



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
CMR121	TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ	2	Z	3+0+0	3	4	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Zaman, zaman yönetimi ve önemi, yönetim fonksiyonları ve zaman yönetimi ilişkisi, zaman yönetiminde yeni yaklaşımlar, zaman tuzakları, kişiden kaynaklanan zaman tuzakları; işten kaynaklanan zaman tuzakları, yönetimden kaynaklanan zaman tuzakları, bireysel zaman planlama teknikleri, yönetsel zaman planlama teknikleri, zamanı planlama yöntemleri, toplantı kavramı ve toplantıların işlevleri, toplantı türleri, toplantı teknikleri, toplantı hazırlıkları, yönetimi ve organizasyonu, toplantı düzenleri hakkında bilgiler verilecektir.
<b>Dersin Amacı</b>	Bu derste, toplantı ve zaman kavramları yönetimi ile ilgili temel kavramları açıklamak, zamanı etkili ve verimli kullanmaya yönelik farkındalık ve beceri kazanabilmek, zamanın israf edilmeden nasıl etkin ve verimli bir şekilde kullanılabileceğini öğrenmek amaçlanmaktadır.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	( X ) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma / Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Tülay ÖZBEK
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Yok
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Zaman yönetiminin tanımını ve önemini kavrar.</li><li>2. Zamanı etkili ve verimli kullanır.</li><li>3. Kendi zaman yönetimini yorumlar.</li><li>4. Toplantının amaç ve türlerini değerlendirir.</li><li>5. Toplantı gündemi belirler.</li><li>6. Toplantı yönetimini ve organizasyonunu açıklar.</li><li>7. Sunuş içeriğinin ve görsellerin düzenleme ilkelerini açıklar.</li><li>8. Toplantı ve zaman yönetimi ile ilgili çözüm önerisi sunar.</li></ol>

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Zaman yönetimine giriş, zaman kavramı, zamanın	

	kaynak olma niteliği	
2	Zaman yönetim süreci, zamanın bileşenleri, zaman yönetiminin tanımı ve önemi	
3	Zaman yönetim teknikleri/yaklaşımları	
4	Zaman tuzaklarına giriş ve kişiden kaynaklanan zaman tuzakları	
5	İş, işyeri, yönetim ve politikalardan kaynaklanan zaman tuzakları	
6	Toplantı yönetimine giriş	
7	Toplantı yönetimi süreci	
8	Toplantı türleri	
9	Toplantılarda sunum teknikleri	
10	Toplantılarda iletişim teknikleri	
11	Toplantılarda ikna yöntemleri	
12	Toplantılarda karar alma süreci	
13	Toplantılarda fiziksel ortam ve oturma düzeni	
14	Toplantılarda kayıt tutma yöntemleri	
15	Genel uygulama ve değerlendirmeler	
16	Final Sınavı	

#### Kaynaklar

Toplantı Yönetimi Ve Sunu Teknikleri Doç. Dr. Mesude Canan ÖZTÜRK, Dr. Öğr. Üyesi Deniz YÜNCÜ, Dr. Öğr. Üyesi Hakan SEZEREL, Dr. Öğr. Üyesi Aslı GEYLAN.  
 Toplantı Ve Sunu Teknikleri, Öğr.Gör. Orkun ŞEN (Ünite 1-4), Doç.Dr. Hasan ÇALIŞKAN (Ünite 5, 6), Ed. Yrd.Doç.Dr. Ahmet Atilla DOĞAN, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1920.  
 Zaman ve Toplantı Yönetimi, Ed. Doç. Dr. Muhammed Kürşat TİMÜROĞLU, Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ, Atatürk 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
<b>Toplam</b>	<b>4</b>	<b>%100</b>

#### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	15	3	45
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Kısa Sınav (Quiz)	3	1/2	1,5
Kısa Sınava Hazırlık	3	4	12
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	-	-	-

<b>Materyal Tasarlama, Uygulama</b>	-	-	-
<b>Rapor Hazırlama</b>	-	-	-
<b>Sunu Hazırlama</b>	1	6	6
<b>Sunum</b>	1	1	1
<b>Final Sınavı</b>	1	1	1
<b>Final Sınavına Hazırlık</b>	1	14	14
<b>Diğer (Belirtiniz: ... ..)</b>			
<b>Toplam İş Yüğü</b>			94,5
<b>Toplam İş Yüğü / 25 (s)</b>			94,5/25
<b>Dersin AKTS Kredisi</b>			3.78 $\cong$ 4
Not: Dersin iş yüğü 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 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		