

General Info

Objectives of the Course

This course aims at teaching the competencies related to professional ethics.

Course Contents

Basic principles of the profession; Crafts cooperation, communication problems in the ethical, Ethics in Professional Ethics, Ethics in the workplace to ensure the environment; Ethical Leadership;

Recommended or Required Reading

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

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Realizing the learning activity with theoretical explanations and presentations.

Recommended Optional Programme Components

Reading books and articles, watching movies in order to better comprehend the Professional Ethics course.

Instructor's Assistants

Lecturer Sinan Gümüş

Presentation Of Course

Face to Face Education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Sinan Gümüş

Program Outcomes

1. Know the ethical rules.
2. Knows the consequences of unethical behavior and professional life.
3. Can interpret the concept of morality
4. Can interpret the concept of ethics

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Pr
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Concepts of Responsibility and Social Responsibilities of Businesses CONCEPT OF RESPONSIBILITY, RESPONSIBILITIES OF BUSINESSES, SOCIAL RESPONSIBILITIES OF BUSINESSES Page:2-25	
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtiği_Kitap.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Concepts of Responsibility and Social Responsibilities of Businesses CONCEPT OF RESPONSIBILITY, RESPONSIBILITIES OF BUSINESSES, SOCIAL RESPONSIBILITIES OF BUSINESSES Page:2-25	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Pr
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Business Ethics and Its Importance THE NEED FOR A CULTURE OF BUSINESS ETHICS AT ORGANIZATIONAL AND GLOBAL LEVELS, CONCEPTS OF ETHICS AND ETHICS, EMERGENCE AND DEVELOPMENT OF THE CONCEPT OF BUSINESS ETHICS, FOUNDATIONS OF BUSINESS ETHICS IN THE CONTEXT OF GENERAL THEORIES OF ETHICS, PROBLEMS AND CONFLICTS RELATED TO BUSINESS ETHICS IN BUSINESSES, PROFESSIONAL ETHICS Page: 2-55	
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Business Ethics and Its Importance THE NEED FOR A CULTURE OF BUSINESS ETHICS AT ORGANIZATIONAL AND GLOBAL LEVELS, CONCEPTS OF ETHICS AND ETHICS, EMERGENCE AND DEVELOPMENT OF THE CONCEPT OF BUSINESS ETHICS, FOUNDATIONS OF BUSINESS ETHICS IN THE CONTEXT OF GENERAL THEORIES OF ETHICS, PROBLEMS AND CONFLICTS RELATED TO BUSINESS ETHICS IN BUSINESSES, PROFESSIONAL ETHICS Page: 2-55	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Pr
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Business Ethics and Ethical Approaches; RELATIONSHIP BETWEEN ETHICS, ETHICS AND THEORY OF ETHICS, NORMATIVE THEORIES OF ETHICS, Virtue Ethics, NON-NORMATIVE THEORIES OF ETHICS Pages: 58-85	
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Business Ethics and Ethical Approaches; RELATIONSHIP BETWEEN ETHICS, ETHICS AND THEORY OF ETHICS, NORMATIVE THEORIES OF ETHICS, Virtue Ethics, NON-NORMATIVE THEORIES OF ETHICS Pages: 58-85	
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Business Ethics and Ethical Approaches; RELATIONSHIP BETWEEN ETHICS, ETHICS AND THEORY OF ETHICS, NORMATIVE THEORIES OF ETHICS, Virtue Ethics, NON-NORMATIVE THEORIES OF ETHICS Pages: 58-85	
8			Face to Face, Lecture, Question and Answer	Midterm Exam	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Pr
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Moral Decision Making and Ethical Leadership in Business; BUSINESS AS A SOCIAL AND ECONOMIC INFLUENCER, PRAGMATIC PRINCIPLES FOR BUSINESS AND LEADER, BUSINESS STRATEGY, LEADERSHIP AND ETHICAL RESPONSIBILITY, BUSINESS STRUCTURE AND LEADER'S ETHICAL RESPONSIBILITY, LEADERS, SUPERVISORY SYSTEMS AND ETHICAL RESPONSIBILITY, LEADERSHIP IN BUSINESS, CULTURE AND ETHICAL RESPONSIBILITY Pages: 86-104	
10	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Importance of the Concept of Ethics in Organizations IMPORTANCE OF THE CONCEPT OF ETHICS IN ORGANIZATIONS, UNETHICAL ORGANIZATIONS, MODEL OF ETHICAL BEHAVIOR IN ORGANIZATIONS, ORGANIZATIONAL ETHICS AND SOCIAL RESPONSIBILITY, ETHICAL RESPONSIBILITIES OF ORGANIZATIONS TO DIVERSE GROUPS Pages: 106-120	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Pr
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Importance of the Concept of Ethics in Organizations IMPORTANCE OF THE CONCEPT OF ETHICS IN ORGANIZATIONS, UNETHICAL ORGANIZATIONS, MODEL OF ETHICAL BEHAVIOR IN ORGANIZATIONS, ORGANIZATIONAL ETHICS AND SOCIAL RESPONSIBILITY, ETHICAL RESPONSIBILITIES OF ORGANIZATIONS TO DIVERSE GROUPS Pages: 106-120 The Effect of Organizational Culture on Ethical Behavior in the Workplace	
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Internal Business Ethics Issues INTERNAL STAKEHOLDERS OF BUSINESSES, BUSINESS MANAGERS AND BUSINESS ETHICS, EMPLOYEES AND BUSINESS ETHICS Pages: 122-140	
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/MeslekEtigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Business Ethics Issues for Business Functions BUSINESSES AND FUNCTIONS, ETHICAL ISSUES IN MARKETING, ETHICAL ISSUES IN PRODUCTION AND SUPPLY, ETHICAL ISSUES IN ACCOUNTING AND FINANCE, ETHICAL ISSUES IN HUMAN RESOURCES, ETHICAL ISSUES IN PUBLIC RELATIONS Pages: 142-161	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Pr
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Meslek Etigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Business Ethics Issues for Business Functions BUSINESSES AND FUNCTIONS, ETHICAL ISSUES IN MARKETING, ETHICAL ISSUES IN PRODUCTION AND SUPPLY, ETHICAL ISSUES IN ACCOUNTING AND FINANCE, ETHICAL ISSUES IN HUMAN RESOURCES, ETHICAL ISSUES IN PUBLIC RELATIONS Pages: 142-161 The Effect of Business Ethics on Work and Workplace	
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Meslek Etigi_Kitap.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	The Importance of Education and Ethical Codes in terms of Business Ethics; BUSINESS ETHICS EDUCATION IN FAMILIES, EDUCATIONAL AND TEACHING INSTITUTIONS AND BUSINESSES, DEVELOPMENT AND IMPORTANCE OF ETHICS CODES, TODAY AND FUTURE OF ETHICS EDUCATION IN BUSINESS SCHOOLS Page: 162-179	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
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

Activities	Weight (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

[illegible]

Table :

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

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

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

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

P.O. 5 : Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.

P.O. 6 : Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirebilir.

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

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

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

P.O. 10 : Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.

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

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

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

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

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

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

P.O. 17 : Değişime ve yeniliğe açıktır.

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

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

L.O. 1 : Etik kuralları bilir.

L.O. 2 : Meslek hayatındaki etik dışı davranışların sonuçlarını bilir.

L.O. 3 : Ahlak kavramını yorumlayabilir

L.O. 4 : Etik kavramını yorumlayabilir.

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

[illegible]

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

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** Etik kuralları bilir.
- L.O. 2 :** Meslek hayatındaki etik dışı davranışların sonuçlarını bilir.
- L.O. 3 :** Ahlak kavramını yorumlayabilir
- L.O. 4 :** Etik kavramını yorumlayabilir.