



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| İş Hukuku | MOS202 | 2 | 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. Mmoza, 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 ilişkisinin 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 Sözleşmesinin 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 Yüğü | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayı |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|------|
| 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 Yüğü: | | 232 | |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5): | | 9,10 | |

| 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 uyumsuzluklarını bilir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| İş sözleşmesinin kurulması, unsurları, geçersizlik halleri ve sona erme hallerini bilir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |