|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.YARIYIL DERS PLANI** | | | | |
| Ders  Kodu | Ders Adı | T+U | Zorunlu/  Seçmeli | AKTS |
| 16101 | **ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I**  Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Terimleri, Çağrı Merkezi Hizmetleri, Çağrı Merkezlerinde Planlama, Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Süreç Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Ekip Yönetimi. | 3+1 | Zorunlu | 5 |
| 16103 | **İLETİŞİME GİRİŞ**  Sözlü iletişim kurmak, Yazılı iletişim kurmak, Sözsüz iletişim kurmak, Biçimsel (Formal) iletişim kurmak, Biçimsel Olmayan (informal) iletişim kurmak, Örgüt dışı iletişim kurmak. | 3+1 | Zorunlu | 5 |
| 16105 | **GENEL İŞLETME**  İktisadilik prensibi, temel kavramlar, İşletme, işletmecilik, girişimci ve yönetici, işletmelerin sınıflandırması, işletmenin masrafları, işletmenin gelirleri, işletme büyüklüğü, işletme kapasitesi, işletmenin kuruluş çalışmaları, kuruluş yeri seçimi, yatırım projeleri, yönetim fonksiyonu ve bağlantı süreçleri, sosyal sorumluluk ve işletme fonksiyonları. | 4+0 | Zorunlu | 5 |
| 16107 | **GENEL EKONOMİ**  İktisat biliminin temel kavramları, arz - talep ve piyasa dengesi, esneklik, hükümet kontrolleri, tüketim ve üretim teorileri, üretim maliyetleri, mal ve faktör piyasaları ile gelir dağılımı konuları.Milli Gelir, GSYİH Ölçüm Yöntemleri, Denge Milli Gelir Düzeyi, Konjonktürel Dalgalanmalar, Enflasyon, İstihdam ve İşsizlik, Para Teorisi ve Politikası, Bankacılık ve Finansal Piyasalar, Uluslararası İktisadi İlişkiler, Dış Ödemeler Bilançosu, Döviz Piyasası ve Döviz Kuru Sistemleri, İktisadi Büyüme, İktisadi Kalkınma.değerlendirilmekte ve makro ekonomik performansı arttırma yolları çözüm önerileriyle birlikte ortaya konulmaktadır. | 4+0 | Zorunlu | 5 |
| 91101 | **TÜRK DİLİ I**  Dilin tanımı, özellikleri, dil-ulus-dil-düşünce ve dil-kültür ilişkisi. Yeryüzündeki diller. Türk dilinin bu diller arasındaki yeri ve tarihsel gelişimi. Atatürk’ün dil devrimi, anlayışı, çalışmaları. Türkçede sesler. Türk dilinin ses özellikleri ses olayları. Yazım kuralları ve uygulaması. Noktalama işaretleri ve uygulaması. Sözcük bilgisi. Türkçenin söz varlığı. | 2+0 | Zorunlu | 2 |
| 91103 | **ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I**  Türkiye Cumhuriyeti’nin kuruluşuna paralel olarak Türk toplumunu çağdaş ulus-devletler seviyesinde değerlendirip, ulus-devleti tanımlayan değerler sistemi içinde sui generis özellikler taşıyan Türk Devrimi tecrübesini (Kronolojik bir hatta: Türk emperyal geçmişinin klasik ve klasik sonrası, geç 18. yüzyıl ve 19. yüzyıl, 1908 Devrimi, 1914-1918, 1918-1922 ve 1923-60 kesitlerinin ele alınması), modern Türk ulus-devletinin, devlet ve toplumsal yeniden yapılanması çerçevesinde ele alınıp bütüncül olarak Türk siyasî ve toplumsal sisteminin değişmesinin aşamaları, Bu çeşitli seviyelerde ve çeşitli boyutlarıyla biçimlenen ve hayata geçirilen siyasî, toplumsal, ekonomik ve kültürel değişme olgusunun (transformation) iç ve dış siyasî olaylarının analizi, tüm aktörlerinin düşünce ve faaliyetlerinin analizi, Bu tarihsel süreçlerin (modern Türkiye Cumhuriyeti devletinin kuruluşu süreçleri) günümüz çağdaş Türk toplumunun ve siyasetinin problemlerinin çözümünde de referans ve karşılaştırma alanı olarak değerlendirilmesi, Türk toplumsal ve siyasî değişiminin tarihsel dinamizmi üzerine düşünmenin önemini bu içerikte kavranması. | 2+0 | Zorunlu | 2 |
| 91125 | **YABANCI DİL I**  Öğrencilerin ilerideki mesleki İngilizce derslerini takip edebilmesine yardımcı olmak ve onları üniversite sonrası iş hayatına hazırlamak için : İngilizce dil bilgisi, kelime haznesi, okuduğunu anlama, sözel üretim ve yazma becerilerini geliştirmektir. | 2+0 | Zorunlu | 2 |
|  | SEÇMELİ GRUP (EN AZ 2 DERS SEÇİLMELİDİR) | - | Seçmeli | 4 |
|  |  |  | Toplam  AKTS | 30 |
|  | **Seçmeli Dersler** |  |  |  |
| 16151 | **MEDYA OKURYAZARLIĞI (SEÇ)**  Medya okuryazarlığı ve önemi, Dünyada ve Türkiyede medya okuryazarlığı süreci, İletişim süreci, öğeleri ve iletişim , Kitle iletişim araçları, iletişim ve kitle iletişim ilişkisi, Medya işlevleri, ekonomik boyutu, Televizyon, Türkiyede televizyon yayıncılığı, Televizyon program türleri, Aile, çocuk ve televizyon (TV izleme alışkanlıkları), Televizyonun olumsuz etkileri, TV program analizleri, uyarıcı simgeler, Radyo, işlevleri, radyo program türleri ve analizleri, Periyodlar, işlevleri, gazete ve dergi, temel kavramlar, Gazetede Haber ve fotoğrafın önemi, gazete hazırlama uygulaması, dergi türleri, Medya, etik ve mevzuat. | 1+1 | Seçmeli | 2 |
| 16153 | **TOPLANTI VE SUNU TEKNİKLERİ (SEÇ)**  Yönetimin tanımı ve tarihçesi, toplantı yönetiminin tanımı ve kapsamı, toplantı gündemini belirlemek, gündeme uygun şekilde hazırlanarak toplantıya katılmak ve toplantı tutanaklarını tutmak, departmanlar arası toplantı düzenlemek, toplantılarda başarılı gündem hazırlamak, toplantılarda fiziksel ortamı hazırlamak, toplantı türleri. | 1+1 | Seçmeli | 2 |
| 16155 | **TEMEL HUKUK (SEÇ)**  Temel hukuk kavramları, diğer toplumsal kurallar, hukuk kuralları, hukukun kaynakları, hukukun uygulanması, hukuk sistemleri, Türk hukuk tarihi, yargı örgütü, hukuki ilişkiler ve haklar, hakkın kazanılması, kurunması, kaybedilmesi, özel hukuk dalları, kamu hukuku dalları | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16157 | **DAVRANIŞ BİLİMLERİ (SEÇ.)**  Davranış kavramı, örgütlerde ilişkiler, toplumsal kurumlar, kültür ve davranış, örgüt kültürü ve örgütlerde insan ve davranışları gibi konular dersin içeriğini oluşturmaktadır | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16159 | **TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİLERİ (SEÇ)**  Bu ders ile öğrencinin, bilişim teknolojilerinin her dalında ihtiyaç duyulan ofis programlarından word ve Powerpoint kullanımı ile ilgili yeterliklerin kazandırılması. | 1+1 | Seçmeli | 2 |
| 16161 | **ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ (SEÇ.)**  Araştırma sürecini (sorun belirleme, veri toplama ve sonuçları yorumlama) incelemek, belli başlı bilimsel araştırma yöntemlerini gözden geçirmek ve belirli bir konu hakkında araştırma yapabilmek için gereken literatür bulma, veri toplama, verileri değerlendirme ve rapor yazma tekniklerini kavrayabilmek. | 1+1 | Seçmeli | 2 |
| 16163 | **PROJE HAZIRLAMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ (SEÇ)**  öğrencilerin grup halinde veya bireysel olarak istedikleri bir alan veya konuda inceleme,araştırma ve yorum yapma,görüş geliştirme,yeni bilgilere ulaşma,özgün düşünce üretme ve çıkarımlarda bulunmaları. | 1+1 | Seçmeli | 2 |
| 16165 | **SOSYOLOJİ (SEÇ)**  Bu derste ogrenciler, ulke ekonomilerinde yaklasik %90 lik bir paya sahip olan KOBI'ler hakkinda genel bilgi sahibi olmakla birlikte, uygulamalara yönelik calismalarla KOBI ve Girisimcilik kavramlari hakkinda pratik bilgilere de sahip olacaklardir. Okul hayatindan sonra is hayatinin her asamasinda surekli olarak karsilarina cikacak olan KOBI niteligindeki isletmeleri daya detayli tanima imkani bulacaklardir. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16167 | **BORÇLAR HUKUKU (SEÇ)** | 2+0 | Seçmeli | 2 |
|  | Bu derste; borçların kaynakları, sözleşmelerin kuruluşu, sona ermesi, borçların özel halleri, borcun nakli, alacağın devri, kusursuz sorumluluk halleri, haksız fiiller, sebepsiz zenginleşme, sözleşmelerin tek tek ele alınıp tarafların sözleşme içerisindeki hak ve yükümlülükleri konuları ele alınmaktadır. |  |  |  |
|  | **2.YARIYIL DERS PLANI** |  |  |  |
| Ders  Kodu | Ders Adı | T+U | Zorunlu/  Seçmeli | AKTS |
| 16102 | **ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II**  Çağrı Merkezi Teknolojileri,Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Yönetimi,Çağrı Merkezlerinde Kalite Yönetimi,Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi ve Karar Alma | 3+1 | Zorunlu | 4 |
| 16104 | **TEMEL DÜZEY KLAVYE**  Bilgisayar teme bilgilerini aldığı ön koşulu ile bilgisayar klavyesini hızlı bir şekilde kullanmasını sağlamak amacıyla, belge açma ve temel düzenlemeleri yapmayı öğrettikten sonra klavye tuşlarının fonksiyonları, vuruş şekilleri ve tuşları kullanmayı öğrettikten sonra hız çalışması yaparak doğru ve hızlı bir şekilde klavyeyi kullanmayı sağlamak. | 3+1 | Zorunlu | 4 |
| 16106 | **TÜKETİCİ HAKLARI**  İnsan hakları içerisinde tüketici haklarının yeri Konu ile ilgili yapılan çalışmaların incelenmesi Evrensel tüketici haklarının doğuşu ve gelişimi Türkiye?de tüketici haklarının gelişimi Evrensel tüketici hakları ve kapsamı Tüketici hakları açısından ülkemizde mevcut durum AB müktesebatı çerçevesinde tüketici haklarının değerlendirilmesi ABD?de tüketici hakları konusundaki uygulamalar | 2+0 | Zorunlu | 2 |
| 91102 | **TÜRK DİLİ II**  Anlam bakımından kelimeler,kelimelerde anlam ilişkileri,cümlede anlam farklılıkları,fiillerde anlam kayması,Türk Dilinin cümle yapısı,ögeleri,çeşitleri,cümle çözümlemeleri,güzel konuşma ve yazmanın önemi ve toplumda kendini rahat ifade edebilme,paragrafta anlam ve anlatım teknikleri,anlatım bozuklukları,günlük hayatta gerekli olan dilekçe,özgeçmiş,rapor ve tutanak gibi yazım örneklerini doğru yazabilmek. | 2+0 | Zorunlu | 2 |
| 91104 | **ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II**  Türkiye Cumhuriyeti’nin kuruluşuna paralel olarak Türk toplumunu çağdaş ulus-devletler seviyesinde değerlendirip, ulus-devleti tanımlayan değerler sistemi içinde sui generis özellikler taşıyan Türk Devrimi tecrübesini (Kronolojik bir hatta: Türk emperyal geçmişinin klasik ve klasik sonrası, geç 18. yüzyıl ve 19. yüzyıl, 1908 Devrimi, 1914-1918, 1918-1922 ve 1923-60 kesitlerinin ele alınması), modern Türk ulus-devletinin, devlet ve toplumsal yeniden yapılanması çerçevesinde ele alınıp bütüncül olarak Türk siyasî ve toplumsal sisteminin değişmesinin aşamaları, Bu çeşitli seviyelerde ve çeşitli boyutlarıyla biçimlenen ve hayata geçirilen siyasî, toplumsal, ekonomik ve kültürel değişme olgusunun (transformation) iç ve dış siyasî olaylarının analizi, tüm aktörlerinin düşünce ve faaliyetlerinin analizi, Bu tarihsel süreçlerin (modern Türkiye Cumhuriyeti devletinin kuruluşu süreçleri) günümüz çağdaş Türk toplumunun ve siyasetinin problemlerinin çözümünde de referans ve karşılaştırma alanı olarak değerlendirilmesi, Türk toplumsal ve siyasî değişiminin tarihsel dinamizmi üzerine düşünmenin önemini bu içerikte kavranması. | 2+0 | Zorunlu | 2 |
| 91126 | **YABANCI DİL II**  am, is, are (to be); present continuous (am doing, is doing are doing present simple: I do/ work/ like. . . ); comparison of present simple and present continuous (I am doing / I do), past of to be (was, were); Past of regular and of most common irregular verbs (worked / got / went, etc.); ability, possibility and permission (can/can’t); ability, possibility and permission in past (could/couldn’t), common conjunctions. Numbers, expressing origin and possession, talking about oneself, talking about everyday activities, jobs, time, leisure activities, quantities, prices, requests, ordinals, dates. | 2+0 | Zorunlu | 2 |
| 95104 | **ENDÜSTRİYE DAYALI EĞİTİM**  Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin öğrenim süreleri içinde kazandıkları, teorik bilgi ve deneyimlerini, çeşitli sektörlerde geliştirmek, görev yapacakları iş yerlerindeki sorumlulukları, ilişkileri, organizasyonları 30 iş gücü staj ile kurumsal bilgilerle birlikte uygulamaya aktararak mesleki beceri ve davranış kazanmaları öngörülür. | 0+0 | Zorunlu | 8 |
|  | SEÇMELİ GRUP (EN AZ 3 DERS SEÇİLMELİDİR) | - | Seçmeli | 6 |
|  |  |  | Toplam  AKTS | 30 |
|  | Seçmeli Dersler |  |  |  |
| 16152 | **İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ (SEÇ)**  İ.K. Yönetimi Tanımı ve işlevleri, İ.K.Y. Fonksiyonları, işgören tedariği, işe başvuru, mülakat teknikleri, işgören eğitimi, kariyer yönetimi ve kariyer planlama, performans değerleme ve performans değerleme teknikleri, ücretlendirme, işgören motivasyonu, işgörenin işletmeye bağlılığını ve verimliliğini etkileyen İ.K.Y. uygulamaları. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16154 | **FİNANSAL OKURYAZARLIK (SEÇ)**  Finansal yönetimle ilgili temel kavramların ve finansal yönetimin fonksiyonları ile ilgili temel konularının incelenmesini kapsar. Dersin kapsadığı bazı kavramlar; değer, firma değeri, risk ve getiri, paranın zaman değeri, finansal analiz, planlama, denetim, sermaye yapısı politikası, karpayı dağıtım politikası ve ağırlıklı ortalama sermaye yapısıdır. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16156 | **E-TİCARET (SEÇ)**  Elektronik Ticaretin Tanımı/Türleri/ Tarihsel Gelişimi/İnternetin Tanımı/ İnternette Pazarlamaya Giriş/İnternette Pazarlama Araştırması/İntenet Bankacılığ/ İnternette Ödeme Sistemleri/Satışçıların Gözetim ve Kontrolü | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16158 | **YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ (SEÇ.)**  Kamu ve özel kesimde yapılan yazışmaların çeşitlerinin ve nasıl yapıldığının anlatıldığı bir derstir. Bunlar dışında kullanılan ve her iki sınıfa girmeyen diğer yazışmalar da ele alınarak incelenmekte ve örnekler verilmektedir. Bu konulardan önce genel tanımlar ve yazı yazarken dikkat edilecek dil ve imla kurallarınada değinilmektedir. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16160 | **TEMEL BANKACILIK VE SİGORTACILIK HİZMETLERİ (SEÇ)**  Bankacılık tarihçesi, gelişimi ve günümüz yapısı. Türkiye de faaliyet gösteren bankalar. Bankacılığı düzenleyen ve denetleyen otoriteler. Merkez bankası. Kambiyo senetler. Dış ticaret işlemleri ve kambiyo mevzuatı. Bankacılıkta dış ticaret işlemleri. Dış ticaretle ilgili kavramlar. Dış ticarette ödeme şekilleri. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16162 | **MESLEK ETİĞİ (SEÇ)**  Etik Ve Ahlak Kavramları; Etik, Ahlak, Etik ve ahlak ilişkisi, Ahlaki değerler, Ahlaki gelişim süreci, Etik kuralları, Etik toplum ilişkisi, Etik değerlere uygun davranışların sonuçları, Bireyde etik davranışı etkileyen faktörler, ETİK SİSTEMLERİ; Amaçlanan sonuç etiği, Kural etiği, Toplumsal sözleşme etiği, Kişisel etik,  Sosyal yaşam etiği, AHLAKIN OLUŞUMUNDA ROL OYNAYAN FAKTÖRLER; Kültür, Normlar, Değerler, Hukuki normlar, Ahlak normları, Dini normlar, Örf ve adetler | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16164 | **İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (SEÇ)**  İş güvenliği tanımı ve mevzuatı Meslek hastalıkları Koruyucu ve önleyici tedbirler Emisyonlar, çevre kirliliği ve zararlı gazlarla ilgili mevzuat İş güvenliği ve İş güvenliği ekipmanları Koruyucu ve önleyici tedbirler İç ortam hava kalitesi İlkyardım bilgisine sahip olur. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16166 | **SOSYAL SORUMLULUK VE ETİK (SEÇ)**  Sosyal sorumluluk ve meslek etiği kavramlarının öğretilmesi, ulusal ve uluslararası meslek etiği kavramlarının karşılaştırılması ve yaklaşımların incelenmesi. İşletmelerdeki etik kavramının incelenmesi. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16168 | **GENEL MUHASEBE (SEÇ)**  Muhasebe usul ve esaslarını uygulamak, ana ve alt hesapları oluşturmak, açılış kaydı düzenlemek, açılış ve kapanış bilânçosu düzenlemek, büyük defter düzenlemek, mizan düzenlemek, dönen varlıkları kaydetmek, duran varlıkları kaydetmek | 2+0 | Seçmeli | 2 |
|  | **3.YARIYIL DERS PLANI** |  |  |  |
| Ders  Kodu | Ders Adı | T+U | Zorunlu/  Seçmeli | AKTS |
| 16201 | **PAZARLAMA İLKELERİ**  Modern pazarlama kavramını, misyonunu, stratejilerini kavratmaktır. İşlenen konular; pazarlamaya giriş, pazarlama çevresi, tüketici davranışları, pazarlama bilgi sistemleri, hedef pazar belirleme – pazar bölümleme, ürün yönetimi, hizmet ve marka yönetimi, fiyat ve fiyatlandırma stratejileri, halkla ilişkiler ve tanıtım, doğrudan pazarlama. | 4+0 | Zorunlu | 4 |
| 16203 | **HALKLA İLİŞKİLER**  Halkla ilişkiler tanımı, tarihçesi, tanıtmanın tanımı ve halkla ilişkilerden farkı, hedef kitle analizi, reklam ile arasındaki ilişki. | 3+1 | Zorunlu | 4 |
| 16205 | **ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA**  Etkili ve Güzel konuşma yöntemleri, etkili ve güzel Konuşma yaparken dikkat edilmesi gereken hususlar, etkili ve güzel konuşma yaparken görsel malzeme kullanımı, topluluk karşısında konuşma yeteneğinin geliştirimesi | **1+1** | **Zorunlu** | **4** |
| 16207 | **PSİKOLOJİYE GİRİŞ**  Psikolojinin tanımı, psikolojide temel yaklaşımlar, Psikolojide bilimsel yöntem , Psikolojide bilimsel yöntem, Davranışın Biyolojik Temelleri, Duygulanım ve Algı, Zihin ve Bilinç, Öğrenme ve Davranış, Öğrenme ve Davranış, Bellek, Bilişsel Süreçler | 2+0 | Zorunlu | 3 |
| 16209 | **YÖNETİM VE ORGANİZASYON**  Yönetim, yönetici, yöneticinin görevleri, yönetim düzeyleri, Planlama, planın özellikleri, çeşitleri, temel aşamaları, Örgüt, örgütleme, iyi bir örgüt yapısı oluşturulurken yararlanılacak ilkeler, örgütlerde bölümlere ayırma, Yöneltme, güç otorite, yetki, emir, liderlik, iletişim vs., Eşgüdümleme; tanımı niteliği, türleri, eşgüdümleyi sağlamada kullanılan araçlar, Kontrol, tanımı, niteliği, aşamaları, Klasik, neoklasik, modern yönetim kuramları, Yönetim konusunda son gelişmeler. | 4+0 | Zorunlu | 4 |
| 16211 | **TİCARET HUKUKU**  Ticaret Hukuku dersi başlığı altında özellikle Ticari İşletme Hukuku, Şirketler Hukuku ve Kıymetli Evrak Hukuku ele alınmaktadır. | 2+0 | Zorunlu | 3 |
|  | SEÇMELİ GRUP (EN AZ 4 DERS SEÇİLMELİDİR) | - | Seçmeli | 8 |
|  |  |  | Toplam  AKTS | 30 |
|  | **Seçmeli Dersler** |  |  |  |
| 16251 | **SATIŞ YÖNETİMİ VE TELE-SATIŞ (SEÇ)**  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. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16253 | **KURUMSAL İLETİŞİM (SEÇ)**  Sözlü iletişim kurmak, Yazılı iletişim kurmak, Sözsüz iletişim kurmak, Biçimsel (Formal) iletişim kurmak, Biçimsel Olmayan (informal) iletişim kurmak, Örgüt dışı iletişim kurmak. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16255 | **KRİZ VE STRES YÖNETİMİ (SEÇ)**  Kriz Kavramı ve Tanımlaması, Krizin Özellikleri, Krizin Kaynakları, Stres Kavramının Tanımlanması, Günümüz Toplumlarında Stresin Başlıca Sebepleri, Stres ve Psikolojik Özellikleri, Stresin İnsan Bedeninde Meydana Getirdiği Değişiklikler, Geçmiş Yaşam deneyimlerimizin Strese Etkileri, Stresin Çeşitleri ve Strese Yatkı, Olumlu ve Olumsuz Stres Kavramı, Değişiklik, Kayıp ve Stres, İş Yaşamında Stres, Örgütsel Stres, Tükenme Belirtileri, Kriz Ortamında Stres Yönetimi, Stresin Ortaya Çıkardığı Problemler; Stres ve Aile Yaşamı,Kaygı, Depresyon, Uyku Bozuklukları, Kroner Kalp ve Bağışıklık Sistemine Etkileri ve Kanser, Stresle Başa çıkma Yöntemleri, Bedenle İlgili Teknikler, Zihinsel Teknikler, Davranışsal Teknikler, Zaman Kavramı ve Zaman Yönetimi, Zaman Yönetimi Teknikleri, Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama Mesleğinde Sektörel Kriz ve Stres, Kaynakları ve Yönetimi, Örnek Olay İncelemeleri | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16257 | **ÇAĞRI ALMA TEKNİKLERİ (SEÇ)**  Çağrı merkezini arayan müşteri profilleri, Konuşma kalitesi, Konuşma kriterleri,yasak ifadeler, Müşteri odaklı yaklaşım | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16259 | **TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI (SEÇ)**  Tüketici davranışı, kavramlar, yaklaşımlar, teoriler, öneriler, algı, öğrenme, güdülenme, tavır ve davranış, tatmin-sadakat, müşteri ilişkileri yönetim sistemleri ve bunların pazarlama bilişim sistemlerindeki yeri. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16261 | **TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ (SEÇ)**  Toplumsal Cinsiyet Nedir? Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliklerine Farklı Yaklaşımlar: Liberal Yaklaşım, Marksist Yaklaşım ve Post Modernist Yaklaşım Feminist Yaklaşımlar: Eşitlikçi Feminizm Sosyalist Feminizm Radikal Feminizm Dünyada Ve Türkiye’de Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliklerinin Görünümü: Üretimde Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliği Eğitimde Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliği Ailede Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliği Siyasette Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliği Dünyada Ve Türkiye’de Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Politikaları: Çalışma Yaşamındaki Eşitlik Politikaları Eğitimde Ve Ailede Eşitlik Politikaları Siyasette Eşitlik Politikaları Değerlendirme | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16263 | **SEKTÖR UYGULAMALARI I (SEÇ)**  Mesleki etik ön bilgiler ve bunun ile ilgili uygulamalar, Sekreterlik ve yönetici asistanlığı uygulamalar, Teknolojik cihazlarla ilgili uygulamalar, Büro bilgisayar programları ile ilgili önbilgiler, Büro bilgisayar programları uygulamaları, Bilgisayar muhasebe yazılımlarıyla ilgili önbilgi, Bilgisayar muhasebe yazılımları uygulamaları, Kamu ve özel kesim ilişkileri ile ilgili uygulamalar, Toplantı ve, organizasyonlarla ilgili ön hazırlıklar, Toplantı ve organizasyon uygulamaları | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16265 | **EKOLOJİ (SEÇ)**  Çevre ve Ekoloji Tanımları, Doğal Dengenin Bozulması, Ekolojik Dengenin Bozulması, Ekolojik Dengenin Bozulmasına Etki Eden Faktörler (Kent Ekolojisi, Nüfus Artışı,..), Çevre Kirliliği ve Sınıflandırılması, Hava Kirleticileri ve Hava Kirliliği, Hava kirleticilerinin Ozon Tabakası Üzerine Etkisi ve Sera Etkisi, Su Kirleticileri ve Su Kirliliği, Atıksu Tayininde Önemli Parametreler, Toprak Kirliliği, Gürültü Kirliliği ve Önlenmesi, Diğer Kirletici Türlerinin Çevreye Etkisi, Sanayileşme ve Ekolojik İlişkiler, Diğer Kirlilik Çeşitleri ve ÇED Raporları | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16267 | **ÇEVRE HUKUKU (SEÇ)**  Çevre Mevzuatı / Çevre Kanunu / Çevre İle İlgili Diğer Kanunlar/ Çevre ile İlgili Yönetmelik ve Tüzükler / Türkiye’de Çevre Mevzuatı uygulamaları / Merkezi İdare ve Yerel Yönetimlerde Çevre mevzuatı Uygulamaları/ Çevre Hukuku ve Çevre Sorunlarının İncelenmesi | 2+0 | Seçmeli | 2 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **4.YARIYIL DERS PLANI** |  |  |  |
| Ders  Kodu | Ders Adı | T+U | Zorunlu/  Seçmeli | AKTS |
| 16202 | **İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU**  İş Hukukunun Konusu, Özellikleri, Kaynakları, Tarihsel Gelişimi İş Hukukunun Kapsamı İş Hukukunun Temel Kavramları İş (Hizmet) Sözleşmesi,İş Sözleşmesine Taraf Olanların (İşveren ve İşçinin) Borçları, İş Sözleşmesinin Sona Ermesi ve Sona Ermenin Sonuçları, İşin Düzenlenmesi İş yerlerinin Denetimi. Sosyal güvenlik kanunu | 2+0 | Zorunlu | 2 |
| 16204 | **ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ**  Satış Yönetimi, Satış Yönetiminin Temel Kavramları, Kişisel Satış, Satış Temsilcisine İlişkin Özellikler, Kişisel Satışa Giriş, Kişisel Satış Teknikleri, Kişisel Satış Faaliyetinde İletişim ve Vücut Dili, Kişisel Satış Sürecinde Bilgi Toplama ve Hazırlık, Kişisel Satış Sürecinde Satış Anı, Kişisel Satış Sürecinde Müşteri İtirazları ve İtirazları Karşılama Teknikleri, Kişisel Satış Sürecinin Kapatılması, Satış Gücünün Planlanması ve Örgütlenmesi, Satış Gücünün Geliştirilmesi, Motivasyon ve Ödüllendirme, Satış Gücünün Değerlendirilmesi | 2+0 | Zorunlu | 4 |
| 16206 | **ÇAĞRI MERKEZİNDE PERFORMANS YÖNETİMİ**  Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri, Maliyet Ölçümlemesi, Gelir Ölçümlemesi, Hizmet Sunumu Ölçümleri, Kalite Ölçümleri. | 2+0 | Zorunlu | 4 |
| 16208 | **İKNA PSİKOLOJİSİ**  İkna kavramı ve ikna ediciliğin iletişimdeki yeri ve önemi, İkna Kavramı, İknanın Psikolojik, Toplumsal ve Mantıksal Boyutları, İkna Kuramları, İkna Edici İletişimde Kaynak, İkna Edici İletişimde Mesaj, İkna Edici İletişimde Mesajın Alıcıları, Sözsüz İletişim ve İkna, İletişim Kampanyaları ve İkna. | 3+1 | Zorunlu | 4 |
| 16210 | **GİRİŞİMCİLİK**  Temel girişimcilik kavramlarına giriş, Birey olarak girişimci, Girişimcilik süreci, İş planı geliştirme, Yenilikçilik ve fırsat, Girişimcilik için kaynaklar, Çevre Analizi, Pazarlama Araştırması, Finansal Hazırlık, Şirket hedeflerini geliştirme, Şirket içi girişimcilik, Yeni kurulmuş olan işletme için stratejik yönetim | 3+1 | Zorunlu | 4 |
| 16212 | **ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜ**  Çağrı Merkezi Sektörü ve Gelişimi, Çağrı Merkezinde genel Tanım ve kavramlar, Çağrı Merkezi Sektörünün Başlıca Aktörleri, Dünya’da ve Türkiye’de Çağrı Merkezi Sektörü, Çağrı Merkezinde Sektör Etkinliği ve Verimliliği. Çağrı Merkezi Terimleri | 3+1 | Zorunlu | 4 |
|  | SEÇMELİ GRUP (EN AZ 4 DERS SEÇİLMELİDİR) | - | Seçmeli | 8 |
|  |  |  | Toplam  AKTS | 30 |
|  | **Seçmeli Dersler** |  |  |  |
| 16252 | **E-TİCARET HUKUKU (SEÇ)**  E-Ticaret Sitesinde Bulunması Gereken Hukuki Metinler, Ön Bilgilendirme Formu ve Mesafeli Satış Sözleşmesi, E-Ticaret Sitesi İşletmecisinin Tüketici Hukuku Karşısındaki Riskleri – Tüketicilerin Başvurabileceği Hukuki Yollar, E-Ticaret Ekseninde Temel Tüketici Hukuku Kavramları, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, Kişisel Verilen Korunması, İspat Yükümlülüğü ve Kayıtların Saklanması, Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Sorumlulukları, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu İzinli Pazarlama Yönetmeliği, Hizmet Sağlayıcılar ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Yönetmeliği, Elektronik Ticarette Güven Damgası Hakkında Tebliğ, Türk Hukukunda Ödeme Kuruluşları | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16254 | **HİZMET PAZARLAMASI (SEÇ)**  “Hizmet”, “Hizmet Sektörü”, “Hizmet Pazarlaması” kavramları, hizmetlerin özellikleri, hizmet sektörünün günümüzdeki önemi ve büyüme nedenleri, hizmetlerin sınıflandırılması, hizmetlerin özellikleri, hizmet işletmelerinde pazarlamanın yeri ve önemi, hizmet işletmeleri için pazarlama stratejileri ve hizmet politikaları, hizmet işletmeleri için pazarlama karması, hizmet pazarlamasında yeni yaklaşımlar: hizmet kalitesi, ilişkisel pazarlama. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16256 | **STRATEJİK YÖNETİM (SEÇ)**  Stratejik yönetim süreci, misyon ve vizyon, içsel ve dışsal değerlendirme, örgüt stratejileri, stratejilerin değerlendirilmesi, seçimi ve uygulanması, stratejik kontrol, SWOT analizi, portföy analizi teknikleri. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16258 | **FİNANSAL YATIRIM ARAÇLARI (SEÇ)**  Hisse senedi işlemleri, tahvil işlemleri, vadeli işlem piyasaları, opsiyon piyasaları işlemleri, furutes, forward ve swap işlemeleri, repo. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16260 | **ÇAĞDAŞ YÖNETİM YAKLAŞIMLARI (SEÇ)**  Yönetim Alanındaki Temel Yaklaşımlar, Sistem Teorisi, Dış Kaynak Kullanımı, KIYASLAMA, Öğrenen Organizasyonlar, Personeli Güçlendirme, Değişim Yönetimi, Bilgi Yönetimi ve Yönetim Bilgi Teknolojileri, İş Etiği, Toplam Kalite Yönetimi, Çatışma Yonetimi, Süreç Yönetimi, Kurumsal Yonetişim | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16262 | **MESLEKİ YAZIŞMA TEKNİKLERİ (SEÇ)**  Resmi Yazışma Evrakı türleri, İyi bir yazışmanın özellikleri, Yazışmaların kurum ve kuruluşlardaki yeri ve önemi, Resmi yazışma evrakının bölümleri, unsurları, ve unsurların veriliş teknikleri, Yazışma Yönetimi, Raporlar, Talimatlar, formlar, Belgelere erişim yönetimi,Belge örnekleri | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16264 | **SEKTÖR UYGULAMALARI II (SEÇ)**  Sektörde mesleki etiğe uyma, yönetici asistanı işlemlerine yardımcı olma, bürolarda teknolojik cihazları kullanma, bilgisayar büro programını kullanma, bilgisayar muhasebe yazılımlarını kullanma, sektörün kamu ve özel kesimle olan ilişkilerinde yardımcı olma, toplantı ve organizasyonların uygulama süreci, yabancı dilde mesleğe yönelik iletişim faaliyetlerine yardımcı olmak. | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16266 | **ELEŞTİREL DÜŞÜNME BECERİLERİ (SEÇ)**  Düşünme becerileri nelerdir, Düşünme-Dil-Felsefe ilişkisi, Akıl ve zeka ilişkisi, Bilinç-bilinçdışı-üst biliş, Gestalt psikolojisi, Bilişsel süreçler Bilimsel düşünce-Bloomun Taxonomisi, Eleştirel düşünme, Sokratik sorgulama yöntemi, Yaratıcı düşünme-beyin fırtınası, Edward de Bononun altı sapkalı düşünme modeli, Sternbergin üçayaklı zeka kuramı, Problem çözme , karar verme, Stratejik düşünme | 2+0 | Seçmeli | 2 |
| 16268 | **İNSAN HAKLARI (SEÇ)**  İnsan hakları kavramı ve tarihsel gelişimi, Temel insan hakları, İnsan hakları ile ilgili uluslararası belgeler, kuruluşlar, İnsan haklarının güncel ve toplumsal alanları, Demokrasi kavramı ve tarihçesi, Aile ve okulda demokrasi, Devlet ve devlet şekilleri, Sivil Toplum kavramı, Sivil toplum ve devlet ilişkisi, devlet karşısında bireyin hak ve özgürlükleri, demokrasi kavramı ve sivil toplum ilişkisi, sivil toplum ve insan hakları, insan haklarının doğuşu, gelişmesi, tanımı, yargısal ve siyasal korunma yolları | 2+0 | Seçmeli | 2 |