

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS İÇERİKLERİ

ORTAK ZORUNLU / ORTAK SEÇMELİ DERSLER

TURK101 Türk Dili-I

(2-0)2 AKTS:2

Dünya dil grupları, Türkçe'nin dünya dilleri arasındaki yeri, Türkçe'nin yayılma alanları, Noktalama işaretleri, Yazım kuralları, Dilekçe, Türkçe'nin ses özellikleri, Türkçe de ses olayları, Yazılı anlatım, Anı türü.

TURK102 Türk Dili-II

(2-0)2AKTS:2

Türkçe de vurgu (Sözcük vurgusu), Türkçe de vurgu (Grup ve cümle vurgusu), Sözcükte yapı (kök, ek kavramları, çekim ekleri, gövde kavramı, yapım ekleri), Cümle bilgisi (öğeler, cümle çeşitleri, doğru cümle), Anlatım biçim ve teknikleri, Anlatım bozuklukları (Anlama dayalı anlatım bozuklukları, yapıya dayalı anlatım bozuklukları), Eleştiri, Öz eleştiri, Sohbet (Söyleşi), Deneme ve diğer yazı türleri, Yazma çalışması.

AİT201 Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-I

(2-0)2 AKTS:2

"Türk İnkılap Tarihi ve Atatürkçülük" dersini okumanın amacı ve inkılap kavramı, Osmanlı Devleti'nin yıkılışını ve Türk inkılabını hazırlayan sebeplere toplu bakış, Osmanlı Devleti'nin parçalanması, Mondros Ateşkes Antlaşması ve işgaller karşısında memleketin durumu, Mustafa Kemal Paşa'nın Samsun'a çıkması ve kongreler yolu ile teşkilatlanma, Kuvay-i Milliye ve Misak-i Milli, TBMM'nin açılması, TBMM'nin istiklal savaşının yönetimini ele alması, Sakarya zaferine kadar milli mücadele, Sakarya zaferi ve Büyük Taarruz, Eğitim ve kültür alanında milli mücadele, Sosyal ve iktisadi alanda milli mücadele, Mudanya'dan Lozan'a.

AİT202 Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-II

(2-0)2 AKTS:2

Saltanatın kaldırılması, Lozan Barış Antlaşması, Türk inkılabının stratejisi, Siyasal alanda iki büyük inkılâp, Terakkiperver Cumhuriyet Fırkası, Takrir-i Sükûn dönemi, Türk hukuk inkılâbı, Eğitim ve kültür inkılâbı, İktisadi inkılâp, Çok partili hayata geçiş denemesi, Sosyal yapıda ve sağlık alanında inkılâp, Atatürk dönemi dış politikası, Atatürk ilkeleri.

YDBİ101 İngilizce-I

(2-0)2 AKTS:2

Bu derste, Yeni kelimelerin Türkçe karşılıkları ve yazılışları ile aşağıdaki kalıplar öğretilir: "Be" present, Özne adları, Sahiplik adları, İnsanları tanıma, Emir cümleleri, Sayılar, Sıra sayılar, İnsanlar ve yerler hakkında bilgi verme ve isteme, Sahiplik "have got/has got", Aile akrabalar, Tarih, Günler, Aylar ve saat, "Can/Can't", Sıfatlar, Zarflar, Yetenekler, Şimdiki zaman, Geniş zaman, Rutin aktiviteler, Şirket bölümleri ile ilgili konuşabilme, vb. konular işlenmektedir.

YDBİ102 İngilizce-II

(2-0)2 AKTS:2

Bu derste, Yeni kelimelerin Türkçe karşılıkları ve yazılışları ile aşağıdaki kalıplar öğretilir: "There is – There are", Sayılabilen sayılamayan isimler, Ofis ortamının tarif edilmesi, "Would, Could, Should", Telefona cevap vermek, Mesaj bırakmak ve almak, Rica etmek, Tavsiye vermek, "Be" past, Geçmişte olan olaylar hakkında konuşmak, Geçmiş zaman; olumlu cümle yapısı, CV hazırlama, Geçmiş zaman: olumsuz ve soru cümle yapısı, Başvuru mektubu yazımı, vb. konular işlenmektedir.

TDP101 Toplumsal Duyarlılık Projesi-I

(1-0)1 AKTS:1

Üniversite ile toplum arasında bağları güçlendirmek, Toplumsal konulara duyarlı ve toplumsal sorumluluk bilincine sahip öğrenciler yetiştirmek amacıyla toplumun güncel sorunlarını belirleme ve çözümü için projeler hazırlamak, Bilimsel nitelikli toplantılara konuşmacı ya da düzenleyici olarak katılmak.

TDP102 Toplumsal Duyarlılık Projesi-II

(1-2)2 AKTS:2

Üniversite ile toplum arasında bağları güçlendirmek, Toplumsal konulara duyarlı ve toplumsal sorumluluk bilincine sahip öğrenciler yetiştirmek amacıyla toplumun güncel sorunlarını belirleme ve çözümü için projeler hazırlanan projelerde saha çalışmalarını yapmak, Derste edinilen bilgilerin deneyime ve pratiğe aktarılması ve proje ekiplerinde beceri geliştirmeye yönelik çalışmalarda bulunmak.

GME100 Genel ve Meslekî Etik

(2-0)2 AKTS:2

Etik ve ahlak kavramlarını incelemek, Etik sistemlerini incelemek, Ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek, Meslek etiğini incelemek, Mesleki yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek, Sosyal sorumluluk kavramını incelemek ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek, Sosyal sorumluluk kavramını incelemek.

GOS111 Briç**(1-1)Kredisiz AKTS:1**

Birice giriş, tarihçe, temel kavramlar, arttırma, oyun, puan sayma, açılış konuşmaları, arttırmanın amaçları, 1 sanzatü açılışına yanıtlar, ek puanların sayılması, 1 renk açılışına yanıtlar, açanın rebidleri, deklarının oyunu, üste konuşmalar, uyandırma konturları, 2 trefl açışı, zayıf konuşmalar, sanzatü yapısı, stayman konvansiyonu, minör renk yanıtları, yükseltmeden sonraki konuşmalar, şilem konuşmaları, savunma oyunu.

GOS121 Temel Spor Uygulamaları**(1-1)Kredisiz AKTS:1**

Olimpik sporların tanıtılması. Tarihsel gelişimleri, teknik, taktik, kural ve kaidelerinin öğretilmesi.

GOS131 Sağlıklı Yaşam ve Spor**(1-1)Kredisiz AKTS:1**

Yaşam boyu sporun tanımı, tarihsel gelişimi, yaşam boyu spor felsefesi, yaşam boyu spor aktivitelerinin tanıtımı (jogging, yürüyüşler, yüzme, bisiklet) ve uygulaması.

GOS141 Plastik Sanatlar**(1-1)Kredisiz AKTS:1**

Temel sanat eğitimi içerisinde yer alan; kara kalem, desen, yağlı boya, heykel, rölyef, mask, büst ve baskı çalışmalarının uygulamalı olarak öğretilmesi.

GOS151 Sanat Tarihi**(1-1)Kredisiz AKTS:1**

Sanata giriş, plastik sanatlarla ilgili temel kavramlar, Anadolu'da sanat, Batı sanatı, Genel Türk sanatı, çağdaş sanat akımları, Cumhuriyet dönemi Türk plastik sanatı.

GOS161 Müzik**(1-1)Kredisiz AKTS:1**

Müzikle ilgili genel nazari bilgiler (Nota nedir, ses nedir, porte nedir, müzik işaretleri nelerdir?) notalar ve tartım kalıpları (1/4 nota, 1/8 nota, 1/16

nota zamanı ile) usullerin (ritimlerin uygulamalı öğretimi 2/4, 3/4, 4/4, 3/8, 6/8, 5/8, 7/8, 9/8 usul vuruşları).

GOS171 Türk Halk Oyunları**(1-1)Kredisiz AKTS:1**

Türk Halk Oyunlarının tanımı, sınıflandırılması ve konu hakkında bilgiler, Türk Halk Oyunlarında temel adımların öğretilmesi ve seçilecek örnek bölge oyunlarının (Halay, Bar, Zeybek, Horon, Karşılama) öğretilmesi.

MUP100 Mesleki Uygulama Projesi**(0-0)Kredisiz AKTS:2**

Öğrencinin mesleki alanı ile ilgili bir proje konusunda araştırma yapma yeteneği kazandırarak yaptığı araştırma ile bilgi ve becerisini arttırmayı hedefler.

NMED100 Endüstriye Dayalı Öğrenim**(0-0)Kredisiz AKTS:2**

Öğrencilere derslerde aldığı teorik ve uygulamalı derslerle ilgili iş hayatında tecrübe kazanması ve mesleği ile ilgili uygulama becerilerinin kazandırılması.

GİR200 Girişimcilik**(2-0)2 AKTS:3**

Girişimcilik kavramı ve ortaya çıkışı; Türkiye de girişimci olma şekilleri, Risk sermayesi ve Türkiye de uygulama alanı, Küçük işletme çeşitleri, Ekonomi ve sosyal sisteme katkıları, Küçük işletmelerin kuruluş süreci (Kuruluş yeri, Alanı, Kapasite belirleme ve hukuki yapı), Girişimcilikte; İşletme fonksiyonlarının uygulanması (yönetim, üretim, pazarlama, finans vb.), Küçük işletmelerdeki temel sorunlar ve çözümleri, Girişimcilikle ilgili destek sağlayan kuruluşlar, Girişimcilikle ilgili kurumlar ve belgeler, Örnek uygulamalar.

NMYO100 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği**(2-0)2 AKTS:2**

İlk yardım eğitimi, İlk yardım malzemeleri, Kişisel emniyet sağlama, Çalışanların emniyetini sağlama, İş ortamı güvenliği sağlama.

NMYO101 İlk Yardım**(2-0)2 AKTS:2**

İlk yardımın temel uygulamaları, Birinci ve ikinci değerlendirme, Yetişkinlerde temel yaşam desteği, Çocuklarda ve bebeklerde temel yaşam desteği, Solunum yolu tıkanıklığında ilk yardım, Dış ve iç kanamalar, Yara ve yara çeşitleri, Bölgesel yaralanmalarda kırıklarda ilk yardım, Zehirlenmeler, Sıcak çarpması, Yanık ve

donmalar, Yabancı cisim kaçmalarında ilk yardım, Acil taşıma teknikleri,

NMYO102 Finansal Okuryazarlık

(2-0)2 AKTS:2

Finansal Okuryazarlık, Kişisel Finansal Plânlama, Yatırım Kararları ve Yatırım Plâni, Yatırım Aracı Seçimi ve Yatırım Portföyü, Yatırımlarda Risk Yönetimi, Yatırımcı İlişkileri, Sermaye Piyasası Kurumlarına Bakış, Menkul Kıymet ve Borsa Terminolojisi, Yatırım araçları, Pay Alım Satım Yöntemi.

NMYO103 Sunum Teknikleri

(2-0)2 AKTS:2

Sunum nedir, sunum yapmaya nerede ve ne zaman ihtiyaç duyarız? Sunumu oluşturan temel unsurlar, Sunumdan önceki hazırlık süreci. Plânlama, Sunum sırasında dikkat edilmesi gereken noktalar. Kendimizi tanımak. İzleyiciyi tanımak. Sunum yapanların ortak dili: Beden dili, jest ve mimikler.

NMYO104 Çevre Koruma

(2-0)2 AKTS:2

Çevre yönetmelik bilgisi, Risk analizi, Atık depolama, Kişisel korunma önlemleri, Uluslararası sağlık ve güvenlik ikazları, İşçi sağlığı ve iş güvenliği yönetmeliği.

NMYO105 Bilgi ve İletişim Teknolojisi

(2-0)2 AKTS:2

İnternet ve internet tarayıcısı, Elektronik posta yönetimi, Haber grupları/forumlar, Web tabanlı öğrenme, Kişisel web sitesi hazırlama, Elektronik ticaret, Kelime işlemci programında özgeçmiş, İnternet ve kariyer, İş görüşmesine hazırlık, İşlem tablosu, Formüller ve fonksiyonlar, Grafikler, Sunu Hazırlama, Tanıtıcı materyal hazırlama.

NMYO106 İletişim

(2-0)2 AKTS:2

Sözlü iletişim kurma, Yazılı iletişim kurma, Sözsüz iletişim kurma, Biçimsel (formal) iletişim kurma, Biçimsel olmayan (informal) iletişim kurma, Örgüt dışı iletişim kurma.

NMYO107 E-Ticaret

(2-0)2 AKTS:2

E-ticaret faaliyetlerini planlamak, E-ticaret faaliyetlerini yürütmek (E-ticarete tüketici hak ve sorumlulukları, E-ticarete sözleşme usul ve hükümleri, E-ticaret yoluyla oluşacak suç ve uyuşmazlıkların çözümü, Elektronik ticaretin hukuki yönü, Ticaret kavramı ve önemi, E-Ticaret araçları, uygulamaları, Veri analiz teknikleri, uygulamaları, Web tanımı, Web programları, program kurulumu, Web sayfasının satıştaki yeri ve önemi, satıştaki yeri ve önemi.

NMYO108 Kalite Güvencesi ve Standartlar

(2-0)2 AKTS:2

Kalite kavramı, Standart ve Standardizasyon, Standartın üretim ve hizmet sektöründe önemi, Yönetim kalitesi ve standartları, Çevre standartları, Kalite yönetim sistemi modelleri, Stratejik yönetim, Yönetime Katılma, Süreç yönetim sistemi, Kaynak yönetimi sistemi, EFQM mükemmellik modeli.

NMYO109 Araştırma Yöntem ve Teknikleri

(2-0)2 AKTS:2

Araştırma konularını seçme, Kaynak araştırması yapma, Araştırma sonuçlarını değerlendirme ve rapor haline dönüştürme, Sunuma hazırlanma, Sunum.

ZORUNLU DERSLER

NMCH111 Çağrı Merkezi Yönetimi-I

(3-1)4 AKTS: 5

Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Hizmetlerine Giriş, Temel Çağrı Merkezi Gerçekleri, Çağrı Merkezinde Planlama, Çağrı Merkezinde Yönetim, Değişmez Dinamikler, Gerçek-Zaman Yönetimi, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Kalite, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Denetim, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Performans Yönetimi, Ekip Çalışması ve Önemi, Dünyada Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörü, Türkiye'de Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörünün Gelişimi.

NMCH121 İletişim

(2-0)2 AKTS: 3

İletişim Kavramı, İletişimin Özellikleri, İletişimin Temel Unsurları, İletişim Süreci, İletişim Sürecinin İşleyişi, İletişim Şekilleri (McQuail Sınıflandırması), İletişim Engelleri, Sözlü İletişim, Yazılı İletişim, Sözsüz İletişim, Müşterilerle İletişim, Telefonla İletişim, Teknoloji ve İletişim.

NMCH131 Klavye Teknikleri-I

(3-1)4 AKTS: 5

Klavyenin tanıtımı, On parmak kullanma tekniği, On parmak programı düzey çalışmaları (temel sıra tuşları, üst ve alt sıra tuşları, büyük harf, noktalama işaretleri ve semboller, yabancı dil harfleri, acemi, orta ve ileri düzey karışık metinlerin hatasız ve süratli yazımı), hız çalışmaları.

NMCH141 Temel Hukuk

(2-0)2 AKTS: 3

Hukuk kavramı, amacı, temeli ve yaptırımları, Özel hukuk dalları, Kamu hukuku dalları, Karma hukuk dalları, Pozitif hukukun kaynakları, Hukukun nitelik, yer ve zaman bakımından uygulanması, Hukukun anlam bakımından uygulanması ve yorum yöntemleri, Hak kavramı, Hakların çeşitli açılardan sınıflandırılması, Hukuksal işlemler, Türk Hukukunda Yargı Düzeni

NMCH151 Ofis Programları-I

(3-1)4 AKTS: 4

Bilgisayarın çalışma mantığı, İşletim sistemi, Metin editörleri ile çalışma, Elektronik

tablolama yazılımları, Sunum hazırlama yazılımları, Temel veritabanı kavramları.

NMCH161 Genel Ekonomi

(2-0)2 AKTS: 3

Ekonomi kavramı, fırsat maliyetleri ve ekonomik faaliyetleri analiz etmek. Ekonomik hedef, talep, arz ve piyasa dengesini izlemek, Mikro iktisat piyasa ve fiyat, talep fonksiyonu, arz fonksiyonu, fiyatların oluşumu, para miktarı fiyat ilişkileri, makro ekonomi, milli gelir ve istihdam gelir dağılımı, dış ticaret teorileri

NMCH112 Çağrı Merkezi Yönetimi-II

(3-1)4 AKTS: 5

Çağrı Merkezi Temel Prensipleri, Gelişigüzel çağrı gelişi, Kuyruk psikolojisi, 3 farklı çağrı trafiği, Arayanların 7 toleransı, Temel Kavramlar ve Tanımlamalar, Planlama, Yönetim, Kalite ve Verimliliğini Arttırma Stratejileri, İş yönetimi, Liderlik

NMCH122 Pazarlama İlkeleri

(2-0)2 AKTS: 3

Pazar ve pazarlama kavramları, pazarlama stratejileri, pazarlama karması, pazarlama araştırmaları.

NMCH132 Klavye Teknikleri-I

(3-1)4 AKTS: 4

Klavyenin tanıtımı, On parmak kullanma tekniği, On parmak programı düzey çalışmaları (temel sıra tuşları, üst ve alt sıra tuşları, büyük harf, noktalama işaretleri ve semboller, yabancı dil harfleri, acemi, orta ve ileri düzey karışık metinlerin hatasız ve süratli yazımı), hız çalışmaları.

NMCH142 Genel İşletme

(3-1)4 AKTS: 4

İşletme ve Yönetimin Temel Kavramları, Amaçları ve Çevre ile İlişkileri: Temel kavramlar, İşletmenin amaçları, Ekonomik yapı içindeki yeri, Yönetici ve girişimci arasındaki fark; İşletmelerin Sınıflandırılması: Büyüklük, Mülkiyet, Hukuki yapı vb. açısından sınıflandırma; İşletmelerin Kuruluş Çalışmaları, Büyüklüğü ve Kapasitesi: Kuruluş aşamaları, Yer seçimi, Büyüklüğünün belirlenmesi, Kapasite; İşletme Fonksiyonları: Yönetim, Organizasyon, Kontrol, Planlama; Organizasyonun İşleyişi: Liderlik ve yönetim, Stratejik yönetim, Değişim, Gruplar, Motivasyon

NMCH152 Ofis Programları-II

(3-1)4 AKTS: 4

Belge İşlemleri, Biçimlendirme İşlemleri, Belge Denetimi, Yazdırma, Tablo İşlemleri, Nesne İşlemleri, Gelişmiş Özellikler, Formüller, Fonksiyonlar, Grafik İşlemleri, Veri Analizi, Yazdırma, Makrolar, Özelleştirme, Çalışma Alanı, Slayt İşlemleri, Tasarım, İnternet Kavramları, E-Posta

NMCH211 Çağrı Merkezi Satış Teknikleri -I

(3-1)4 AKTS: 6

Alıcıyı Araştırma ve Ön Hazırlık (Müşteriye Ziyaret), İlk Karşılaşma, Tanışma ve Açılış (Müşteriye Ziyaret ya da Gelen Müşteriye Yaklaşım), İnsanları tanıma, İhtiyaç Kavramı, İhtiyaç ve Günü Nedir?

NMCH221 Etkili ve Güzel Konuşma-II

(3-1)4 AKTS: 6

Konuşma nedir?, Konuşma Eyleminin ana öğeleri nelerdir?, Etkili konuşma nedir?, Etkili konuşma yöntemleri, Diksiyon nedir?

NMCH231 Telefonda İletişim Becerileri

(2-0)2 AKTS: 3

Konuşma nedir?, Konuşma Eyleminin ana öğeleri nelerdir?, Etkili konuşma nedir?, Etkili konuşma yöntemleri, Diksiyon nedir?, Vurgu, tonlama telaffuz, Heceleme alıştırmaları, Diyafram geliştirici çalışmalar, Sözlü ve sözsüz iletişim uygulamaları, Diksiyon alıştırmaları..

NMCH241 İkna Ve İkna Psikolojisi

(2-0)2 AKTS: 3

İkna Nedir? Duygu Nedir?, İkna Yasaları, Sonuç Tabanlı Düşünme, İkna Teknikleri, İstihbarat Nasıl Edinilir Ve Nasıl Kullanılır?, İletişim Tarzları, Gelişmiş İkna Teknikleri, Motivasyon, İş Tatmini.

NMCH251 Çağrı Merkezi Uygulamaları-I

(3-1)4 AKTS: 6

Kurum dışı, kurum içi ve müşterilerle olan iletişim, halkla ilişkiler faaliyetleri, protokol ve sosyal davranış kurallarını uygulamak, hukuki sorumlulukları takip etmek ve yerine getirmek, mesleki yazışmalar yapmak, dosyalama ve arşivleme yapmak, ticari hesaplamalar yapmak

NMCH212 Çağrı Merkezi Satış Teknikleri -II

(3-1)4 AKTS: 6

Kurumsal Satın Almacıyı Satın Almaya İten Sebepler, İhtiyaç Tespiti İçin Soru Sorma Amaç Belirlemek ve Pazarlık Planı Oluşturmak

NMCH222 Etkili ve Güzel Konuşma-II

(3-1)4 AKTS: 6

Vurgu, tonlama telaffuz, Heceleme alıştırmaları, Diyafram geliştirici çalışmalar, Sözlü ve sözsüz iletişim uygulamaları, Diksiyon alıştırmalar

NMCH232 Telefonda Satış Teknikleri

(2-0)2 AKTS: 3

Profesyonel Tele-Satış Görüşmesine Hazırlık, Tele-Satış Görüşmesinde Açılış ve Kontak Belirleme, Planlı Tele-Satış Yaklaşımı, Telefonda Müşteriyi Analiz Etme ve İhtiyaçlarını Belirleme, Açık İhtiyaçlar ve Gizli İhtiyaçlar, Profesyonel Soru Teknikleri ve Telefonda Bilgi Alma , Durum Soruları, Engel Soruları, Yansıma Soruları, Anahtar Sorular, Telefonda Soru Sormada 7 Genel Hata Müşteri İhtiyaçlarına Uygun Çözümleri Telefonda Sunma, Özellik - Avantaj - Fayda İtirazlarla Telefonda Başa Çıkma Yöntemleri , Telefonda Kapanış Teknikleri , Telefonda Taahhüt Alma ,Anlaşma Sonrası Müşteri Devamlılığı, Portföy Oluşturma, Portföy Yönetme.

NMCH242 Müşteri İlişkileri Yönetimi

(2-0)2 AKTS: 3

Müşteriler ile iletişim, Müşterileri sınıflandırmak, Online tüketici davranışları, Geleneksel tüketici davranışları, Randevu ve ağırlama, Müşteri değeri yaratmak, Müşteri memnuniyeti, Müşteri şikâyetleri

NMCH252 Halkla İlişkiler

(2-0)2 AKTS: 3

Genel amaçlar, Görev ve sorumluluklar, Halkla ilişkilerde mesaj, Kamuoyu ve medya ile ilişkiler, Sponsorluk

NMCH262 Çağrı Merkezi Uygulamaları-II

(3-1)4 AKTS: 6

Çağrı hizmetleri uygulamaları, ön bilgiler, teknolojik cihazlar ile ilgili ön bilgiler, teknolojik cihazlarla ilgili uygulamalar, büro bilgisayar programları ile ilgili ön bilgiler, büro bilgisayar programları uygulamaları, bilgisayar muhasebe yazılımları ile ilgili ön bilgiler, bilgisayar muhasebe yazılımları uygulamaları, kamu ve özel kesim ilişkileri ile ilgili ön bilgiler, kamu ve özel kesim ilişkileri ile ilgili uygulamalar, toplantı ve organizasyonlarla ilgili ön hazırlıklar, toplantı ve organizasyon uygulamaları konularına değinilecektir.

SEÇMELİ DERSLER

NMCH001 Bilgi Yönetimi**(2-0)2 AKTS: 3**

Yayın belirleme, Yayınları izleme, Karar alma, Yazılı ve yazılı olmayan kurallar, Memorandum (Bildirge), Bilgi verme, Çevresel analiz teknikleri, Çevresel değişkenleri sınıflama, Vizyon ve misyon.

NMCH002 Teknoloji Kullanımı**(2-0)2 AKTS: 3**

Büro teknolojisini kurmak, Büro teknolojisini kullanmak, Bakım ve onarım, İletişim teknolojisi, Bilgisayar teknolojisi, Otomasyon teknolojisi, İnternet kullanımı, Web hizmetleri, Çeşitli teknolojik hizmetler.

NMCH003 Kriz ve Stres Yönetimi**(2-0)2 AKTS: 3**

Kriz dönemlerinde yönetim; Kriz sürecinin aşamaları ve Krizin yönetilmesi; Kriz ortamında stres yönetimi.

NMCH004 İnsan Kaynakları Yönetimi**(2-0)2 AKTS: 3**

İnsan kaynakları ile ilgili Temel Kavramlar, İnsan kaynakları planlaması, iş analizi ve iş tanımı, işgören bulma ve seçme, İşe alıştırma, Performans değerlendirme, İş değerlendirme ve ücret yönetimi.

NMCH005 Zaman Yönetimi**(2-0)2 AKTS: 3**

Zaman yönetimine giriş ve zaman yönetiminin bileşenleri, Zaman kaybettiren etkinliklerin düzenlenmesi, Zaman yönetiminde planlama ve Zaman yönetiminde teknoloji kullanımı.

NMCH006 İnsan ve Toplum**(2-0)2 AKTS: 3**

Toplumsal Grup, Toplumsal Gruplar Neden Çalışma Alanı Olurlar, Toplumsal Grupların Özellikleri, Toplumsal Grup çalışmalarının Tarihi, Toplumsal Grup Çeşitleri.