

ŞEBİNKARAHİSAR SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
2019/2020 EĞİTİM-ÖĞRETİM YILI ÖĞRETİM PLANI (3+1)

BİRİNCİ YIL											
1. YARIYIL						2. YARIYIL					
KOD	DERSİN ADI	T	U	L	AKTS	KOD	DERSİN ADI	T	U	L	AKTS
ÇMH101	Temel Bilgi Teknolojileri I	2	1	0	3	ÇMH102	Temel Bilgi Teknolojileri II	2	1	0	3
ÇMH103	Genel İşletme	3	0	0	4	ÇMH104	Halkla İlişkiler	3	0	0	4
ÇMH105	Pazarlama İlkeleri	3	0	0	4	ÇMH106	Çağrı Merkezi Yönetimi I	3	0	0	4
ÇMH107	İletişim	3	0	0	4	ÇMH108	Etkili ve Güzel Konuşma	3	0	0	3
ÇMH109	Davranış Bilimleri	3	0	0	4	ÇMH110	Pazarlama Yönetimi	3	0	0	4
ÇMH111	Genel Hukuk Bilgisi	3	0	0	3	ÇMH112	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	3	0	0	3
YD101	Yabancı Dil I	2	0	0	2	YD102	Yabancı Dil II	2	0	0	2
TD101	Türk Dili I	2	0	0	2	TD102	Türk Dili II	2	0	0	2
ATİ101	Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi I	2	0	0	2	ATİ102	Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi I	2	0	0	2
	Üniversite Seçmeli Dersler	2	0	0	2		Seçmeli Dersler I	2	0	0	3
TOPLAM AKTS					30	TOPLAM AKTS					30

İKİNCİ YIL											
3. YARIYIL						4. YARIYIL					
KOD	DERSİN ADI	T	U	L	AKTS	KOD	DERSİN ADI	T	U	L	AKTS
ÇMH201	Çağrı Merkezi Yönetimi II	3	0	0	3		İşyeri Uygulaması	0	22	0	14
ÇMH202	Çağrı Merkezleri İçin Satış Teknikler	3	0	0	3		İşyeri Eğitimi	8	2	0	12
ÇMH203	Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	0	0	3		Staj	0	2	0	4
ÇMH204	Telefonla Görüşme Teknikleri	3	0	0	3						
ÇMH205	Hizmet Pazarlaması	3	0	0	3		Se ğneli Dersler I				3
	Se ğneli Dersler II				15						
TOPLAM AKTS					30	TOPLAM AKTS					33

SEÇMELİ DERSLER											
Üniversite Seçmeli Dersler						Seçmeli Dersler II					
KOD	DERSİN ADI	T	U	L	AKTS	KOD	DERSİN ADI	T	U	L	AKTS
ÇMH113	Toplumsal Cinsiyet Eşitliği	2	0	0	2	ÇMH206	Mesleki Çalışmalar ve Seminer	2	0	0	3
ÇMH115	İş Ahlakı ve Değerler Eğitimi	2	0	0	2	ÇMH207	Girişimcilik II	2	0	0	3
ÇMH117	Kadın ve Aile Hayatı	2	0	0	2	ÇMH208	İnsan Kaynakları Yönetimi	2	0	0	3
* Bir Tane Seçilebilir						ÇMH209	Kriz ve Stres Yönetimi	2	0	0	3
Seçmeli Dersler I						ÇMH210	İkna ve İkna Piskolojisi	2	0	0	3
ÇMH114	İşaret Dili	2	0	0	3	ÇMH211	Tüketici Davranışları	2	0	0	3
ÇMH116	Girişimcilik I	2	0	0	3	ÇMH212	Meslek Etiği	2	0	0	3
ÇMH118	Yönetim ve Organizasyon	2	0	0	3	ÇMH213	Örgütsel Davranış	2	0	0	3
* Bir Tane Seçilebilir						* Beş tane Seçilebilir					

T: Teorik ders saati

U: Uygulama ders saati

L: Laboratuvar ders saati

KALDIRILAN DERSLER				Düzenleme Tarihi: 7/6/2018	
KOD	DERSİN ADI	DURUMU	DERSİN KODU	BÖLÜM BAŞKANI	
				ADI SOYADI	İMZA VE KAŞE
"DERSİN DURUMU: Başarısız öğrenciler muaf tutulacak ise "MUAF", tekrar edeceklerse "TEKRAR" yazılacak. Yerine yeni ders açıldıysa "YENİ" yazılacak ve YERİNE KONAN DERSİN KODU alanı doldurulacaktır.				MÜDÜR	
				ADI SOYADI	İMZA VE KAŞE