuçları	
6	Kriz Yönetimi Kavramı ve Kapsamı	
7	Kriz Yönetim Süreci	
8	Kriz Tepki Stratejileri	

9	Stresin Tanımı ve Doğası	
10	Stres Kaynakları, Stres Faktörleri ve Özel Stresli Durumlar	
11	Stresin Bireyler Üzerindeki Etkileri; Bedensel Hastalıklar ve Ruhsal Etkileri	
12	Stresle Başa Çıkma Yöntemleri	
13	Stres Yönetiminde Bireysel ve Örgütsel Stratejiler	
14	Kriz ve Stres Yönetimi İlişkisi	
15	Genel Uygulama ve Örnek Olay İncelemesi	
16	Final Sınavı	

Kaynaklar

1. Hasan TUTAR, “Kriz ve Stres Yönetimi”, 2016, Seçkin Yayıncılık
2. “Kriz İletişimi ve Yönetimi”, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
3. “Kriz Yönetimi”, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
4. “Çatışma ve Stres Yönetimi”, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	3	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	4	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	15	2	30
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Kısa Sınav (Quiz)	3	1/2	1,5
Kısa Sınava Hazırlık	3	3	9
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	-	-	-
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	-	-	-
Sunum	-	-	-
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	1	14	14
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			69,5
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			69,5/25
Dersin AKTS Kredisi			2,78.≅3

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 İnkılaplarını 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 Portföyü 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