BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
İş Hukuku	MOS202	3	2 + 0	2,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)
Amaç	Bu ders ile Türk İş Hukuku ve iş yaşamı ile ilgili hukuki hak ve sorumlulukların kavranması amaçlanmaktadır.
Ders İçeriği	İş hukukunun tarihçesi, iş hukukunun temel kavramları, bireysel iş hukuku, iş sözleşmesinin kurulması, iş sözleşmesinin türleri, iş sözleşmesinin feshi ve sonuçları, çalışma süreleri, dinlenme süreleri
Ders Kaynakları	Ders notları,iş kanunu, Prof Dr,Ercan AKYİĞİT,İş Hukuku,Seçkin Yayıncılık, İş Hukuku, Prof. Dr. Prof. Dr. Haluk Hadi SÜMER. Mimoza, 2010, Konya

Hafta	Konu
1	İş hukuku kavramı, İş hukukunun tarihçesi
2	İş hukukunun kaynakları ve özellikleri
3	Çalışma yaşamının örgütleri,
4	İş hukukunun uygulama alanı
5	İş sözleşmesi unsurları ve özellikleri
6	İş İlişkisinin Türleri
7	İş Sözleşmesinin Geçersizliği ve Geçersizliğin Sonuçları
8	İş Sözleşmesinin Geçersizliği ve Geçersizliğin Sonuçları - Ara sınav
9	İş Sözleşmesinden Doğan Haklar ve Borçlar
10	İş Sözleşmesin Sona Erme Halleri
11	İş Sözleşmesinin Fesih Yolu İle Sona Ermesi
12	İş Sözleşmesinin Sona Ermesinin Sonuçları
13	Kıdem Tazminatı
14	Çalışma Süreleri, Dinlenme Süreleri ve Tatiller

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	14
Ara Sınav 1		1	1
Final		1	1
	Ders İş Yükü:	58	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	2,27	

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
İşçinin çalışma süresi, dinlenme süresi ve tatillerini bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İş hukukunun kavramlarını ve uyuşmazlıklarını bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İş sözleşmesinin kurulması, unsurları, geçersizlik halleri ve sona erme hallerini bilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400997