

# 1. SINIF 1. DÖNEM

<b>DERSİN ADI</b>	<b>ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ 1</b>			
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>			
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>			
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders	
	X			
<b>ÖN ŞARTLAR</b>				
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi	AKTS kredi
	T	U		
	2	0	1	1
<b>DERSİN AMACI</b>	Türk gençliğini ülkesi, milleti ve devleti ile bölünmez bir bütünlük içinde Atatürk inkılapları, ilkeleri ve Atatürkçü düşünce doğrultusunda ulusal hedefler etrafında birleştirmek,			
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atatürk dönemi modernleşme sürecinin Osmanlı modernleşme sürecinden farklı olan yanlarıyla ilgili kıyaslamalara</li><li>2. Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluş felsefesini doğru yorumlar</li><li>3. Atatürkçü düşünce doğrultusunda milli hedefler etrafında birleşir</li><li>4. Günümüz dünyasında yaşanan problemlerin nedenlerini daha iyi anlar ve yorumlar yapabilir.</li></ol>			
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	İnkılap Tarihi ilgili kavramlar ve kaynakların açıklanması, Yenileşme Çabaları. Fikir Hareketleri, Birinci Dünya Savaşı öncesi askeri ve siyasi gelişmeler, Birinci Dünya Savaşı, Mondros Mütarekesi, Mustafa Kemal Paşa'nın İstanbul'daki faaliyetleri, Mustafa Kemal Paşa'nın Samsun'a çıkması. Son Osmanlı Mebusan Meclisi'nin toplanması, İstanbul'un işgal edilmesi. Amasya Genelgesi, Erzurum, Batı Anadolu ve Sivas Kongreleri. "T.B.M.M.'nin toplanması ve niteliği. T.B.M.M.'nin açılmasından sonraki askeri ve siyasi gelişmeler."			

<b>DERSİN ADI</b>	<b>TÜRK DİLİ 1</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Yüksek öğrenimini tamamlamış olan her gence, ana dilinin yapısı ve işleyiş özelliklerini gereğince kavratılmak; Türkçeyi doğru ve güzel kullanabilme yeteneği kazandırılmaktır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Türkçenin yapı ve işleyiş özelliklerini kavrar.</li> <li>2. Dil ve düşünce bağlantısı açısından, yazılı ve sözlü ifade vasıtası olarak Türkçeyi doğru kullanır.</li> <li>3. Türkçenin tarihi gelişim aşamalarını öğrenir.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Türkçenin yapı ve işleyiş özellikleri  Dil ve düşünce bağlantısı açısından, yazılı ve sözlü ifade vasıtası olarak Türkçeyi doğru kullanma  Türkçenin tarihi gelişim aşamaları  Türkçenin ses özellikleri ve ses olayları  Sözcük türleri ve bunlara ait kurallar  Cümleyi meydana getiren öğeler ve bunlara ait kurallar  Noktalama ve yazım kuralları  Standart Türkçenin kuralları</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>YABANCI DİL I</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	AKTS kredi
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Yabancı Dil II (İngilizce) ders içeriği Avrupa Ortak Ölçüt Çerçevesi (CEFR) program hedeflerine göre belirlenmiştir. Öğrencilerin Temel Kullanıcı (A1-A2) düzeyinde İngilizce Anlama (dinleme ve okuma), Konuşma (karşılıklı konuşma ve sözlü anlatım), ve Yazılı Anlatım becerilerini geliştirmesi hedeflenmiştir.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konuşma yeteneğini temel düzeyde edinme ve iletişim kurabilme</li> <li>2. Basit yapıları cümlelerle ve kelimelerle yazım becerisini geliştirme</li> <li>3. Dinlediklerini ve duyduklarını temel düzeyde anlama ve cevap verebilme</li> <li>4. Temel düzeyde bilgi gerektiren gazete, dergi ve kitapları okuyup anlayabilme</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>The verb to be (singular) statements and questions, Question words: who, what, how old, where?, countries nationalities and languages</p> <p>The verb to be (plural) statements and questions, this, that, these, those and plural nouns, adjectives has got / have got, possessive 's, possessive adjectives irregular plurals, family, colours Prepositions of time and place, there is / there are, positive imperatives, telling the time, months of the year, places in town Can / can't (ability), ordinal numbers &amp; dates, abbreviations and sports Negative imperatives, adjectives describing feelings Present Simple: positive and negative, like+ -ing, hobbies &amp; interests be going to: intentions &amp; predictions, holiday activities, future time expressions why...? Because..., can / can't (asking for permission), clothes, money and prices must / mustn't, can't (prohibition), personality adjectives have to / don't have to, needn't, jobs present continuous for activities happening now, house and furniture present simple vs. present continuous.</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>TEMEL HUKUK</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>SÜRE VE KREDİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	AKTS kredi
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu dersle öğrencinin kişisel ve sosyal yaşamı ile ilgili hukuki hak ve sorumlulukları kavraması amaçlanmaktadır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1- Hukukun temel kavramları, hukukun sistemi, hakkın tanımı ve türlerini incelemek</li> <li>2- Kişiler ve aile hukuk sistemini tanımak</li> <li>3- Eşya hukuku, Borçlar hukuku, sözleşmeler ve dava süreçlerini incelemek</li> </ul>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Hafta Modüller/İçerik/Konular</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Hukukun temel kavramları</li> <li>2 Hukuk sistemi</li> <li>3 Hakkın tanımı ve türleri</li> <li>4 Hakkın yönetimi</li> <li>5 Kişilik kavramı</li> <li>6 Tüzel kişilik</li> <li>7 Aile hukuku</li> <li>8 Eşya hukuku</li> <li>9 Borçlar hukuku 10 Sözleşmeler</li> <li>11 Çeşitli hükümler</li> <li>12 Çeşitli hükümler 13 Hak arama süreci 14 Hak arama süreci</li> </ul>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ I</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	AKTS kredi
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu derste bilişim olanaklarını kullanarak kendini geliştirmek ile ilgili yeterliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bilgisayar donanım elemanlarını tanır.</li> <li>2. Windows işletim sistemini kullanır.</li> <li>3. Kelime İşlemci Programını temel düzeyde kullanır.</li> <li>4. Hesap tablosu programını temel düzeyde kullanır.</li> <li>5. Diğer derste verilen ödevler için Office programlarını kullanır.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Temel kavramlar          Dosya yönetimi- Uygulama          Kelime işlemci word: Belgelerle çalışma, verimliliği artırma, metin girme- Uygulama          Word: Karakter biçimlendirme- Uygulama          Word: Paragraf ayarı, stiller, tablo oluşturma,          Grafik ve nesnelere- Uygulama - Uygulama          Word: Adres - mektup birleştirme, çıktı hazırlama, kontrol ve yazdırma- Uygulama          Excel: Satırlar, sütunlar, çalışma sayfaları, aritmetik Excel: formüller - uygulama          Excel: fonksiyonlar- Uygulama          Excel: Sayılar, tarihler, hizalama - Uygulama          Excel: Grafik - Uygulama          Excel: Sıralama, süzme - uygulama          Excel: çıktı ayarları, kontrol ve yazdırma- Uygulama</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>İŞLETME I</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	3	0	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders ile öğrencilerin genel işletmecilik kavram ve konularını öğrenmesi ve işletmecilik uygulamalarını anlayabilmesi amaçlanmaktadır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İşletme ile ilgili güncel bir terminolojiyi kullanabilecek ve işletme ile ilgili temel kavramları ifade edebilecek</li> <li>2. İşletmeleri farklı kriterlere göre sınıflayabilecek</li> <li>3. İşletme gelir ve giderlerini açıklayabilecek ve işletmelerin başa baş noktalarını hesaplayabilecek</li> <li>4. İşletme fonksiyonlarını ifade edebilecek</li> <li>5. İşletmelerin yönetimi ile ilgili temel bilgileri ifade edebilecek</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>“İşletme 1” dersi, işletmelerin temel kavramlarını, fonksiyonlarını gelişen dünya düzeni ve dünya ekonomisi çerçevesinde öğrenciye veren temel bir ders niteliğindedir. Temel İşletmecilik Kavramları, İşletmeciliğin Tarihsel Gelişimi ve Diğer Bilim Dalları ile İlişkisi. İşletmenin Amaçları, Çevresi ve Sınıflandırılması. İşletmenin Kuruluşu, Yer Seçimi. İşletmenin Maliyetleri, Gelirleri ve Performansı. Başa Baş Noktası. İşletmenin Yönetim ve Tedarik Fonksiyonu. İşletmenin Üretim Fonksiyonu İşletmenin Pazarlama Fonksiyonu. İşletmenin Finansman Fonksiyonu. İşletmenin Muhasebe Fonksiyonu</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	AKTS kredi
	3	1	4
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu dersin sonunda öğrencinin, Dünyada ve Türkiye’de Çağrı Merkezi Hizmetleri sektörünü tanıması, sektörle ilgili kavramları kavraması, sektörel gelişmeleri ve başlıca sektörel aktörleri değerlendirmesi beklenmektedir.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Çağrı Merkezi Hizmetlerinin önemi kavrayabilir,</li> <li>2. Çağrı Merkezi Hizmetleri çalışanında bulunması gereken ahlaki ve teknik nitelikleri tespit edebilir,</li> <li>3. Çağrı Merkezi Yönetimi dersinin temel kavramlarını tanımlayabilir,</li> <li>4. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz edip değerlendirebilir.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Hizmetlerine Giriş, Temel Çağrı Merkezi Gerçekleri, Çağrı Merkezinde Planlama, Çağrı Merkezinde Yönetim, Değişmez Dinamikler, Gerçek-Zaman Yönetimi, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Kalite, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Denetim, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Performans Yönetimi, Ekip Çalışması ve Önemi, Dünyada Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörü, Türkiye’de Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörünün Gelişimi.</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>İLETİŞİM</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	AKTS kredi
	3	0	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders ile öğrenciye, sözlü, sözsüz, yazılı, biçimsel, biçimsel olmayan ve örgütsel iletişim kurma yeterlikleri kazandırılacaktır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bireysel iletişim kurmak</li> <li>2. Bireysel iletişim kurmak</li> <li>3. Örgütsel iletişim kanallarını kullanabilmek</li> <li>4. Kişilerarası iletişim çatışmalarını çözebilmek.</li> <li>5. Örgüt dışı iletişim kanallarını kullanabilmek.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	İletişim kavramı ve temel öğeleri, İletişimin işlevleri, kişilerarası iletişim ,sözlü iletişim kurmak, yazılı iletişim kurmak,sözsüz iletişim kurmak,biçimsel(formal)iletişim kurmak ,biçimsel olmayan(informal)iletişim kurmak, örgüt içi iletişim kurmak,örgüt dışı iletişim kurmak.		



<b>DERSİN ADI</b>	<b>PAZARLAMA</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
			X
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	AKTS kredi
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Modern pazarlama misyonu oluşturabilme, hedef pazarı belirleme ve yeni mamul geliştirmede izlenecek süreci kavrayabilme, mamul hayat seyrinde izlenecek pazarlama stratejilerini kavrayabilme, pazarlama araştırmasını kavrama , uluslararası pazarlamayı kavrama		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Temel kavramlar,</li> <li>2. Tüketici pazarları,</li> <li>3. Endüstriyel pazarlar,</li> <li>4. pazarlama faaliyetlerinin etkilendiği çevresel şartlar pazarlama sürecinin elemanları pazarlama ile ilgili temel ilkeleri.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Temel Kavramlar,Tüketici Pazarları Ve Endüstriyel Pazar Pazar Bölümlendirme Ve Hedef Pazar Seçimi Mamül, Fiyat, Dağıtım, Tutundurma Pazar Araştırması ,Pazarlama Yönetimi ,Uluslar Arası Pazarlama,Modern Pazarlama Teknikleri		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>EKONOMİ 1</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
			X
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
AKTS kredi			3
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders ile öğrencinin; ekonomi yönetimi ile ilgili bilgi kazanması ve beceri geliştirmesi amaçlanmaktadır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	1- Ekonomi kavramı, fırsat maliyetleri ve ekonomik faaliyetleri analiz etmek 2. Ekonomik hedef, talep, arz ve piyasa dengesini izlemek		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Hafta Modüller/İçerik/Konular 1 Temel kavramlar 2 Temel kavramlar 3 Temel kavramlar 4 Fırsat maliyetleri 5 Analiz yöntemleri 6 Analiz yöntemleri 7 Analiz yöntemleri 8 Ekonomik hedefler 9 Ekonomik hedefler 10 Arz ve talep 11 Arz ve talep 12 Piyasa 13 Piyasa 14 Piyasa		

# 1.SINIF 2. DÖNEM

<b>DERSİN ADI</b>	<b>ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ 2</b>			
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>			
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>			
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders	
	X			
<b>ÖN ŞARTLAR</b>				
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi	AKTS kredi
	T	U		
	2	0	1	1
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu derste Türk devriminin ve Atatürkçü düşüncenin entelektüel unsurlarını verecektir			
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	1. Kurtuluş Savaşı'nın verildiği cephelerdeki durumu siyasi ve askeri açıdan değerlendirebilecektir. 2. Cephelerdeki askeri başarılar ve bunların etkenlerini örnekler 3. Askeri başarıların siyasi zemine nasıl taşındığını sonuçları ile değerlendirir 4. Mondros Mütarekesi ile Mudanya Mütarekesini çok yönlü olarak karşılaştırır 5. Atatürk İlkelerinin anlamı, önemi ve hedeflerini kavrayıp benimseyerek, bu ilkelerin yürekten savunucusu olma bilincine sahip olabilirler			
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Saltanatın Kaldırılması, Lozan Anlaşması, II. TBMM'nin açılması, Türk İnkılâp Hareketleri (Siyasal İnkılâplar), Cumhuriyet Döneminin ilk Siyasi Partileri, İzmir Suikastı, Menemen Olayı. Hukuk İnkılâbı, Eğitim Alanında Yapılan İnkılâplar (Tevhid-i Tedrisat, Harf İnkılâbı), Kültür İnkılâbı (Tarih, Dil ve Güzel Sanatlar alanında çalışmalar), Sosyal Alanda yapılan İnkılâplar, Ekonomik Alandaki Düzenlemeler, Milli Ekonomi Oluşturma Çalışmaları, Atatürk İlkeleri (Cumhuriyetçilik, Milliyetçilik.) Atatürk İlkeleri (Halkçılık, Lâiklik.), Atatürk İlkeleri (Devletçilik, Devrimcilik.) Atatürk'ün Bütünleyici İlkeleri			

<b>DERSİN ADI</b>	<b>BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ II</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Öğrencilerin Kelime İşlemci, Hesap Tablosu ve Sunum Uygulama programları ile ilgili ileri seviye bilgilere sahip olmaları.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>İleri Word işlemlerini uygular.</li> <li>İleri Excel bilir.</li> <li>Powerpoint ile sunu hazırlar.</li> <li>Office 2010 kullanır.</li> <li>Diğer derste verilen ödevler için Office programlarını kullanır</li> <li>Excel de fonksiyonları bilir, grafik çizer.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>KELİME İŞLEM, İLERİ-SEVİYE Metin seçenekleri kullanmak; Var olan karakter ya da paragraf biçimlerini değiştirmek, Bir şablondaki temel biçimlendirme ve yerleştirme seçeneklerini değiştirmek; Metin açıklamaları eklemek ya da çıkarmak</p> <p>KELİME İŞLEM, İLERİ-SEVİYE Adres Mektup Birleştirme, İçindekiler Dizini, Tablolar Dizini, Şekiller Dizini oluşturmak. Anahat Görünümünün kullanımı</p> <p>KELİME İŞLEM, İLERİ-SEVİYE Bir belgede bölümler oluşturma; Dokümandaki bölüm kesmelerini silmek; Çoklu sütunlar oluşturmak; Sütun genişliği ve aralığını değiştirmek</p> <p>KELİME İŞLEM, İLERİ-SEVİYE Dipnot ve son notları oluşturmak yada silmek; Bir belgeye şifre koruması eklemek; Bir tablodaki hücre birleştirme ya da ayırma seçeneklerini kullanmak</p> <p>HESAP TABLOSU, İLERİ SEVİYE: Bir işlem tablosundaki hücre (göze) erimlerini isimlendirmek; Koşullu biçimlendirme seçeneğini kullanmak; Sıra /ya da sütun başlıklarını dondurmak; Bir hesap çizelgesine şifre koruması eklemek</p> <p>HESAP TABLOSU, İLERİ SEVİYE: Gelişmiş sorgu/filtreleme seçenekleri kullanmak; İşlem tabloları arasında veri / grafik bağlamak; Şablon oluşturmak/ düzenlemek</p> <p>HESAP TABLOSU, İLERİ SEVİYE: Tanımlanmış veri serileri için grafik türünü değiştirmek; İki boyutlu bir grafiğe bir görüntü eklemek, BUGÜN, GÜN, AY, YIL gibi tarih ve zaman fonksiyonları eklemek</p> <p>1HESAP TABLOSU, İLERİ SEVİYE: Matematiksel fonksiyonlar eklemek; istatistiksel fonksiyonlar eklemek; mantıksal işlevler kullanmak, Makroları Kullanmak</p> <p>1SUNUM UYGULAMASI İLERİ SEVİYE: Tasarımda Önemli Hususlar “Dinleyici sayısı, oda büyüklüğü, oda ışığı etkilerinin sunum planına etkilerini anlamak. (Mikrofon, projektör gereksinimi, sunumun okunaklı olması için arka plan renginin ayarlanması gibi)” ;</p> <p>SUNUM UYGULAMASI İLERİ SEVİYE: Yeni sunum şablonunu özel arka plan etkileri, logo, madde işaretleri arasındaki boşluk düzenlemeleri gibi özelliklerle yaratmak ve kaydetmek; Çizim nesnelerini gruplamak, grup çözmek;</p> <p>SUNUM UYGULAMASI İLERİ SEVİYE: Bir resim, görüntü, çizim nesnesine yarı-geçirgen efekt uygulamak; Çizim nesnesine üç boyut (3-D) efektleri uygulamak; Sunumdaki bir çizim nesnesine arka plan gradyan, doku, desen, resim etkilerini uygulamak;</p> <p>SUNUM UYGULAMASI İLERİ SEVİYE: Yerleşik akış çizelgesi opsiyonlarını, diğer mevcut çizim araçlarını kullanarak akış çizelgesi çizmek; Giriş animasyon stiline otomatik oynayacak zamanlamayla ses eklemek;</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>TÜRK DİLİ 2</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	1
<b>DERSİN AMACI</b>	Yüksek öğrenimini tamamlamış olan her gence, ana dilinin yapısı ve işleyiş özelliklerini gereğince kavratılabilmek; Türkçeyi doğru ve güzel kullanabilme yeteneği kazandırabilmektedir.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Türkçenin kurallarına uygun olarak konuşur ve yazar.</li> <li>2. Yazılı anlatım türlerini bilir ve bu türlerde konuşur ve yazar.</li> <li>3. Sözlü anlatım türlerini bilir ve bu türlere uygun olarak konuşabilir.</li> <li>4. Standart Türkçe kurallarını bilir ve bunlara uygun Türkçeyi kullanır.</li> <li>5. Topluluk önünde kurallarına uygun konuşabilir.</li> <li>6. Kurallarına uygun bilimsel yazılar yazabilir.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompozisyon Bilgileri</li> <li>2. Kompozisyon Yazımı</li> <li>3. Anlatım Biçimleri</li> <li>4. Anlatım Bozuklukları</li> <li>5. Yazılı Anlatım Türleri</li> <li>6. Anlatı Yazıları</li> <li>7. Şiir Türleri</li> <li>8. Yazışmalar</li> <li>9. Sözlü anlatım özellikleri ve türleri</li> <li>10. Bilimsel Yazıları Hazırlama teknikleri</li> </ol>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>YABANCI DİL II</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Yabancı Dil II (İngilizce) ders içeriği Avrupa Ortak Ölçüt Çerçevesi (CEFR) program hedeflerine göre belirlenmiştir. Öğrencilerin Temel Kullanıcı (A1-A2) düzeyinde İngilizce Anlama (dinleme ve okuma), Konuşma (karşılıklı konuşma ve sözlü anlatım), ve Yazılı Anlatım becerilerini geliştirmesi hedeflenmiştir.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konuşma yeteneğini temel düzeyde edinme ve iletişim kurabilme</li> <li>2. Basit yapıları cümlelerle ve kelimelerle yazım becerisini geliştirme</li> <li>3. Dinlediklerini ve duyduklarını temel düzeyde anlama ve cevap verebilme</li> <li>4. Temel düzeyde bilgi gerektiren gazete, dergi ve kitapları okuyup anlayabilme</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Talk about the past with was and were; Past Simple-regular verbs, irregular verbs. Ask Wh- questions about the past, give short answers about the past; Past Simple-yes/no questions, Wh- questions, short answers. Ask about people's life experiences, make past participles, Present Perfect-questions, Present Perfect + never, past participles. Talk about experiences and events 'before now'; Present Perfect negatives + yet. Talk about actions that happened before I expected; choose whether to use Past Simple or Present Perfect; Present Perfect + already, for and since. Talk about that people were doing at a time in the past, talk about what people were doing when something else happened, use verb lists; Past Progressive, interrupted Past Progressive, review of verb forms. Tell people about my plans, ask and answer about what's going to happen, be going to- questions and short answers.</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	3	1	4
<b>DERSİN AMACI</b>	<p>Programın amacı ulusal yeterlilikler çerçevesinde çağrı merkezi sektörünün temel ilkelerine, süreçlerine ve yönetimine vakıf, sektörün gereksinim duyduğu yetkinliklere sahip çağrı insan kaynağı yetiştirmektir. Ülkemizde çağrı merkezi sektörünün gelişimine paralel olarak nitelikli eleman ihtiyacı da artmaktadır. Bu nedenle sektöre ilgi duyan ve bu alanda eğitim alarak mesleki anlamda uzmanlaşmak isteyenlere ön lisans eğitimiyle sektörde istihdam edilme imkânı sağlanması amaçlanmaktadır.</p>		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.</li> <li>2. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında karşılaşılan problemlerde analitik düşünme ve karar verme becerisine sahiptir.</li> <li>3. Etkin iletişim kurabilme ve güçlü ikna yeteneğine sahiptir.</li> <li>4. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.</li> <li>5. Çağrı Merkezi alanında temel teknoloji ve iş süreçleri hakkında bilgilere sahiptir.</li> <li>6. Stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin davranma becerisini gösterir.</li> <li>7. Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahiptir.</li> <li>8. Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.</li> <li>9. Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir. Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir. Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Çağrı Merkezi Temel Kavramları ve Prensipleri, Çağrı Merkezlerinde İş Yönetimi, Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi, Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi, Verimliliğini Arttırma Stratejileri, Liderlik, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Güncel Gelişmeler</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X	X	
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders ile öğrenci; etkili ve güzel konuşma yeterlikleri kazandırılacaktır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nefes tekniklerini ve konuşma organlarını kullanmak</li> <li>2. Ortama ve kişiye uygun konuşmalar yapmak</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Hafta Modüller/İçerik/Konular</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Nefes</li> <li>2 Ses organları</li> <li>3 Ses organları</li> <li>4 Ses organları</li> <li>5 Vurgu, Ulama, Tonlama</li> <li>6 Vurgu, Ulama, Tonlama</li> <li>7 Vurgu, Ulama, Tonlama</li> <li>8 Protokol konuşması</li> <li>9 Protokol konuşması 10 Protokol konuşması</li> <li>11 Bilgilendirme konuşması</li> <li>12 Bilgilendirme konuşması</li> <li>13 Bilgilendirme konuşması</li> <li>14 Hazırlıksız konuşmak</li> </ol>		



<b>DERSİN ADI</b>	<b>HALKLA İLİŞKİLER</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	3	0	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Öğrencinin kurumsal paydaşlarla doğru ilişkiler kurup geliştirmek, mevcut olanı korumak amacıyla yürütülen planlı, stratejik ve sürekli iletişimi gerektiren faaliyetleri kapsayan halkla ilişkilere bütünsel bir perspektiften bakmasını sağlayıp, halkla ilişkiler kampanyaları düzenleyebilecek duruma getirmektir		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Halkla ilişkiler alanlarında bilgi sahibi olur</li> <li>2. Halkla ilişkiler kampanyaları düzenler</li> <li>3. Kurumsal imajı yönetir</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Halkla İlişkilerin Kavramsal Çerçevesi ve Halkla İlişkilere Yakın Diğer Kavramlar; Yönetimsel Açıdan Halkla İlişkilerle İlişkili Alanlar ve Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi; Halkla İlişkilerde Temel İlkeler, Halkla İlişkiler Uzmanlarının Nitelikleri ve Halkla İlişkilerin Örgüt İçindeki Yeri; Halkla İlişkilerde İletişim ve Kamuoyu; Halkla İlişkilerde Araştırma; Halkla İlişkilerde Kampanya Süreci; Halkla İlişkilerde Medya İlişkileri; Halkla İlişkiler Ortam ve Araçları; Kurum İçi Halkla İlişkiler; Pazarlama Amaçlı Halkla İlişkiler ve Sponsorluk; Kurumsal İtibar Yönetimi; Halkla İlişkilerde Kriz Yönetimi; Halkla İlişkilerde Etkinlik Yönetimi.		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>İŞLETME II</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	AKTS kredi
	3	0	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders, işletme fonksiyonlarına dair güncel konularda öğrencilere genel bir bakış açısı kazandırmayı amaçlamaktadır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İşletmeler ile ilgili güncel terminolojileri kullanabilecektir</li> <li>2. İşletmelerde güncel konuları tanımlayabilecektir.</li> <li>3. Dünya ile birlikte değişen işletme fonksiyonlarını değerlendirebilecektir.</li> <li>4. İşletmelerin Hukuki yapılarından haberdar olur</li> <li>5. Yönetim İşlevlerini açıklar</li> <li>6. İşletmenin Temel İşlevlerini kavrar</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>İşletme II dersi, işletmelerin değişen kavramlarını, fonksiyonlarını gelişen dünya düzeni ve dünya ekonomisi çerçevesinde öğrenciye veren temel bir ders niteliğindedir. İşletme I dersinin devamı niteliğinde olup, işletme fonksiyonlarındaki güncel değişimleri öğrencilere öğretmeyi amaçlamaktadır. İşletmenin Halkla İlişkiler fonksiyonu. Araştırma-Geliştirme. Yönetim. Yönetim İşlevleri. Yönetimde güncel konular. Pazarlamada güncel konular. Finansa güncel konular. İşletmelerde Karar Verme.</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>EKONOMİ 2</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
			X
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders ile öğrencinin; ekonomi yönetimi ile ilgili bilgi kazanması ve beceri geliştirmesi amaçlanmaktadır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	1- Milli gelir, para, enflasyon, istihdam ve işsizliği analiz etmek 2- Dış ticareti incelemek 3. Örnek kurumda ekonomi uygulamaları yapmak		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Hafta Modüller/İçerik/Konular 1 Milli gelir 2 Milli gelir 3 Para 4 Para 5 Enflasyon ve etkileri 6 Enflasyon ve etkileri 7 Ödemeler bilançosu 8 Ödemeler bilançosu 9 Dış ticaret 10 Dış ticaret 11 Döviz 12 Arz talep uygulamaları 13 Uygulamalar 14 Uygulamalar		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>İKNA EDİCİ KONUŞMA TEKNİKLERİ</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
			X
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	AKTS kredi
	2	0	2
			3
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu dersin sonunda öğrencinin, hem gündelik hayatta hem de iş hayatında doğru iletişim ve ikna becerilerine sahip olması beklenmektedir.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etkili konuşmanın neden ve nasıl kültürel bir görüngenü olduğunu ifade edebilmek</li> <li>2. Bir konuşmayı, bir performansı analiz ederken kullanılan araçlarla analiz edebilmek</li> <li>3. Etkin dinleme becerilerini sergileyebilmek</li> <li>4. Bir konuşma tasarlayabilmek, iskeletini çıkartabilmek ve sunabilmek</li> <li>5. İkna edici, bilgilendirici, seremoni gibi konuşma biçimleri ve kullanımları arasındaki farkı söyleyebilmek</li> <li>6. Vücut dili, intonasyon, sözel zenginlik gibi konuşma becerilerini sergileyebilmek</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Bireysel İletişim, İletişim Teknikleri, İkna Metodları, İknaya Direnme, İkna Kampanyalar, Konuşmacı, Konuşmayı etkileyen hususlar, Hitabet, Ses tonlama, vurgulama. İşlevleri açısından başlıca konuşma türleri</p> <p>Etkili müzakere, Pazarlık Teknikleri, Konuşmanın Planlanması, Vücut dili, İkna edici konuşma, Dinleme, Satış Kampanyası Konuşması</p>		

## 2. SINIF 1. DÖNEM

<b>DERSİN ADI</b>	<b>KİŞİSEL SATIŞ TEKNİKLERİ</b>			
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>			
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>			
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders	
	X			
<b>ÖN ŞARTLAR</b>				
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi	AKTS kredi
	T	U		
	2	1	3	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu derste öğrencilerin, çağrı merkezlerinde yapılan satışlarla ilgili temel kavramları açıklayabilmeleri ve Pazar- Pazarlama kavramlarını öğrenebilmeleri amaçlanmaktadır.			
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Çağrı Merkezlerinde yapılan satışla ilgili temel kavramları açıklayabilecek,</li><li>2. Pazarlamanın Çağrı Merkezi Sektöründeki önemini yorumlayabilecek,</li><li>3. Çağrı merkezlerinde kullanılan değişik satış yöntemlerini uygulayabilecek,</li><li>4. Müşteri şikayetlerini etkili bir şekilde yönetebilecek,</li><li>5. Pazar ve Satış süreçlerini tanımlayabilecek.</li></ol>			
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Pazar, Pazarlama, Satış Yönetimi, Kişisel Satış Kavramı , Satış Temsilcisi Özellikleri, Satış Gücü Planlama ve Organizasyon, Satış Gücü Motivasyonu Ödül Geliştirilmesi, Satış Süreci Aşamaları, Satış Gücünün Değerlendirilmesi			

<b>DERSİN ADI</b>	<b>TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Öğrencinin, sektör ve pazar özelliklerine göre tüketiciyi tanıyabilmesini; tüketici davranış modellerini ve davranış rollerini anlayabilmesini, pazar, ürün ve müşteri özelliklerine göre satın alma davranışını etkileyen faktörleri saptayabilmesini, tüketici satın alma karar sürecini değerlendirebilmesini ve tüketici satın alma davranışını yönetebilmesini sağlamaktır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Genel tüketici davranışı hakkında bilgi sahibi olmak</li> <li>2. Tüketici Davranış Modellerini Bilmek</li> <li>3. Tüketim kültürünü öğrenmek</li> <li>4. Tüketici ilgilenim ölçümünü yapabilmek</li> <li>5. Satın alma karar sürecini etkileyen faktörleri saptamak</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Tüketiciyi tanımak;Tüketici davranışının özellikleri; Tüketici davranış modelleri; Tüketim niyeti ve tüketim kültürü; Tüketici satın alma süreci; Tüketici karar sürecinin yapısı; Satın alma davranışları; Satın alma davranışlarını etkileyen faktörler; Tüketici İlgilenimi ve Ölçümü; Tüketici hakları		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>HİZMET PAZARLAMASI</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	3	0	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Hizmet pazarlaması ile ilgili gerekli teorik alt yapıyı vermek, hizmet sektöründe (ve e-hizmette) pazarlama karması elemanlarını bütünlendirmeyi, pazarlama stratejileri geliştirmeyi, müşteri ilişkileri kurmayı ve sürdürmeyi öğretmektir.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bu dersin sonunda öğrenci: Hizmet pazarlaması ve stratejilerini anlar ve uygular.</li> <li>2. Pazarlama karması elemanlarını analiz eder.</li> <li>3. Hizmet kalitesi, tatmin, sadakat kavramlarını kavrar.</li> <li>4. E-hizmet konusunda analiz ve uygulamaları gerçekleştirir.</li> <li>5. Hizmet müşterileri ile ilişki kurma, geliştirme ve devam ettirmeyi bilir.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Hizmet kavramı, Hizmet kalitesinde boşluk modeli, Hizmette tüketici Davranışı, Müşterinin hizmetten beklentisi ve hizmet algısı, Hizmette müşteri ilişkisi kurma, Hizmet telafisi, Müşteri odaklı hizmet tasarımı, Hizmetin fiziksel kanıtı, Hizmet dağıtımında çalışanın ve müşterinin rolü, E-hizmet, Hizmette talep ve kapasite, Hizmette bütünlendirilmiş pazarlama iletişimi. Hizmetin fiyatlandırılması.		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>GİRİŞİMCİLİK</b>			
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI</b>			
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>			
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders	
	X			
<b>ÖN ŞARTLAR</b>				
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi	AKTS kredi
	T	U		
	3		3	4
<b>DERSİN AMACI</b>	Girişimcilikle ilgili temel kavramların anlatılması ve girişimcide bulunması gereken temel becerileri öğrencilere kazandırılması.			
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	İş fikirleri ve geliştirme konuları.			
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	İş fikri oluşturma, iş kurma ve geliştirme konuları ele alınacaktır.			



<b>DERSİN ADI</b>	<b>YÖNETİM ORGANİZASYON</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	3	0	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Yönetim disiplini kapsamında son yüzyılda meydana gelen işletme yöneticiliğe ilişkin düşünceler, teori tartışmaları, güncel eleştiriler ve yeni yaklaşımlar dersi içeriğini oluşturmaktadır. Amaç yönetici adaylarının yöneticilik disiplininin düşünsel evrimine ilişkin birikim edinmelerini ve öngörülerini geliştirmelerini sağlamaktır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eleştirel bir tarzda yönetim teorilerini değerlendirebilme ve sorgulayabilme</li> <li>2. Çalışma hayatında günümüzde ortaya çıkan yönetime ilişkin değişimlerin tarihsel arka planının bilincinde olabilme</li> <li>3. Yönetimin ve yöneticiliğin değişken ve parametrelerini analiz edebilme</li> <li>4. Yönetim teorilerini karşılaştırmalı olarak eleştirel biçimde değerlendirebilme</li> <li>5. Günümüz yönetim anlayışını geçirilen evreler ışığında sorgulayabilme</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Yönetim ve organizasyon ile ilgili temel kavram ve tanımlar, klasik , neo klasik ve modern yönetim teorileri ile yönetimin fonksiyonları ve yönetim süreçlerini kapsamaktadır.		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>MESLEK ETİĞİ</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
			X
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu derste meslek etiği ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	1.Etik ve ahlak kavramlarını İnceler 2.Etik sistemlerini inceler 3.Ahlak oluşumunda rol oynayan faktörleri bilir 4.Sosyal Sorumluluklarının farkındadır 5.Mesleki etik ilkelerine uyar		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Etik ve ahlak kavramlarını incelemek, Etik sistemlerini incelemek, Ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek, Meslek etiğini incelemek, Meslek yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek, Sosyal sorumluluk kavramını incelemek,		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	AKTS kredi
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Bir organizasyonun insan kaynakları yönetimine ilişkin politika ve uygulamalarını kavrayabilme, kadrolama, eğitim ve geliştirme, isteklendirme, koruma fonksiyonlarını tanıyabilme, organizasyon içerisinde insan kaynakları bölümü ile diğer bölümler arasındaki ilişkilerin uyum içinde yürütülmesini kavrayabilmek		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İnsan kaynakları yönetimi ile ilgili gelişmeleri açıklamak</li> <li>2. İnsan kaynakları yönetimi bölümünün örgütlenmesini ve çevre ile ilişkilerini açıklar</li> <li>3. Bir organizasyonun faydalanabileceği ve ihtiyaç duyabileceği insan kaynağını ve sürecini anlayabilmek</li> <li>4. İnsan kaynağını bulma ve seçme sürecini açıklayabilmek</li> <li>5. Bir organizasyon için basit bir personel eğitim ve geliştirme politikası hazırlayabilmek</li> <li>6. Kariyer geliştirme konusunu açıklayabilmek</li> <li>7. Performans değerlendirme ve ücretlendirme yöntemlerini kavrayabilmek</li> <li>8. Etkili iş ilişkileri kurma ve devam ettirme ihtiyacını kavrayabilmek.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	İnsan kaynakları yönetiminin tanımı, insan kaynakları planlaması, iş analizi, işgören bulma seçme, eğitim kariyer geliştirme, performans değerlendirmesi, iş değerlendirme ve ücretleme, iş yaşam kalitesi, endüstriyel ilişkiler, iş sağlığı iş güvenliği konularını kavrayabilmek.		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	1	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu derste öğrenciye; araştırma yapma yeterliklerini kazandırmak amaçlanmaktadır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Araştırma yapmak</li> <li>2. Araştırma raporu hazırlamak</li> <li>3. Araştırmayı sunmak</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Hafta Modüller/İçerik/Konular</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Araştırma Konularını Seçme</li> <li>2 Araştırma Konularını Seçme</li> <li>3 Kaynak Araştırması Yapma</li> <li>4 Kaynak Araştırması Yapma</li> <li>5 Araştırma Sonuçlarını Değerlendirme</li> <li>6 Araştırma Sonuçlarını Değerlendirme</li> <li>7 Araştırma Sonuçlarını Rapor Hâline Dönüştürme</li> <li>8 Araştırma Sonuçlarını Rapor Hâline Dönüştürme</li> <li>9 Sunuma Hazırlık Yapma</li> <li>10 Sunuma Hazırlık Yapma</li> <li>11 Sunumu Yapma</li> <li>12 Sunumu Yapma</li> <li>13 Sunumu Yapma</li> <li>14 Sunumu Yapma</li> </ol>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>MESLEKİ YABANCI DİL I</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
			X
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	3	0	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders ile öğrencinin; yabancı dilde mesleki uygulamaların nasıl yapıldığı ile ilgili bilgi kazanması ve beceri geliştirmesi amaçlanmaktadır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telefonda yabancı dilde görüşmeler yapmak</li> <li>2. Yabancı dilde okumak ve yazı yazmak</li> <li>3. Yabancı dilde Mesleki yazışmalar yapmak</li> <li>4. Yüz yüze görüşmeler yapmak</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Metin okumak Telefonda görüşme Not alma Yazı yazma Yazıyı düzeltme Ticari yazışmalar Standart yazılar Dil farklılıkları Deyimler Yüz yüze görüşme		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
			X
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders öğrenciye Kurumu temsil etme ve diğer çalışanlara örnek olabilme adına resmi ortamlarda protokol bilgisini kazandırmak, bu bilgileri uygun yer ve zamanda iletişim içinde bulunduğu kişi ve kurumlarla çalışırken davranış olarak sergileme ve uygulama becerisini kazandıracaktır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Protokol kurallarını uygulamak</li> <li>2. Kişisel imaj yönetmek</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Hafta Modüller/İçerik/Konular <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Protokolün tanımı ve tarihsel gelişimini incelemek</li> <li>2 Sosyal davranış protokolünü uygulamak</li> <li>3 Sosyal davranış protokolünü uygulamak</li> <li>4 Sosyal davranış protokolünü uygulamak</li> <li>5 Kurum ve kuruluşlarda protokolü uygulamak</li> <li>6 Kurum ve kuruluşlarda protokolü uygulamak</li> <li>7 Kurum ve kuruluşlarda protokolü uygulamak</li> <li>8 Kurumsal etkinliklerde protokolü uygulamak</li> <li>9 Kurumsal etkinliklerde protokolü uygulamak</li> <li>10 Kurumsal etkinliklerde protokolü uygulamak</li> <li>11 Kişisel bakımını yapmak</li> <li>12 Kişisel bakımını yapmak</li> <li>13 Kıyafet ve aksesuar seçmek</li> <li>14 Kıyafet ve aksesuar seçmek</li> </ol>		

## 2.SINIF 2. DÖNEM

<b>DERSİN ADI</b>	<b>TELEFONDA İLETİŞİM VE SATIŞ YÖNETİMİ</b>			
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>			
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>			
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders	
	X			
<b>ÖN ŞARTLAR</b>				
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi	AKTS kredi
	T	U		
	2	1	3	4
<b>DERSİN AMACI</b>	Telefonla iletişim ve satış yönetimi konularında gerekli bilgilerin ve protokol kurallarının kavranmasını sağlamak, telefonda satış tekniklerini öğretmek, örnek olaylar ve uygulamalarla iyi bir tele-satışçı niteliği kazandırmak.			
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>İletişim süreci ve çıktılarının kavranması</li><li>Telefonda iletişim ve temel prensiplerinin ve protokol kurallarının öğrenilmesi</li><li>Satış gücü, satışçı, müşteri ve hizmet bilincinin netleşmesi</li></ol>			
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	İletişim, Bir iletişim aracı olarak telefon, Telefonla iletişimin temel kuralları (açma, kapama vb.), Ses tonunun, vurgu ve tonlamanın ve zamanın önemi, Telefonda etkili iletişim, Tele-satış, Tele-satışa hazırlık ve planlama, Telefonda bilgi alma ve soru sorma teknikleri, Telefonda müşteriyi analiz ve ihtiyaçlarını belirleme, ihtiyaçlara uygun çözümler üretme ve sunma, Telefonda taahhüt alma, Telefonda şikayet, itiraz ve önerileri dinleme ve yönlendirme, Telefonla iletişimdeki hatalar ve aksaklıklar hakkında öğrencilerin eğitilmesi. Bununla beraber çağrı merkezlerinde; -Satış gücü, satışçı, müşteri ve hizmet bilincinin netleşmesi -Satış ilkeleri ve taktiklerinin öğrenilmesi -Etkin iletişim aktif dinleme, etkili sunum becerilerinin geliştirilmesi -Satış görüşmesine hazırlık yapabilme - Satışın gerçekleştirilmesi, satış kapama işleminin kavranması konularının aktarılması.			

<b>DERSİN ADI</b>	<b>E - TİCARET</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	3	0	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders ile öğrencinin internet ortamında alış ve satış işlemleri yapabilmesi amaçlanmaktadır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<p>1 Elektronik ticaret hakkında temel kavramları anlar.</p> <p>2 Elektronik ticaretin ekonomik boyutunu analiz eder.</p> <p>3 Elektronik ortamda güvenli alış-veriş hakkında gereken bilgileri öğrenir.</p> <p>4 Elektronik ticaret yaklaşımları ile ilgili fikir sahibi olur.</p> <p>5 Elektronik satış yönetiminin problemlerini tespit eder ve çözüm geliştirir.</p> <p>6 E-ticaret faaliyetlerini yürütür.</p> <p>-----</p>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>1 Elektronik Ticaretin Tanımı, amaçları ve Araçları</p> <p>2 Elektronik Ticaretin Türleri, boyutu, getirdiği değişimler.</p> <p>3 Elektronik ticarete dikkat edilecek noktalar.</p> <p>4 Elektronik Ticarete Ödeme Araçları.</p> <p>5 Elektronik ticaretin Tarafları ve Elektronik ticarete müşteri Kavramı.</p> <p>6 Elektronik Ticarete tüketicilerin Korunması sorunu ve Türkiye'deki durum.</p> <p>7 Ara sınav</p> <p>8 Ders tekrarı</p> <p>9 Elektronik ticaretin olumlu ve olumsuz etkileri.</p> <p>10 Elektronik Ticarete Güvenlik Sistemleri.</p> <p>11 Elektronik Ticarete Hukuki düzenlemeler</p> <p>12 Elektronik Ticarete Belge Düzeni ve Muhasebe İşlemleri.</p> <p>13 Elektronik ticarete Tahsil Çeşitlerine Göre Satışlar ve Muhasebe Kayıtları.</p> <p>14 E-Ticaret sitelerinde uygulama ve Örnekleri</p>		



<b>DERSİN ADI</b>	<b>YENİ PAZARLAMA TEKNİKLERİ</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Pazarlamada değişik yaklaşımları, uzmanlık konularını, değişik pazarlama araçlarını, pazarlama türlerini tanıtmayı amaçlamaktadır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yeni Pazarlama Tekniklerini Tanıyabilme</li> <li>2. Yeni Pazarlama Anlayışlarını Yorumlayabilme</li> <li>3. Yeni Pazarlama Çevresinin Analizini Yapabilme</li> <li>4. Yeni Pazarlama Tekniklerinde Müşteri Beklentilerini Karşılatabilme</li> <li>5. Yeni Pazarlama Tekniklerinin Stratejilerini Oluşturabilme</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Pazarlamada Yeni Pazarlama Tekniklerini tanıtır.Post modern pazarlama,veri tabanlı pazarlama,niş pazarlama ,viral pazarlama, yeşil pazarlama , gerilla pazarlama, nöro pazarlama, kişisel pazarlama, eğlence pazarlaması, internet pazarlama		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>BÜROLARDA TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	1	2,5
<b>DERSİN AMACI</b>	Büro ortamlarında kullanılan bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik araç ve gereçler hakkında bilgi verilebilmesidir.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Bürolarda kullanılan bilgi ve iletişim teknolojisi araçlarını sınıflayabilme</li> <li>2 Bürolarda ses iletimi sağlayan araç ve gereçleri kullanabilme</li> <li>3 Bürolarda yazı, belge ve görüntü iletimi sağlayan araç ve gereçleri kullanabilme</li> <li>4 Bürolarda veri iletimi ve bilgi paylaşımı sağlayan araç ve gereçleri</li> <li>5 Büro makinelerinin basit bakımlarını yapabilme,</li> <li>6 Büro makinelerinin tedarikinde karar verebilme</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Büro Ortamları ve Teknolojileri  Telekomünikasyon Araçları  Sunum, Telekonferans, Görüntü Aktarım ve Çok İşlevli Büro Araçları  Yazım, Çoğaltma ve Diğer Büro Araçları  Bilgisayarın Büroda Kullanımı: Donanım  Bilgisayarın Büroda Kullanımı: Yazılım  İletişim Aracı Olarak Bilgisayar  Veri İşleme Aracı Olarak Bilgisayar  Bilgi Sunuş Aracı Olarak Bilgisayar  Büro araçlarının seçimi  Büro Ergonomisi  Büro ve Bilgi Güvenliği</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	AKTS kredi
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	<p>Öğrencinin, İşletmenin hedef ve stratejilerine göre müşteriler ile iletişim kurabilmesini ve müşterilerin özelliklerine göre sınıflandırılmasına yardımcı olabilmesini, online alışveriş sisteminin özelliklerine göre online tüketici davranışlarını, müşterilerin satınalma yöntem ve sıklıklarına göre de geleneksel tüketici davranışlarını yorumlayabilmesini, randevu alma ve verme kurallarına göre, randevu düzenleyebilmesini ve izleyebilmesini, ağırlama tekniklerine göre müşteriyi ağırlayabilmesini, müşteriyi elde tutma programlarına göre, müşteri değeri yaratmak konusunda ve müşteri memnuniyeti ölçme tekniklerine göre müşteri memnuniyet ölçümüne yardımcı olmayı sağlamaktır.</p>		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yeni Pazarlama Tekniklerini Tanıyabilme</li> <li>2. Yeni Pazarlama Anlayışlarını Yorumlayabilme</li> <li>3. Yeni Pazarlama Çevresinin Analizini Yapabilme</li> <li>4. Yeni Pazarlama Tekniklerinde Müşteri Beklentilerini Karşılatabilme</li> <li>5. Yeni Pazarlama Tekniklerinin Stratejilerini Oluşturabilme</li> <li>6.</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Müşteriler ile iletişim kurmak .Müşteri ilişkilerinin planlanmasıMüşterilerin sınıflandırılması. Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak .Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak .Randevu düzenlemek ve izlemek . Müşteri hizmeti ve hizmet kalitesi.Müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati.Örgüt kültürü ve müşteri ilişkileri.Müşteri değeri yaratmak Müşteri ilişkilerininini ölçülmesi . Müşteri şikâyetleri yönetimi.</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>MESLEKİ YABANCI DİL II</b>			
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>			
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>			
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders	
			X	
<b>ÖN ŞARTLAR</b>				
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi	AKTS kredi
	T	U		
	3	0	3	3
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders ile öğrencinin; yabancı dilde mesleki uygulamaların nasıl yapıldığı ile ilgili bilgi kazanması ve beceri geliştirmesi amaçlanmaktadır.			
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Telefonda yabancı dilde görüşmeler yapmak</li><li>2. Yabancı dilde okumak ve yazı yazmak</li><li>3. Yabancı dilde Mesleki yazışmalar yapmak</li><li>4. Yüz yüze görüşmeler yapmak</li></ol>			
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	Ticari yazışmalar Mesleki İngilizce dil kalıpları Standart yazılar Dil farklılıkları Deyimler Yüz yüze görüşme Yazıyı düzenleme Formatı seçme Mesleki yazı yazma Görüşmeye hazırlık Görüşme yapma			

<b>DERSİN ADI</b>	<b>TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
			X
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE Kredi</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu ders ile öğrenci; toplantı yönetimi yapma yeterlikleri kazandırılacaktır.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toplantı gündemini belirlemek</li> <li>2. Gündeme uygun şekilde hazırlanarak toplantıya katılmak ve toplantı tutanaklarını tutmak</li> <li>3. Departmanlar arası toplantı düzenlemek</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Hafta Modüller/İçerik/Konular</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Toplantı</li> <li>2 Toplantı Toplantının iletilmesi</li> <li>3 Toplantının iletilmesi</li> <li>4 Toplantıda kullanılacak materyaller</li> <li>5 Toplantıda kullanılacak materyaller</li> <li>6 Toplantı mekanını toplantıya uygun şekilde düzenlemek</li> <li>7 Toplantı sırasında katılımcıların soru ve cevaplarını not almak</li> <li>8 Toplantı sırasında katılımcıların soru ve cevaplarını not almak</li> <li>9 Toplantı tutanak ve kararlarını katılımcılara ulaştırmak</li> <li>10 Toplantı tutanak ve kararlarını katılımcılara ulaştırmak</li> <li>10 Periyodik faaliyetleri gerçekleştirebilmek için çalışanlarla toplantı düzenleme</li> <li>11 Toplantıda alınan kararları yöneticiye iletme</li> <li>12 Kriz değerlendirme toplantısı</li> <li>12 Kriz değerlendirme toplantısı</li> <li>13 14 Kriz değerlendirme toplantısı</li> </ol>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>KRİZ VE STRES YÖNETİMİ</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	0	2
<b>DERSİN AMACI</b>	Dersin sonunda kriz ve stresle başa çıkabilme, kriz ve stresi tanımlama, Kriz ynetme becerisine sahip olmak, stresi yönetebilmektir.		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kriz ve stresin sbsp ve sonuçlarını öğrenme,</li> <li>2. Kriz nedenleri başa cıkma yöntemleri</li> <li>3. Stresin sonuçlarını kontrol edebimek ve yönetmek,</li> <li>4. Kriz masalarının görev ve sorumluluklarını kavramak,</li> <li>5. Stresle başa cıkma yöntemleri,</li> </ol>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Kriz tanımı ve çeşitleri,  krizin nedenleri,  kriz sonuçları,  kriz azaltma yöntemleri,  kriz masaları görevleri ve önemi.  Kriz anında alınacak önlemler.  Stres nedenleri,  çeşitleri,  baş edebilme yöntemleri.  Sresin yol açtığı hastalıklar.  İş yaşamında Kriz ve Stres yönetebilme,  örnek olaylar inceleme.  Dünyadan ve ülkemizden kriz örnekleri.</p>		

<b>DERSİN ADI</b>	<b>SUNUM VE RAPOR HAZIRLAMA</b>		
<b>BÖLÜM</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b>		
<b>PROGRAM</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ</b>		
<b>DERS KATEGORİSİ</b>	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders
	X		
<b>ÖN ŞARTLAR</b>			
<b>SÜRE VE KREDİSİ</b>	Haftalık Ders Saati		Kredi
	T	U	
	2	2	4
<b>DERSİN AMACI</b>	<p>Bir projeyi veya faaliyeti topluluk önünde anlatırken, “sunum yapma tekniklerini bilerek”, doğru beden dili ve ses ile sunabilmek de son derece önemlidir. Bu konuda beceri geliştirmeye yönelik ve uygulamalı olan bu eğitimde; etkili bir sunumun önündeki engeller, izleyiciler üzerinde etkili olmak için sunumun doğası gereği dikkat edilmesi gerekenler anlatılarak, etkili sunum hazırlamak için araç ve teknikler üzerinde çalışılmaktadır. Raporlama teknikleri konusunda önemli noktalar aydınlatılarak, başarılı ve etkileyici rapor hazırlanması üzerinde çalışılmaktadır.</p>		
<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER</b>	<p>Sunum yapabilme becerisini geliştirmek,  Sunum hazırlık, araştırma, yazma aşamalarını bilmek,  Sunum öncesi çalışmaları bilmek,  Raporlama tekniğini bilmek ve uygulayabilmek</p>		
<b>DERSİN İÇERİĞİ</b>	<p>Etkili sunum beceri geliştirme,  Sunum, iletişim, dinleme becerilerini geliştirme ve bu becerileri engelliyicilerini ortadan kaldırma,  Sunumu yapan kişinin dikkat etmesi gereken fiziksel özellikler, kurallar ve kendini gözden geçirme,  Sunuma hazırlık aşaması  Sunumun amacı,  Akışın planlanması ve veri toplama süreci,  Sunum sırasında dikkat edilmesi gerekenler,  Raporlama teknikleri,  Soruları yanıtlama ve sunumu bitirme,  Örnek sunum yapma,  Örnek Raporlama yapmak.</p>		