

T.C.
SIİRT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS İÇERİKLERİ (2022)

BİRİNCİ SINIF I. DÖNEM (GÜZ)

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Türk Dili 1	TUR101	1	2+0	2	2
Dil, Diller ve Türk Dili, Dil bilgisi, sözcük ve cümle, kelime türleri, anlatımın öğeleri ve anlatımın türleri, düzgün ve etkili konuşmanın temel ilkeleri					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi-I	ATA101	1	2+0	2	2
Atatürk ilke ve İnkılâplarını esaslarıyla tanıtmak, Türk inkılâbını hazırlayan koşulları, ortam ve gelişmeleri anlatmaktır. Mustafa Kemal Paşa önderliğinde gerçekleştirilen Ulusal Kurtuluş Savaşı ve ulus egemenliğine dayalı tam bağımsız yeni Türk Devleti'nin kuruluşu dersin konuları arasındadır.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
İngilizce 1	ING101	1	2+0	2	2
Akademik standartlara uygun materyaller kullanılarak öğrencilerin okuma-yazma, dinleme, konuşma ve dil becerilerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Öğrencilerin dil becerilerinin gelişimini sağlamak amacıyla derslerde akademik uygulamalar yapılması da dersin kapsamındadır.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Genel Hukuk Bilgisi	CAG101	1	2+0	2	4
Hukukun temel kavramları, hukukun sistemi, hakkın tanımı ve türlerini incelemek, Kişiler ve aile hukuk sistemini tanımak, Eşya hukuku, Borçlar hukuku, sözleşmeler ve dava süreçlerini incelemek dersin konuları arasındadır.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Davranış bilimleri	CAG103	1	3+0	3	4
Davranış Bilimleri ve Diğer Sosyal Bilimlerle İlişkisi, Güdülenme ve Güdülenme Kuramları, Statü-Rol Davranışı ve Sosyal Kurumlar, Tutumlar, Kültür ve Davranışa Etkisi, Öğrenme ve Öğrenme Kuramları, Duygular ve Heyecanlar, İletişim, Algılama ve Algı Yasaları, Kişilik, Gruplar, Sosyal Etki, Uyum ve İtaat, Sosyal Tabakalaşma ve Sosyal Değişme, Stres ve Stresin Yönetimi dersin konuları arasındadır.					



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Genel İletişim	CAG105	1	3+0	3	4
Ders kapsamında İletişim Kavramı ve Süreci, Dil, Kültür ve İletişim, İletişim Modelleri, İletişim Türleri, Kişilerarası İletişim, Kurum İçi İletişim, Kitle İletişim Araçları ve Türleri, Kurumsal İletişim, İletişim ve Halkla İlişkiler, Siyasal İletişim, Medya Okuryazarlığı, Uluslararası İletişim, Yeni İletişim Teknolojileri ve İletişim ve Etik konuları ele alınmaktadır.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Teknoloji Kullanımı	CAG107	1	2+1	3	4
Teknoloji Kavramı, Bilgisayarın Tanımı ve Tarihi, Bilgisayar Bileşenleri , işletim sistemleri, Yazılım Türleri, Ofis Yazılımları, Word programında metin yazma, düzenleme, dizin ekleme, içindekiler oluşturma; Excel programında tablo hazırlama, grafik ekleme; PowerPoint programında sunum hazırlama, Bulut sistemleri, dijital dosya hazırlama, İnternet ve Ağ Kavramları.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Halkla İlişkiler	CAG109	1	3+0	3	4
Halkla İlişkilerin Kavramsal Çerçevesi ve Kapsamı, Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi, Halkla İlişkiler Modelleri, Halkla İlişkiler ve İlgili Kavramlar, Halkla İlişkilerin Örgüt Yapısı, Halkla İlişkilerde Hedef Kitle, Halkla İlişkiler Süreci, Halkla İlişkiler Ortam ve Araçları, Halkla İlişkilerin Uygulama Alanı Olarak Sponsorluk, Kriz Yönetimi ve Halkla İlişkiler, Kurumsal İtibar Yönetimi, Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Etik ve Halkla İlişkiler, Lobicilik, Etkili Sunum Teknikleri.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Ticari Matematik	CAG111	1	2+0	2	4
Sayı Kümeleri, Üslü Çokluklar, Köklü Çokluklar, Denklemler, Eşitsizlikler, Fonksiyonlar, Bileşke Fonksiyon, Ters Fonksiyon, Fonksiyon Türleri, Polinom Fonksiyonlar, Üstel Fonksiyonlar, Logaritmik fonksiyonlar, Limit, Süreklilik.					

BİRİNCİ SINIF II. DÖNEM (BAHAR)

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Türk Dili II	TUR102	2	2+0	2	2
Yazılı ve sözlü anlatım türleri; noktalama ve yazım kuralları, anlatım bozuklukları					



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi-II	ATA102	2	2+0	2	2
Siyasi alanda yapılan devrimler, siyasi partiler ve çok partili siyasi hayata geçiş denemeleri hukuk alanında yapılan devrimler, toplumsal yaşamın düzenlenmesi, ekonomik alanda yapılan yenilikler, 1923- 1938 Döneminde Türk dış politikası, Atatürk sonrası Türk dış politikası.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
İngilizce II	ING102	2	2+0	2	2
Bu derste, öğrencilerin günlük hayatta kişisel bilgileri, aile bilgileri, alışveriş, ikametgâh, iş bilgileri, yol sorma ve tarif etme, toplu taşıma araçları ile ilgili temel ifadeleri öğrenmeleri hedeflenmektedir.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
İkna ve İkna Psikolojisi	CAG102	2	3+0	3	4
İnsan Psikolojisine Giriş, Tutum ve Tutumların Ölçülmesi, Sosyal Etkiler ve Tutum Değişimi, Uyma ve İtaat Etme, İkna ve İkna Edici İletişim, Kitle İletişimi ve Propaganda, İkna, Otorite ve Sosyal İlişkiler, İknaya Karşı Olma, İkna Edici Konuşma, İkna Edici Konuşmanın Düzenlenmesi ve Planının Oluşturulması, İkna Edici Konuşmanın Destekleyicisi Olarak Sözsüz İletişim, İkna Amaçlı Mesajda Etki I: Mekân ve Zaman, İkna Edici Mesajda Etki II: Renk ve Söz, İkna Amaçlı Mesajda Etki III: Statü ve Karizmatik Kişilik.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Klavye Teknikleri	CAG104	2	1+1	2	3
Ders kapsamında; F klavyenin bilimselliği, F klavye diziliminde harflerin kullanım oranları ve yüzdeleri, Harf tuşlarını kullanmak, parmakları temel sıraya yerleştirme, Geriye git/sil, boşluk tuşu, A, K ve M harf tuşları, E, L ve İ harf tuşları, Y, U ve T harf tuşları, Ü, Ş ve I harf tuşları, R, S ve C harf tuşları, Z, O ve D harf tuşları, N, Ğ ve Ç harf tuşları, G, H ve V harf tuşları, B, F ve P harf tuşları, J ve Ö harf tuşları ve genel hız çalışmaları yapılmaktadır.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Sözlü İletişim ve Hitabet	CAG106	2	3+0	3	3
İletişimin Anlamı ve Sözlü İletişim, İletişimde Dinleme ve Dinlemenin İşlevleri, Dinlemenin Geliştirilmesi ve Aktif Geribildirim, Retorik (Söylem Sanatı) ve Günlük Dil, Sözlü İletişimde Mesajın Unsurları ve Hitabetin İlkeleri, Sözlü Sunum ve Sunumun Planlanması, Konuşmaya Hazırlanma, Sözlü Sunumun Yazılı Tasarımı, Sözlü Sunumun Gerçekleştirilmesi ve Beden Dili, Sözlü Sunumda Hedef Kitlenin Analizi, Etkili Söylemin İçeriği ve Bağlamı, Grup İçi Sözlü İletişim, Çalışma Düzeni ve Sözlü İletişim, Pazarlamada Sözlü Anlatım ve Satış					



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Protokol ve Sosyal Davranış	CAG108	2	3+0	3	4
Görgü ve Protokol Kavramı, Protokol İlkeleri ve Türleri, Sosyal Yaşamda ve İş Yaşamında Davranış Biçimleri ve Protokol, Sözlü ve Yazılı İletişimde Protokol, Sözsüz İletişimde Davranış ve Protokol, Kurumsal Etkinliklerde Protokol, Yönetimsel Davranış Protokolü ve Yönetici Asistanının Uygulaması Gereken Protokol Kuralları ve Davranış Biçimi.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
İstatistik	CAG110	2	3+0	3	4
Temel Kavramlar, İstatistik Verileri, İstatistik Serileri, Grafikler, Parametrik Merkezî Eğilim Ölçüleri, Parametrik Olmayan Merkezî Eğilim Ölçüleri, Parametrik Değişkenlik Ölçüleri, Parametrik Olmayan Değişkenlik Ölçüleri, Şekil Ölçüleri, İndeksler, İhtimal Teorisi, Kesikli Tesadüfi Değişkenler ve Dağılımları, Sürekli Tesadüfi Değişkenler ve Normal Dağılım, Kesikli İhtimal Dağılımların Normal Dağılıma Yaklaşımı					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Telefonla İletişim Teknikleri	CAG112	2	2+0	2	3
Telefonla Arama İşlemleri, Gelen aramaları cevaplama, Telefonda iletişim ve beden dili, Hazırlıklı telefon görüşmeleri, Hazırlıksız telefon görüşmeleri					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli Akademik Türkçe	CAG114	2	2+0	2	3
Akademik dil ve yazının özellikleri; akademik yazılarda tanım, kavram ve terimlerden yararlanma; nesnel ve öznel anlatım; akademik metinlerin yapısı ve türleri (makale, rapor ve bilimsel özet vb.); iddia, önerme yazma (bir düşünceyi doğrulama, savunma ya da karşı çıkma); bilimsel raporların ve makalelerin biçimsel özellikleri; rapor yazmanın basamakları; açıklama, tartışma, metinler arası ilişki kurma, kaynak gösterme (atıf yapma ve dipnot gösterme, kaynakça oluşturma); başlık yazma, özetleme, anahtar kelime yazma; bilimsel yazılarda dikkat edilecek etik ilkeler; akademik metin yazma uygulamaları.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli Kariyer Planlama	KPD102	2	2+0	2	3
Kariyer kavramı, kariyer planlama ve aşamaları, bireysel kariyer gelişimi, kariyer stratejisinin oluşturulması Kariyer planlama modeli, Özgeçmiş hazırlama ve özgeçmiş çeşitleri, CV formatı ve örnekleri, CV hazırlamada dikkat edilecek noktalar, Kapak yazıları, tanıtım mektupları, iş görüşmesi, amaçları, yöntem ve türleri, görüşmeye hazırlık ve görüşme aşamaları, Görüşmelerde karşılaşılabilecek durumlar; soru tipleri, vücut dili-bedensel işaretler					

İKİNCİ SINIF I. DÖNEM (GÜZ)

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Örgütsel Davranış	CAG201	3	3+0	3	4
Örgütsel Davranışa Giriş ve Yöntem, Örgüt İçinde Birey ve Kişilik, Duygular, Tutumlar ve İş Tatmini, Örgüt Kültürü, Örgütlerde Çatışma, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi, Örgütlerde Güç ve Politika ve Örgütsel Öğrenme, Vatandaşlık ve Adalet					



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
İleri Düzey Ofis Uygulamaları	CAG203	3	2+1	3	4
Hesap tablolarında metin fonksiyonlarının kullanım uygulamaları, Hesap tablolarında matematiksel fonksiyonlarının kullanım uygulamaları, Hesap tablolarında istatistiksel fonksiyonlarının kullanım uygulamaları Hesap tabloları araçları ile veri ön işleme uygulamaları, Hesap tabloları araçları ile veri görselleştirme uygulamaları, Hesap tabloları araçları ile makro kullanım uygulamaları, Farklı veri kaynaklarından verilerin hesap tablolarına alınması/işlenmesi ve sonrasında farklı formatlarda verilerin dağıtılması uygulamaları					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Çağrı Merkezi Yönetimi I	CHZ205	3	3+0	3	4
Çağrı Merkezi Kavramına Genel Bakış, Çağrı Merkezi Sektörü, Çağrı Merkezlerinde Planlama, Çağrı Merkezlerinde Yönetim ve Organizasyon, Çağrı Merkezi Teknolojileri, Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Eğitim ve Oryantasyon, Çağrı Merkezlerinde Çalışan Yeterlikleri, Çağrı Merkezlerinde Motivasyon, Çağrı Merkezlerinde Liderlik, Çağrı Merkezlerinde Koçluk ve Mentörlük, Çağrı Merkezlerinde Grup Oluşumu ve Takım Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde performans Yönetimi ve Verimlilik, Çağrı Merkezlerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Pazarlama Teknikleri	CAG207	3	3+0	3	4
Pazarlama Tanım ve Anlayışı, Stratejik Planlama, Pazarlama Planları, Pazarlama Bilgi Sistemleri, Pazarlama Araştırması, Pazar Talebinin Ölçümü ve Tahmini, Pazarlama Çevresi, Müşteri Değeri Yaratma, Tatmin ve Bağlılık, Tüketici Davranışları ve Satın Alma Karar Süreci, Endüstriyel Pazarlar ve Satın Alma Davranışı, Rekabet Analizi, Pazar, Bölümleme ve Hedefleme, Farklılaştırma ve Konumlandırma ve Pazarlamada Yeni Yaklaşımlar					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Sektör Uygulamaları I	CAG209	3	0+8	4	5
Çağrı Merkezi Sektörü İşyeri Uygulaması					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli Etkili ve Güzel Konuşma	CAG211	3	2+0	2	3
Etkili İletişim ve Doğru Anlamak, Etkili İletişim ve Doğru Anlatma, Sanal İletişim, Etkili İletişim ve Toplumsal Cinsiyet, İletişimde Kalite, Etkili İletişimde Konuşma ve Dinleme, Etkileme, Etkili İletişim ve İkna Edici Konuşma ve Sözsüz İletişim: Etkili İletişimin Temeli					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli Zaman Yönetimi	CAG213	3	2+0	2	3
Genel olarak zaman kavramı, Zaman Türleri, Zaman Yönetimi ile ilgili Yaklaşımlar, Kişisel Zaman Yönetiminde Rol Oynaya faktörler, Kişisel Zaman Yönetimin Aşamaları, Örgütsel Zaman Yönetimi, Zaman Tuzakları					



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli Mesleki Yabancı Dil-I	CAG215	3	2+0	2	3
Öğrencilerin mesleki hayatta kullanacağı diyalog ve konuşmalar ön planda olacak şekilde, cümle kalıpları öğretilmektedir. Çağrı merkezi sektöründe kullanılan terimlere de ders kapsamında değinilmektedir.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli İş ve Yaşamda Motivasyon	CAG217	3	2+0	2	3
İş Yaşamında Motivasyon Kuramları, Motivasyon ve Kişilik İlişkisi, Motivasyonda Duygular, Motivasyonda İletişimsel Süreçler, Yaşam Doyumu ve Motivasyon, Motivasyon ve Liderlik, Ödül, Teşvik ve Yönetimi, Yaratıcılık ve Motivasyon					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli Grafik ve Animasyon	CAG219	3	2+0	2	3
Renk bilgisi, grafik formatları, grafik dosya türleri, Adobe Photoshop programında resim düzenleme araçlarını kullanarak rötuş, düzenleme vb. işlemleri yapma, katmanlarda maskeler ve kanallarla çalışma, Animasyon temelleri, 3D animasyon yapabilme, Animate programı kullanımı					

İKİNCİ SINIF II. DÖNEM (BAHAR)

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Müşteri İlişkileri Yönetimi	CAG202	4	3+0	3	4
Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı, Tanımı, Gelişimi ve Özellikleri, Müşteri İlişkileri Yönetimi Bileşenleri ve Modelleri, Müşteri İlişkileri Yönetimine Geçiş ve Uygulama Süreci, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları, Müşterilerle İletişim ve Değer Yaratmak, Müşteri Kazanma, Elde Tutma ve Müşteri Yaşam Boyu Değeri Oluşturma, Müşteri İlişkileri Yönetiminde Taraflarla İlişkiler, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Diğer Kavramlarla Olan İlişkisi, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve E-Ticaret, Müşteri İtirazları Ve Şikâyet Yönetimi, MiY'de Başarısızlık Nedenleri, Satış Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi Sektör Uygulamaları ve Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ölçülmesi ve Yatırımın Geri Dönüşü					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Çağrı Merkezi Yönetimi II	CAG204	4	3+0	3	4
Çağrı Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi, Duygusal Zekâ ve Liderlik, Çağrı Merkezinde Toplantı Yönetimi, Kişisel Performans ve Zaman Yönetimi, Motivasyon Kültürü ve Ekip Çalışması, Yüksek Performanslı Ekipler Oluşturma, Çağrı Merkezlerinde Satış Koçluğu, Çağrı Merkezleri İçin Portföy Analizi Teknikleri, Çağrı Merkezi İşlevsel Düzey Stratejileri, Çağrı Merkezlerinde Değerlendirme: Rakiplere Kıyasla Güçlü Yönlerin Analizi, Çağrı Merkezlerinde Rekabet Analizi Uygulamaları, Çağrı Merkezlerinde Hizmet Alanı Etkinliği ve Verimliliği, Çağrı Merkezlerinde Kriz Yönetimi, Çağrı Merkezleri İçin Küresel Stratejiler ve İşbirlikleri					



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Çağrı Merkezi Yönlendirme Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri	CAG206	4	3+0	3	4
Çağrı Merkezlerine Genel Bakış, Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi, Temel Çağrı Merkezi Kavramları, Çağrı Metrik Kavramlar ve Hesaplamaları, Çağrı Merkezinde Tahmin ve Planlama, Çağrı Merkezinde Gerçek Zamanlı Yönetim, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezinde Eğitim ve Sürekli Gelişim Yönetimi, Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezinde Teknoloji ve Sistemler, Çağrı Merkezinde Lokasyon, Yer ve Altyapı, Çağrı Merkezinde Süreç Yönetimi, Çağrı Merkezinde Değişim Yönetimi, Çağrı Merkezinde Maliyet ve Gelir					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Tüketici Hakları	CAG208	4	3+0	3	4
Hukukla ilgili genel kavramlar, hukukun türleri, sözleşme kavramı, sözleşme çeşitleri, tüketici koruma kanununun amacı, garanti belgesi ve sorumluluğu, tanıtma ve kullanma kılavuzları, yasal sorumlulukları, haksız rekabet ve rekabetin korunması hakkındaki kanun, marka ve markalar kanunu, fikir ve sanat eserleri kanunu, ticaret unvanı ve işletme adı, korunması ve devri.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Sektör Uygulamaları II	CAG210	4	0+8	4	5
Çağrı Merkezi Sektörü İşyeri Uygulaması					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Kriz ve Stres Yönetimi	CAG212	4	3+0	3	3
Kriz Tanımı ve Kriz Süreci, Kriz Öncesinin Yönetimi ve Krizden Kaçınma, Kriz Süreci ve Aşamaları, Krize Yönelik Örgütlenme ve Kriz Yönetim Ekibi, Yerel, Ulusal ve Uluslararası Krizlere Tepkiler, Kriz Sürecinde Kişilerarası İlişkiler, Kriz Sürecinde Gruplar arası İlişkiler, Kriz Dönemlerinde Sosyal İlişkiler, Kriz Döneminde Medya Planlaması, Kriz Yönetiminde Halkla İlişkiler, Kriz Süreci ve Reklamlar, Krizin Çözümü ve Kriz Sonrasının Yönetimi, Liderlik ve Kriz, Krizden Alınan Dersler ve Önleyici Stratejilerin Geliştirilmesi					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli Toplantı Yönetimi	CAG214	4	2+0	2	3
Toplantı, Toplantının iletilmesi, Toplantıda kullanılacak materyaller, Toplantı mekanını toplantıya uygun şekilde düzenlemek, Toplantı sırasında katılımcıların soru ve cevaplarını not almak, Toplantı tutanak ve kararlarını katılımcılara ulaştırmak, Periyodik faaliyetleri gerçekleştirebilmek için çalışanlarla toplantı düzenleme, Toplantıda alınan kararları yöneticiye iletme, Kriz değerlendirme toplantısı.					



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli Sosyal Medya	CAG216	4	2+0	2	3
Sosyal ağların ve sanal toplulukların tarihçesi, Yeni mecralar, Sosyal bağlantısallık ve sosyal medya , Sosyal medya platformları, Sosyal medya: olanaklar ve kısıtlamalar, Sosyal medya ve siyaset, Sosyal medya ve pazarlama, Sosyal medya ve habercilik, Sosyal medya ve etik meselesi					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli Mesleki Yabancı Dil II	CAG218	4	2+0	2	3
Öğrencilerin mesleki hayatta kullanacağı diyalog ve konuşmalar ön planda olacak şekilde, cümle kalıpları öğretilmektedir. Çağrı merkezi sektöründe kullanılan terimlere de ders kapsamında değinilmektedir.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	U.Kredi	AKTS
Seçmeli Girişimcilik	CAG220	4	2+0	2	3
Girişimcilik, Tanımı ve Tarihçesi, Girişimcinin Özellikleri, Yeni Bir İş Kurma, Mevcut Bir İşletmeyi Satın Alma, Franchising, Küçük İşletmelerin Kuruluş Sorunları, İş Planı, Küçük İşletmelerde Başarı ve Başarısızlık Nedenleri, Küçük İşletmelerde Büyüme, Yenilik ve Yaratıcılık, İç Girişimcilik, Aile İşletmeleri, Sosyal Girişimcilik, Stratejik Girişimcilik ve Girişimcilik ve Kültür.					

