

Objectives of the Course

This course aims giving to students basic principles of labour law and social security.

Course Contents

The characteristics and sources of labour law are explained. The meanings of terms such as employee, employer, job site, and enterprise regarding labour law is given. Contract of employment, the results of the termination, trade unions, collective labor agreement and the peaceful settlement of labour disputes, strike, and lock-out, basic concepts of social securities are discussed.

Recommended or Required Reading

TONUS, H.Z., KAYA, E. (2021) Ekip Yönetimi ve Liderlik. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları Team Management and Leadership
[https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım Yönetimi ve Liderlik.pdf](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım_Yönetimi_ve_Liderlik.pdf)

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 to better comprehend the Team Management and Leadership course.

Instructor's Assistants

Lecturer Sinan Gümüş

Presentation Of Course

Face to Face Education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Sinan Gümüş

Program Outcomes

1. Students will be able to explain effective team building and development processes by analyzing team dynamics.
2. Students will be able to recognize different leadership styles and evaluate their impact on team performance.
3. Students will be able to apply team communication, motivation and conflict management skills.
4. Students can effectively assume leadership roles by making strategic decisions in team management.

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Prac
1	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Team and Teamwork Page:3-17	
2	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Team and Teamwork Page:3-17	
3	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Leadership Page:25-42	
4	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Leadership Page:25-42	
5	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Decision Making Page:55-74	
6	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Decision Making Page:55-74	
7	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Goal Setting and Target Orientation Pages: 83-97	
8			Midterm Exam	
9	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Team Communication Page:107-131	
10	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Team Communication Page:107-131	
11	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Managing Team Differences Page:143-161	
12	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Managing Team Differences Page:143-161	
13	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Managing Team Conflict and Building Consensus Page:175-193	
14	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Managing Team Conflict and Building Consensus Page:175-193	
15	Team Management and Leadership https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim Yönetimi ve Liderlik.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Managing Team Performance and Motivation Pages: 205-225	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Ara Sınav (Bütünlemede Kullanılan)	1	1,00
Teorik Ders Anlatım	6	14,00
Final	1	1,00
Derse Katılım	1	14,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	1	4,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	1	4,00
Ara Sınav Hazırlık	1	2,00
Final Sınavı Hazırlık	1	2,00

Assesments

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

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

	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. 1	1																		
L.O. 2		2																	
L.O. 3							2												
L.O. 4	1																		

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 iletişim 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 : Öğrenciler, takım dinamiklerini analiz ederek etkili takım oluşturma ve geliştirme süreçlerini açıklayabilir.

L.O. 2 : Öğrenciler, farklı liderlik stillerini tanıyıp bunların takım performansına etkilerini değerlendirebilir.

L.O. 3 : Öğrenciler, takım içi iletişim, motivasyon ve çatışma yönetimi becerilerini uygulayabilir.

L.O. 4 : Öğrenciler, takım yönetiminde stratejik kararlar alarak liderlik rollerini etkin biçimde üstlenebilir.

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

	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. 1																			
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 :** Öğrenciler, takım dinamiklerini analiz ederek etkili takım oluşturma ve geliştirme süreçlerini açıklayabilir.
- L.O. 2 :** Öğrenciler, farklı liderlik stillerini tanıyıp bunların takım performansına etkilerini değerlendirebilir.
- L.O. 3 :** Öğrenciler, takım içi iletişim, motivasyon ve çatışma yönetimi becerilerini uygulayabilir.
- L.O. 4 :** Öğrenciler, takım yönetiminde stratejik kararlar alarak liderlik rollerini etkin biçimde üstlenebilir.