

**ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU****ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ****Önlisans****2019 MÜFREDATI****Genel Toplam****Ders Adedi : 38****T : 82****U : 11****L :****Kredi : 91****ECTS : 120****T+U : 93**

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	CMH124	PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI	1	1	0	2 3
5	CMH126	KLAVYE TEKNİKLERİ	2	2	0	3 4
6	CMHSDG-I	SEÇMELİ DERS I (Ders 1) <small>[Bu ders CMHSDG-I ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2 3
7	CMHSDG-I	SEÇMELİ DERS I (Ders 2) <small>[Bu ders CMHSDG-I ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2 3
8	CMHSDG-I	SEÇMELİ DERS I (Ders 3) <small>[Bu ders CMHSDG-I ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2 3
9	ING-102	YABANCI DİL (İNGİLİZCE) II	2	0	0	2 2
10	TDL-102	TÜRK DİLİ II	2	0	0	2 2
Toplam			21	3	0	23 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-II	SEÇMELİ DERS II (Ders 1) <small>[Bu ders CMHSDG-II ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2 3
7	CMHSDG-II	SEÇMELİ DERS II (Ders 2) <small>[Bu ders CMHSDG-II ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2 3
8	CMHSDG-II	SEÇMELİ DERS II (Ders 3) <small>[Bu ders CMHSDG-II ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2 3
9	CMHSDG-II	SEÇMELİ DERS II (Ders 4) <small>[Bu ders CMHSDG-II ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	2	0	0	2 3
Toplam			19	2	0	21 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	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

CMHSDG-II						
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
6	CMHS211	BÜRO YÖNETİMİ	2	0	0	2 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**

**2019 MÜFREDATI**

**Genel Toplam**

**Ders Adedi : 38**

**T : 82**

**U : 11**

**L :**

**Kredi : 91**

**ECTS : 120**

**T+U : 93**