



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
ISO001	İş ve Sosyal Güvenlik	1	Z	2+0+0	2	3	Türkçe
<b>DERS BİLGİLERİ</b>							
<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	İş Hukuku Kavramı, İş Hukukunun Tarihsel Gelişimi, Kavramları, Kaynakları Ve Uygulama Alanı, Bireysel İş Hukuku, Toplu İş Hukuku, Sosyal Güvenlik Hukuku Ve Türk Sosyal Güvenlik Sistemi Uygulaması konularını içerir.						
<b>Dersin Amacı</b>	Öğrencileri, istihdam ilişkilerinin temeli olan ferdî ve kolektif iş hukuku hakkında bilgi vermek, çalışma hayatındaki sosyal risklerin neler olduğu, bu riskler karşısında sigortalılara hangi yardım ve hizmetlerin sağlanacağı konusunda bilgi sahibi yapmaktır.						
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans						
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe						
<b>Öğretim Yöntemi</b>	( ) Örgün (X) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit						
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr.Gör. Kübra SAĞLAM GÖRKEN						
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	-						
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sendikalar ve sendikal faaliyetleri öğrenir,</li><li>2. Sosyal güvenlik hukuku hakkında bilgi sahibi olur,</li><li>3. 4857 Sayılı iş kanununun uygulama alanlarını öğrenir,</li><li>4. İş ilişkisinde işçi ve işverenin sorumlulukları ve haklarını kavrayabilir,</li><li>5. Tatil ve izin süreleri, kıdem tazminatı, çalışma yasakları hakkında kapsamlı bilgi sahibi olur.</li></ol>						
<b>DERS İÇERİĞİ</b>							
Hafta	Teori						Uygulama/Laboratuvar
1	İş Hukuku Hakkında Genel Bilgiler						
2	4857 Sayılı İş Kanunu'nun Uygulama Alanı						
3	İş Sözleşmesi, İş Sözleşmesinin Unsurları, Türleri						
4	İş Sözleşmesinin Yapılması ve İş Sözleşmesinden Doğan Borçlar						
5	İş İlişkisinin Ücret ve Zaman Bakımından Düzenlenmesi						
6	İş İlişkisinin Kişiler Bakımından Düzenlenmesi						
7	İş Sözleşmesinin Sona Ermesi						
8	Genel Tekrar						
9	Sendikal Örgütlenme, Sendika Üyeliği ve Sendikaların Faaliyetleri						
10	Toplu İş Sözleşmesi- Toplu İş Uyuşmazlıkları						
11	Toplu İş Uyuşmazlıkların Çözümü						
12	Sosyal Güvenlik Hukuku Hakkında Genel Bilgiler						
13	Ülkemizde Sosyal Güvenlik Hizmetlerinin Kurumsal Yapısı						
14	Sosyal Sigorta Kolları						
15	Final						

### Dersin Öğrenme Kaynakları

- Doç.Dr. Fatma KOCABAŞ, Prof.Dr. Dilek BAYBORA, Prof.Dr. Nuray GÖKÇEK KARACA, Prof.Dr. Hasan Nüvit GEREK, İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku, Anadolu Üniversitesi Yayınları
- 4857 Sayılı İş Kanunu, <https://www.mevzuat.gov.tr/>

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	%20
Kısa sınav (Quiz)	3	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	6	%100

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yükü
Teori	14	2	28
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	1	1
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	-	-	-
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	-	-	-
Sunum	-	-	-
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz: ... ..)			
Toplam İş Yükü			72
Toplam İş Yükü / 25 (s)			72/25
Dersin AKTS Kredisi			2,8±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.		X			
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.		X			
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					X
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.		X			
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.			X		
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.			X		
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.				X	
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					X
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.	X				
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.	X				
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.				X	
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.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.				X	

Bozok