

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS MÜFREDATI

(Z: Zorunlu S: Seçmeli OZ: Ortak Zorunlu OS: Ortak Seçmeli)				
I. YARIYIL				
Dersin Kodu	Dersin Adı	Z/S/OZ/OS	Dersin Kredisi	AKTS
TURK101	Türk Dili-I*	OZ	(2-0)2	2
YDBİ101	İngilizce-I*	OZ	(2-0)2	2
GOS***	Ortak Seçmeli*	OS	(1-1) Kredisiz	1
TDP101	Toplumsal Duyarlılık Projesi-I*	OZ	(1-0)1	1
NMCH111	Çağrı Merkezi Yönetimi-I	Z	(3-1)4	5
NMCH121	İletişim	Z	(2-0)2	3
NMCH131	Klavye Teknikleri-I	Z	(3-1)4	5
NMCH141	Temel Hukuk	Z	(2-0)2	3
NMCH151	Ofis Programları-I	Z	(3-1)4	5
NMCH161	Genel Ekonomi	Z	(2-0)2	3
NMYO***	Seçmeli	OS	(2-0)2	2
Zorunlu Ders Yükü Toplamı			20	
Toplam			25	32
II. YARIYIL				
Dersin Kodu	Dersin Adı	Z/S/OZ/OS	Dersin Kredisi	AKTS
TURK102	Türk Dili-II*	OZ	(2-0)2	2
YDBİ102	İngilizce-II*	OZ	(2-0)2	2
GME100	Genel ve Mesleki Etik*	OZ	(2-0)2	2
TDP102	Toplumsal Duyarlılık Projesi-II*	OZ	(1-2)2	2
MUP***	Mesleki Uygulama Projesi	OS	(0-0)Kredisiz	2
NMCH112	Çağrı Merkezi Yönetimi-II	Z	(3-1)4	5
NMCH122	Pazarlama İlkeleri	Z	(2-0)2	3
NMCH132	Klavye Teknikleri-II	Z	(3-1)4	4
NMCH142	Genel İşletme	Z	(3-1)4	4
NMCH152	Ofis Programları-II	Z	(3-1)4	4
NMYO***	Seçmeli	OS	(2-0)2	2
Zorunlu Ders Yükü Toplamı			20	
Toplam			28	32
<i>Ders yüküne dâhil değildir.</i>				

III. YARIYIL

Dersin Kodu	Dersin Adı	Z/S/OZ/OS	Dersin Kredisi	AKTS
AİİT201	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-I*	OZ	(2-0)2	2
NMCH211	Çağrı Merkezi Satış Teknikleri-I	Z	(3-1)4	6
NMCH221	Etkili ve Güzel Konuşma-I	Z	(3-1)4	6
NMCH231	Telefonda İletişim Becerileri	Z	(2-0)2	3
NMCH241	İkna ve İkna Psikolojisi	Z	(2-0)2	3
NMCH251	Çağrı Merkezi Uygulamaları-I	Z	(3-1)4	6
GİR200	Girişimcilik	OS	(2-0)2	3
NMCH***	Seçmeli	S	(2-0)2	3
Zorunlu Ders Yüğü Toplamı			20	
Toplam			22	32

Ders yüküne dâhil değildir.

NMCH* SEÇMELİ DERSLER**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Z/S/OZ/OS	Dersin Kredisi	AKTS
NMCH001	Bilgi Yönetimi	S	(2-0)2	3
NMCH003	Kriz ve Stres Yönetimi	S	(2-0)2	3
NMCH005	Zaman Yönetimi	S	(2-0)2	3

Bu derslerden sadece bir tanesi isteğe bağı seçilecektir.

IV. YARIYIL

Dersin Kodu	Dersin Adı	Z/S/OZ/OS	Dersin Kredisi	AKTS
AİİT202	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-II*	Z	(2-0)2	2
NMCH212	Çağrı Merkezi Satış Teknikleri-II	Z	(3-1)4	6
NMCH222	Etkili ve Güzel Konuşma-II	Z	(3-1)4	6
NMCH232	Telefonda Satış Teknikleri	Z	(2-0)2	3
NMCH242	Müşteri İlişkileri Yönetimi	Z	(2-0)2	3
NMCH252	Halkla İlişkiler	Z	(2-0)2	3
NMCH262	Çağrı Merkezi Uygulamaları-II	Z	(3-1)4	6
NMCH***	Seçmeli	S	(2-0)2	3
Zorunlu Ders Yüğü Toplamı			20	
Toplam			22	32

Ders yüküne dâhil değildir.

NMCH* SEÇMELİ DERSLER**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Z/S/OZ/OS	Dersin Kredisi	AKTS
NMCH002	Teknoloji Kullanımı	S	(2-0)2	3
NMCH004	İnsan Kaynakları Yönetimi	S	(2-0)2	3
NMCH006	İnsan ve Toplum	S	(2-0)2	3

Bu derslerden sadece bir tanesi isteğe bağı seçilecektir.

SEÇMELİ MESLEKİ UYGULAMA DERSLERİ				
Dersin Kodu	Dersin Adı	Z/S/OZ/OS	Dersin Kredisi	AKTS
MUP100	Mesleki Uygulama Projesi	OS	(0-0)Kredisiz	2
NMED100	Endüstriye Dayalı Öğrenim	OS	(0-0)Kredisiz	2

Bu derslerden sadece bir tanesi isteğe bağlı seçilecektir.

GOS*** ORTAK SEÇMELİ DERSLER				
Dersin Kodu	Dersin Adı	Z/S/OZ/OS	Dersin Kredisi	AKTS
GOS111	Briç*	OS	(1-1)Kredisiz	1
GOS121	Temel Spor Uygulamaları*	OS	(1-1)Kredisiz	1
GOS131	Sağlıklı Yaşam ve Spor*	OS	(1-1)Kredisiz	1
GOS141	Plastik Sanatlar*	OS	(1-1)Kredisiz	1
GOS151	Sanat Tarihi*	OS	(1-1)Kredisiz	1
GOS161	Müzik*	OS	(1-1)Kredisiz	1
GOS171	Türk Halk Oyunları*	OS	(1-1)Kredisiz	1

Bu derslerden sadece bir tanesi isteğe bağlı seçilecektir.

NMYO*** ORTAK SEÇMELİ DERSLER				
Dersin Kodu	Dersin Adı	Z/S/OZ/OS	Dersin Kredisi	AKTS
NMYO100	İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği	OS	(2-0)2	2
NMYO101	İlk Yardım	OS	(2-0)2	2
NMYO102	Finansal Okuryazarlık	OS	(2-0)2	2
NMYO103	Sunum Teknikleri	OS	(2-0)2	2
NMYO104	Çevre Koruma	OS	(2-0)2	2
NMYO105	Bilgi İletişim Teknolojisi	OS	(2-0)2	2
NMYO106	İletişim	OS	(2-0)2	2
NMYO107	E-Ticaret	OS	(2-0)2	2
NMYO108	Kalite Güvencesi ve Standartlar	OS	(2-0)2	2
NMYO109	Araştırma Yöntem ve Teknikleri	OS	(2-0)2	2

Bu derslerden sadece bir tanesi isteğe bağlı seçilecektir.

Ders yüküne dâhil değildir.