



**T.C.**  
**Akdeniz Üniversitesi**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Bölümü**  
**Ders İçerikleri**

12.01.2022

**1.SINIF GÜZ**

<b>Ders Kodu</b> : MTOİ 119	<b>Ders Adı</b> : Genel İletişim	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	----------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

İletişimin tanımı, iletişim türleri, iletişim engelleri ve etkili iletişim teknikleri

<b>Ders Kodu</b> : MYO 111	<b>Ders Adı</b> : Genel Matematik	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	-----------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Tam sayılar, doğal sayılar, üslü sayılar, rasyonel sayılar, denklemler, eşitsizlikler, oran ve orantı

<b>Ders Kodu</b> : MYO 113	<b>Ders Adı</b> : Temel Hukuk	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 3
----------------------------	-------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Toplum Düzeni ve Toplumsal Düzen Kuralları, Hukukun Tanımı ve Hukuk Kurallarının Türleri, Temel Hukuk İlkeleri, Hak ve Hukuki İşlemler, Hukuk Kurallarının Sınıflandırılması (Özel Hukuk-Kamu Hukuku-Karma Hukuk), Hukuk sistemleri, Hukukun Kaynakları, Türkiye Cumhuriyeti'nin Anayasal Özellikleri, Aile Hukuku, Ticaret Hukuku, Borç İlişkisi, Temel Haklar ve Hürriyetler.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 103	<b>Ders Adı</b> : Etkin Tele Satış Yönetimi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Tele Satış Kavramı, Telefonda Müşteriyi Analiz Etme, Telefonda Müşterinin İhtiyaçlarını Belirleme, Müşteri İhtiyaçlarına Uygun Çözümleri Telefonda Sunma, Telefonda Kapanış Teknikleri

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 105	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezi İletişim Teknolojileri I	<b>T+U</b> : 2+2	<b>Kredi</b> : 3	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Web 2-0, Blog, Wiki, Sosyal Ağlar, Radyo ve Televizyon Teknolojileri, IPTV I, Çağrı Merkezi Uygulamaları

<b>Ders Kodu</b> : MİŞY 105	<b>Ders Adı</b> : Genel İşletme	<b>T+U</b> : 3+1	<b>Kredi</b> : 4	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	---------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

İşletmecilik kavramı ve işletme biliminin tanımlanması, işletmeyle ilgili temel kavramlar, işletmelerin fonksiyonları ve bu fonksiyonların ayrıntıları, iş ahlakı, toplumsal sorumluluk, iş etiği, işletmelerin kuruluş çalışmaları, işletmelerin işlevleri ve türleri, işletme birleşmeleri, işletmelerin sınıflandırılması, işletme kapasitesi, kuruluş yeri kavramı.

<b>Ders Kodu</b> : TDB 115	<b>Ders Adı</b> : Akademik Türkçe I	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 0
----------------------------	-------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : YBD 121	<b>Ders Adı</b> : İngilizce I	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	-------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Bu derste öğrencilere konuştuğu kişilerin yavaş ve anlaşılır bir şekilde konuşması ve yardıma hazır olması halinde basit düzeyde iletişim kurma; kendini ya da başkalarını tanıma, bu bağlamda, nerede oturduğu, kimleri tanıdığı, sahip oldukları ve benzeri temel sorular yoluyla iletişim kurma; somut gereksinimlerini karşılayabilmek için bilinen, günlük ifadeleri ve çok temel deyimleri tanıma ve kullanma becerileri kazandırılır.

<b>Ders Kodu</b> : YBD 123	<b>Ders Adı</b> : Almanca I	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	-----------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Bu derste öğrencilere konuştuğu kişilerin yavaş ve anlaşılır bir şekilde konuşması ve yardıma hazır olması halinde basit düzeyde iletişim kurma; kendini ya da başkalarını tanıma, bu bağlamda, nerede oturduğu, kimleri tanıdığı, sahip oldukları ve benzeri temel sorular yoluyla iletişim kurma; somut gereksinimlerini karşılayabilmek için bilinen, günlük ifadeleri ve çok temel deyimleri tanıma ve kullanma becerileri kazandırılır.

<b>Ders Kodu</b> : SBMYO 101	<b>Ders Adı</b> : Yaşam Becerileri ve Sosyal Etkinlik I	<b>T+U</b> : 1+1	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
------------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Kendini tanıma, iletişim ve etkileşim becerileri kazanma, kaygı öfke stres ve diğer zorlayan duygularla başedebilme, proje hazırlama ve sunma

<b>Ders Kodu</b> : SBMYO 111	<b>Ders Adı</b> : Topluma Hizmet Uygulamaları I	<b>T+U</b> : 1+1	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
------------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : TDB 101	<b>Ders Adı</b> : Türk Dili 1	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	-------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Türkçenin tarihi ve temel kuralları, örnek edebi ve bilimsel metinlerin okunması.

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 109	<b>Ders Adı</b> : Güç Geliştirme	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	----------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 113	<b>Ders Adı</b> : Dağcılık	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	----------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Prof. Dr. Burhan ÖZKAN

Yüksekokul Müdürü

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 117	<b>Ders Adı</b> : Masa Tenisi	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	-------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : ATA 101	<b>Ders Adı</b> : Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Temel Kavramlar, Osmanlı Devleti Ve Osmanlı'da Yenileşme Hareketleri Osmanlı Devleti'nin Gerileme Nedenleri, Genç Osmanlılar, Meşrutiyet, İttihat Ve Terakki Meşrutiyet Dönemi, Trablusgarp Ve Balkan Savaşı, I. Dünya Savaşı: Savaşın Sebepleri, Osmanlı Devleti'nin Savaştığı Cepheler, Gizli Antlaşmalar, Savaşın Sonuçları, Mondros Mütarekesi Ve Osmanlı Devletinin Paylaşılması, Milli Mücadele: Hazırlık Dönemi, Cemiyetler, Kuvay-ı Milliye, Kongreler: Bölgesel Kongreler, Erzurum Kongresi, Sivas Kongresi Son Osmanlı Mebusan Meclisi Ve Misak-ı Milli, TBMM'nin Açılması Ve Yeni Türk Devletinin Oluşumu, Milli Mücadelede Cepheler: Doğu, Güney Ve Batı Cepheleri, Mudanya Mütarekesi Ve Lozan Antlaşması

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 105	<b>Ders Adı</b> : Basketbol	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	-----------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 107	<b>Ders Adı</b> : Futbol	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 151	<b>Ders Adı</b> : Geleneksel Türk Okçuluğu	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 153	<b>Ders Adı</b> : Binicilik	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	-----------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 101	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezi Yönetimi I	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 5
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Sektöre özgü terimler ele alınacak, Dünya ve Türkiye'de sektörün karşılaştırmalı analiz yapılacak, sektörel gelişmeler anlatılarak, üretim planlaması ve performans yönetimi konuları incelenecek.

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 121	<b>Ders Adı</b> : Tenis	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	-------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 125	<b>Ders Adı</b> : Voleybol	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	----------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 149	<b>Ders Adı</b> : Türk İşaret Dili 1	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

**1.SINIF BAHAR**

<b>Ders Kodu</b> : MYO 103	<b>Ders Adı</b> : İlk Yardım	<b>T+U</b> : 1+0	<b>Kredi</b> : 1	<b>Akts</b> : 1
----------------------------	------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

\*Temel İlk Yardım Bilgileri \*Hasta/Yaralı ve olay yeri değerlendirme \*Temel Yaşam Desteği \*Kanamalarda İlk Yardım \*Yanık, sıcağın çarpması ve donmalarda ilk yardım \*Kırık, çıkık ve burkulmalarda ilk yardım \*Bilinç bozukluklarında ilk yardım \*Zehirlenmelerde ilk yardım \*Hayvan ısırıklarında ilk yardım \*Göz, kulak ve buruna yabancı cisim kaçmasında ilk yardım \*Boğulmalarda ilk yardım \*Hasta/yaralı taşıma teknikleri

<b>Ders Kodu</b> : MYO 114	<b>Ders Adı</b> : İstatistik	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

İstatistiğin tarihsel gelişimi, istatistiğin tanımı ve önemi, temel kavramlar, verilerin toplanması, verilerin sunumu ve yorumlanması, merkezi eğilim ölçüleri, dağılım ölçüleri, basıklık ve çarpıklık katsayıları, kutu grafiği.

<b>Ders Kodu</b> : MHİT 103	<b>Ders Adı</b> : Davranış Bilimleri	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

İnsanlar arasında ortak simgelerle anlam ve bilgi alışverişi olan iletişim, bireysel, örgütsel ve toplumsal yaşamın vazgeçilmez bir aracıdır.

<b>Ders Kodu</b> : MİŞY 215	<b>Ders Adı</b> : Toplam Kalite Yönetimi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 3
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Kalite ve toplam kalitenin tarihsel gelişimi ve toplam kalite yönetimi konularına değinilecektir.

<b>Ders Kodu</b> : MYO 158	<b>Ders Adı</b> : Staj	<b>T+U</b> : 1+0	<b>Kredi</b> : 1	<b>Akts</b> : 1
----------------------------	------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Bölümle ilgili bir işletmede/kurumda 30 iş günü iş başı eğitimi

<b>Ders Kodu</b> : YBD 122	<b>Ders Adı</b> : İngilizce II	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	--------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Bu derste öğrencilere konuştuğu kişilerin yavaş ve anlaşılır bir şekilde konuşması ve yardıma hazır olması halinde basit düzeyde iletişim kurma; kendini ya da başkalarını tanıma, bu bağlamda, nerede oturduğu, kimleri tanıdığı, sahip oldukları ve benzeri temel sorular yoluyla iletişim kurma; somut gereksinimlerini karşılayabilmek için bilinen, günlük ifadeleri ve çok temel deyimleri tanıma ve kullanma becerileri kazandırılır.

<b>Ders Kodu</b> : YBD 124	<b>Ders Adı</b> : Almanca II	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Bu derste öğrencilere konuştuğu kişilerin yavaş ve anlaşılır bir şekilde konuşması ve yardıma hazır olması halinde basit düzeyde iletişim kurma; kendini ya da başkalarını tanıma, bu bağlamda, nerede oturduğu, kimleri tanıdığı, sahip oldukları ve benzeri temel sorular yoluyla iletişim kurma; somut gereksinimlerini karşılayabilmek için bilinen, günlük ifadeleri ve çok temel deyimleri tanıma ve kullanma becerileri

<b>Ders Kodu</b> : SBMYO 102	<b>Ders Adı</b> : Yaşam Becerileri ve Sosyal Etkinlik II	<b>T+U</b> : 1+1	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
------------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Karar verme becerileri, kendini ortaya koyma ve diğer sosyal beceriler, kariyer planlama, proje hazırlama ve sunma.

<b>Ders Kodu</b> : TDB 102	<b>Ders Adı</b> : Türk Dili 2	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	-------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Türkçedeki tümce yapıları ve bu yapılarla çelişen uygulamalardan örnekler, anlama-anlatım uygulamaları, yazı türlerinin genel özellikleri.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 110	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezi İletişim Teknolojiler II	<b>T+U</b> : 2+2	<b>Kredi</b> : 3	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Mobil TV, Mobil İletişim Teknolojileri, Mobil İletişim Uygulamaları, Sanal Dünyalar, E-Yayıcılık, Çağrı Merkezi Uygulamaları

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 108	<b>Ders Adı</b> : Futbol	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 126	<b>Ders Adı</b> : Voleybol	<b>T+U</b> : 0+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	----------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : ATA 102	<b>Ders Adı</b> : Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Siyasi İnkılaplar: Saltanatın Kaldırılması, Cumhuriyetin İlanı, Halifeliğin Kaldırılması, Anayasal Hareketler, Çok Partili Hayata Geçiş Denemeleri, Hukuk Alanında Yapılan İnkılaplar Ve Yeni Hukuk Düzeni, Eğitim Ve Kültür Alanında Yapılan İnkılaplar, Sosyal Alanda Yapılan İnkılaplar, Ekonomik Alanda Yapılan İnkılaplar, Atatürk Dönemi Türk Dış Politikası (1923–1938) ,Atatürk İlkeleri: Cumhuriyetçilik, Milliyetçilik, Halkçılık, Devletçilik, Laiklik, İnkılapçılık, Bütüncü İlkeler, Atatürk Sonrası Türkiye (İç Ve Dış Siyasi Gelişmeler)

<b>Ders Kodu</b> : HOBİ 106	<b>Ders Adı</b> : Basketbol	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 0	<b>Akts</b> : 0
-----------------------------	-----------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : MBYA 121	<b>Ders Adı</b> : Klavye Teknikleri	<b>T+U</b> : 2+2	<b>Kredi</b> : 3	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	-------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Windows ve Word hakkında bilgi, klavye tanıtımı, oturuş, duruş klavyeye ellerin, parmakların yerleştirilmesi. Tuşların çalışması. Metin çalışmaları.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 106	<b>Ders Adı</b> : Kurumsal İletişim	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	-------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Kurum kavramı, işlevleri ve özellikleri, Kurumsal iletişim, Kurumsal felsefe, kurumsal davranış, kurumsal dizayn, Kurumsal imaj, kurumsal iklim, kurumsal kimlik, Kurumsal kültür, kurumsal reklam

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 108	<b>Ders Adı</b> : Pazarlama İlkeleri	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Pazarlama programlarını yönlendiren ve etkileyen çevresel güçler, tüketici satın alma davranışı, kurumsal satın alma davranışı ve ürün, fiyat, dağıtım ve bütünleşik pazarlama iletişiminden oluşan pazarlama karmaşı.

<b>Ders Kodu</b> : MBYA 130	<b>Ders Adı</b> : Ekonomi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	---------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Ekonominin temel özelliklerini kavramak Tüketici ve üretici davranışlarını analiz etmek; Piyasa dengesindeki değişimleri analiz etmek Makro ekonomik göstergeleri analiz etmek Para ve maliye politikalarını takip etmek

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 104	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezi Yönetimi II	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 5
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Çağrı Merkezi Teknolojileri, Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi ve Karar Alma.

**2.SINIF GÜZ**

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 215	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezi Örnek Olay Analizi I	<b>T+U</b> : 2+2	<b>Kredi</b> : 3	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Gerçek iş yaşamında karşılaşılan veya karşılaşılabilecek muhtemel sorunlar, programda önceki dönemler boyunca alınan diğer tüm derslerdeki teorik bilgiler yardımı ile bu derste ele alınarak, incelenecek ve çözüm yolları önerilecektir. Örneklerle hangi durumda, nasıl davranmanın, konuyu nasıl ele almanın en iyi yaklaşım olduğu pekiştirilmeye çalışılacaktır.

<b>Ders Kodu</b> : MİŞY 219	<b>Ders Adı</b> : Elektronik Ticaret	<b>T+U</b> : 1+1	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Öğrencinin, işletmenin ürün ve satış stratejilerine göre E- Ticaret müşterilerini belirleyebilmesini; müşteri özelliklerine göre internet üzerinden veri tabanı oluşturarak pazarlama/satış stratejilerinin oluşturulmasına yardımcı olabildiğini, işletmenin satış strateji ve politikaları ile müşteri özelliklerine göre, E-Satış yapabildiğini, işletme, pazar ve teknolojik gelişmelere göre web sayfasında satış bölümü ile ilgili güncellemeleri yaptırabildiğini sağlamaktır.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 211	<b>Ders Adı</b> : Rusça I	<b>T+U</b> : 4+0	<b>Kredi</b> : 4	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	---------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 213	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezinde Maliyet Yönetimi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Maliyet Kavramları, Müşterilerin Sınıflandırılması, Genel Üretim Maliyetleri, Çağrı Merkezinde Rekabet Ortamında Maliyet Analizleri

<b>Ders Kodu</b> : MTOİ 402	<b>Ders Adı</b> : İngilizce 3	<b>T+U</b> : 2+2	<b>Kredi</b> : 3	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	-------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

-Greetings -Present Simple -Responding in conversations -Free-time activities -Ordering food and drinks -Family Members -Making and responding suggestions -Places in a town -Giving Directions -There is/there are -Asking the way -Furniture -Present Continuous -Offering help -Making polite requests -Talking about jobs -Talking about problems -Places to go -Making arrangements

<b>Ders Kodu</b> : MYO 115	<b>Ders Adı</b> : İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

İş Kanununda yer alan iş sözleşmesi türleri, iş sözleşmesinin kurulması, tarafların iş sözleşmesinden doğan borçları, iş sözleşmesinin sona ermesi ve işin düzenlenmesi gibi konuların yanı sıra sendikalar ve toplu iş hukuku ile sosyal güvenlik hukuku konularını öğretmek.

<b>Ders Kodu</b> : MPAZ 225	<b>Ders Adı</b> : Tüketici Davranışları	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Ders kapsamında motivasyon, kişilik, algı, öğrenme, tutum oluşumu ve değişimi, iletişim, kültür ve karar alma süreçleri gibi temel kavram ve araştırmaların konumlandırılması, iletişim ve tüketicilerle ilişkiler gibi pazarlama problemlerine uyarlanması yönelik bilgiler verilmeye çalışılacaktır.

<b>Ders Kodu</b> : MPAZ 228	<b>Ders Adı</b> : Müşteri İlişkileri Yönetimi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

MİY süreci, müşteri istek ve ihtiyaçları, müşteri tipi ve davranışları, MİY bileşenleri, müşteri değer yönetimi, müşteri memnuniyeti, tatmin ve sadakat programları, müşteri şikâyeti yönetimi, Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi, MİY ve bilgi teknolojileri.

<b>Ders Kodu</b> : MBYA 234	<b>Ders Adı</b> : Çalışma Psikolojisi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	---------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Çalışma eylemine genel bakış, çalışmaya yönelik tutumlar, çalışma nedenleri, çalışma psikolojisinin diğer bilim dallarıyla ilişkisi, çalışma yaşamında sosyalleşme, bireyin kariyer gelişimi, motivasyon ve motivasyon kuramları, iş tutumları, örgütsel stres ve baş etme yolları, personel seçim ve iş tanım gereklilikleri, personel seçiminde kullanılan yöntemler, performans değerlendirme yöntemleri, İş tatmini ve tatminsizliği, çalışma yaşamında bireyin sorunları, Çalışma hayatında monotonluk ve yorgunluk, İş kazası ve iş güvenliği kavramları, çalışma yaşamında ergonominin önemi, çalışma yaşamında iş ve özel yaşam dengesi.

<b>Ders Kodu</b> : MBYA 254	<b>Ders Adı</b> : Telefonla Görüşme Teknikleri	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Sözlü İletişimin Önemi, Telefonla Konuşma Kuralları, Telefonla Konuşma da Sesin Rengini ve Tonunu Doğru Kullanabilme, Mesajların Doğru İletilmesi ve Mesajların Doğru Alınması, Koordinasyonun Etkin ve Hızlı Sağlanabilmesi.

<b>Ders Kodu</b> : MBYA 227	<b>Ders Adı</b> : Zaman Yönetimi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	----------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Zamanı iyi kullanmanın önemini daha iyi anlayabilme, zamanı kullanma biçimlerinin değerlendirilerek o konuda ne gibi iyileştirmeler yapılabileceği görebilme, zamanı daha iyi kullanılmasını sağlayarak hedeflere daha çok yaklaştıracak planlar geliştirebilme, zamanı daha iyi yönetebilmek için bölümlendirebilme, yazılı ve elektronik ajandalardan yararlanabilme.

<b>Ders Kodu</b> : MBYA 232	<b>Ders Adı</b> : Kriz ve Stres Yönetimi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

1. Kriz yönetimi konusunda temel yaklaşımları öğrenebilme, krizin analizi, kriz sistemleri ve krizin kaynaklarını kavrayabilme. 2. Kriz sürecinin aşamaları ve sonuçlarını öğrenebilme, krizin nedenleri ve çözümlerini kavrayabilme. 3. Stres kavramı ve yönetim ile ilişkisi, stresin belirtileri, stres ile kriz arasındaki ilişkiyi açıklayabilme.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 207	<b>Ders Adı</b> : Mesleki Etik	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Etik, etik ilkeleri, etik türleri, etik kaynakları, etik standartları, işletmelerde yaşanan etik sorunlar

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 209	<b>Ders Adı</b> : Harita Okuma Bilgisi	<b>T+U</b> : 1+1	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Ara sınav

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 201	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezinde Stratejik Düşünme	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Strateji ve stratejik yönetim, stratejik analiz, temel işletme stratejileri, müşteri ilişkileri yönetimi ve stratejik önemi, stratejik yönetim bağlamında performans yönetimi, stratejik yönetim bağlamında yenilik yönetimi, stratejik yönetim bağlamında teknoloji yönetimi, stratejik yönetim bağlamında tedarik zinciri yönetimi, stratejik yönetim bağlamında kriz yönetimi, stratejik yönetim bağlamında problem çözme teknikleri.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 205	<b>Ders Adı</b> : Diksiyon I	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Dilin tanımı, gelişimi, Türkçe'nin sesleri (fonetik), Anlatım Bilgisi, Etkili ve Güzel Konuşma Yöntemleri, İkna ve Algılama Yöntemleri.

**2.SINIF BAHAR**

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 218	<b>Ders Adı</b> : Yeni Pazarlama Teknikleri	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Modern Pazarlama Yaklaşımı. Pazar YönlüLük. Postmodern Pazarlama. Yeşil Pazarlama. Veritabanlı Pazarlama. İzinli Pazarlama. İlişkisel Pazarlama. İçsel Pazarlama. İnteraktif Pazarlama. Politik Pazarlama. Değer Temelli Pazarlama. Radikal Pazarlama. Öğrenen Pazarlama. Sosyal Pazarlama. Gerilla Pazarlama. Mobil Pazarlama. Sürdürülebilir Pazarlama.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 220	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezi Örnek Olay Analizi II	<b>T+U</b> : 2+2	<b>Kredi</b> : 3	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Gerçek iş yaşamında karşılaşılan veya karşılaşılması muhtemel sorunlar, programda dört yarıyıl boyunca alınan diğer tüm derslerdeki teorik bilgiler yardımı ile bu derste ele alınarak, incelenecek ve çözüm yolları önerilecektir. Örneklerle hangi durumda, nasıl davranmanın, konuyu nasıl ele almanın en iyi yaklaşım olduğu pekiştirilmeye çalışılacaktır.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 214	<b>Ders Adı</b> : İkna ve İkna Psikolojisi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 3
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

İkna kavramı, İknaya tarihsel bakış, İkna ve zeka bağıntısı, İkna ve korku, İkna edici iletişim konusunda yaklaşımlar, İkna edici iletişim konusunda yaklaşımlar, İkna sürecinin izlediği yol, İkna sürecinin izlediği yol, Başarılı İknanın adımları, Başarılı İknanın adımları, İkna kuramları, İknanın toplumsal yaşamdaki yeri, İknaya karşı koyma kavramı, İnanılabilirlik ve öğrenme.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 216	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezleri İleri Satış Teknikleri	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Çağrı Merkezlerinde Kişisel Satış Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Satış Süreci ve Müşteri İtirazları, Çağrı Merkezlerinde Satış Kapatmak ve Gelecek Satışlara Hazırlık, Satış Çabalarının Yönetimi ve Organizasyonu, Çağrı Merkezlerinde Satış Bölgelerinin Tasarımı ve Büyüklüğü

<b>Ders Kodu</b> : MİşY 226	<b>Ders Adı</b> : İnsan Kaynakları Yönetimi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Yönetilecek insan faktörünün temel özellikleri ile tanımı, İ.K.Y. anlayışını doğuran teorik ve uygulama süreci, İ.K.Y. nin temel fonksiyonları

<b>Ders Kodu</b> : MTOİ 406	<b>Ders Adı</b> : İngilizce 4	<b>T+U</b> : 2+2	<b>Kredi</b> : 3	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	-------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İeriği :**

-School subjects -Past simple -Talking about good news -Parts of the body -Accidents and medical treatment -At the chemist's -Travel - Talking about sad events - Ordering food -At a restaurant -Clothes -Adjectives -Making comments -At the post Office -On the telephone -The weather -Comparatives/Superlatives - Geographical features -Everyday jobs -Present Perfect -Checking in

<b>Ders Kodu</b> : MHİT 108	<b>Ders Adı</b> : Halkla İlişkiler Yönetimi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İeriği :**

Halkla İlişkilerin Kavramsal çerçevesi ve tarihçesi, Proaktif ve Reaktif Halkla İlişkiler, Halkla ilişkiler ile benzer kavramların farklılıkları ve benzerlikleri, Halkla İlişkilerde kullanılan araç ve yöntemler, Sponsorluk, Kriz Yönetimi, Kurum Kimliği, Kurum İmajı, Kurum İçi İletişim, Kurum İçi İletişim

<b>Ders Kodu</b> : MHİT 232	<b>Ders Adı</b> : SOSYAL PSİKOLOĞİ	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Sosyal psikoloji toplumsal şartların insanlar üzerindeki etkisini araştıran bilim dalıdır. Bu alanda araştırma yapanlar genellikle psikolog veya sosyolog'lardan olmaktadır. Buna rağmen bütün sosyal psikologlar hem birey, hem de topluluk bazında çalışırlar. Benzerliklerine rağmen iki alan amaçları, yaklaşımları, yöntemleri ve terimlerinde farklılırlar. Biyofizik ve kavrama psikolojisi gibi sosyal psikoloji de disiplinlerarası bir alandır.

<b>Ders Kodu</b> : MBYA 289	<b>Ders Adı</b> : Girişimcilik	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	--------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Girişimcilik kavramı ve önemi, girişimcilik çeşitleri, girişimcilik fonksiyonları. Türkiye'de girişimcilik ve önemi. İş fikirleri üretmenin önemi, girişimcilikte planlama (yapılabilirlik araştırması). Girişimciliğe başlamak için yapılması gerekenler. İş planı içerisinde yönetim, yönetim ve yöneticilik, girişimcilerde bulunması gereken yöneticilik özellikleri. İş planı içerisinde üretim, üretim teknikleri, iş planı içerisinde kapasite, iş planı içerisinde stok kontrolü. İş planı içerisinde pazarlama, İş planı içerisinde satış ve pazarlama, iş planı içerisinde fiyatlandırma, iş planı içerisinde tutundurma. İş planı içerisinde finansman, finansman teknikleri, finansman sağlayan kuruluşlar, risk sermayesi ve önemi. İş planı içerisinde insan kaynakları, personel kaynakları, ücret yönetimi, kariyer yönetimi. Türkiye'de girişimcilik sorunları ve çözüm yolları. Gelecekte girişimcilik.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 202	<b>Ders Adı</b> : Rusça II	<b>T+U</b> : 2+2	<b>Kredi</b> : 3	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	----------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : ENF 115	<b>Ders Adı</b> : İleri Düzey Ofis Uygulamaları	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Ofis programlarının ileri özellikleri, Makro oluşturma

<b>Ders Kodu</b> : GNC 224	<b>Ders Adı</b> : GönüllüLük Çalışmaları	<b>T+U</b> : 1+2	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 4
----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 208	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezlerinde Çatışma Yönetimi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 3
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Çatışma ve Çatışma Yönetimi Kavramlarının Açıklanması, Çatışma Konusundaki Yaklaşımlar, Çatışma Miktarı ile Örgütsel Performans Arasındaki İlişi, Çatışmaların Bireysel ve Örgütsel Etkileri, Çatışmaya Etki Eden Temel Faktörler, Kültür ve Kişilik, Çatışmanın Teşhis Edilmesi, Eğitim Örgütlerinde Bireysel Çatışmalar ve Yönetimi, Eğitim Örgütlerinde Grup İçi Çatışmalar ve Yönetimi, Eğitim Örgütlerinde Gruplararası Çatışmalar ve Yönetimi, Eğitim Örgütlerinde Bireylerarası Çatışmalar ve Yönetimi, Çatışma Yönetiminde Müzakere Teknikleri ve Uygulanması, Çatışma Yönetiminde Arabuluculuk ve Uygulanması

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 212	<b>Ders Adı</b> : Diksiyon II	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 2
-----------------------------	-------------------------------	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İçeriği :**

Dilin tanımı, gelişimi, Türkçe'nin sesleri (fonetik), Anlatım Bilgisi, Etkili ve Güzel Konuşma Yöntemleri, İkna ve Algılama Yöntemleri.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 204	<b>Ders Adı</b> : İletişimde Hedef Kitle	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İÇeriği :**

İletişim Biçimleri ve İletişimin Sınıflandırılması, Hedef Kitlenin Tanımı ve Özellikleri, Müşteriler, Tedarikçiler, Rakipler, Kaynak Sağlayıcılar, Düzenleyiciler ve Denetleyiciler, Pazar Yapısı ve Çevresel Unsurlar, Hedef Kitle Davranışını Etkileyen Bireysel Faktörler, Hedef Kitle Davranışını Etkileyen Grupsal Faktörler, Satın Alma Davranışı, Satış Tutundurma, Toplumsal Sorumluluk ve Etik.

<b>Ders Kodu</b> : MCMH 206	<b>Ders Adı</b> : Çağrı Merkezlerinde Analize Dayalı Performans Yönetimi	<b>T+U</b> : 2+0	<b>Kredi</b> : 2	<b>Akts</b> : 4
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

**Dersin İÇeriği :**

Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matrisleri, Maliyet Ölçümlemesi, Gelir Ölçümlemesi, Hizmet Sunumu Ölçümleri, Kalite Ölçümleri