



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Çatışma ve Stres Yönetimi							
Ders Kodu		ÇMH205		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	4	İş Yüğü	100 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu ders öğrencinin çatışma ve stres yönetimi ile temel kavramları ve temel konuları öğrenmesini ve analiz etmesini amaçlar.							
Özet İçeriğı		Stres Kavramı ve İnsan Bedeni Üzerine Etkileri, Psikosomatik Stres Modeli, Stres ve Kişilik, Çeşitli Tipte Davranış Özellikleri, Stres Belirtileri ve Etkileri, Fiziksel Stres Belirtileri, Davranışsal Stres Belirtileri, Psikolojik Stres Belirtileri, Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Bireysel Stratejiler, Örgütsel Stresin Azaltılmasında Yöneticilere Düşen Görevler.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma, Örnek Olay							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Genel İletişim, Doç.Dr.Hasan Tutar
---	------------------------------------

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Çatışma Kavramı
2	Teorik	Çatışmanın Aşamaları
3	Teorik	Çatışmanın Nedenleri
4	Teorik	Çatışma Yönetim Tarzları
5	Teorik	Çatışma Çözme Süreci
6	Teorik	Stres Yönetimi
7	Teorik	Stres Tepkileri
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	Stresin Nedenleri
10	Teorik	Kişisel Stres Faktörleri
11	Teorik	Stresle Başa Çıkma Yöntemleri
12	Teorik	Organizasyonlarda Stres
13	Teorik	Organizasyonlarda Stresle Başa Çıkma
14	Teorik	Organizasyonlarda Stresle Başa Çıkma
15	Teorik	Genel Tekrar

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Ödev	15	0	2	30
Bireysel Çalışma	10	0	2	20
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11

Toplam İş Yüğü (Saat) 100

Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi 4

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Öğrenciler stresle ilgili temel kavramları tarif edebilir.
---	--



2	Öğrenciler stres ile başa çıkabilir ve stresi yönetebilir.
3	Öğrenciler strese yol açan nedenleri analiz edebilir.
4	Öğrenciler, çatışma kavramını öğrenebilir.
5	Öğrenciler, çatışmaya sebep olan faktörleri öğrenebilir.

Program Çıktıları (Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı)

1	Bilgi ve iletişim teknolojisi araçları ile diğer mesleki araçları ve teknikleri kullanabilme becerisi
2	Mesleki süreçleri planlama ve uygulama becerisi
3	Yabancı dilde iletişim kurma becerisi
4	Mesleki özgüven becerisi
5	Girişimcilik Becerisi
6	Teorik alan bilgilerini uygulamada kullanabilme becerisi
7	Gereksinimleri karşılayacak biçimde bir süreci yönetme becerisi
8	Disiplinlerarası da dahil takımlarda çalışma becerisi
9	Mesleki uygulamada problemleri tanımlama ve çözme becerisi
10	Mesleki etik ve sorumluluk bilinci

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5	5	5	5	5
PÇ2	5	4	4	4	4
PÇ4	5	5	5	5	5
PÇ5	5	5	5	5	5
PÇ6	4	4	4	4	4
PÇ7	4	4	4	4	4
PÇ8	3	3	3	3	3
PÇ9	3	5	5	5	5
PÇ10	5	5	5	5	5

