

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

**HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON
HİZMETLERİ**

ALO 170 ÇAĞRI (İŞKUR-ÇSGB) HİZMETLERİ

**MODÜLER PROGRAMI
(YETERLİĞE DAYALI)**

Hayat Boyu Öğrenme
LifeLong Learning

2012
ANKARA

ÖN SÖZ

Günümüzde mesleklerin değişim ile karşı karşıya olması ve daha karmaşık bir yapıda bulunmaya başlaması nedeniyle, meslekî yeterliklerin de geniş tabanlı bilgilere, becerilere ve tavırlara dayalı olmasını ve programların buna göre geliştirilmesini zorunlu hâle getirmektedir.

Program çalışmalarını kapsamında yapılan sektör tarama ve inceleme çalışmaları sonucunda sektörde faaliyet gösterilen meslekler saptanarak bu meslekler ikinci, üçüncü ve dördüncü seviye meslek gruplarına ayrılmıştır. Sektörde çalışan kişilerin görüş ve önerilerinden yola çıkılarak her meslek dalına ait anket soruları hazırlanmış, daha sonra anketler yurdun çeşitli bölgelerinde uygulanarak mesleklere özgü yeterlikler belirlenmiştir.

Program geliştirme sürecinin her aşamasında üniversitelerin ve ülkemizin önde gelen sektör temsilcileri ile iş birliği yapılmış, kişi ve kurumların program çalışmalarına doğrudan katkıları sağlanmıştır. Sektör ve yükseköğretim kurumlarının beklentileri programa yansıtılarak mesleklere ait belirlenen yeterlikler öğretim programları ve modüllerin temel dayanağını ve içeriğini oluşturmuştur.

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri öğretim programları, gelişmelere bağlı olarak esnek ve sürekli güncellenmeye uygun bir yapıda tasarlanmıştır. Bireyler kazandıkları güncel meslekî yeterlikler doğrultusunda istihdam edilebileceklerdir.

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri altında yer alan mesleklerde ulusal ve uluslararası düzeyde standartlara uygun, her yaşta ve düzeyde bireye meslekî yeterlikler kazandıracak eğitim ve öğretim olanağı sunulmuştur.

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ	1
ALO 170 ÇAĞRI (İŞKUR-ÇSGB) HİZMETLERİ PROGRAMINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR	3
MESLEK ELEMANI TANIMI.....	3
GİRİŞ KOŞULLARI	3
İSTİHDAM ALANLARI	3
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	3
EĞİTİMCİLER.....	3
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	3
BELGELENDİRME	3
YATAY VE DİKEY GEÇİŞLER.....	4
EĞİTİM SÜRESİ.....	4
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	4
İŞ BİRLİĞİ YAPILACAK KURUM VE KURULUŞLAR	4
ÖĞRENCİ/KURSIYER KAZANIMLARI.....	4
EĞİTİM-ÖĞRETİM FAALİYETLERİ	5
MESLEKİ GELİŞİM MODÜLLERİ	5
MODÜL VE İÇERİKLERİ.....	6
YETERLİK VE MODÜL TABLOSU	6
TELEFONLA İLETİŞİM MODÜL BİLGİ SAYFASI	7
EKRAN EĞİTİMİ MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	9
İŞ SÖZLEŞME TÜRLERİ VE FESİH MODÜL BİLGİ SAYFASI	11
İŞ KANUNU ÜCRET VE KIDEM TAZMİNATI MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	13
İŞ GÜVENLİĞİ VE İŞÇİ SAĞLIĞI MODÜL BİLGİ SAYFASI	15
YABANCILARIN ÇALIŞMASI MODÜL BİLGİ SAYFASI	17
TOPLU İŞ SÖZLEŞMESİ, GREV VE LOKAVT MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	20
İŞGÜCÜ EĞİTİMLERİ MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	25
İŞSİZLİK SİGORTASI-KISA ÇALIŞMA ÖDENEĞİ MODÜL BİLGİ SAYFASI	27

ALO 170 ÇAĞRI (İŞKUR-ÇSGB) HİZMETLERİ PROGRAMINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

ALAN : HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON
HİZMETLERİ

MESLEK :

MESLEK SEVİYESİ :

MESLEK ELEMANI TANIMI

Gelen(İşkur-ÇSGB) telefonları doğru cevaplamak, kurumdan hizmet almaya gelenlere en kısa sürede doğru yerlere yönlendirme bilgi becerisine sahip kişidir.

GİRİŞ KOŞULLARI

1. Okuma yazma bilmek veya ilkokul mezunu olmak
2. Mesleğin gerektirdiği işleri ve yeterlikleri yapacak bedensel ve fiziksel özelliklere sahip olmak.

İSTİHDAM ALANLARI

Mesleğin gerektirdiği yeterlikleri kazanan bireyler ALO 170 (İŞKUR+ÇSGB) çağrı merkezi alanında çalışabilirler.

EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI

1. Meslekî Eğitim Merkezleri, Halk Eğitimi Merkezleri ve sektördeki işletmelerde eğitim verilebilmektedir.
2. Programın uygulanabilmesi için ALO 170 çağrı merkezi alanı standart donanımları ve mesleklerin gerektirdiği ekipmanlar sağlanmalıdır.

EĞİTİMCİLER

1. Programın uygulanmasında ALO 170 eğitimi almış ve tercihen sektör deneyimi olan lisans mezunu elemanlar görev almalıdır.
2. Programın uygulanmasında gerektiğinde hizmet sektöründe deneyimli en az ön lisans mezunu ALO 170 eğitimi almış elemanlardan yararlanılabilir.
3. Usta öğretici; bu programla ilgili modül ve yeterlikleri almış olmalıdır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bireylerin çeşitli ölçme araçları kullanılarak;

1. Modüllerin sonunda kazandığı yeterlikler ölçülecektir.
2. Modüller ile kazandıkları bilgi, beceri ve tavırları ölçülecektir.
3. Ölçme sonuçları program sonunda değerlendirilecektir.
4. Eğitim kurumunda, işletmede ve kendi kendilerine yaptıkları tüm öğrenim faaliyetleri değerlendirilecektir.

BELGELENDİRME

Sertifika programlarında; meslek elemanlarının sahip olduğu yeterlikleri kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilir. Bu programlarda mesleğin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

- Sertifika öğretim programı sürecinde bireylerin tamamladığı modüller, aldığı eğitimin tümü ve kazandıkları yeterlikler belgelendirilir.

- Öğretim programının sonunda mesleğin yeterliklerini kazanan bireylerin aldığı belgeler mevzuat doğrultusunda sertifikada değerlendirilir. Bireyler mesleğin düzeyine göre mesleğinde sertifika alabilir.
- Bireyler gelecekte meslek değiştirmek veya mesleğin ilişkili olduğu diğer mesleklere geçmek amacıyla eğitim almak isterse, kazandığı yeterlikler değerlendirilecektir.
- Fark modüllerini tamamlayanlar ikinci bir meslekte kendini yetiştirebilecektir.
- Öğretim programından ayrılan bireyin kazandığı yeterlikler belgelendirilerek istendiğinde diğer sertifika programlarında değerlendirilir.
- Mesleğin seviyesine ve yeterliklerine sahip olanlar sertifika almaya hak kazanır ve ilgili iş yerlerinde çalışabilirler.

YATAY VE DİKEY GEÇİŞLER

Mesleğe yönelik geniş tabanlı yeterlikler kazandırmak hedeflenmiştir.

1. Eğitimin sonunda, mesleğinde sertifika alan birey gerektirdiğinde fark eğitimi olarak diploma programını tamamlayabilir.
2. Meslekî eğitim alan veya bitirmiş olan birey, gerekli modülleri tamamlayarak alandaki diğer meslekler arasında geçiş yapabilir.

EĞİTİM SÜRESİ

1. Meslek programının toplam eğitim süresi 360/136 saat olarak plânlanmıştır.
2. Eğitim süresinin okul, işletme ve bireysel öğrenme için ayrılmış dağılımı, modüller ile ilgili açıklamalarda belirtildiği gibi uygulanır.

ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ

Modüler öğretime yönelik olarak bireysel öğrenme yöntem ve teknikleri uygulanır.

1. Eğitimciler bireylere rehberlik eder.
2. Bireyler kendi kendine öğrenmeye teşvik edilir.
3. Bireylerin aktif olması sağlanır.
4. Bireyler araştırmaya yönlendirilir.
5. Bireyler kendi kendilerini değerlendirebilir.
6. Bireylere meslekî yeterlik kazandırmaya yönelik yöntem ve teknikler uygulanır.

İŞ BİRLİĞİ YAPILACAK KURUM VE KURULUŞLAR

Bireyler, programın gerektirdiği öğretim faaliyetleri, istihdam olanakları ve plânlama konularında çevredeki üniversiteler, sivil toplum örgütleri, özel işletmeler, kamu kurumları, meslek odaları ve meslek elemanları ile iş birliği yapılarak yönlendirilir.

ÖĞRENCİ/KURSIYER KAZANIMLARI

Programın sonunda mesleğe yönelik olarak öğrenci/kursiyer,

1. Mesleğin ait olduğu alandaki temel bilgi ve becerileri kazanabilecektir.
2. Alanın gerektirdiği temel yeterliklere sahip olabilecektir.
3. Mesleğin gerektirdiği işleri yapabilecektir.
4. Mesleğin gerektirdiği özel meslekî yeterlikleri kazanabilecektir.
5. Öğrenci/Kursiyer merkezli daha aktif ve kendi hızına göre öğrenme olanağı tanıyan kazanımlara sahip olabilecektir.

EĞİTİM-ÖĞRETİM FAALİYETLERİ

Sertifika programında yer alan modüllerde öngörülen eğitim öğretim uygulamaları yapılır.

MESLEKİ GELİŞİM MODÜLLERİ

1. Öğrenci/kursiyerin yaşam boyu kullanabileceği ve meslekî gelişmesine yararlı olabilecek, üretken, bilim ve teknoloji üretimine yatkın, beceri düzeyi yüksek olarak yetiştirilmesi, iyi ilişkiler kurabilmesi, işe uyum sağlayabilmesi gibi genel bilgi ve becerilerin kazandırıldığı modüllerdir.
2. Bu modüller ile öğrenci/kursiyerlere ulusal ve uluslar arası iş gücünden beklenen yeterlikleri kazandırmak amaçlanmaktadır.
3. Meslekî Gelişim modül tablosundan, çevrenin istihdam durumu, öğrenci/kursiyerlerin hazır bulunuşluk düzeyi göz önüne alınarak modüller seçilecek ve yeterlik tablosunda yer alan süreye ilave edilecektir.
4. Dördüncü seviye meslek elemanları, bütün Meslekî Gelişim modüllerini tamamlamış olacaklardır.
5. Meslekî gelişim modülleri programlardan bağımsız olarak da kullanılabilir.

KAZANDIRILAN YETERLİKLER		DERSİN MODÜLLERİ	SÜRE
1	Sosyal hayatta sağlıklı ve etkili iletişim kurmak ve sürdürmek	Sosyal Hayatta İletişim	40/8
2	İş hayatında sağlıklı ve etkili iletişim kurmak ve sürdürmek	İş Hayatında İletişim	40/8
3	Türkçe'yi doğru konuşmak	Diksiyon 1	40/32
4		Diksiyon 2	40/32
5	Mesleği ile ilgili gelişmeleri izlemek ve kendini kişisel olarak sürekli geliştirmek	Kişisel Gelişim	40/8
6	İşletme, finansman, pazarlama, reklam, satış, iş hukuku, kariyer gelişimi ve iş kurma becerileri kazanmak	Girişimcilik	40/16
7	Çevreye karşı duyarlı olmak ve çevreyi korumak	Çevre Koruma	40/8
8	Meslek etiği gereklerine uymak	Meslek Etiği	40/8
9	İş yerinde plân, program ve iş organizasyonu yapmak	İş Organizasyonu	40/16
10	İşçi sağlığı mevzuatına uymak ve iş güvenliği önlemlerini almak	İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı	40/24
11	Temel düzeyde araştırma yapmak	Araştırma Teknikleri	40/8

MODÜL VE İÇERİKLERİ

- Öğrenme süresi her modül için toplam 40 saattir.
- Kazandırılacak yeterliğe bağlı olarak her modül 40/8, 40/16, 40/24, 40/32 ve 40/40 olabilir.
- Modüllerde önerilen bu süreler öğrenme faaliyetlerindeki teorik ve uygulamalı tüm içeriği kapsar.
- Modül içeriğindeki öğrenme faaliyetinin uygulanması imkânı olmadığında, diğer okullarla ve işletmelerle iş birliği çerçevesinde uygulamalar yapılabilir.
- Kursiyer/öğrencinin önceden kazandığı yeterlikleri tekrar alma zorunluluğu yoktur.
- Modül ve yeterlikler programdaki uygulama sırasına göre alınacaktır.
- Programda yer alan modül ve yeterliklerin uygulama sırası zümre kararı ile belirlenir.

NOT: ALO 170 çağrı (İşkur-ÇSGB) Hizmetleri programı yeterlikler tablosu ve modülleri aşağıda verilmiştir.

YETERLİK VE MODÜL TABLOSU

YETERLİKLER		MODÜLLER	SÜRE
1	Telefonda İletişim Kurmak	Telefonla İletişim	40/16
2	Bilgisayar programları kullanmak	Ekran Eğitimi	40/16
3	İş sözleşme türleri ve fesih mevzuatına hakim olmak	İş Sözleşme Türleri Ve Fesih	40/16
4	İş Kanunu Ücret ve Kıdem tazminatı mevzuatına hakim olmak	İş Kanunu Ücret ve Kıdem Tazminatı	40/16
5	İşçi sağlığı mevzuatına uymak ve iş güvenliği önlemlerini almak	İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı	40/24
6	Yabancıların Çalışması mevzuatına hakim olmak	Yabancıların Çalışması	40/24
7	Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt mevzuatına hakim olmak	Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt	40/8
8	İşgücü eğitimleri mevzuatına hakim olmak	İşgücü Eğitimleri	40/8
9	İşsizlik sigortası-kısa çalışma Ödeneği mevzuatına hakim olmak	İşsizlik Sigortası-Kısa Çalışma Ödeneği	40/8
TOPLAM			360/136

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	:BÜRO YÖNETİMİ (HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ)
MODÜL ADI	: TELEFONLA İLETİŞİM
KODU	:346SBI001
SÜRE	: 40/16
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	: İş Yaşamında İletişim modülünü başarmış olmak
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	: Anlatım, gösteri, soru-cevap, rol yapma, drama, tartışma, görüşme, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
GENEL AMAÇ	: Öğrenci/kursiyer, santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefonla iletişim kurabilecektir.
AMAÇLAR	:
Öğrenci/kursiyer,	
1. Telefonla etkili konuşma, karşılama ve iletişim kurmayı sağlayabilecektir.	
2. Telefonda yönetimi sağlayabilecektir.	
3. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefonla arama yapabilecektir.	
4. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun tele konferansın yapılmasını sağlayabilecektir.	
5. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun fihrist ve kartvizitlik oluşturabilecektir.	
6. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefon görüşmeleri raporunu oluşturabilecektir.	

İÇERİK

A. İLETİŞİMDE TELEFON

1. Telefon
2. Harf Kodlama ve Kısaltmalar
3. Mesaj Formları (Telefon Kayıt Formu) Kullanma
4. Çizelge Oluşturmak

B. TELEFON GÖRÜŞMELERİ

1. Etkili Telefon Görüşmeleri İçin İlkeler
 - a. Sesiniz
 - b. Tavrınız
 - c. Nezaketiniz
2. Telefon Görüşmelerini Yönetme
 - a. Dinleme
 - b. Soru Sorma
 - c. Plânlama
 - d. Arayanlar
 - i. Öfkeli
 - ii. Daldan Dala Atlayanlar
 - iii. Israrcılar
 - e. Biz Aradığımızda
 - f. Yazmalı mı, Telefon mu Etmeli?

C. GÜNÜMÜZ TELEFON SANTRALLERİ

1. Telefon Aktarma Kuralları
2. Teknik Olarak Aktarma - Yönlendirme
3. Telesekreter Kullanımı

D. TELEKONFERANS SİSTEMİ

E. KARTVİZİTLİK MALZEME VE FİHRİST

1. Resmi Kartvizitler
2. Özel Kartvizitler
3. İş Kartvizitleri
4. Fihrist

F. TELEFON RAPORLAMA PROGRAMI

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Öğrenci, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Telefon konuşma kurallarına uyar ve uygular.
2. Gelen telefonları mesaj formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Kurum içi ve kurum dışından gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar.
4. Etkili telefon görüşmeleri için hangi ilkelerin gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Telefon görüşmelerini yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına uygun görüşme yapar.
7. Telefon aktarma kurallarını bilir ve uygular.
8. Telekonferans sistemini yönetir.
9. Kartvizit ve fihrist hazırlamayı bilir ve uygular

Hayat Boyu Öğrenme
LifeLong Learning

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ
MODÜL ADI	: EKRAN EĞİTİMİ
KODU	:
SÜRE	: 40/16
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	: Yeni işe başlayacak kursiyerlerin outlook, bilgisayar ve klavye kullanımını geliştirmek.

ÖĞRETİM YÖNTEM

VE TEKNİKLERİ : Anlatım, soru-cevap, simülasyon değerlendirme uygulama yöntem ve teknikleri uygulanacak.

GENEL AMAÇ : Öğrenci/kursiyerin, bilgisayar, Outlook ve klavye kullanımını geliştirebilmek.

AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. Outlook kullanımı ve yazışma kültürümüz ve Klavye kısa yolları uygulayabilecektir.
2. Donanım ve yazılım problemleri için ilgili formu oluşturabilecektir.
3. İnternet uygulamaları ve şirket içinde kullanılan programları kullanabilecektir.
4. Sisteme giriş ve Phonex uygulamasını kullanabilecektir.
5. ALO 170 yazılımını kullanabilecektir.

İÇERİK

A. OUTLOOK

1. Outlook kullanımı
2. Klasör Oluşturma
3. Mail yazımı
4. Yazışma kültürümüz

B. DONANIM ve YAZILIM SORUNLARI

1. Pitstop oluşturmak
2. Toogle açmak

C. İNTRANET UYGULAMALARI

1. Birlink
2. Benimyerim
3. İntranet

D. SİSTEME GİRİŞ VE PHONEX KULLANIMI

1. Login olmak
2. Phonex kullanımı

E. ALO 170 YAZILIMI

1. Başvuru Nasıl oluşturulur?
2. Yazılımda zorunlu alanlar
3. Yazılımda Kırılım Seçimi
4. Yazılımda Sektör seçimi
5. İhbar Şikayet başvurularının özellikleri
6. Rapor parası başvurularının özellikleri

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Outlook kullanabilir.
2. Mail gönderebilir ve kurallarını bilir.
3. Etkin klavye kullanır
4. Kurum içi yazışma dilini uygun hareket eder.
5. Kurum İtranetini etkin kullanır.
6. Donanım ve yazılım sorunlarını yönetebilir.
7. Sisteme giriş yapabilir.
8. ALO 170 yazılımını eksiksiz kullanabilir.



Hayat Boyu Öğrenme
LifeLong Learning

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: MEVZUAT EĞİTİMİ (ÇSGB-İŞKUR)
MODÜL ADI	: İŞ SÖZLEŞME TÜRLERİ VE FESİH
KODU	:
SÜRE	: 40/16
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	: 4857 Sayılı İş Kanunu Genel hükümler, iş sözleşmesi, türleri ve fesih mevzuatına hâkim olmak

ÖĞRETİM YÖNTEM

VE TEKNİKLERİ

:Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma (simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

GENEL AMAÇ

:Öğrenci/kursiyer, 4857 Sayılı İş Kanunu Genel hükümler, iş sözleşmesi, türleri ve feshine ilişkin mevzuata uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.

AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. 4857 Sayılı İş Kanunu Genel hükümlerine hâkim olabilecektir.
2. 4857 Sayılı İş Kanunu iş sözleşmesi, türleri ve fesih mevzuatı kapsamının hâkim olabilecektir.

İÇERİK

A. GENEL HÜKÜMLER

1. Amaç-Kapsam
2. Tanımlar
3. İşyerini bildirme
4. İstisnalar (4857 sayılı iş kanununa tabi olmayanlar)
5. Eşit davranma ilkesi
6. İşyerinin veya bir bölümünün devri
7. Geçici iş ilişkisi

B. İŞ SÖZLEŞMESİ, TÜRLERİ VE FESHİ

1. Tanım ve şekil
2. Türü ve çalışma biçimlerini belirleme serbestisi
3. Sürekli ve süreksiz işlerdeki iş sözleşmeleri
4. Belirli ve belirsiz süreli iş sözleşmesi
5. Belirli ve belirsiz süreli iş sözleşmesi ayırımının sınırları
6. Kısmî süreli ve tam süreli iş sözleşmesi
7. Çağrı üzerine çalışma
8. Deneme süreli iş sözleşmesi
9. Takım sözleşmesi ile oluşturulan iş sözleşmeleri
10. Süreli fesih
11. Feshin geçerli sebebe dayandırılması
12. Sözleşmenin feshinde usul
13. Fesih bildirimine itiraz ve usulü
14. Geçersiz sebeple yapılan feshin sonuçları
15. Çalışma koşullarında değişiklik ve iş sözleşmesinin feshi

16. Yeni işverenin sorumluluğu
17. ö. İşçinin haklı nedenle derhal fesih hakkı
 - a. Sağlık sebepleri:
 - b. Ahlak ve iyi niyet kurallarına uymayan haller ve benzerleri:
 - c. Zorlayıcı sebepler:
18. İşverenin haklı nedenle derhal fesih hakkı
 - a. Sağlık sebepleri:
 - b. Ahlak ve iyi niyet kurallarına uymayan haller ve benzerleri:
 - c. Zorlayıcı sebepler:
19. Derhal fesih hakkını kullanma süresi
20. Yeni iş arama izni
21. Çalışma belgesi
22. Toplu işçi çıkarma
23. Özürlü ve eski hükümlü çalıştırma zorunluluğu
24. Askerlik ve kanundan doğan çalışma

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME:

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 4857 Sayılı İş Kanunu Genel hükümler, iş sözleşmesi, türleri ve fesih mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 4857 Sayılı İş Kanunu Genel hükümler, iş sözleşmesi, türleri ve fesih mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 4857 Sayılı İş Kanunu Genel hükümler, iş sözleşmesi, türleri ve fesih mevzuatına uygun görüşme yapar.

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	:MEVZUAT EĞİTİMİ (ÇSGB-İŞKUR)
MODÜL ADI	: İŞ KANUNU ÜCRET VE KIDEM TAZMİNATI
KODU	:
SÜRE	: 40/16
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	: 4857 Sayılı İş Kanunu Ücret, Kıdem tazminatı mevzuatına hakim olmak
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	:Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma (simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
GENEL AMAÇ	:Öğrenci/kursiyer, 4857 Sayılı İş Kanunu Ücret, Kıdem tazminatı mevzuatını kullanarak, mevzuata uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.
AMAÇLAR	:
Öğrenci/kursiyer,	
1. 4857 Sayılı İş Kanunu Ücret mevzuatına hâkim olabilecektir	
2. Sayılı İş Kanunu Kıdem tazminatı mevzuatına hâkim olabilecektir, mevzuat kapsamının dışına çıkmayacaktır.	

İÇERİK :

A. ÜCRET

1. Ücret ve ücretin ödenmesi
2. İşverenin ödeme aczine düşmesi
3. Ücretin gününde ödenmemesi
4. Ücretin saklı kısmı
5. Kamu makamlarının ve asıl işverenlerin hak edişlerinden ücreti kesme yükümlülüğü
6. Ücret hesap pusulası
7. Ücret kesme cezası
8. Asgari ücret
9. Yarım ücret
10. Fazla çalışma ücreti
11. Zorunlu nedenlerle fazla çalışma
12. Olağanüstü hallerde fazla çalışma
13. Ulusal bayram ve genel tatil günlerinde çalışma
14. Saklı haklar
15. Hafta tatili ücreti
16. Genel tatil ücreti
17. Geçici iş göremezlik
18. Ücret şekillerine göre tatil ücreti
19. Tatil ücretine girmeyen kısımlar.
20. Yüzdelerin ödenmesi
21. Yıllık ücretli izin hakkı ve izin süreleri
22. Yıllık ücretli izne hak kazanma ve izni kullanma dönemi
23. Yıllık izin bakımından çalışılmış gibi sayılan haller
24. Yıllık ücretli iznin uygulanması

25. Yıllık izin ücreti
26. İzinde çalışma yasağı
27. Sözleşmenin sona ermesinde izin ücreti
28. İzinlere ilişkin düzenlemeler
29. Sigorta primleri
30. Ücretten indirim yapılamayacak haller

B. KIDEM TAZMİNATI (4857 SAYILI KANUN 120. MADDE VE 1475 SAYILI KANUN 14. MADDE)

1. İstifa edilmesi halinde kıdem Tazminatı'na hak kazanma koşulları
2. Evlilik halinde kıdem Tazminatı'na hak kazanma koşulları
3. Askerlik halinde kıdem Tazminatı'na hak kazanma koşulları
4. Emeklilik halinde kıdem Tazminatı'na hak kazanma koşulları
5. Kıdem Tazminatı'ndan kesilen vergiler ve hesaplama şekli
6. 3600 günden kıdem tazminatı alabilme şartları
7. İşten çıkış kodunun yanlış bildirimi halinde kıdem tazminatı alabilme koşulları
8. İyi niyet ve ahlak kurallarına aykırılık nedeniyle işten çıkışlarda kıdem Tazminatı'na hak kazanma koşulları

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME:

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. 4857 Sayılı İş Kanunu Ücret, Kıdem tazminatı mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve 4857 Sayılı İş Kanunu Ücret, Kıdem tazminatı mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve 4857 Sayılı İş Kanunu Ücret, Kıdem tazminatı mevzuatına uygun görüşme yapar.

MODÜL BİLGİ SAYFASI

KODU	:	
ALAN	:	TÜM ALANLAR
MODÜL ADI	:	İŞ GÜVENLİĞİ VE İŞÇİ SAĞLIĞI
SÜRE	:	40/24
ÖN KOŞUL	:	
AÇIKLAMA	:	
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	:	Anlatım, soru-cevap, grup çalışması, tartışma, inceleme, araştırma, görüşme, örnek olay incelemesi v.b. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
GENEL AMAÇ	:	Öğrenci/Kursiyer gerekli ortam sağlandığında, işçi sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili temel kuralları uygulayabilecektir.
AMAÇLAR	:	
Öğrenci/Kursiyer,		
1.		İş yerinde güvenlik önlemlerini alabilecektir.
2.		Meslek hastalıklarına karşı güvenlik önlemlerini alabilecektir.
3.		İş yerinde olabilecek kaza ve yaralanmaların sebeplerini kavrayarak gerekli tedbirleri alabilecektir.
4.		İş yerinde çıkabilecek yangınlar için önlem alabilecek ve gerekli müdahaleyi yapabilecektir.
5.		İş kazaları sonrasında hukuki işlemleri yürütebilecektir.
6.		İşçi sağlığı ile ilgili iş hukuku mevzuatını kavrayabilecektir.

İÇERİK :

A. İŞYERİ GÜVENLİĞİ VE TEHDİT EDİCİ UNSURLAR

1. İş güvenliğinin tanımı
2. İş güvenliğinin önemi
3. İş güvenliğinin amacı
4. İşçi sağlığı
5. Tüm takım tezgâhları ile ilgili ortak güvenlik önlemleri
 - a. Genel güvenlik
 - b. Kişi güvenliği
 - c. Tezgâh ve cihaz güvenliği
6. Koruyucu araçlar
 - a. Solunum sisteminin korunması
 - b. Vücudun korunması
7. Makinelere takılan koruyucu aparatlar
8. Binalarda güvenliği tehdit edici unsurlar
 - a. Sıhhi tesisatlar
9. Elektrik tesisatları
 - a. Elektrik enerjisi
 - b. Evlerde kullanılan elektrik enerjisi ve elektrikli aletler
 - c. Sigortalar
 - d. Topraklama ve önemi
 - e. Aydınlatma
10. Isıtma ve havalandırma tesisatları
 - a. Isıtma araçları
 - b. Yakıt ve yakacaklar
 - c. Havalandırma tesisatları

B. MESLEK HASTALIKLARI

1. Meslek hastalıklarının sınıflandırılması

C. KAZA VE YARALANMA

1. İş kazasını meydana getiren nedenler
2. Yaralanma şiddetinin belirlenmesi
3. Kazaların iş gücüne ve ekonomiye etkileri
4. Çeşitli meslek alanlarındaki tipik iş kazaları
5. Kaza raporları

D. YANGIN

1. Yanma olayı
2. Yangın çeşitleri
3. Yangının nedenleri
 - a. Korunma önlemlerinin alınmaması
 - b. Bilgisizlik
 - c. İhmal
 - d. Kazalar
 - e. Sabotaj
 - f. Sıçrama
 - g. Doğa olayları
4. Yangın söndürmede kullanılan yöntemler
 - a. Soğutarak söndürme
 - b. Havayı kesme
5. Söndürücü maddeler
6. Yangın önlemleri
 - a. Yapısal bakımdan yangından korunma
 - b. Organizasyon bakımından yangından korunma
7. Ev ve iş yerlerinde alınacak önlemler

E. İŞ KAZALARINDA YAPILACAK HUKUKİ İŞLEMLER

1. İş kazasının işverene bildirilmesi
2. İş kazasının işveren tarafından S.G.K' ya bildirilmesi
3. İş kazasında yapılacak hukuki işlemler

F. İŞ GÜVENLİĞİ MEVZUATI

1. Kanunlar
2. Yönetmelikler

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME:

1. İş Güvenliği ve işçi sağlığı ile ilgili performans çalışması yaptırılarak hazır bulunuşluğu ölçülecektir.
2. Öğrenim sürecinde İş Güvenliği ve işçi sağlığı ile ilgili uygulamalar ikili grup çalışması, eğitsel oyunlar, anlatım, soru cevap, tartışma, beyin fırtınası, problem çözme, örnek olay, kelime ilişkilendirme, drama, rol yapma teknikleri kullanılarak yaptırılacaktır.
3. Öğrencinin modül sonunda kazandığı yeterlik, gösterdiği performans ve meydana gelen ürün, performans değerlendirme, drama, görüşme, gösteri, performans değerlendirme, grup değerlendirme, kendi kendini değerlendirme, doğru yanlış, kısa ve uzun cevaplı yazılı yoklama, proje vb. teknikleri kullanılarak ölçülecektir.

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN : MEVZUAT EĞİTİMİ (ÇSGB-İŞKUR)
MODÜL ADI : YABANCILARIN ÇALIŞMASI
KODU :
SÜRE : 40/24
ÖN KOŞUL :
AÇIKLAMA : Yabancıların Çalışma İzni İle İlgili Kanun ve Ekranlarına hakim olmak.

ÖĞRETİM YÖNTEM

VE TEKNİKLERİ : Anlatım, gösteri(prezantasyon), soru-cevap, rol yapma(simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

GENEL AMAÇ : Öğrenci/kursiyer, Yabancıların Çalışma İzni İle İlgili Kanun ve Ekranları kullanarak uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.

AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. Yabancıların Çalışma İzni İle İlgili Kanun ve ilgili ekranlarına hâkim olabilecektir
2. Vatandaşları mevzuat kapsamında doğru şekilde bilgilendirip yönlendirecektir.

İÇERİK

A. 4817 SAYILI KANUN

1. Genel hükümler
 - a. Amaç-kapsam
 - b. Dayanak
 - c. Tanımlar
2. İzin ve izin uzatma başvurular
 - a. Başvuru yapılacak merciler
 - b. Başvuru ve iznin verilmesinde şekil
 - c. Yurt dışından yapılacak başvurular
 - d. Yurt içinden yapılacak başvurular
 - e. Uzatma başvuruları
3. İzin ve izin uzatma başvurularının değerlendirilmesi
 - a. Bakanlığın eksik evrak tespiti
 - b. İlgili mercilerden görüş alınması
 - c. İlgili mercilerin eksik evrak tespiti
 - d. Ç. İlgili mercilerce evrakların incelenmesi
 - e. İzinlerin verilmesi veya uzatılmasında değerlendirmesi
 - f. Kanuni çalışmaya dahil edilecek süreler
 - g. Çalışma süreleri ve ikamet izninde kesinti
4. İzin ve uzatma kararları ile kararların ilgili mercilere bildirimini
 - a. Karar
 - b. Düzeltme kararı
 - c. Bakanlık kararının ilgili mercilere bildirimini
 - d. İzin ve uzatmaya ilişkin üst sınır

5. İzinlerin sınırlandırılması, reddi, iptali, iadesi, geçerliliğini kaybetmesi
 - a. İzinlerin sınırlandırılması ve sınırlandırmaya ilişkin istisnai durumlar
 - b. İzin isteminin reddi
 - c. İzinin iptali
 - d. İptal edilen izin belgesinin iadesi
 - e. İzinin geçerliliğini kaybetmesi
6. Çalışma izin türleri
 - a. Süreli çalışma izni
 - b. Süreli çalışma izninin coğrafi alanı
 - c. Süreli çalışma izninin uzatılması
 - d. Yabancıнын eş ve bakmakla yükümlü olduğu çocuklarının süreli çalışma izni başvuruları
 - e. Kanuni ve kesintisiz ikameti gösterir belgenin ibrazı
 - f. Eş ve çocukların kanuni ve kesintisiz ikamet sürelerinin hesaplanması
 - g. Süresiz çalışma izni
 - h. Kanuni ve kesintisiz ikameti gösterir belgenin ibrazı
 - i. Yabancıнын, eşinin ve çocukların kanuni ve kesintisiz ikamet sürelerinin hesaplanması
 - j. Kanuni çalışma süresinin hesaplanması ve bu durumu gösterir belgenin ibrazı
 - k. Süresiz çalışma iznine bağlı olarak verilecek ikamet izni
 - l. Bağımsız çalışma izni
 - m. Kanuni ve kesintisiz ikameti gösterir belgenin ibrazı
 - n. Yabancıнын, eşinin ve çocukların kanuni ve kesintisiz ikamet sürelerinin hesaplanması
 - o. Bağımsız çalışma iznine bağlı olarak verilecek ikamet izni
 - p. Bağımsız çalışma iznine esas belgelerin yanı sıra, istenilebilecek diğer belgeler
 - q. Bağımsız çalışma izni müracaat belgesi
 - r. Bağımsız çalışma izni müracaat belgesinin geçerliliği
7. İstisnai haller
 - a. İstisnai haller
 - b. Türk vatandaşı ile evli olanlar
 - c. Yerleşmiş sayılan yabancılar
 - d. Yerleşmiş sayılan yabancıların çocukları
 - e. Türk vatandaşlığını kaybedenler
 - f. Rüşt yaşını doldurmadan türkiye'ye gelerek eğitimini türkiye'de tamamlayanlar
 - g. 2510 sayılı iskan kanunu kapsamında olanlar
 - h. Avrupa birliği üyesi ülke vatandaşları ile bunların eş ve çocukları
 - i. Büyükelçilik, konsolosluk ve uluslar arası kuruluşların türkiye'deki temsilciliklerinde görevlendirilenler ile eş ve çocukları
 - j. Bilimsel, kültürel ve sportif amaçlarla kısa süreli gelenler
 - k. Kilit personel niteliğindeki yabancılar
 - l. Türkiye'de bulunan büyükelçilik veya konsolosluklar bünyesinde faaliyet gösteren okullardaki yabancı öğretmenler, kültür kurumlarında görevlendirilenler ile din kurumlarında görev alacak yabancıların çalışma izinleri

8. Çalışma izni muafiyetleri, bildirim yükümlülüğü, denetleme yetkisi ve harç alımı
 - a. Muafiyetler
 - b. Çalışma izni muafiyet teyit belgesi
 - c. Bildirim yükümlülükleri
 - d. Denetleme yetkisi
 - e. Harç alımı
9. Diğer hükümler
 - a. Özel öğretim kurumları kanunu kapsamında çalışacak yabancıların çalışma izinleri
 - b. İlgili mercilerin iç mevzuat düzenlemeleri
 - c. Meslekî hizmetler kapsamında çalışacak yabancıların ilgili meslek kuruluşlarına üye olmaları

B. EKCRAN EĞİTİMLERİ

1. Yabancıların çalışma izinleri on-line başvurusu.
2. Yabancıların çalışma izinleri on-line başvurusu ekran hataları.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME:

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Yabancıların Çalışma İzni İle İlgili Kanun ve ekranlarına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve Yabancıların Çalışma İzni İle İlgili Kanun ve Ekranlarına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve Yabancıların Çalışma İzni İle İlgili Kanun ve ekranlarına uygun görüşme yapar.

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: MEVZUAT EĞİTİMİ (ÇSGB-İŞKUR)
MODÜL ADI	: TOPLU İŞ SÖZLEŞMESİ, GREV VE LOKAVT
KODU	:
SÜRE	: 40/8
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	: Sendikalar Kanunu / Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunlar, Mobbing mevzuatına hakim olmak.

ÖĞRETİM YÖNTEM

VE TEKNİKLERİ : Anlatım, gösteri(prezantasyon), soru-cevap, rol yapma(simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

GENEL AMAÇ : Öğrenci/kursiyer, Sendikalar Kanunu / Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunlar, Mobbing mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.

AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. 2821 sayılı Sendikalar Kanunu mevzuatına hâkim olabilecektir.
2. Toplu İş Sözleşmeleri mevzuatına hâkim olabilecektir.
3. Grev ve Lokavt Kanun ve mevzuatına hâkim olabilecektir.
4. Mobbing konusuna hâkim olabilecektir.

İÇERİK :

A. 2821 SAYILI SENDİKALAR KANUNU

1. Amaç ve tanımlar
 - a. Amaç
 - b. Tanımlar
2. Kuruluş esasları
 - a. İşçi ve işveren sendikaları
 - b. İş kolunun belirlenmesi
 - c. Kurucularda aranacak nitelikler
 - d. Kuruluşta uyulacak usul
 - e. Sendika veya konfederasyonun tüzüğü
 - f. Tüzelkişiliğin kazanılmasından sonra yapılacak işlemler
3. Organlar
 - a. Ortak hükümler
 - b. Genel kurulların oluşması
 - c. Genel kurulların görevleri
 - d. Genel kurulların toplântı zamanı
 - e. Genel kurul toplântı ve karar nisabı
 - f. Seçimlerde uyulacak esaslar
 - g. Yönetim kurullarının oluşması
 - h. Yönetim kurullarının görevleri
 - i. Yönetim kurulu toplântıları
 - j. Disiplin kurulu
 - k. Denetleme kurulları ve denetçiler

4. Sendika üyeliđi
 - a. Sendika üyeliği şartları
 - b. Sendika üyesi olamayacaklar
 - c. Üyeliđin kazanılması
 - d. Üyelik aidatı
 - e. Üyeliđin devamı ve askıya alınması halleri
 - f. Üyeliđin sona ermesi
5. Konfederasyon ve uluslar arası kuruluş üyeliği
 - a. Konfederasyonlara üye olma ve çekilme
 - b. Sendika ve konfederasyonların katılması veya birleşmesi
 - c. Uluslar arası işçi ve işveren kuruluşlarına üyelik
6. Teminatlar
 - a. İşçi sendikası ve konfederasyonu yöneticiliğinin teminatı
 - b. İşyeri sendika temsilcilerinin teminatı
 - c. Sendikaya üye olup olmama hürriyetinin teminatı
7. Faaliyetler
 - a. Sendikaların çalışma hayatına ilişkin faaliyetleri
 - b. Sendika ve konfederasyonların sosyal faaliyetleri
 - c. İşyeri sendika temsilcisinin tayini ve nitelikleri
 - d. İşyeri sendika temsilcisinin görevleri
8. Yasak faaliyetler
 - a. Temel yasaklar
 - b. İşçi ve işveren ilişkilerindeki yasaklar
 - c. Diğer yasak faaliyetler
9. Sendika ve konfederasyonların gelir ve giderleri
 - a. Sendika ve konfederasyonların gelirleri
 - b. Mal iktisabı
 - c. Mal bildirimini
 - d. Gelirlerin bankalara yatırılması
 - e. Sendika ve konfederasyonların giderleri
 - f. Görevlilerin ücretleri
 - g. Fesih, infisah ve kapatma halinde malların devri
10. Denetim ve müeyyideler
 - a. İdari ve mali denetim
 - b. Konfederasyonun sendikayı denetimi
 - c. Tutulacak defter, dosya ve kayıtlar
 - d. Defter ve kayıtlar için uygulanacak kurallar
 - e. Bilanço ve çalışma raporu gönderme zorunluluğu
 - f. Seçimlerin iptali
 - g. Yönetim kuruluna işten el çekirme
 - h. Tüzük ve belgelerde kanuna aykırılık
 - i. Tüzük değişliğinde kanuna aykırılık
 - j. Diğer sebeplerle faaliyetin durdurulması
 - k. Faaliyetin durdurulmasında kayyım tayini
 - l. Kapatma
 - m. Ceza hükümleri
11. Çeşitli, Geçici ve Son Hükümler
 - a. İş Kolları
 - b. İşçi sendikalarına aidat kesilmesi
 - c. İşe alınan ve ayrılan işçilerin bildirilmesi
 - d. Diğer kanunların uygulanması

- e. Muaflıklar
- f. Tüzük ve yönetmelikler
- g. Yürürlükten kaldırılan kanunlar
- h. Yürürlük
- i. Yürütme

B. TOPLU İŞ SÖZLEŞMELERİ

1. Genel Hükümler
 - a. Amaç
 - b. Toplu iş sözleşmesinin tanımı ve muhtevası
 - c. Toplu iş sözleşmesinin kapsamı ve düzeyi
 - d. Toplu iş sözleşmesinin kapsamı ve düzeyi
 - e. Toplu iş sözleşmesinin hükmü
 - f. Toplu iş sözleşmelerinin süresi ve bitimi
 - g. Tarafların durumunda değişiklik
 - h. Taraf sendika üyeliğinden ayrılma, çıkarılma veya üye olmamanın sonuçları
 - i. İşverenin toplu iş sözleşmesiyle bağlılığı
 - j. Teşmil
2. Toplu iş sözleşmesinin yapılması
 - a. Yetki
 - b. Yetki tespiti için işçi sendikasının başvurusu
 - c. İşveren sendikasının veya işverenin başvurusu
 - d. Yetki itirazı
 - e. Yetki belgesi
 - f. Toplu görüşmeye çağrı
 - g. Görevli makam
 - h. Toplu görüşmenin başlaması
 - i. Toplu iş sözleşmesinin imzalanması ve tevdi edilmesi

C. GREV VE LOKAVTLAR

1. Tanımı ve unsurları
 - a. Grevin tanımı
 - b. Lokavtın tanımı
 - c. Kanunî grev ve kanunî lokavt kararı
 - d. Grev ve lokavt kararlarının tebliği
2. Grev ve Lokavt Yasakları ve Erteleme
 - a. Yasağın bulunduğu işler
 - b. Yasağın bulunduğu yerler
 - c. Geçici yasaklar
 - d. Yasaklarda Yüksek Hakem Kuruluna başvurma
 - e. e Grev ve lokavtın ertelenmesi
 - f. Erteleme döneminde uyuşmazlığın çözümü
 - g. Grev oylaması
 - h. Grev oylamasının sonucu
 - i. Grev ve lokavtın başlaması
 - j. Grev ve lokavtın uygulanmasında iş yerinden ayrılma zorunluluğu
 - k. Kanunî grev ve lokavta katılmayacak işçi kadrosu
 - l. Grev ve lokavta katılmayacak işçilerin ismen belirlenmesi
 - m. Grev hakkının ve lokavtın teminatı

3. Grev ve Lokavtın Sonuçları
 - a. Kanunî grev ve lokavtın hizmet akitlerine etkisi
 - b. İşçi alma ve başka işe girme yasağı
 - c. Kanunî grev ve lokavtın konut haklarına etkisi
 - d. Kanun dışı grev ve lokavtın sonuçları
 - e. Tespit davası
 - f. Grev hakkının ve lokavtın kötüye kullanılması
 - g. Grev gözcüleri
 - h. Lokavt gözcüleri
 - i. Grev ve lokavt halinde mülkî amirin yetkileri
 - j. Grev ve lokavtı sona erdirmeye karar
4. Toplu İş Uyuşmazlıklarının Barışçı Yollarla Çözümü Yüksek Hakem Kuruluna Başvurma
 - a. Başvuru:
 - b. Yüksek Hakem Kurulunun kuruluşu
 - c. Uyuşmazlığın incelenmesi
 - d. Yüksek Hakem Kurulunun kararının niteliği
 - e. İşçiler ve işverenler adına katılacak üyelerde aranacak nitelikler
 - f. İdarî teşkilat
 - g. Özel hakeme başvurma
 - h. Resmî arabuluculuk teşkilatı
 - i. Yorum davası
 - j. Eda davası
5. Çeşitli Hükümler
 - a. İşverenler:
 - b. İşyerinde ilan
 - c. Denetleme
 - d. Hakeme ve arabulucuya başvurma tüzüğü
 - e. Diğer kanunların uygulanması
 - f. Ödenek
6. Müeyyideler
 - a. Toplu iş sözleşmesine yasak hükümler konulması
 - b. Resmî arabulucunun sorumluluğu
 - c. Kanun dışı grev ve lokavt
 - d. Uygulanan grev veya lokavtın kanuna aykırı olması
 - e. Yasak hallerinde grev ve lokavt
 - f. Kararlara tesir maksadıyla kanun dışı grev ve lokavt
 - g. Grev veya lokavtı erteleme kararına uyulmaması
 - h. Grev oylamasında hile, tehdit ve cebir
 - i. Grev veya lokavt halinde iş yerinden ayrılmama, engellemede bulunma
 - j. Grev ve lokavt kapsamına giren işçilerin haklarına uyulmaması
 - k. Kanuna aykırı şekilde grev gözcülüğü ve diğer fiiller
 - l. İlân etmeme, bilgi vermeme ve mahkeme kararına uymama
 - m. Tekerrür hali ve daha ağır cezanın uygulanması
7. Son Hükümler
 - a. Yürürlükten kaldırılan kanunlar

D. MOBBİNG

1. Mobbing tanımı,
2. Kavram olarak mobbing,

3. Mobbing'in yasal dayanakları ve psikolojik taciz durumunda başvurulabilecek hukuki yollar
4. Mobbing için çözüm yolları
5. Kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör çalışanlarının şikayet başvuru süreçleri
6. Mobbing'in ispatlanma süreci
7. Mobbing istatistiki verilerin değerlendirilmesi

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME:

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Sendikalar Kanunu / Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunlar, Mobbing mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve Sendikalar Kanunu / Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunlar, Mobbing mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve Sendikalar Kanunu / Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunlar, Mobbing mevzuatına uygun görüşme yapar.

Hayat Boyu Öğrenme
LifeLong Learning

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: MEVZUAT EĞİTİMİ (ÇSGB-İŞKUR)
MODÜL ADI	: İŞGÜCÜ EĞİTİMLERİ
KODU	:
SÜRE	: 40/8
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	: İş gücü Kursları - Girişimcilik - TYÇP - Özel İstihdam Büroları ile ilgili mevzuata hakim olmak

ÖĞRETİM YÖNTEM

VE TEKNİKLERİ :Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma (simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

GENEL AMAÇ :Öğrenci/kursiyer, İşgücü Kursları - Girişimcilik - TYÇP - Özel İstihdam Büroları mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.

AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer

1. İş gücü Kursları mevzuatına hâkim olabilecektir.
2. Özel İstihdam büroları mevzuatına hâkim olabilecektir.
3. Toplum yararına çalışma programları hakkında bilgi sahibi olacaktır.
4. Girişimcilik programı hakkında bilgi sahibi olacaktır.

İÇERİK

A. İŞGÜCÜ KURSLARI

1. Tanım ve kapsamı
2. Kursiyerlerin istihdam zorunluluğu
3. Özürlülere yönelik faaliyetler
4. Hükümlülere yönelik faaliyetler
5. Düzenlenen kurslarda ödenen giderler
6. Kişi başı hizmet bedeli
7. İşgücü yetiştirme kurslarına katılacaklarda aranan şartlar
8. İşgücü yetiştirme kurslarında devam mecburiyeti
9. 1. İstihdam Garantili Kurslar
10. Meslekî Yeterlilik Kursları
11. İşbaşı Eğitim-Staj Programı
12. İş ve Meslek Danışmanlığı Kursları

B. ÖZEL İSTİHDAM BÜROLARI

1. Amaç, kapsam, dayanak ve tanımlar
2. Özel istihdam bürolarının faaliyetleri, izin için gerekli belgeler, personel, iş yeri, teknik donanım kriterleri, izin belgesi verilmesi ve masraf alınması
3. Teminat mektubu, internet üzerinden faaliyet, logo kullanımı, imza yetkisi
4. Ücret alınabilecek meslekler, yazılı sözleşme, kuruma bilgi verilmesi
5. Denetim ve idari para cezaları
6. Özel istihdam büroları hangi faaliyetlerde bulunamaz?
7. G.izin belgesi hangi durumlarda iptal edilir?

C. TOPLUM YARARINA ÇALIŞMA PROGRAMI (TYÇP)

1. Tanım ve kapsamı
2. Toplum yararına çalışma programlarının süresi
3. Programlara katılma şartları
4. Program çerçevesinde karşılanabilecek giderler

D. GİRİŞİMCİLİK

1. Tanım ve kapsamı
2. Girişimcilik programının süresi
3. Girişimcilik programından yararlanma şartları
4. Girişimcilik programlarında karşılanabilecek giderler
5. Program sonunda alınabilecek teşvikler

E. İŞLEM YAPMA

1. On-line olarak İş Arayan Kaydı yapma
2. İşsizlik Sigortası İşlemleri
3. İş gücü Kurs Başvuruları
4. İş Başvuruları (Açık İşleri Sorgulama)

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME:

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. İşgücü Kursları - Girişimcilik - TYÇP - Özel İstihdam Büroları mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve İşgücü Kursları - Girişimcilik - TYÇP - Özel İstihdam Büroları mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve İşgücü Kursları - Girişimcilik - TYÇP - Özel İstihdam Büroları mevzuatına uygun görüşme yapar.

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: MEVZUAT EĞİTİMİ (ÇSGB-İŞKUR)
MODÜL ADI	: İŞSİZLİK SİGORTASI-KISA ÇALIŞMA ÖDENEĞİ
KODU	:
SÜRE	: 40/8
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	: İşsizlik Sigortası - Kısa Çalışma Ödeneği ile ilgili mevzuat hakim olmak.

ÖĞRETİM YÖNTEM

VE TEKNİKLERİ : Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma (simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

GENEL AMAÇ : Öğrenci/kursiyer, İşsizlik Sigortası-Kısa Çalışma Ödeneği mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapabilecektir.

AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. İşsizlik Sigortası mevzuatına hâkim olabilecektir.
2. Kısa Çalışma Ödeneği mevzuatına hâkim olabilecektir.

İÇERİK

A. İŞSİZLİK SİGORTASI

1. İşsizlik sigortasının amaç ve kapsamı ile yetkili, görevli ve sorumlu kuruluşlar
2. İşsizlik sigortası ile ilgili tanımlar
3. İşsizlik sigortasına ilişkin genel hükümler
4. İşsizlik sigortası primleri ile sosyal güvenlik primlerine ilişkin hükümler
5. İşsizlik ödeneğinin; miktarı, ödeme süreleri ve zamanı ile sigorta primleri
6. İşsizlik Sigortası bağlanması için müracaat işlemleri
7. İşsizlik Sigortasının kesilmesi için müracaat işlemleri
8. İşsizlik ödeneğine hak kazanmanın şartları
9. İşsizlik ödeneği ödenmesinde hak düşürücü nedenler
10. Fonun kuruluşu, yönetimi denetimi, gelirleri, giderleri ile mal ve alacaklarının tabi olacağı hükümler
11. İdari para cezaları ile idari işlemlere karşı itirazlar
12. Alınan yersiz ödemelerin iadesi

B. KISA ÇALIŞMA ÖDENEĞİ

1. Tanımı ve kapsamı
2. Başvuru yapılabilecek haller
3. Kısa çalışma talebi
4. İşverenin kısa çalışma sonucunun bildirim
5. Kısa çalışma ödeneğinden yararlanma koşulları
6. İşçinin kısa çalışma ödeneğinden yararlanabilmesi için gerekli şartlar
7. Kısa çalışma ödeneği süresi ve miktarı
8. Kısa çalışma ödeneğinin durdurulması
9. Kısa çalışma ödeneğinin kesilmesi
10. İşverenin kayıt tutma zorunluluğu
11. Kısa çalışmanın erken sona ermesi

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME:

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. İşsizlik Sigortası - Kısa Çalışma Ödeneği mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Gelen telefonları başvuru formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Vatandaşlardan gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar ve İşsizlik Sigortası-Kısa Çalışma Ödeneği mevzuatına ilişkin bilgiler verir
4. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Vatandaş başvurularını yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve İşsizlik Sigortası-Kısa Çalışma Ödeneği mevzuatına uygun görüşme yapar.



Hayat Boyu Öğrenme
LifeLong Learning