

**T.C. YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ**  
**ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ**  
**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ**  
**ÖNLİSANS**  
**2020 DERS MÜFREDATI**

**Genel Toplam Ders Adedi : 37    T : 81    U : 9    L :    Kredi : 89    ECTS : 120    T+U : 90**

1. YARIYIL							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	AIT-101	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I	2	0	0	2	2
2	CMH101	TEMEL HUKUK	3	0	0	3	4
3	CMH109	GENEL İŞLETME	3	0	0	3	4
4	CMH111	GENEL İLETİŞİM	3	0	0	3	4
5	CMH113	ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	2	0	0	2	3
6	CMH115	GENEL EKONOMİ	3	0	0	3	4
7	CMH117	OFİS PROGRAMLARI	2	1	0	3	5
8	ING-101	YABANCI DİL (İNGİLİZCE) I	2	0	0	2	2
9	TDL-101	TÜRK DİLİ I	2	0	0	2	2
Toplam			22	1	0	23	30

2. YARIYIL							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	AIT-102	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II	2	0	0	2	2
2	CMH102	KURUMSAL İLETİŞİM	3	0	0	3	4
3	CMH110	PAZARLAMA İLKELERİ	3	0	0	3	4
4	CMH108	PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI	2	0	0	2	3
5	CMH112	KLAVYE TEKNİKLERİ	2	2	0	3	5
6	CMH114	KARİYER PLANLAMA	1	0	0	1	2
7	ING-102	YABANCI DİL (İNGİLİZCE) II	2	0	0	2	2
8	TDL-102	TÜRK DİLİ II	2	0	0	2	2
9	CMHSDG-I	SEÇMELİ DERS I (Ders 1) <small>[Bu ders CMHSDG-I ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2	3
10	CMHSDG-I	SEÇMELİ DERS I (Ders 2) <small>[Bu ders CMHSDG-I ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2	3
Toplam			21	2	0	22	30

3. YARIYIL							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMH201	ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA	2	0	0	2	3
2	CMH203	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-I	3	1	0	4	5
3	CMH211	BÜRO YÖNETİMİ	2	0	0	2	3
4	CMH209	ZAMAN YÖNETİMİ	2	0	0	2	3
5	CMH213	MESLEKİ YAZIŞMALAR	2	1	0	3	3
6	CMH215	ENDÜSTRİYE DAYALI ÖĞRETİM (STAJ)	0	0	0	0	4
7	CMHSDG-II	SEÇMELİ DERS II (Ders 1) [Bu ders CMHSDG-II ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	2	0	0	2	3
8	CMHSDG-II	SEÇMELİ DERS II (Ders 2) [Bu ders CMHSDG-II ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	2	0	0	2	3
9	CMHSDG-II	SEÇMELİ DERS II (Ders 3) [Bu ders CMHSDG-II ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	2	0	0	2	3
<b>Toplam</b>			<b>17</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>30</b>

4. YARIYIL							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMH202	KRİZ VE STRES YÖNETİMİ	2	0	0	2	2
2	CMH206	İLETİŞİM VE İKNA	3	0	0	3	3
3	CMH208	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-II	3	1	0	4	5
4	CMH216	ÇAĞRI MERKEZİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	3	0	0	3	4
5	CMH212	SEKTÖR UYGULAMALARI	1	3	0	3	4
6	CMH214	SATIŞ TEKNİKLERİ	3	0	0	3	4
7	CMHSDG-III	SEÇMELİ DERS-III (Ders 1) [Bu ders CMHSDG-III ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	2	0	0	2	3
8	CMHSDG-II	SEÇMELİ DERS-III (Ders 2) [Bu ders CMHSDG-III ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	2	0	0	2	3
9	ADSD-I	ALAN DIŞI SEÇMELİ DERS-I (Ders 1) [Bu ders ASDG-I ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	2	0	0	2	2
<b>Toplam</b>			<b>21</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>30</b>

**Öğr. Gör. Tülay ÖZBEK**  
**Büro Hiz. ve Sek. Böl. Bşk. V.**

**T.C. YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ**  
**ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ**  
**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ**  
**ÖNLİSANS**  
**2020 DERS MÜFREDATI**

**Genel Toplam Ders Adedi : 37    T : 81    U : 9    L :    Kredi : 89    ECTS : 120    T+U : 90**

<b>CMH SDG-I</b>							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMHS102	İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU	2	0	0	2	3
2	CMHS104	TOPLANTI YÖNETİMİ VE SUNU TEKNİKLERİ	2	0	0	2	3
3	CMHS106	ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ	2	0	0	2	3
4	CMHS108	TÜKETİCİ HAKLARI VE TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI	2	0	0	2	3

<b>CMH SDG-II</b>							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMHS201	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	2	0	0	2	3
2	CMHS203	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	2	0	0	2	3
3	CMHS205	PAZARLAMA İLETİŞİM TEKNİKLERİ	2	0	0	2	3
4	CMHS207	İNSAN KAYNAKLARI	2	0	0	2	3
5	CMHS209	GİRİŞİMCİLİK	2	0	0	2	3

<b>CMH SDG-III</b>							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMHS240	DOSYALAMA VE ARŞİVLEME	2	0	0	2	3
2	CMHS242	MESLEK ETİĞİ	2	0	0	2	3
3	CMHS244	HALKLA İLİŞKİLER	2	0	0	2	3

<b>CMH ASDG-I</b>							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1		GÖNÜLLÜLÜK ÇALIŞMALARI	2	0	0	2	2

**Öğr. Gör. Tülay ÖZBEK**  
**Büro Hiz. ve Sek. Böl. Bşk. V.**