

Dersin Amacı

Bu derste meslek etiği ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.

Dersin İçeriği

Mesleğin dayandığı temel ilkeler; Meslekler arası işbirliği; İletişimde yaşanan etik sorunlar; Etik Kavramı; Mesleki Etik; İş yerinde Etik ortam sağlamak; Etik Liderlik;

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Çakıroğlu, Demet: Meslek Etiği, Ankara 2011
 Ana Kitap: Torlak, Ömer, Dalyan, Figen (2018), İşletmelerde Sosyal Sorumluluk ve Etik, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik açıklamalar ve sunumlarla birlikte öğrenme etkinliğini gerçekleştirme.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Meslek Etiği dersini daha iyi kavrayabilmek için kitap ve makaleler okumak, film izlemek.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğretim Görevlisi Sinan Gümüş

Dersin Verilişi

Yüzyüze Eğitim

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Sinan Gümüş

Program Çıktısı

1. Etik kuralları bilir.
2. Meslek hayatındaki etik dışı davranışların sonuçlarını bilir.
3. Ahlak kavramını yorumlayabilir
4. Etik kavramını yorumlayabilir.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygula
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Meslek Etiği_Kitap.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Sorumluluk Kavramları ve İşletmelerin Sosyal Sorumlulukları; SORUMLULUK KAVRAMI, İŞLETMELERİN SORUMLULUKLARI, İŞLETMELERİN SOSYAL SORUMLULUKLARI Sayfa:2-25
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Meslek Etiği_Kitap.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Sorumluluk Kavramları ve İşletmelerin Sosyal Sorumlulukları; SORUMLULUK KAVRAMI, İŞLETMELERİN SORUMLULUKLARI, İŞLETMELERİN SOSYAL SORUMLULUKLARI Sayfa:2-25

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim			Uygula
		Laboratuvar	Metodları	Teorik	
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	İş Ahlakı ve Önemi; ÖRGÜTSEL VE KÜRESEL DÜZEYDE İŞ AHLAKI KÜLTÜRÜNE DUYULAN İHTİYAÇ, AHLAK VE ETİK KAVRAMLARI, İŞ AHLAKI KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI VE GELİŞİMİ, GENEL AHLAK TEORİLERİ BAĞLAMINDA İŞ AHLAKININ TEMELLERİ, İŞLETMELERDE İŞ AHLAKINA İLİŞKİN PROBLEM VE İKİLEMLİ KONULAR, MESLEK AHLAKI Sayfa: 2-55	
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	İş Ahlakı ve Önemi; ÖRGÜTSEL VE KÜRESEL DÜZEYDE İŞ AHLAKI KÜLTÜRÜNE DUYULAN İHTİYAÇ, AHLAK VE ETİK KAVRAMLARI, İŞ AHLAKI KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI VE GELİŞİMİ, GENEL AHLAK TEORİLERİ BAĞLAMINDA İŞ AHLAKININ TEMELLERİ, İŞLETMELERDE İŞ AHLAKINA İLİŞKİN PROBLEM VE İKİLEMLİ KONULAR, MESLEK AHLAKI Sayfa: 2-55	
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap	İş Ahlakı ve Etik Yaklaşımlar; AHLAK, ETİK VE AHLAK TEORİSİ ARASINDAKİ İLİŞKİ, NORMATİF AHLAK TEORİLERİ, ERDEM AHLAKI, NORMATİF OLMAYAN AHLAK TEORİLERİ Sayfa: 58-85	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim			Uygula
		Laboratuvar	Metodları	Teorik	
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap		İş Ahlakı ve Etik Yaklaşımlar; AHLAK, ETİK VE AHLAK TEORİSİ ARASINDAKİ İLİŞKİ, NORMATİF AHLAK TEORİLERİ, ERDEM AHLAKI, NORMATİF OLMAYAN AHLAK TEORİLERİ Sayfa: 58-85	
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap		İş Ahlakı ve Etik Yaklaşımlar; AHLAK, ETİK VE AHLAK TEORİSİ ARASINDAKİ İLİŞKİ, NORMATİF AHLAK TEORİLERİ, ERDEM AHLAKI, NORMATİF OLMAYAN AHLAK TEORİLERİ Sayfa: 58-85	
8		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap		Ara Sınav	
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap		İşletmelerde Ahlakî Karar Alma ve Etik Liderlik; BİR SOSYAL VE EKONOMİK ETKİLENEN OLARAK İŞLETME, İŞLETME VE LİDER İÇİN PRAGMATİK PRENSİPLER, İŞLETME STRATEJİSİ, LİDERLİK VE AHLAK SORUMLULUĞU, İŞLETME YAPISI VE LİDERİN ETİK SORUMLULUĞU, LİDERLER, DENETİM SİSTEMLERİ VE ETİK SORUMLULUK, İŞLETMELERDE LİDERLİK, KÜLTÜR VE ETİK SORUMLULUK Sayfa: 86-104	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim			Uygula
		Laboratuvar	Metodları	Teorik	
10	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Örgütlerde Etik Kavramının Önemi ÖRGÜTLERDE ETİK KAVRAMININ ÖNEMİ, ETİK DIŞI ÖRGÜTLER, ÖRGÜTLERDE ETİK DAVRANIŞ MODELİ, ÖRGÜT ETİĞİ VE SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTLERİN ÇEŞİTLİ GRUPLARA OLAN ETİK SORUMLULUKLARI Sayfa: 106-120	
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Örgütlerde Etik Kavramının Önemi ÖRGÜTLERDE ETİK KAVRAMININ ÖNEMİ, ETİK DIŞI ÖRGÜTLER, ÖRGÜTLERDE ETİK DAVRANIŞ MODELİ, ÖRGÜT ETİĞİ VE SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTLERİN ÇEŞİTLİ GRUPLARA OLAN ETİK SORUMLULUKLARI Sayfa: 106-120 İşyerinde Etik Davranışlara Örgüt Kültürünün Etkisi	
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	İşletme İçine Yönelik İş Ahlakı Konuları İŞLETMELERİN İÇ PAYDAŞLARI, İŞLETME YÖNETİCİLERİ VE İŞ AHLAKI, ÇALIŞANLAR VE İŞ AHLAKI Sayfa: 122-140	
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	İşletme Fonksiyonlarına Yönelik İş Ahlakı Konuları İŞLETMELER VE FONKSİYONLARI, PAZARLAMADA ETİK KONULAR, ÜRETİM VE TEDARİKTE ETİK KONULAR, MUHASEBE VE FİNANSTA ETİK KONULAR, İNSAN KAYNAKLARINDA ETİK KONULAR, HALKLA İLİŞKİLERDE ETİK KONULAR Sayfa: 142-161	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim			Uygula
		Laboratuvar	Metodları	Teorik	
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Meslek Etigi_Kitap.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap		İşletme Fonksiyonlarına Yönelik İş Ahlakı Konuları İŞLETMELER VE FONKSİYONLARI, PAZARLAMADA ETİK KONULAR, ÜRETİM VE TEDARİKTE ETİK KONULAR, MUHASEBE VE FİNANSTA ETİK KONULAR, İNSAN KAYNAKLARINDA ETİK KONULAR, HALKLA İLİŞKİLERDE ETİK KONULAR Sayfa: 142-161 İş Ahlakına Uygun Koşulların İşe ve İş Yerine Etkisi	
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Meslek Etigi_Kitap.pdf	Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru- Cevap		İş Ahlakı Açısından Eğitim ve Etik Kodların Önemi; AİLE, EĞİTİM VE ÖĞRETİM KURUMLARI İLE İŞLETMELERDE İŞ AHLAKI EĞİTİMİ, ETİK KODLARIN GELİŞİMİ VE ÖNEMİ, İŞLETMECİLİK OKULLARINDA ETİK EĞİTİMİNİN BUGÜNÜ VE GELECEĞİ Sayfa: 162-179	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Derse Katılım	0	0,00
Teorik Ders Anlatım	2	14,00
Sözlü	0	0,00
Ödev	0	0,00
Gösterim	0	0,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	3,00
Ara Sınav Hazırlık	4	2,00
Final Sınavı Hazırlık	5	2,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19
Ö.Ç. 1	1		1						1									1
Ö.Ç. 2	2			2					2									2
Ö.Ç. 3	3			3						3								3
Ö.Ç. 4	4			4														4

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.

P.Ç. 19 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

Ö.Ç. 1 : Etik kuralları bilir.

Ö.Ç. 2 : Meslek hayatındaki etik dışı davranışların sonuçlarını bilir.

Ö.Ç. 3 : Ahlak kavramını yorumlayabilir

Ö.Ç. 4 : Etik kavramını yorumlayabilir.

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

P.Ç. 1 P.Ç. 2 P.Ç. 3 P.Ç. 4 P.Ç. 5 P.Ç. 6 P.Ç. 7 P.Ç. 8 P.Ç. 9 P.Ç. 10 P.Ç. 11 P.Ç. 12 P.Ç. 13 P.Ç. 14 P.Ç. 15 P.Ç. 16 P.Ç. 17 P.Ç. 18 P.Ç. 19

Ö.Ç. 1

Ö.Ç. 2

Ö.Ç. 3

Ö.Ç. 4

Tablo :

P.Ç. 1 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.

P.Ç. 2 : Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.

P.Ç. 3 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

P.Ç. 4 : Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.

P.Ç. 5 : Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.

P.Ç. 6 : Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.

P.Ç. 7 : Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.

P.Ç. 8 : Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.

P.Ç. 9 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.

P.Ç. 10 : Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.

P.Ç. 11 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.

P.Ç. 12 : Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar

P.Ç. 13 : Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.

P.Ç. 14 : Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.

P.Ç. 15 : Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.

P.Ç. 16 : Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.

P.Ç. 17 : Değişime ve yeniliğe açıktır.

P.Ç. 18 : Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.

P.Ç. 19 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

Ö.Ç. 1 : Etik kuralları bilir.

Ö.Ç. 2 : Meslek hayatındaki etik dışı davranışların sonuçlarını bilir.

Ö.Ç. 3 : Ahlak kavramını yorumlayabilir

Ö.Ç. 4 : Etik kavramını yorumlayabilir.