

**ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU****ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ****Önlisans****2018 Müfredatı****Genel Toplam****Ders Adedi : 37****T : 84****U : 11****L :****Kredi : 93****ECTS : 120****T+U : 95****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	CMH112	PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI	2	1	0	3	4
5	CMH114	KLAVYE TEKNİKLERİ	2	2	0	3	5
6	CMHSDG-I	SEÇMELİ DERS-I (Ders 1) <small>[Bu ders CMHSDG-I ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	3	0	0	3	3
7	CMHSDG-II	SEÇMELİ DERS-II (Ders 1) <small>[Bu ders CMHSDG-II ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	3	0	0	3	4
8	ING-102	YABANCI DİL (İNGİLİZCE) II	2	0	0	2	2
9	TDL-102	TÜRK DİLİ II	2	0	0	2	2
Toplam			22	3	0	24	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	CMH205	TEKNOLOJİ KULLANIMI	1	1	0	2	3
4	CMH207	SATIŞ TEKNİKLERİ	3	0	0	3	4
5	CMH209	ZAMAN YÖNETİMİ	2	0	0	2	3
6	CMHSDG-III	SEÇMELİ DERS-III (Ders 1) <small>[Bu ders CMHSDG-III ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2	3
7	CMHSDG-III	SEÇMELİ DERS-III (Ders 2) <small>[Bu ders CMHSDG-III ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2	3
8	CMHSDG-III	SEÇMELİ DERS-III (Ders 3) <small>[Bu ders CMHSDG-III ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2	3
9	CMHSDG-IV	SEÇMELİ DERS-IV (Ders 1) <small>[Bu ders CMHSDG-IV ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	3	0	0	3	3
Toplam			20	2	0	22	30

**4. YARIYIL**

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMH202	KRİZ VE STRES YÖNETİMİ	2	0	0	2	2
2	CMH204	MESLEKİ YAZIŞMALAR	2	1	0	3	3
3	CMH206	İLETİŞİM VE İKNA	3	0	0	3	3
4	CMH208	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-II	3	1	0	4	5
5	CMH210	ÇAĞRI MERKEZİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	3	0	0	3	3
6	CMH212	SEKTÖR UYGULAMALARI	1	3	0	3	4
7	CMH220	ENDÜSTRİYE DAYALI ÖĞRETİM (STAJ)	0	0	0	0	4
8	CMHSDG-V	SEÇMELİ DERS-V (Ders 1) <small>[Bu ders CMHSDG-V ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2	2
9	CMHSDG-V	SEÇMELİ DERS-V (Ders 2) <small>[Bu ders CMHSDG-V ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2	2
10	CMHSDG-V	SEÇMELİ DERS-V (Ders 3) <small>[Bu ders CMHSDG-V ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2	2
Toplam			20	5	0	24	30

**CMHSDG-I**

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMH120	İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU	3	0	0	3	3

**CMHSDG-II**

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMH122	TOPLANTI YÖNETİMİ VE SUNU TEKNİKLERİ	3	0	0	3	4

**CMHSDG-III**

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMH219	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	2	0	0	2	3
2	CMH221	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	2	0	0	2	3
3	CMH225	İNSAN KAYNAKLARI	2	0	0	2	3

**CMHSDG-IV**

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMH223	PAZARLAMA İLETİŞİM TEKNİKLERİ	3	0	0	3	3

**CMHSDG-V**

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	CMH222	DOSYALAMA VE ARŞİVLEME	2	0	0	2	2
2	CMH224	MESLEK ETİĞİ	2	0	0	2	2
3	CMH226	HALKLA İLİŞKİLER	2	0	0	2	2

**ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU**

**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ**

**Önlisans**

**2018 Müfredatı**

**Genel Toplam**

**Ders Adedi : 37**

**T : 84**

**U : 11**

**L :**

**Kredi : 93**

**ECTS : 120**

**T+U : 95**