BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Bilimsel ve Mesleki Etik	MOS205	2	2 + 0	2,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)
Amaç	Mesleki açıdan etik kurullar ve kuralların öğrenilmesi, bilimsel araştırma ve yayınlarda etik kurallarla ilgili yeterliliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır
Ders İçeriği	Etik ve meslek etiği: tanım, ilkeler, yaklaşımlar(teoriler),İş etiğinin tarihsel gelişimi,etik dışı davranışlar, Çıkar çatışması ve etik dışı davranışları etkileyen faktörler (kişiye ve eyleme ilişkin etmenler),Etik din,ahlak ve hukuk ilişkisi,Bilimsel etik nedir?,Bilimsel etik ilkeleri,İntihal,Türkiye ve dünyadaki bilimsel etik kurul ve kararları
Ders Kaynakları	Meslek Etiği (örgütsel ve yönetsel etik kurumsal sosyal sorumluluk), Alptekin SÖKMEN, Detay yayıncılık, Meslek Etiği, Nuran Öztürk Başpınar, Demet Çakıroğlu, nobel yayınları, 3. basım, Ders Notları

Hafta	Konu
1	Etik, Ahlak ve İş Ahlakı Kavramları
2	Etik, Ahlak ve İş Ahlakı Kavramları
3	İş Ahlakının Tarihsel Gelişimi
4	Etik Karar Alma Süreci
5	Etik Karar Verme Süreçleri
6	Etik Karar Verme Süreçleri
7	Ahlak kavramı
8	Ahlak kavramı - ara sınav
9	Meslek grupları ve etik
10	Meslek grupları ve etik
11	Uygulamalı Etik Kavramı
12	uygulamalı etik kavramı
13	uygulamalı etik kavramı
14	uygulamalı etik kavramı

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	2	11
Ara Sınav 1		1	1
Final		1	1
	Ders İş Yükü:	52	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	2,04	

Program Çıktıları	
1	Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.
2	Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma
3	Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.
4	Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma
5	Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
6	Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.
7	Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma.
8	Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.
9	Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.
10	Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.
11	Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.
12	Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
13	Bilgisayar ve bilgi iletişim teknolojilerini mesleki gelişimini destekleyecek düzeyde kullanabilme becerisine sahip olma.

Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11	PÇ 12	PÇ 13
Etik ihlalleri karşısında uygulanan yaptırımların irdelenmesi	4	1	1	1	2	1	2	3	5	1	3	1	1
Meslek etiği ve kamu etiğinin iş hayatına uyarlanması	4	1	1	1	2	1	2	3	5	1	3	1	1
Bilimsel araştırmalarda bilim etiğinin öneminin kavranması	4	1	1	1	2	1	2	3	5	1	3	1	1