

Dersin Amacı

İş ilişkisi içinde ortaya çıkan temel sorunlara ilişkin yasal çözümlerinin öğretilmesi

Dersin İçeriği

İş hukukunun tanımı, özellikleri, temel kavramları, hizmet akdi ve hukuki niteliği, hizmet akdinden doğan borçlar, hizmet akdinin sona ermesi, kıdem tazminatı, işin düzenlenmesi toplu iş sözleşmesi özellikleri, toplu iş sözleşmesi yapma yetkisi, toplu hak ve menfaat uyuşmazlıkları, grev ve lokavtın tanımı ve unsurları, sendika ve konfederasyonunun tanımı, kuruluşu, organları, üyelik ve üyelik hakları.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

TONUS, H.Z., KAYA, E. (2021) Ekip Yönetimi ve Liderlik. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları
https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim_Yonetimi_ve_Liderlik.pdf

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik açıklamalar ve sunumlarla birlikte öğrenme etkinliğini gerçekleştirme.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Ekip Yönetimi ve Liderlik 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

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

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim_Yonetimi_ve_Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Ekip ve Ekip Çalışması Sayfa:3-17	
2	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim_Yonetimi_ve_Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Ekip ve Ekip Çalışması Sayfa:3-17	
3	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim_Yonetimi_ve_Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Liderlik Sayfa:25-42	
4	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim_Yonetimi_ve_Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Liderlik Sayfa:25-42	
5	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takim_Yonetimi_ve_Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Karar Verme Sayfa:55-74	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uygulama
			Metodları	Teorik	
6	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım Yönetimi ve Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Karar Verme Sayfa:55-74	
7	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım Yönetimi ve Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Hedef Belirleme ve Hedefe Yönlendirme Sayfa: 83-97	
8				Ara Sınav	
9	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım Yönetimi ve Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Ekip İletişimi Sayfa:107-131	
10	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım Yönetimi ve Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Ekip İletişimi Sayfa:107-131	
11	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım Yönetimi ve Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Ekip Farklılıklarını Yönetme Sayfa:143-161	
12	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım Yönetimi ve Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Ekip Farklılıklarını Yönetme Sayfa:143-161	
13	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım Yönetimi ve Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Ekip Çatışmalarını Yönetme ve Uzlaşmayı Sağlama Sayfa:175-193	
14	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım Yönetimi ve Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Ekip Çatışmalarını Yönetme ve Uzlaşmayı Sağlama Sayfa:175-193	
15	Ekip Yönetimi ve Liderlik https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Takım Yönetimi ve Liderlik.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Ekip Performansını Yönetme ve Motivasyon Sayfa: 205-225	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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

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																	
Ö.Ç. 2		2																
Ö.Ç. 3							2											
Ö.Ç. 4	1																	

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

Ö.Ç. 2 : Öğrenciler, farklı liderlik stillerini tanıyıp bunların takım performansına etkilerini değerlendirebilir.

Ö.Ç. 3 : Öğrenciler, takım içi iletişim, motivasyon ve çatışma yönetimi becerilerini uygulayabilir.

Ö.Ç. 4 : Öğrenciler, takım yönetiminde stratejik kararlar alarak liderlik rollerini etkin biçimde üstlenebilir.

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

Ö.Ç. 2 : Öğrenciler, farklı liderlik stillerini tanıyıp bunların takım performansına etkilerini değerlendirebilir.

Ö.Ç. 3 : Öğrenciler, takım içi iletişim, motivasyon ve çatışma yönetimi becerilerini uygulayabilir.

Ö.Ç. 4 : Öğrenciler, takım yönetiminde stratejik kararlar alarak liderlik rollerini etkin biçimde üstlenebilir.