

T.C.
SIIRT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS İÇERİKLERİ (2018)

BİRİNCİ SINIF I. DÖNEM (GÜZ)

| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | U.Kredi | AKTS |
|--|--------|---------|----------|---------|------|
| Türk Dili 1 | TAR101 | 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 inkılâplarını 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 | CMH101 | 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 | CMH103 | 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, ğrenme ve ğrenme Kuramları, Duygular ve Heyecanlar, İletişim, Algılama ve Algı Yasaları, Kişilik, Gruplar, Sosyal Etki, Uyum ve İtaat, Sosyal Tabakalaşma ve Sosyal Değışme, Stres ve Stresin Yönetimi dersin konuları arasındadır. | | | | | |

| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | U.Kredi | AKTS |
|---|--------|---------|----------|---------|------|
| Genel İletişim | CMH105 | 1 | 2+1 | 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 | CMH107 | 1 | 1+2 | 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 Ađ Kavramları. | | | | | |

| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | U.Kredi | AKTS |
|---|--------|---------|----------|---------|------|
| Halkla İlişkiler | CMH109 | 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 rgt 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, Lobcilik, Etkili Sunum Teknikleri. | | | | | |

| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | U.Kredi | AKTS |
|---|--------|---------|----------|---------|------|
| Ticari Matematik | CMH111 | 1 | 2+0 | 2 | 4 |
| Sayı Kümeleri, sl Çokluklar, Köklü Çokluklar, Denklemler, Eşitsizlikler, Fonksiyonlar, Bileşke Fonksiyon, Ters Fonksiyon, Fonksiyon Türleri, Polinom Fonksiyonlar, stel Fonksiyonlar, Logaritmik fonksiyonlar, Limit, Srekliplik. | | | | | |



BİRİNCİ SINIF II. DÖNEM (BAHAR)

| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | U.Kredi | AKTS |
|---|--------|---------|----------|---------|------|
| Türk Dili II | TAR102 | 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 | CMH102 | 2 | 3+0 | 3 | 5 |
| 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 | CMH104 | 2 | 1+1 | 2 | 4 |
| 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 | CMH106 | 2 | 2+1 | 3 | 4 |
| 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 Hazırlanmak, 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 |
|---|--------|---------|----------|---------|------|
| Pazarlama Teknikleri | CMH108 | 2 | 3+0 | 3 | 6 |
| 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 |
|---|--------|---------|----------|---------|------|
| Protokol ve Sosyal Davranış | CMH110 | 2 | 2+1 | 3 | 5 |
| 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, Yönetmelik Davranış Protokolü ve Yönetici Asistanının Uygulaması Gereken Protokol Kuralları ve Davranış Biçimi. | | | | | |

İKİNCİ SINIF I. DÖNEM (GÜZ)

| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | U.Kredi | AKTS |
|--|--------|---------|----------|---------|------|
| Örgütsel Davranış | CMH201 | 3 | 2+0 | 2 | 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 | CMH203 | 3 | 1+2 | 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 | CMH205 | 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 |
|---|--------|---------|----------|---------|------|
| Tüketici Hakları | CMH207 | 3 | 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 I | CMH209 | 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 | CMH211 | 3 | 2+1 | 3 | 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 Mesleki Yabancı Dil-I | CMH219 | 3 | 2+1 | 3 | 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 Akademik Türkçe | CMH221 | 3 | 2+1 | 3 | 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 düşüncüyü 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 Telefonla İletişim Teknikleri | CMH213 | 3 | 2+1 | 3 | 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 Zaman Yönetimi | CMH215 | 3 | 2+1 | 3 | 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 İş ve Yaşamda Motivasyon | CMH217 | 3 | 2+1 | 3 | 3 |
| İş Yaşamında Motivasyon Kuramları, Motivasyon ve Kişilik İlişkisi, Motivasyonda Duygular, Motivasyonda İletişimsel Süreçler, Yaşam Doymu ve Motivasyon, Motivasyon ve Liderlik, Ödül, Teşvik ve Yönetimi, Yaratıcılık ve Motivasyon | | | | | |

İKİNCİ SINIF II. DÖNEM (BAHAR)

| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | U.Kredi | AKTS |
|---|--------|---------|----------|---------|------|
| Müşteri İlişkileri Yönetimi | CMH202 | 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, MİY'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 | CMH204 | 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 | CMH206 | 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 |
|--|--------|---------|----------|---------|------|
| Çağrı Merkezi Uygulamaları | CMH208 | 4 | 1+2 | 3 | 4 |
| Temel Çağrı Merkezi Bileşenleri, Veri Toplama ve Tahmin, İşgücü Nasıl Hesaplanır? (...Nasıl Hesaplanmaz?), Değişmez Dinamikler (Yanı Hızı - Verimlilik ilişkisi; Kaynak - Sonuç ilişkisi; Vardiya Planına Uyum - Service Level ilişkisi; Kuyrukta Bekleme - Vardiya ilişkisi; Azalan Verim Kuramı), İlave İşgücü Kaynağı, Vardiya Planlaması, Alıcı Araştırma ve Ön Hazırlık (Müşteriye Ziyaret), İlk Karşılaşma, Tanışma ve Açılış (Müşteriye Ziyaret ya da Gelen Müşteriye Yaklaşım), İnsanları tanıma, İhtiyaç Kavramı, İhtiyaç ve Günü Nedir?, Kurumsal Satın Almacıyı Satın Almaya İten Sebepler, İhtiyaç Tespiti İçin Soru Sorma | | | | | |

| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | U.Kredi | AKTS |
|---|--------|---------|----------|---------|------|
| Sektör Uygulamaları II | CMH210 | 4 | 0+8 | 4 | 5 |
| Çağrı Merkezi Sektörü İşyeri Uygulaması | | | | | |

| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | U.Kredi | AKTS |
|--|--------|---------|----------|---------|------|
| Seçmeli Kriz ve Stres Yönetimi | CMH212 | 4 | 2+1 | 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 ilişkiler, Kriz Dönemlerinde Sosyal ilişkiler, Kriz Döneminde Medya Planlaması, Kriz Yönetiminde Halkla ilişkiler, 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 | CMH214 | 4 | 2+1 | 3 | 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 Girişimcilik | CMH216 | 4 | 2+1 | 3 | 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. | | | | | |



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | U.Kredi | AKTS |
|---|--------|---------|----------|---------|------|
| Seçmeli Sosyal Medya | CMH218 | 4 | 2+1 | 3 | 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 | CMH220 | 4 | 2+1 | 3 | 3 |
| Öğrencilerin mesleki hayatta kullanacağı diyalog ve konuşmalar ön planda olacak şekilde, cümle kalıpları öğretilmektedir. Çağrı merkezi sektöründe kullanılan terimlere de ders kapsamında değinilmektedir. | | | | | |

