BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2024 - 2025) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Bilişim Hukuku	MOS108	4	2 + 0	2,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (TÜRKÇE,YÜZ YÜZE)
Amaç	Bilişim alanındaki başlıca hukuki sorunlar, özellikle internet ve fikri haklar, haksız rekabet, internet ve ceza hukuku ve bu alanlarda servis sağlayıcılarının sorumluluğu, bilişim teknolojisinin toplumsal etkileri, mahremiyet, mesleki davranış kuralları hakknda bilgi sahibi olmak
Ders İçeriği	Ulusal ve uluslararası alanda bilişim (siber) suçları ile ilgili olarak yapılan düzenlemeler, uluslararası anlaşmalar, anayasal düzenlemeler, kanun ve yönetmeliklerle yapılan düzenlemeler, kişisel verilerin saklanması, çocuk istismarı suçları, banka ve kredi kartı dolandırıcılığı, yetkisiz erişim ve verileri değiştirme, fikir ve sanat eserleri kanununa muhalefet, phishing, spam, siber saldırılar.
Ders Kaynakları	Bilişim Hukuku - Metin Turan, Seçkin Yayıncılık, Bilişim Hukuku Mevzuatı - Mete Tevetoğlu, Murat Volkan Dülger,Adalet Yayınevi, Bilişim Hukuku - Ali Haydar Doğu,Ekin Yayınevi, Bilişim ve Teknoloji Hukuku - Şerafettin Ekici, Seçkin Yayıncılık

Hafta	Konu
1	Bilişim hukuku ve etiği önemi ve yeri
2	İnternetin tarihçesi ve İnternet ağı ile ilgili kavramlar
3	Alan Adı (İnternet Adresleri)
4	Bilişim Hukuku mevzuatı
5	Bilişim suçları
6	Bilişimle ilgili Türk Ticaret Kanunu düzenlemeleri
7	Fikri Haklar ve İnternet
8	Fikri Haklar ve İnternet
9	E-Devlet—E-imza
9	E-Ticaret
10	Etik Kavramı ve etiğin Tarihsel Gelişimi
11	İnternet etiği kuralları
12	Türk Hukukunda İnternet Erişiminin Engellenmesi
13	Türk Hukukunda İnternet Erişiminin Engellenmesi
14	Türk Hukukunda Kişisel Verilerin Korunması

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	14
Ara Sınav 1		8	1
Final		12	1
	Ders İş Yükü:	248	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	9,73	

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
Bilişim hukuku ve etiğinin temel kavram ve kurumlarını tanımak;	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bilişim Hukukunun kendi alanına has hukuk kurallarını ortaya koyar;	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İnternette erişim engelleme ve yasal düzenlemeler hakkında bilgiler verir;	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
E-devlet uygulamaları hakkında bilgi sahibi yapar;	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/381416