



T.C.  
BOZOK ÜNİVERSİTESİ  
ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU  
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI  
2018 YILI DERS İÇERİKLERİ

BİRİNCİ DÖNEM ( 1. Sınıf Birinci Dönem )					
Dersin Kodu	Dersin Adı	T	U	K	ECTS
ING101	İngilizce – 1 (Yabancı Dil I)	2	0	2	2
İngiliz diline bir başlangıç ders. Ders okuma, yazma, konuşma ve dinleme yetenekleri geliştirmeye ve İngilizcenin temel gramer kurallarını öğretmeye çalışır. To be; am, is, are. Plurals, What is/are, To be; questions and negatives Possessive adj. Possessive s. Present Simple: Positive, questions and negatives. A/an, some, any, have got. Verbs + ing. There is/are. Adverbs of frequency Prepositions of place. Present Continuous Tense. Can for ability. Questions with How+ Adjective. Expressions of quantity. Linking Word; because, so, but, although. Revision.					
TDL101	Türk Dili - 1	2	0	2	2
Dil nedir? Dilin sosyal bir kurum olarak millet hayatındaki yeri ve önemi; dil kültür münasebeti, Türk Dili'nin dünya dilleri arasındaki yeri, Türk Dili'nin gelişmesi ve tarihi devreleri, Türk Dili'nin bugünkü durumu ve yayılma alanları. Türkçe' de sesler ve sınıflandırılması. Türkçe'nin ses özellikleri ve ses bilgisi ile ilgili kurallar. İmla kuralları ve uygulaması. Noktalama işaretleri ve uygulaması. Cümlelerin unsurları, cümlelerin tahlili ve uygulaması. Edebiyat ve düşünce dünyası ile ilgili eserlerin okunup incelenmesi ve teorik uygulamaları.					
AIT101	Atatürk İlkeleri Ve İnkılap Tarihi - 1	2	0	2	2
Osmanlı Devleti'nin gerilemesi ve yıkılış sebepleri. XVIII. VE XIX. Yüzyıllarda Osmanlı Devleti'nde ıslahat hareketleri, Osmanlı Devleti'nin son döneminde siyasi ve askeri olaylar, I. Dünya Savaşı, Osmanlı Devleti'nin Savaşa Girişi; savaştığı cephele ve Mondros Mütarekesi, Türk Milleti'nin tepkisi, milli cemiyetler, milli olmayan ve zararlı cemiyetler, Milli Mücadele'nin başlaması, hazırlık safhası ve dönemi, Mustafa Kemal Paşa'nın Anadolu'ya geçişi, Erzurum ve Sivas Kongreleri, Misak-ı Milli ve Mebusan Meclisi, TBMM'nin açılışı, çalışmaları ve yapısı, iç isyanlar ve Milli Cephele, 1920 yılında itilaf devletlerinin Türkiye üzerindeki yeni projeleri, Sakarya Savaşı'na kadar 1921 yılı askeri ve siyasi olayları, Sakarya Meydan Muharebesi ve sonuçları, Büyük Taarruz ve Sonuçları, Lozan Barış Antlaşması ve Önemi.					
CMH101	Temel Hukuk	3	0	3	4
Hukukun temel kavramları. Hukuk sistemi, Hakkın tanımı ve türleri, Hakkın yönetimi. Kişilik kavramı, Tüzel kişilik. Aile hukuku, Eşya hukuku, Borçlar hukuku. Sözleşmeler, Çeşitli hükümler, Hak arama süreci.					
CMH109	Genel İşletme	3	0	3	4
İşletmeciliğe giriş, İşletmenin tanımı, İş fikri geliştirme süreci, Yatırım, Yapılabilirlik çalışmalarını yürütmek, İşletme-çevre ilişkileri, Talep tahminleme, İşletmenin kuruluş yeri, Hukuksal yapılara göre işletmeler, Kapasite, Yönetim ve Strateji, Yönetici ve Lider, İşletmenin Misyonu, Vizyonu, İlkeleri, İşletmenin Amaçları ve Hedefleri, İşletme Büyüklük Ölçüleri, İşletmenin Kuruluş Çalışmaları, İşletmenin Fonksiyonları.					
CMH111	Genel İletişim	3	0	3	4
İletişim kavramı, İletişimin özellikleri, İletişimin temel unsurları, İletişim süreci, İletişim sürecinin işleyişi, İletişim şekilleri (McQuail Sınıflandırması), Sözlü iletişim, Yazılı iletişim, Sözsüz iletişim, Biçimsel iletişim, Biçimsel olmayan iletişim.					
CMH113	Örgütsel Davranış	2	0	2	3
Örgütsel davranışın tanımı, alanı ve tarihçesi, Yönetimsel ve Örgütsel Psikolojinin temelini oluşturan yönetim ve örgüt kuramları. Klasik Yönetim ve Örgüt Yaklaşımı. Davranışsal (Neo-Klasik) Yönetim ve Örgüt yaklaşımı. Modern Yönetim ve Örgüt Yaklaşımı. Modern Sonrası Yönetim ve Örgüt Yaklaşımı. Örgüt içerisinde birey. Algılama, Atfetme Süreçleri ve Örgütsel Davranışa Etkileri. Değerler, Tutumlar ve Örgütsel Davranışa etkileri. Kişilik, Beceri ve Yetenekler ve bunların Örgütsel Davranışa etkileri. Duygular ve Duygusal Zeka İle Örgütsel Davranışa etkileri. Öğrenme ve Öğrenmenin Örgütsel Davranışa etkisi. Yaratıcılık ve Yaratıcılığın Örgütsel Davranışa etkisi.					
CMH115	Genel Ekonomi	3	0	3	4
Temel kavramlar, Fırsat maliyetleri, Analiz yöntemleri, Ekonomik hedefler, Arz ve talep, Piyasa, Milli gelir, Para, Enflasyon ve etkileri, Ödemeler bilançosu.					

CMH117	Ofis Programları	2	1	3	5
Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access). İnternetin altyapısı ve kullanımı. Web sayfası, Web sayfası hazırlama. Yayın ve güncelleme. Sanal yayınlar. Sunum cihazları ve yazılımları tanımak. Sunum hazırlamak, Sunum yapmak, Veri giriş ortamı, donanımı ve yazılımı belirlemek. Veri türleri ve veri işleme işlemleri yapmak. Veriye hızlı erişimi sağlamak, raporlamak ve depolamak. Veri güvenliğini sağlamak. Web sayfası işlemleri yapmak. Web sayfası yapmak. Web sayfalarını yayınlamak ve güncellemek.					

İKİNCİ DÖNEM ( 1. Sınıf İkinci Dönem )					
Dersin Kodu	Dersin Adı	T	U	K	ECTS
ING102	İngilizce – 2 (Yabancı Dil II)	2	0	2	2
Alfabe kullanımı ve anlama. Tekil – Çoğul isim ve cümleler. The singular and plural nouns and sentences. Imperatives – have got – has got. Prepositions. Present tenses ( S. Present- Present Continuons – Future tenses ( Goingto’ – Will). There + be – Pronouns(personalpronouns – AdjectivePr. – Possessive Pr.) – Possessive (s).					
TDL102	Türk Dili - 2	2	0	2	2
Bildirim. Dil ve dilin özellikleri. Dil – düşünce ilişkisi. Ana dili. Bağlam, dil ve söz, sembol – imaj. Kültür (Dil-Kültür ilişkisi, kültür çeşitleri), Medeniyet. Dilekçe yazımı, Yeryüzündeki diller ve Türkçe’nin dünya dilleri arasındaki yeri (Dillerin doğuşu, Dilin Türleri, Dillerin sınıflandırılması). Türk dilinin tarihi dönemleri ve gelişmesi. Türk dilinin bugünkü durumu ve yayılma alanları. Dil bilgisi ve bölümleri (Ses bilgisi, şekil bilgisi).Türkiye Türkçesine yabancı dillerden geçen ögeler. Yazım kuralları ve uygulanması. Noktalama işaretleri ve kullanımıyla ilgili uygulamalar.					
AIT102	Atatürk İlkeleri Ve İnkılap Tarihi - 2	2	0	2	2
Türk İnkılap tarihi ve Atatürkçülük dersini okumanın amacı ve inkılap kavramı, Osmanlı Devleti’nin yıkılışı ve Türk inkılabını hazırlayan sebeplere toplu bakış, Osmanlı Devleti’nin parçalanması. Mondoros ateşkes Antlaşması. İşgaller karşısında memleketin durumu ve Mustafa Kemal Paşa’nın tepkisi. Mustafa Kemal Paşa’nın Samsun’a çıkışı, Kongreler yoluyla teşkilatlanma. Kuvayı Milliye ve Misak-ı Milli. T.B.M.M.’nin açılması ve Büyük Taarruz. Eğitim ve kültür alanında Milli Mücadele. Sosyal ve iktisadi alanda Milli Mücadele ve Mudanya’dan Lozan’a.					
CMH102	Kurumsal İletişim	3	0	3	4
Kurum, kurumsal kimlik ve kurumsal iletişim. Kurumsal iletişimin sınıflandırılması. Kurumsal iletişim tasarımı. Kurumsal kültür. Kurumsal imaj. Stratejik yönetim ve planlama. Kurumsal iletişimde halkla ilişkiler. Kurumsal reklamcılık, sponsorluk. Bütünleşik pazarlama iletişimi. Kurumsal iletişim ve marka. Kurumsal iletişimde toplumsal sorumluluk.					
CMH110	Pazarlama İlkeleri	3	0	3	4
Pazarlamanın tanımı. Pazarlama karması kavramı. Pazarlama yönetimi kavramı. Pazarlamanın çevre koşulları. Pazar türleri. Pazar Bölümlenme. Tüketicilerin satın alma davranışları. Hedef pazar seçimi. Mamul kavramı. Mal karması kavramı. Yeni mal kavramı. Mamul yaşam süreci kavramı. Yeni mal pazara sürüldükten sonra alınacak kararlar. Malın türlü nitelikleri. Dağıtım kanalları kavramı. Aracı pazarlama işletmeleri. Dağıtım kanalları çeşitleri. Dağıtım kanallarında yapılan eylemler. Toptancılık-Perakendecilik. Dağıtım kanalının seçimi. Fiyatın önemi. Fiyatlandırma yöntemleri. Fiyat politikaları. Fiyatlandırma süreci. Satış çabaları kavramı. Satış çabalarının türleri. İletişim kuramı ve Pazarlama.					
CMH112	Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları	2	1	3	4
Protokol kavramının tanımı, anlamı, tarihçesi ve protokol mevzuatı. Terbiye, nezaket, görgü ve zarafet kuralları. Protokol listeleri. Toplumsal yaşamı düzenleyen kurallar. Halka açık ve kapalı ortamlarda uygulanan protokol. İş yaşamı düzenleyen kurallar. İş yaşamını düzenleyen kuralların iş tatminine ve çalışma başarısına etkisi. Kurum ve kuruluşlarda protokol. Yazılı ve sözlü iletişimde protokol. Araçlarda protokol ve dış görünüm protokolü. Göreve başlama ve ayrılma protokolü. Açılış, törenler ve konuşmalarda protokol kuralları, bayrak protokolü. Toplantı protokolü. Davet ve ziyaret protokolü. Yönetici sekreter ilişkisinde protokol.					
CMH114	Klavye Teknikleri	2	2	3	5
Kelime işlem programı işlemleri, Kelime işlemci belgede metni biçimlendirmek, Klavye tuşlarının fonksiyonları, Oturuş ve duruşu ayarlama, Harf tuşlarını kullanma, Noktalama işaretleri ve sayı tuşları, Metin yazma, Hız uygulamaları, Yabancı dilde yazı yazmak, El yazısı ve düzeltilmiş yazılar, Farklı bilgisayar yazılımlarını kullanmak, Farklı yazılımlar ile çalışmak.					

CMHS120	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	3	0	3	3
İş sözleşmesi düzenlemek. İş sözleşmesinden doğan borçları yerine getirmek. İş ilişkisini sonlandırmak. Sendikayla ilgili işlemleri yürütmek. 4/1-a belgeleri düzenlemek. 4/1-b belgeleri düzenlemek. 4/1-c belgeleri düzenlemek.					
CMH122	Toplantı Yönetimi ve Sunu Teknikleri	3	0	3	4
Toplantı kavramı. Toplantının önemi. Toplantı çeşitleri. Toplantı katılımcıları. Toplantı oturma düzeni. Toplantı gündemi hazırlama toplantı tutanağı hazırlama. Toplantı yönetim teknikleri. Sunum hazırlama ve planlama yöntemleri. Yöntem saptama. Görsel–işitsel malzemenin seçimi. Hazırlanan sunumun etkileşimle işlevselleşmesi. Özetleme ve geri besleme teknikleri. İzleticiler yönünden sunum değerlendirmesi. Sunumlarda yapılması ve yapılmaması gerekenler.					

### ÜÇÜNCÜ DÖNEM ( 2. Sınıf Birinci Dönem )

Dersin Kodu	Dersin Adı	T	U	K	ECTS
CMH201	Etkili ve Güzel Konuşma	2	0	2	3
Konuşma kavramı; dil – düşünce ve konuşma ilişkisi. İletişimde sözlü ve yazılı anlatımın yeri. Konuşmanın temel öğeleri: Ses, oluşumu ve konuşma organları. Sesin niteliği. Diksiyon. Ton ve tonlama. Vurgulama ve durak. Beden dili. Söyleyiş kuralları ve kusurları. Sözlü anlatım bozuklukları. Ödev sunumları.					
CMH203	Çağrı Merkezi Yönetimi-I	3	1	4	5
Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Terimleri, Çağrı Merkezi Hizmetleri, Çağrı Hizmetinde sektörel Gelişmeler başlıca oyunlar. Çağrı Merkezlerinde Planlama, Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Süreç Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Ekip Yönetimi.					
CMH205	Teknoloji Kullanımı	1	1	2	3
Büro teknolojisini kurmak. Bakım ve onarım. İletişim teknolojisi. Bilgisayar teknolojisi. Otomasyon teknolojisi. İnternet kullanımı. Web hizmetleri. Çeşitli teknolojik hizmetler.					
CMH207	Satış Teknikleri	3	0	3	4
Kişisel satış kavramı. Kişisel satışın gelişimi. Kişisel satışın özellikleri. Satış çabalarına göre kişisel satış. Kişisel satışın üstünlükleri ve sakıncaları. Satış süreci potansiyel alıcıların belirlenmesi. Yaklaşımı belirleme. Yaklaşımı belirleme, satış konuşması ve beden dili. Müşteri itirazları. Satış sürecinin tamamlanması. Satış sonrası müşteri takibi. Ek hizmetler, Bakım – onarım hizmetleri.					
CMH209	Zaman Yönetimi	2	0	2	3
Zaman kavramı ve önemi. Zaman çeşitleri. Zaman tuzakları. Planlama ve iş planı hazırlama. Yetki devri ve önemi. Zamanı etkili bir şekilde yönetmek için kullanılacak yöntemler. Zaman yönetimi için öneriler.					
CMH219	Müşteri İlişkileri Yönetimi	2	0	2	3
Müşteri ilişkileri yönetimine (MİY) giriş. İlişkisel pazarlama yaklaşımı. Müşteri kavramı ve müşteri istek ve ihtiyaçları. Müşteri ilişkilerinin ekonomik yönü. MİY' in bileşenleri. İlişki türleri ve müşteri ilişkileri oluşturma yolları. Müşteri kazanma ve tutma. Müşteri şikâyetleri yönetimi. Müşteri bilgisi ve müşteri piramidi analizi. Müşteri değer yönetimi. MİY ölçüm yaklaşımları. MİY teknoloji ve sistemlerinin değerlendirilmesi. MİY başarısızlık nedenleri. MİY' e getirilen eleştiriler ve MİY' in geleceği.					
CMH221	Araştırma Yöntem ve Teknikleri	2	0	2	3
Araştırma konularını seçme. Kaynak araştırması yapma. Araştırma sonuçlarını değerlendirme. Araştırma sonuçlarını rapor hâline dönüştürme. Sunuma hazırlanma. Sunum. Özetleme ve geri besleme teknikleri. İzleyiciler yönünden sunumun değerlendirilmesi. Sunumlarda yapılması/ yapılmaması gerekenler. Öğrenci grupları tarafından hazırlanan araştırma raporlarının sunumu ve değerlendirilmesi.					
CMH223	Pazarlama İletişim Teknikleri	3	0	3	3
Pazarlama iletişimi. Bütünleşik pazarlama iletişimi. Pazarlama karmaşı unsurlarının iletişim yönü. Pazarlama iletişimi etkinliklerinin planlanması ve organizasyonu. Pazarlama iletişimi unsurlarının değerlendirilmesi. Pazarlama iletişimi bütçesinin belirlenmesi. Pazarlama iletişimi etkinliklerinin örgütlenmesi. Pazarlama iletişimi ve etik.					
CMH225	İnsan Kaynakları	2	0	2	3
İnsan Kaynaklarını Planlamak. İş Analizi Yapılmasını Sağlamak. İşgören Adayı Bulmak. İşgöreni Seçmek. İşe Alıştırma(Oryantasyon) Eğitimi Vermek. Motivasyon. İşgören Performansını Değerleme. İşgörenin Eğitilmesini Sağlamak. Kariyer Planlaması Yapmak. İş Değerleme. Ücretlendirmek.					

**DÖRDÜNCÜ DÖNEM ( 2. Sınıf İkinci Dönem )**

Dersin Kodu	Dersin Adı	T	U	K	ECTS
CMH202	Kriz ve Stres Yönetimi	2	0	2	2
Kriz ile ilgili kavramlar. Krizin kapsamı ve özellikleri. Krizin boyutları ve temel etmenleri. Kriz süreci. Krizin sonuçları. Kriz yönetimi kavramı ve kapsamı. Kriz yönetimi süreci ve kriz yönetimi yaklaşımları. Krizi önleme, çözme veya faydaya dönüştürmede kullanılabilecek yöntemler. Stres ile ilgili kavramlar ve kapsamı. Stresin belirtileri ve temel aşamaları. Strese neden olan faktörler. Stresin yol açtığı sonuçlar. Stres yönetimi ve kontrolü.					
CMH204	Mesleki Yazışmalar	2	1	3	3
Yazışma ve özellikleri. Yazışmalarda dilbilgisi ve imla kuralları. Yazı yazma süreci. Resmi yazılar ve türleri. İş yazıları ve türleri. Özel yazı türleri. Gelen-Giden evrak işlemleri.					
CMHS206	İletişim ve İkna	3	0	3	3
Tutum, ikna ve ikna edici iletişim. Propaganda, ikna ve sosyal yaşam. İknaya karşı koyma. İkna edici konuşma. İkna edici konuşmanın düzenlenmesi ve planının oluşturulması. İkna edici konuşmanın destekleyicisi olarak sözsüz iletişim. İkna amaçlı mesajda etki I: Mekan ve Zaman. İkna amaçlı mesajda etki II: Renk ve sözcük seçimi. İkna amaçlı mesajda etki III: Statü ve karizmatik kişilik.					
CMH208	Çağrı Merkezi Yönetimi-II	3	1	4	5
Çağrı merkezi teknolojileri. Çağrı merkezlerinde teknoloji yönetimi. Çağrı merkezlerinde kalite yönetimi. Çağrı merkezlerinde bilgi yönetimi ve karar alma. Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetimi.					
CMH210	Çağrı Merkezi Ölçme ve Değerlendirme	3	0	3	3
Mesleki etik ile ilgili uygulamalar. Sekreterlik ve yönetici asistanlığı uygulamaları. Sekreterlik ve yönetici asistanlığı uygulamaları. Teknolojik cihazlarla ilgili uygulamalar. Büro bilgisayar programları uygulamaları. Bilgisayar muhasebe yazılımları uygulamaları. Kamu ve özel kesim ilişkileri ile ilgili uygulamalar. Toplantı ve organizasyon uygulamaları. Mesleki yabancı dil uygulamaları.					
CMH212	Sektör Uygulamaları	1	3	3	4
Mesleki etik ile ilgili uygulamalar. Sekreterlik ve yönetici asistanlığı uygulamaları. Sekreterlik ve yönetici asistanlığı uygulamaları. Teknolojik cihazlarla ilgili uygulamalar. Büro bilgisayar programları uygulamaları. Bilgisayar muhasebe yazılımları uygulamaları. Kamu ve özel kesim ilişkileri ile ilgili uygulamalar. Toplantı ve organizasyon uygulamaları. Mesleki yabancı dil uygulamaları.					
CMH220	Endüstriye Dayalı Öğretim (Staj)	0	0	0	4
Öğrencinin ilgili sektörlerde yapacağı pratik ve uygulamalı eğitimdir. Toplam 30 iş gününü kapsamaktadır. Öğrencilerin, iş yerindeki eğitim, uygulama ve stajları, Yükseköğretim Kurulunun belirlediği esas ve usuller çerçevesinde yapılır. Mesleki konularda eğitim ve uygulama yaptırılarak iş tecrübesi kazanımı amaçlanmaktadır. İşyerinden gelen değerlendirme formları incelenerek, staj eğitim, uygulama ve çalışma komisyonu tarafından değerlendirme yapılır.					
CMH222	Dosyalama ve Arşivleme	2	0	2	2
Gelen belgeler. Giden belgeler. Dosyalama. Dosyalama sistemleri. Dosyalama sisteminin kurulması. Dosyalama süreci. Belge değişim süreci. Elektronik belgelerle işlem yapma. Elektronik belgeyi koruyucu önlemler. Dijitalleştirme. Elektronik belgeyi güncelleme, saklama ve imha. Sektör tanımları ve sınıflandırması. Arşiv tanımı ve çeşitleri. Kayıt sistemi. Arşivden belge yada dosyayı ödünç verme sistemleri.					
CMH224	Meslek Etiği	2	0	2	2
Etik ve ahlak kavramlarını incelemek. Etik ve ahlak kavramlarını incelemek. Etik sistemlerini incelemek. Etik sistemlerini incelemek. Ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek. Ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek. Meslek etiğini incelemek. Meslek etiğini incelemek. Meslek etiğini incelemek. Mesleki yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek. Sosyal sorumluluk kavramını incelemek.					
CMH226	Halkla İlişkiler	2	0	2	2
Halkla ilişkilerin kavramsal çerçevesi ve tarihsel gelişimi. Halkla ilişkilere yakın kavramlar. Halkla ilişkilerde izlenen amaçlar ve temel ilkeler. İşletmelerde halkla ilişkiler biriminin örgütlenmesi. Halkla ilişkiler biriminin genel organizasyon içindeki yeri. Halkla ilişkiler biriminin kendi içerisindeki örgütlenmesi. İşletmelerde halkla ilişkiler bölümünün faaliyetleri. Halkla ilişkilerde yönetim süreci. Halkla ilişkiler yönetiminde hedef kitle. Medya ilişkiler. Halkla ilişkiler faaliyetlerinde kullanılan iletişim araçları. Halkla ilişkilerde imaj ve imaj yönetimi. Kriz yönetiminde halkla ilişkiler. Halkla ilişkilerde sosyal sorumluluk anlayışı. Halkla ilişkiler ve sponsorluk. Halkla ilişkiler ve lobcilik. Halkla ilişkiler ve sosyal medya. Halkla ilişkiler ve kurumsal kültür.					