



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

25.12.2024

1.SINIF GÜZ

Ders Kodu : ATA 101	Ders Adı : Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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 Savaşığı 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

Ders Kodu : YBD 123	Ders Adı : Almanca I	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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 tanıtmak, 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.

Ders Kodu : YBD 121	Ders Adı : İngilizce I	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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 tanıtmak, 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.

Ders Kodu : SBMYO 112	Ders Adı : Akademik ve Sosyal Oryantasyon	T+U : 1+1	Kredi : 2	Akts : 2
------------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

Ders Kodu : MYO 113	Ders Adı : Temel Hukuk	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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.

Ders Kodu : TDB 101	Ders Adı : Türk Dili I	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 2
----------------------------	-------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 114	Ders Adı : Genel İletişim	T+U : 2+1	Kredi : 3	Akts : 4
-----------------------------	----------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

İletişimin amacı ve önemi, iletişimin temel özellikleri ve iletişim şekilleri, iletişimin fonksiyonları, iletişim sürecinin temel öğeleri, iletişimin engelleri, dinleme ve anlama, beden dili, örgütsel iletişim, halkla ilişkiler, etkili sunum teknikleri.

Ders Kodu : MCMH 107	Ders Adı : Genel İşletme	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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.

Ders Kodu : MCMH 105	Ders Adı : Çağrı Merkezi İletişim Teknolojileri I	T+U : 2+2	Kredi : 3	Akts : 5
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 101	Ders Adı : Çağrı Merkezi Yönetimi I	T+U : 2+1	Kredi : 3	Akts : 4
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

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.

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

Dersin İçeriği :

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

1.SINIF BAHAR

Ders Kodu : MCMH 123	Ders Adı : Toplam Kalite Yönetimi	T+U : 1+1	Kredi : 2	Akts : 4
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

Ders Kodu : YBD 124	Ders Adı : Almanca II	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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 tanıtmak, 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.

Ders Kodu : YBD 122	Ders Adı : İngilizce II	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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.

Ders Kodu : TDB 102	Ders Adı : Türk Dili II	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 2
----------------------------	--------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

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

Ders Kodu : MYO 158	Ders Adı : Staj	T+U : 0+1	Kredi : 1	Akts : 1
----------------------------	------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

Öğrenciler II. ya da IV. Yarıyıl sonunda süresi 30 işgününden (240 saat) az, 60 işgününden (480 saat) çok olmamak üzere isteğe bağlı olarak staj yapma olanağına sahiptirler.

Ders Kodu : MCMH 124	Ders Adı : İstatistik	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 4
-----------------------------	------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 122	Ders Adı : Ekonomi	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 2
-----------------------------	---------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 108	Ders Adı : Pazarlama İlkeleri	T+U : 2+1	Kredi : 3	Akts : 3
-----------------------------	--------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 110	Ders Adı : Çağrı Merkezi İletişim Teknolojileri II	T+U : 2+2	Kredi : 3	Akts : 5
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 106	Ders Adı : Kurumsal İletişim	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 4
-----------------------------	-------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

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

Ders Kodu : MCMH 104	Ders Adı : Çağrı Merkezi Yönetimi II	T+U : 2+1	Kredi : 3	Akts : 4
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 102	Ders Adı : Davranış Bilimleri	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 2
-----------------------------	--------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

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

Ders Kodu : ATA 102	Ders Adı : Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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)

Ders Kodu : MCMH 121	Ders Adı : İlk Yardım	T+U : 1+1	Kredi : 2	Akts : 3
-----------------------------	------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

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

2.SINIF GÜZ

Ders Kodu : MCMH 235	Ders Adı : Tüketici Davranışları	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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 uyarlanmasına yönelik bilgiler verilmeye çalışılacaktır.

Ders Kodu : TDP 212	Ders Adı : Toplumsal Duyarlılık ve Katkı	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 2
----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

Toplum, topluma hizmet uygulamaları ve sosyal sorumluluk kavramları; toplumsal ve kültürel değerler yönünden sosyal sorumluluk projeleri; gu`ncel toplumsal sorunları belirleme; belirlenen toplumsal sorunların c_o`zu`mu`ne yo`nelik projeler hazırlama; bireysel ve grup olarak sosyal sorumluluk projelerinde go`nu`llu`olarak yer alma; c_es_letli kurum ve kuruluş_larda sosyal sorumluluk projelerine katılma; panel, konferans, kongre, sempozyum gibi bilimsel etkinliklere izleyici, konuşmacı ya da düzenleyici olarak katılma; sosyal sorumluluk projelerinin sonuçlarını değerlendirme.

Ders Kodu : MCMH 239	Ders Adı : Çağrı Merkezi Hizmetleri Uygulamaları I	T+U : 1+1	Kredi : 2	Akts : 2
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

Dersin İÇeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 238	Ders Adı : İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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.

Ders Kodu : MCMH 237	Ders Adı : Sosyal Medya Yönetimi	T+U : 1+1	Kredi : 2	Akts : 4
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

Alternatif bir medya olarak yeni medyanın gelişim süreci ve iletişim alanına katkılarının ele alınması.

Ders Kodu : MCMH 236	Ders Adı : Kriz ve Stres Yönetimi	T+U : 1+1	Kredi : 2	Akts : 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

Ders Kodu : MCMH 234	Ders Adı : Mesleki İngilizce I	T+U : 2+2	Kredi : 3	Akts : 4
-----------------------------	---------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

kuma parçaları ve ilgili okuma ve kelime çalışmaları, dinlemek için diyaloglar, e-mail, rapor, telefon iletişimi örnek ve kalıpları

Ders Kodu : MCMH 205	Ders Adı : Diksiyon I	T+U : 1+1	Kredi : 2	Akts : 4
-----------------------------	------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 232	Ders Adı : İletişim Kuramları	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 2
-----------------------------	--------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

İletişim Kuramları dersi, iletişim kuramlarına dair temel kavramları, anaakım iletişim kuramları, erken dönem Amerikan iletişim araştırmaları, iletişim araştırmalarında güçlü etkiler, sınırlı etkiler, güçlü etkilere geri dönüş, eleştirel iletişim kuramları, Frankfurt Okulu, eleştirel teori, kültür endüstrisi, İngiliz Kültürel Çalışmalar, iletişimin ekonomi politikası, teknoloji ve toplumsal dönüşüm konularını içerir.

Ders Kodu : MCMH 231	Ders Adı : Müşteri İlişkileri Yönetimi	T+U : 1+1	Kredi : 2	Akts : 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.

Ders Kodu : MCMH 230	Ders Adı : Mesleki Etik	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 2
-----------------------------	--------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

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

Dersin İçeriği :

Gerçek iş yaşamında karşılaşılan veya karşılaşılmaması 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.

Ders Kodu : MCMH 213	Ders Adı : Çağrı Merkezinde Mali ve İktisadi Analiz	T+U : 2+1	Kredi : 3	Akts : 4
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 201	Ders Adı : Çağrı Merkezinde Stratejik Düşünme	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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.

Ders Kodu : MCMH 233	Ders Adı : Çalışma Psikolojisi	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 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.

2.SINIF BAHAR

Ders Kodu : MCMH 245	Ders Adı : Girişimcilik	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 3
-----------------------------	--------------------------------	------------------	------------------	-----------------

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.

Ders Kodu : MCMH 244	Ders Adı : Mesleki İngilizce II	T+U : 2+2	Kredi : 3	Akts : 4
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

kuma parçaları ve ilgili okuma ve kelime çalışmaları, dinlemek için diyaloglar, e-mail, rapor, telefon iletişimi örnek ve kalıpları

Ders Kodu : MCMH 243	Ders Adı : Halkla İlişkilere Giriş	T+U : 2+1	Kredi : 3	Akts : 3
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 242	Ders Adı : Çağrı Merkezlerinde Ofis Uygulamaları	T+U : 1+1	Kredi : 2	Akts : 3
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

Ofis programlarının ileri özellikleri, Makro oluşturma

Ders Kodu : MCMH 241	Ders Adı : İnsan Kaynakları Yönetimi	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 3
-----------------------------	---	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 212	Ders Adı : Diksiyon II	T+U : 1+1	Kredi : 2	Akts : 4
-----------------------------	-------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

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

Dersin İçeriği :

Gerçek iş yaşamında karşılaşılan veya karşılaşılmaması 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.

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

Dersin İçeriği :

İkna kavramı, İkna 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 iknanın adımları, Başarılı iknanın adımları, İkna kuramları, İknanın toplumsal yaşamdaki yeri, İknaya karşı koyma kavramı, İnanlılık ve öğrenme.

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

Dersin İçeriği :

Çatışma ve Çatışma Yönetimi Kavramlarının Açıklanması, Çatışma Konusundaki Yaklaşımlar, Çatışma Miktarı ile Örgütsel Performans Arasındaki İlişki, 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 Uygulaması, Çatışma Yönetiminde Arabuluculuk ve Uygulanması

Ders Kodu : MCMH 206	Ders Adı : Çağrı Merkezlerinde Analize Dayalı Performans Yönetimi	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 3
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

Gerçek iş yaşamında karşılaşılan veya karşılaşılmaması 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.

Ders Kodu : MCMH 246	Ders Adı : Dijital Pazarlama	T+U : 2+1	Kredi : 3	Akts : 3
-----------------------------	-------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

Dijital pazarlamanın teorik altyapısı, çevrimiçi pazarlar, dijital pazarlama stratejisinin geliştirilmesi, çevrimiçi tüketici tecrübesi, dijital medya kampanyası, dijital medya kanallarıyla iletişim, arama motoru optimizasyonu, sosyal medya pazarlaması

Ders Kodu : MCMH 240	Ders Adı : Sosyal Psikoloji	T+U : 2+0	Kredi : 2	Akts : 3
-----------------------------	------------------------------------	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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

Ders Kodu : MCMH 249	Ders Adı : Çağrı Merkezi Hizmetleri Uygulamaları II	T+U : 0+2	Kredi : 1	Akts : 3
-----------------------------	--	------------------	------------------	-----------------

Dersin İçeriği :

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