



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
MESLEK ETİĞİ DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
MSE001	Meslek Etiği		S	2+0+0	2	3	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Etik ve ahlak kavramı, etik ve ahlak ilişkisi, meslek etiği kavramı, meslek etiği ilkeleri, iş hayatında ve yönetimde etik ve etik dışı davranışlar, mesleki yozlaşma, sosyal sorumluluk.
Dersin Amacı	Bu derste meslek etiği ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün (X) Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Tülay ÖZBEK
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Etik ve ahlak kavramlarını ayırt eder.2. Mesleki etik ilkelerine iş hayatında ve günlük yaşamında uygular.3. Sosyal sorumluluk kavramlarını kendi ifadesi ile söyler.4. Etik dışı davranışların sonuçlarını ayırt eder.5. Genel iş ahlakının sosyal yapı üzerindeki etkilerini günlük yaşamında hisseder.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Etik ve ahlak kavramlarını incelemek.	
2	Etik ve ahlak kavramlarını incelemek.	
3	Etik sistemlerini incelemek.	
4	Etik sistemlerini incelemek.	
5	Ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek.	
6	Ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek.	
7	Meslek etiğini incelemek.	
8	Meslek etiğini incelemek.	
9	Mesleki yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek.	
10	Mesleki yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek.	
11	Mesleki yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek.	
12	Sosyal sorumluluk kavramını incelemek.	

13	Sosyal sorumluluk kavramını incelemek.	
14	Etik karar alma süreci	
15	Genel Değerlendirme	
16	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Nuran Öztürk Başpınar, Demet Çakıroğlu, "Meslek Etiği", Nobel Yayıncılık.
2. Emel Bahar, "Meslek Etiği", Detay Yayıncılık.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	3	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	4	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	15	2	30
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Kısa Sınav (Quiz)	3	1/2	1,5
Kısa Sınava Hazırlık	3	3	3
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	-	-	-
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	-	-	-
Sunum	-	-	-
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	1	10	10
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			65,5
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			65,5/25
Dersin AKTS Kredisi			2,62±3

Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
2	Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.					
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					

4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.					
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.				X	
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.				X	
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.				X	
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.					
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.					
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.					
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.					
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.					
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.					X
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.					
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.					X

Bozok