



T.C.
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
2021 YILI DERS İÇERİKLERİ

BİRİNCİ DÖNEM (1. Sınıf Birinci Dönem)					
Dersin Kodu	Dersin Adı	T	U	K	ECTS
GIS001	GENEL İŞLETME	3	0	3	4
İşletme ve İşletme Ekonomisi İle İlgili Kavramlar, İşletmelerin Kuruluş Aşamaları, İşletme Büyüklüğü ve Kapasite, İşletmelerin Sınıflandırılması, İşletmelerin Ekonomik Yapı İçerisindeki Yeri ve Çevresi, Etik ve Sosyal Sorumluluk, Bir Sistem Olarak İşletme, İşletme Fonksiyonları-I, İşletme Fonksiyonları-II, İşletme Fonksiyonları-III, İşletme Fonksiyonları-IV, İşletme Fonksiyonları-V, İşletme Fonksiyonları-VI					
HIL001	HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM	3	0	3	4
İletişim Kavramı, İletişimin Önemi ve Amaçları, İletişim Süreci ve Temel Unsurları, Dil, Kültür ve, İletişim İlişkisi, İletişim Modelleri, İletişim Türleri, Kişilerarası İletişim, Kurum İçi İletişim, Kitle İletişim Araçları ve Türleri, Halkla İlişkiler Kavramı, Kapsamı ve Tarihsel Gelişimi, Halkla İlişkiler Modelleri, Halkla İlişkilerin Örgüt Yapısı, Halkla İlişkiler Biriminin Genel Organizasyon İçindeki Yeri, Halkla İlişkilerde Hedef Kitle, Halkla İlişkiler Süreci, Uygulama, Sorun Saptama, Halkla İlişkiler Sürecinde Araştırma Yöntemleri, Halkla İlişkiler Ortam ve Araçları, İletişim Sürecinde Halkla İlişkiler					
ODV001	ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	2	0	2	3
Davranış Bilimlerine Giriş, Davranış Düzlemi ve Sosyal Kurumlar, Örgüt İçinde Birey ve Kişilik, Duygular, Tutumlar ve İş Tatmini, Kültür (Tanımı, Kapsamı, Özellikleri, Oluşturan Öğeler), Örgüt Kültürü ve Girişimcilik Kültürü, Motivasyon ve İş Tatmini, Örgütlerde Çatışma ve Yaratıcılığın Yönetimi, Örgütsel Stres Yönetimi, Örgütsel Öğrenme, Vatandaşlık ve Adalet, Örgütsel İletişim (Tanımı, Önemi, Türleri), Örgütsel İletişim (Örgüt Yapısı Ve İletişim, Doğal İletişim), Örgütlerde Takım Çalışması.					
OPR001	OFİS PROGRAMLARI	2	1	3	3
Temel Bilgisayar Kavramları, Windows İşletim Sistemi, MS Word –Grafik, Üst Bilgi, Alt Bilgi, Sayfa Numarası, Başvuru Ve Nesnelere Ekleme, MS Word – Değişiklikleri İzle, Denklem Oluşturma, Denetim Ekleme, MS Word – Stiller, İçindekiler Tablosu Ve Kaynakça Oluşturma, Adres Mektup Birleştirme, MS Word – Stiller, İçindekiler Tablosu Ve Kaynakça Oluşturma, Adres Mektup Birleştirme, MS Power Point- Slaytlarla Çalışma, Ekleme, Düzenleme, Çıkarma, MS Power Point- Yazılara Animasyon Ekleme, MS Power Point-Zamanlama Provası, Asıl Slayt, Açıklama Ekleme, MS Power Point- Sunum Hazırlama, MS Excel-Hücreler, Satırlar Ve Sütunlar, MS Excel-Veri İşleme Ve Düzenleme, MS Excel-Formüllerle Veri Hesaplama, MS Excel-Tablo Ve Grafik Oluşturma.					
CMR111	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-I	3	0	3	5
Çağrı Merkezi Kavramı ve Çağrı Merkezlerinin Tarihsel Gelişimi, Çağrı Merkezinin Türleri ve Faydaları, Çağrı Merkezinin Önemi ve Bileşenleri, Çağrı Merkezinde Sunulan Hizmetler, Dünyada Çağrı Merkezi Sektörü, Türkiye’de Çağrı Merkezi Sektörü, Çağrı Merkezlerinde Planlama, Çağrı Merkezinde Vardiya Planlama, Çağrı Merkezinde Yönetim ve Organizasyon, Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezi Teknolojileri, Çağrı Merkezlerinde Performans Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi.					
EGK001	ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA	2	0	2	3

İletişim Kavramı ve Süreci, Etkili İletişimin Önündeki Engeller, Empati, Tutumlar, Sosyal Etki ve Duygusal Zeka, Sözsüz İletişim Becerileri, Konuşmanın Temel Öğeleri 1: Sesin Oluşumu, Konuşmanın Temel Öğeleri 2: Sesleri Doğru Algılayabilmek ve Söyleyebilmek, İyi Bir Konuşma Sesinin Özellikleri, Ünlülerin Söylenişleri/Alıştırmalar/Tekerlemeler-1, Ünlülerin Söylenişleri/Alıştırmalar/Tekerlemeler-2, Vurgu ve Ulama, Tonlama ve Anlatım, Ses Olayları ve Anlatım Bozuklukları, Konuşma Ve Yazı Dilimize Yerleşmiş Batılı Sözcükler Ve Etkili Konuşma Rehberi, Güzel ve Etkili Konuşma Sanatı Üzerine Son Notlar

CMR112

ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN SATIŞ TEKNİKLERİ

3

0

3

5

Kişisel Satışa Genel Bakış, Satış Tanımları Ve Misyonu, Satış Süreci, Satıcıların Temel Özellikleri, Satışa Hazırlık Çalışmaları, Kişisel Satış Kuralları – I, Kişisel Satış Kuralları – II, Müşteri İle İletişim, Kişisel Satışta İkna, Mağazacılık Teknikleri, Satışla İlgili Yeni Gelişmeler, İnternette, Elektronik Satış, Uluslararası Satış, Kişisel Satışın Kurtarılması.

İSO001

İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK

2

0

2

3

Temel kavramlar, Fırsat maliyetleri, Analiz yöntemleri, Ekonomik hedefler, Arz ve talep, Piyasa, Milli gelir, Para, Enflasyon ve etkileri, Ödemeler bilançosu.

İKİNCİ DÖNEM (1. Sınıf İkinci Dönem)					
Dersin Kodu	Dersin Adı	T	U	K	ECTS
PRB001	PROTOKOL BİLGİSİ VE SOSYAL DAVRANIŞ	2	0	2	3
Protokol Kavramı, Protokol Kavramının Tanımı, Önemi Ve Kapsamı, Dünya'da Ve Türkiye'de Protokolün Tarihiçesi, Toplumsal Yaşamı Düzenleyen Kurallar, İş Yaşamını Düzenleyen Kurallar: İş Yaşamında Örgütsel Hiyerarşi Ve Protokol Kuralları, Kurum Ve Kuruluşlarda Uygulanan Protokol Kuralları, Telefonla İletişimde Görgü Ve Nezaket Kuralları, Konuşma Ve Dinleme Protokolü, Araçlarda Protokol Kuralları, Dış Görünüm Ve Protokol Kuralları, Kılık Kıyafet Protokolü, Kurumsal Etkinliklerde Uygulanacak Protokol Kuralları: Servis Ve Yeme-İçme Adabı, Masada Oturma Kuralları.					
KLV001	KLAVYE KULLANIMI	1	2	3	4
Bilgisayarda Yazı Yazmaya Hazırlık Ve Doğru Oturuş Şekilleri, Klavye Kavramı Ve 10 Parmak Klavye Kullanmanın Faydaları, Q Klavye Temel Sıra Tuşlarının Kullanımı, Üst Sıra Tuşlarının Kullanımı, Alt Sıra Tuşlarının Kullanımı, Serbest Hızlı Yazı Yazma Çalışmaları, Hız Testi Ve Sesli Metin Çalışmaları, Klavyede Noktalama İşaretlerinin Kullanımı, Klavyede Rakamlar Ve Sembollerin Kullanımı, Yazım Yanlışlarını Tespit Etme, Büyük Harf Çalışmaları, Sık Kullanılan Türkçe Kelimeler İle İlgili Alıştırmalar, Serbest Hızlı Yazı Yazma Çalışmaları.					
CMR121	TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ	3	0	3	4
Toplantı, Toplantının İletilmesi, Toplantıda Kullanılacak Materyaller, Toplantı Mekanını Toplantıya Uygun Şekilde Düzenlemek, Periyodik Faaliyetleri Gerçekleştirebilmek İçin Çalışanlarla Toplantı Düzenlemek, Kriz Değerlendirme Toplantısı, Zamanın Kaynak Olma Niteliği, Zamanın Bileşenleri, Zaman Yönetiminin Tanımı Ve Önemi, Zaman Yönetimi Yaklaşımları, Zamanın Etkin Kullanılmasını Sağlayan Davranış Ve Yöntemler Hakkında Genel Değerlendirme, İş Zamanını Etkin Kullanma Yöntemleri, İş Zamanını Etkin Kullanma Yöntemleri					
CMR122	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-II	3	0	3	5
Çağrı merkezinde teknoloji yöntemi, Çağrı süreçlerinde kullanılan sistemler, Çağrı merkezinde kalite yönetimi, Çağrı merkezlerinde hizmet kalitesi ölçümü, Çağrı merkezlerinde bilgi yönetimi, Çağrı merkezlerinde kullanılan bilgi kaynakları ve türleri, Çağrı merkezlerinde başarılı bilgi yönetimi için kritik noktalar, Çağrı merkezlerinde bilgi yönetimi ekibin sorumlulukları, Çağrı merkezlerinde bilgi yönetimi ekibin sorumlulukları, Personel seçme ve yerleştirme, İşletmelerde eğitim ve gelişme, Çağrı merkezlerinde performans ve kariyer yöntemi, İşletmelerde motivasyon.					
CMR123	İKNA PSİKOLOJİSİ VE TEKNİKLERİ	3	0	3	4
İkna Kavramı, Tarihsel Süreci, Kuramları, İkna İletişiminde Mesaj, Sözsüz İletişimde İkna, İknada Kişilik Özelliklerinin Önemi, Liderlik, Motivasyon, Karar Alma Ve İkna, İletişim Kampanyaları Ve İkna, Tutum Ve İkna Süreci, Propaganda, Propaganda Teknikleri, İkna Ve Etik, İknanın Etkileri, İknaya Direnme					
KRZ001	KRİZ VE STRES YÖNETİMİ	2	0	2	3
Kriz Kavramı, Özellikleri, Türleri, Kriz Öncesi Süreçler, Kriz Senaryolarının Hazırlanması, Kriz Süreci Ve Aşamaları, Krizin Yönetimi, Krizin İletişimi, Kriz Sonrası Yönetim, Stres Kavramı Ve Belirtileri, Stres Faktörleri, Stresin Bireyler Üzerindeki Etkisi, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, Kriz Ortamında Stres Yönetimi					
CMR124	ÇAĞRI MERKEZİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	3	0	3	5
Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri, Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri, Çağrı Merkezi Yönetiminde					

Etkinlik ve Etkililik Matrisleri, Maliyet Ölçümlemesi, Gelir Ölçümlemesi, Hizmet Sunumu Ölçümleri, Kalite Ölçümleri.

KPL001

KARİYER PLANLAMA

1

0

1

2

Kariyer Yolculuğunun Başladı İlk Durak: Kariyer Merkezi, Zekâ Ve Kişilik, Bunları Biliyor Musunuz? -Kişisel Özellikler, Kariyer Yolunda Fark Yaratmanın Anahtarı: Beceriler, Kariyer Nedir?, Kariyerime Nasıl Hazırlanırım?, Sektör Günleri- Ulusal Sivil Toplum Kuruluşları, Sektör Günleri- Uluslararası Sivil Toplum Kuruluşları, Sektör Günleri- Kamu Sektörü, Sektör Günleri- Özel Sektör, Sektör Günleri- Akademi, Sektör Günleri- Girişimcilik, Yetenek Kapısı İlk Özgeçmişimi Yazıyorum, Ders Değerlemesi

ÜÇÜNCÜ DÖNEM (2. Sınıf Birinci Dönem

)

Dersin Kodu	Dersin Adı	T	U	K	ECTS
AIT001	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILÂP TARİHİ I	2	0	2	2
Osmanlı Devleti'nin Gerilemesi Ve Yıkılış Sebepleri, XVIII. VE XIX. Yüzyıllarda Osmanlı Devleti'nde İslahat Hareketleri, Osmanlı Devleti'nin Son Döneminde Siyasi Ve Askeri Olaylar, I. Dünya Savaşı, Osmanlı Devleti'nin Savaşa Girişi; Savaşığı Cepheler Ve Mondros Mütarekesi, Türk Milleti'nin Tepkisi, Milli Cemiyetler, Milli Olmayan Ve Zararlı Cemiyetler, Milli Mücadele'nin Başlaması, Hazırlık Safhası Ve Dönemi, Mustafa Kemal Paşa'nın Anadolu'ya Geçişi, Erzurum Ve Sivas Kongreleri, Misak-I Milli Ve Mebusan Meclisi, TBMM'nin Açılışı, Çalışmaları Ve Yapısı, İç İsyancılar Ve Milli Cepheler, 1920 Yılında İtilaf Devletlerinin Türkiye Üzerindeki Yeni Projeleri, Sakarya Savaşı'na Kadar 1921 Yılı Askeri Ve Siyasi Olayları, Sakarya Meydan Muharebesi Ve Sonuçları, Büyük Taarruz Ve Sonuçları, Lozan Barış Antlaşması Ve Önemi.					
TDL001	TÜRK DİLİ I	2	0	2	2
Dil Nedir? Dilin Sosyal Bir Kurum Olarak Millet Hayatındaki Yeri Ve Önemi; Dil Kültür Münasebeti, Türk Dili'nin Dünya Dilleri Arasındaki Yeri, Türk Dili'nin Gelişmesi Ve Tarihi Devreleri, Türk Dili'nin Bugünkü Durumu Ve Yayılma Alanları, Türkçe' De Sesler Ve Sınıflandırılması, Türkçe'nin Ses Özellikleri Ve Ses Bilgisi İle İlgili Kurallar, İmla Kuralları Ve Uygulaması, Noktalama İşaretleri Ve Uygulaması, Cümlelerin Unsurları, Cümlelerin Tahlili Ve Uygulaması. Edebiyat Ve Düşünce Dünyası İle İlgili Eserlerin Okunup İncelenmesi Ve Teorik Uygulamaları.					
ING001	İNGİLİZCE I	2	0	2	2
To be; am, is, are. Plurals, What is/are, To be; questions and negatives Possessive adj. Possessive s. Present Simple: Positive, questions and negatives. A/an, some, any, have got. Verbs + ing. There is/are. Adverbs of frequency Prepositions of place. Present Continuous Tense. Can for ability. Questions with How+ Adjective. Expressions of quantity. Linking Word; because, so, but, although. Revision.					
STJ001	STAJ	0	4	4	5
Öğrencinin ilgili sektörlerde yapacağı pratik ve uygulamalı eğitimidir. Toplam 20 iş gününü kapsamaktadır. Öğrencilerin, iş yerlerindeki eğitim, uygulama ve stajları, Yükseköğretim Kurulunun belirlediği esas ve usuller çerçevesinde yapılır. Mesleki konularda eğitim ve uygulama yaptırılarak iş tecrübesi kazanımı amaçlanmaktadır. İşyerinden gelen değerlendirme formları incelenerek, staj eğitim, uygulama ve çalışma komisyonu tarafından değerlendirme yapılır.					
MSD001	MESLEKİ SEÇMELİ DERS	5	19	0	19
DÖRDÜNCÜ DÖNEM (2. Sınıf İkinci Dönem)					
Dersin Kodu	Dersin Adı	T	U	K	ECTS
AIT002	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILÂP TARİHİ II	2	0	2	2
Türk İnkılap tarihi ve Atatürkçülük dersini okumanın amacı ve inkılap kavramı, Osmanlı Devleti'nin yıkılışı ve Türk inkılabını hazırlayan sebeplere toplu bakış, Osmanlı Devleti'nin parçalanması. Mondros ateşkes Antlaşması. İşgaller karşısında memleketin durumu ve Mustafa Kemal Paşa'nın tepkisi. Mustafa Kemal Paşa'nın Samsun'a çıkışı, Kongreler yoluyla teşkilatlanma. Kuvayı Milliye ve Misak-ı Milli. T.B.M.M.'nin açılması ve Büyük Taarruz. Eğitim ve kültür alanında Milli Mücadele. Sosyal ve iktisadi alanda Milli Mücadele ve Mudanya'dan Lozan'a.					
TDL002	TÜRK DİLİ II	2	0	2	2

Bildirim. Dil ve dilin özellikleri. Dil – düşünce ilişkisi. Ana dili. Bağlam, dil ve söz, sembol – imaj. Kültür (Dil- Kültür ilişkisi, kültür çeşitleri), Medeniyet. Dilekçe yazımı, Yeryüzündeki diller ve Türkçe'nin dünya dilleri arasındaki yeri (Dillerin doğuşu, Dilin Türleri, Dillerin sınıflandırılması). Türk dilinin tarihi dönemleri ve gelişmesi. Türk dilinin bugünkü durumu ve yayılma alanları. Dil bilgisi ve bölümleri (Ses bilgisi, şekil bilgisi). Türkiye Türkçesine yabancı dillerden geçen ögeler. Yazım kuralları ve uygulanması. Noktalama işaretleri ve kullanımıyla ilgili uygulamalar.

ING002

İNGİLİZCE II

2

0

2

2

Alfabe kullanımı ve anlama. Tekil – Çoğul isim ve cümleler. The singular and plural nouns and sentences. Imperatives – have got – has got. Prepositions. Present tenses (S. Present- Present Continuons – Future tenses (Goingto' – Will). There + be – Pronouns(personalpronouns – AdjectivePr. – Possessive Pr.) – Possessive (s).

SGT001

SİBER GÜVENLİĞİN TEMELLERİ

2

0

2

2

Siber Güvenliğe Giriş, Siber Suçlular ve Güvenlik Uzmanları, Siber Güvenlik Küpü, Siber Güvenlik Tehditleri Güvenlik Açıkları ve Saldırıları, Gizlilik Kavramı, Gizliliği Koruma, Bütünlük Kavramı, Bütünlüğü Sağlamak, Kullanılabilirlik Kavramı, Kullanılabilirliği Sağlamak, Siber Güvenlik Alanını Korumak 1, Siber Güvenlik Alanını Korumak 2, Siber Güvenlik Uzmanlığı

ADS001

ALAN DIŞI SEÇMELİ DERS

2

0

2

3

MSD001

MESLEKİ SEÇMELİ DERS

5

19

0

19

MESLEKİ SEÇMELİ DERS HAVUZU

Dersin Kodu	Dersin Adı	T	U	K	ECTS
CMR701	ÇAĞRI MERKEZLERİNDE VAKA İNCELEMESİ	2	0	2	2
Sektörü tanıma, küresel pazar ve yerli pazarda sektörü değerlendirme, sektörün önemli değişkenlerini belirleme ve örnek olaylar üzerinden çok yönlü analiz yapma, sektör raporu oluşturma gibi konular ele alınmaktadır.					
CMR702	MARKA YÖNETİMİ	2	0	2	2
Marka, Markalama ve Pazarlama ile İlgili Temel Kavramlar, Marka Yönetimi ve Markalama Stratejileri, Markalama Stratejileri, Marka Kimliği ve Marka Kişiliği, Markanın Konumlandırılması, Marka Farkındalığı, Marka ve Algılanan Kalite, Marka Sadakati, Marka Çağrışımları, Marka Değeri ve Ölçümü, Marka Genişleme Stratejileri, Marka Genişleme Stratejileri ve Ürün Hattının Genişletilmesi, Markaların Korunması ve Marka Yönetimi, Farklı Bölgelerde ve Farklı Pazar Segmentlerinde Markanın Yönetilme Stratejileri.					
MSE001	MESLEK ETİĞİ	2	0	2	3
Etik ve Ahlak Kavramları, Etik Sistemleri, Ahlakın Oluşumunda Rol Oynayan Faktörler, Meslek Etiği, Mesleki Yozlaşma ve Meslek Hayatında Etik Dışı Davranışların Sonuçları, Sosyal Sorumluluk Kavramı.					
PIT001	PAZARLAMA İLETİŞİM TEKNİKLERİ	2	0	2	3
Pazarlama İletişimi Kavramı ve Kapsamı, Reklam Etkinlikleri ve Yönetimi, Halkla İlişkiler Türleri ve Araçları, Kişisel Satış ve Satış Gücü Yönetimi, Satış Tutundurma Karması ve Yönetimi, Ürün ve Ambalajın İletişim Boyutu, Dağıtım ve Fiyatın İletişim Boyutu, Doğrudan Pazarlama – I, Doğrudan Pazarlama – II, Sponsorluk ve Amaca Yönelik Pazarlama, Marka İletişimi ve Marka Yerleştirme, Ticari Fuarlar ve Sergiler, Pazarlama İletişimi Planlama Süreci, Pazarlama İletişiminin Sosyal Sorumluluk ve Etik Boyutu.					
CMR703	KURUMSAL İLETİŞİM	2	0	2	3
Kurumsal iletişim ve kurumsal marka yönetimi, Kurumsal iletişim ve kurumsal marka yönetimi, Stratejik yönetim ve kurumsal iletişim, Kurum kimliği, kültürü ve imajı, Kurumsal tasarım ve görsel kimlik, Kurumsal iletişim fonksiyonları, Kurumsal itibar yönetimi					
CIG705	SOSYAL PSİKOLOJİ	2	0	2	2
Sosyal Psikoloji Kavramı ve Tarihsel Geçmişi, Sosyal Psikoloji İle İlgili Temel Kuramlar, Sosyal Psikolojide Kullanılan Yöntemler, Sosyal Etki Ortamları, Sosyal Kurallar ve Sosyal Roller, Sosyal Etki ve Uyuma, Sosyal Etki ve Kabul, Sosyal Etki ve İtaat, Güç ve Liderlik, Liderlik Kuramları, Tutumlar, Tanımları ve Temel Yaklaşımlar, Tutum Değişimi ve Tutum Değişimi Kuramları, Gruplar, Azınlıklar ve Azınlık Etkileri.					
TKY001	TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	2	0	2	3
Kalite Kavramı, Standart ve Standardizasyon, Standartın üretim ve hizmet sektöründe önemi, Yönetim kalitesi ve standartları, Yönetim kalitesi ve standartları, Çevre standartları, Çevre standartları, Kalite yönetim sistemi modelleri, Kalite yönetim sistemi modelleri stratejik yönetim, Stratejik yönetim, Yönetime katılma, Süreç yönetim sistemi, Kaynak yönetimi sistemi –I, Kaynak yönetimi sistemi -II					
THK001	TEMEL HUKUK	2	0	2	3
Hukuk Kavramı Ve Toplumsal Düzen Kuralları, Hukukun Kaynakları Hakkında Genel Bilgiler, Anayasa, Kanun, Tüzükler, Yönetmelikler, Kanun Hükmünde Kararname, Hukuk Sistemleri Ve Yargı Örgütü – I, Yargı Örgütü – II, Hak Kavramı Ve Hakkın Çeşitleri, Kamu Hukuku Ve Özel Hukuk Ayırımı, Hakkın Kazanılması Ve Kullanılması, Hakkın Kazanılması Ve Kullanılması, Hakkın Korunması Ve Kaybedilmesi, Özel Hukukun Dalları, Medeni Hukuk, Borçlar Hukuku, İş Hukuku, Ticaret Hukuku, Devletler Özel Hukuku, Kamu Hukukunun Dalları, Uluslararası Kamu Hukuku, Anayasa Hukuku, Genel Kamu Hukuku, Ceza Hukuku, İdare Hukuku, Mali Hukuk Yargılama Hukuku.					

IKY001	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	2	0	2	3
İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı Ve Kapsamı, İnsan Kaynakları Kavramı, Önemi Ve Özellikleri, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, İnsan Kaynakları Planlaması, İş Analizi Ve İş Dizaynı, İnsan Kaynakları Temin Ve Seçimi, Motivasyon, İş Değerlemesi, Ücret Ve Ücret Yönetimi, Eğitim Ve Geliştirme, Kariyer Yönetimi, Performans Değerleme, Uluslararası İnsan Kaynakları Yönetimi.					
CMR704	ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ	3	0	3	4
Çalışma Kavramı, Çalışmanın Tarihsel Dönüşümleri ve Psikoloji Bilimi, Diğer Bilim Dalları İle Olan İlişkisi, Kapsamı ve Tarihçesi, Çalışma Psikolojisi Biliminin Ortaya Çıkışında Etkili Olan Kuramsal Arka Plan, Çalışma Yaşamı ve İş Analizi, İş Çevresinin Psikolojik Sonuçları, Çalışma Psikolojisinde Algılama, Kültür ve Kişilik, Personel Seçimi ve Performans Değerlendirmenin Psikolojik Boyutu, Personel Seçimi ve Performans Değerlendirmenin Psikolojik Boyutu, Çalışma Yaşamında Motivasyon ve İşe Yönelik Tutumlar, Mobbing, Kuşak Çatışmaları ve Tükenmişlik Sendromu, İş Yaşam Dengesi, Çalışma Yaşamında Pozitif Psikoloji ve Duygusal Emek, Personel Eğitimi ve Geliştirme, Emeklilik ve İşsizlik Psikolojisi, İş ve Meslek Seçiminde Etkili Olan Psikolojik ve Sosyolojik Faktörler.					

BYN001	BÜRO YÖNETİMİ	3	0	3	5
Yönetim, Büro ve Büro Yönetimi Kavramları, Büro Türleri ve Çeşitleri, Büro Çalışanları ve Görevleri, Bürolarda Ergonomi ve Önemi, Bürolarda İş Yönetimi, İş Tanımı, İş Gereklere Ve İş Değerlendirme, Bürolarda İletişim Yönetimi – I, Bürolarda İletişim Yönetimi – II, Büro Organizasyonu Ve Sistem İyileştirme Teknikleri, Bürolarda Planlama Ve Örgütlenme Analizi, Bürolarda Emir-Komuta Ve Kontrol Analizi, Bürolarda Performans Değerleme Ve Motivasyon, Bürolarda Zaman Ve Stres Yönetimi, Bürolarda İş Ve Meslek Etiği.					
GEK001	GENEL EKONOMİ	3	0	3	4
Ekonominin Konusu, Ekonomik Birimler ve Ekonominin Temel Kavramları: Kıtık, Tercih, Fayda, İhtiyaç, Gelir ve Üretim, Talep, Talep Kanunu ve Talebi Etkileyen Faktörler, Arz, Arz kanunu, Arz Fonksiyonu ve Piyasa Dengesi, Esneklik ve Kullanım Alanları, Tüketici Davranışı, Firma Davranışı ve Üretim Fonksiyonu, Kısa ve Uzun Dönem Üretim Modelleri: Kısa Dönemde Üretim ve Maliyetler, Uzun Dönemde Üretim ve Maliyetler, Firma Maliyetleri, Firma Gelirleri ve Tam Rekabet Piyasasında Firma Dengesi, Eksik Rekabet Piyasaları: Monopol, Duopol, Oligopol ve Monopolcü Rekabet Piyasaları, Piyasa Türleri ve Fiyat Oluşumu: Tam Rekabet ve Monopol Rekabet Koşullarında Talep, Arz ve Piyasa Dengesi, Piyasa Türleri ve Fiyat Oluşumu: Eksik Rekabet Koşullarında Talep, Arz ve Piyasa Dengesi, Gelir Dağılımı ve Faktör Piyasaları, Milli Gelir Kavramı, Milli Gelir Hesaplamaları, Ekonomik Büyüme ve Konjonktürel Dalgalanmalar, Para ve Bankacılık Sistemi, İşsizlik, Toplam Arz-Toplam Talep ve Politika Uygulamaları.					
PIL001	PAZARLAMA İLKELERİ	3	0	3	4
Pazarlamanın tanımı, kapsamı ve önemi, Pazarlamaya giriş, pazarlamanın gelişimi, temel kavramların açıklanması, pazarlama anlayışının (yaklaşımlarının) gelişimi, Pazar ve pazarlama çevresi, Pazar kavramı ve tüketici ve endüstriyel pazarın özellikleri, Pazarlama ve çevre arasındaki ilişkiler. Makro ve mikro çevresel faktörlerin analizi, Tüketici davranışları, Tüketici karar verme süreci. Tüketici davranışlarını etkileyen içsel (psikolojik) ve dışsal (sosyo-kültürel) faktörler, Pazarlama bilgi sistemi. Pazarlama araştırması ve pazarlama araştırma süreci, Pazarlama bilgi sistemi. Pazarlama araştırması ve pazarlama araştırma süreci, Pazar bölümlendirme, konumlandırma ve hedef pazarın seçimi, Pazar bölümlendirme, konumlandırma ve hedef pazarın seçimi, Ürün ve ürün yönetimi: Ürün kavramı, ürün türleri ve pazarlamada ürün stratejileri, Ürün ve ürün yönetimi: Ürün kavramı, ürün türleri ve pazarlamada ürün stratejileri, Ürün ve ürün yönetimi: Ürün karması, yeni ürün kavramı ve ürün yaşam eğrisi, Marka ve markalama stratejileri, Ambalajlama, Fiyatlandırma: fiyat kararlarının önemi, Fiyatlamayı etkileyen faktörler, Fiyatlamamın amaçları, Fiyatlama politikaları ve fiyatlama yöntemleri, Dağıtım: Dağıtım kararları, Temel dağıtım kanalları, Dağıtım kanallarının yönetimi, Toptancılık ve perakendecilik, Tutundurma: Tutundurma kararları ve stratejileri, Reklam, Halkla ilişkiler, Kişisel satış ve Satış Tutundurma.					
GRS001	GİRİŞİMCİLİK	2	0	2	3
Girişimcilikle İlgili Temel Kavramlar, Girişimciliğin Sosyal Önemi, Girişimci Olma Süreci, Türkiye’de Ve Dünyada Girişimcilik Ve Tarihi, Yeni İş Fikirleri, Risk Sermayesi Ve Diğer Sermaye Bulma Yöntemleri, Girişimcilik Türleri Ve Girişimcilik Kültürü, Başarılı Girişimcilik Öyküleri, Küçük İşletmelerin Yönetim Fonksiyonu Ve Yeni Yönetim Yaklaşımları – I, Küçük İşletmelerin Yönetim Fonksiyonu Ve Yeni Yönetim Yaklaşımları – II, Küçük İşletmelerin Üretim Fonksiyonu Ve Üretim Teknikleri, Küçük İşletmelerin Üretim Fonksiyonu Ve Üretim Teknikleri, Küçük İşletmelerin Pazarlama Yapısı, Sorunları Ve Pazarlama Teknikleri, Küçük İşletmelerin İnsan Kaynakları Ve Halkla İlişkiler Fonksiyonları, Küçük İşletmelerin Finansman Yapısı, Sorunları Ve Finansman Teknikleri, Bir Girişim Fikrinin Oluşturulması Ve Teorik Bir Uygulama Girişimciliğin Ekonomik Açından Önemi.					

DAR001	DOSYALAMA VE ARŞİVLEME	2	1	3	5
Belge Kavramı Ve Belge Türleri, Gelen - Giden Evraklar, Gelen-Giden Evrak Defterlerinin İncelenmesi, Gelen Ve Giden Evrakları Deftere İşleme Uygulamaları, Dosyalama Kavramı, Dosyalama Sistemleri, Dosyalama Sistemlerinin Kurulması, Alfabetik Ve Kronolojik Dosyalama Sistemi Ve Uygulamaları, Nümerik Dosyalama Sistemi Ve Uygulaması, Konu Esasına Göre Dosyalama Sistemi Ve Karma Dosyalama Sistemi Ve Uygulamaları, Sanal Dosyalama Sistemi, Laboratuvar Ortamında Sanal Dosyalama Sistemi Oluşturma Ve Kayıt Uygulamaları, Dosyalama Sistemi Seçim Kriterler, Elektronik Belgeleri Güncelleme, Saklama Ve İmha Etme Politikaları, Arşiv Tanımı, Çeşitleri Ve Türkiye`de Önemli Arşivler, Arşiv Belgeleri İçin Kayıt, İmha, Arşiv Belgeleri İçin Dosyalama Ve Ödünç Verme İşlemleri.					
CMR706	ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİ VE İLK YARDIM HİZMETLERİ	2	1	3	5
Acil Çağrı Hizmetleri Tanımlar, Acil Çağrı Hizmetleri'nin Gelişimi, Unsurları ve Sunumu, Acil Çağrı Hizmetlerinin İlkeleri, Acil Çağrı Hizmetlerinde Avrupa'nın Etkisi, Avrupa'da Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasının Sorumlulukları, Uygulama Örnekleri, Türkiye'de Acil Çağrı Hizmetleri, Türkiye'de Acil Çağrı Hizmetleri İlkelerine Uyum, Türkiye Acil Çağrı Hizmetleri'nde AB Etkisi, Acil Çağrı Karşılama Sistemi, Arayanın Yönetimi ve Telefonla Etkili İletişim, Özel Arayan Grupları ve Acil Çağrı Karşılama Stres Yönetimi, Acil Çağrı Merkezi Yazılımı Çağrı Alıcı Modülü, Türkiye'de Acil Çağrı Hizmetleri İlkelerine Uyum.					
ADL701	701 TÜKETİCİ HUKUKU	2	0	2	4
Tüketici Davranışı Kavramı ve Özellikleri, Tüketici Davranış Modelleri, Öğrenme ve Güdülenme, Algılama ve İlgilenim, Tutum ve Değerler, Kişilik, Benlik ve Yaşam Biçimleri, Danışma Grupları ve Aile, Sosyal Sınıf ve Kültür, Sosyal Sınıf ve Kültür, İhtiyaçlar ve Tüketim, Tüketici Karar ve Satın Alma Süreçleri, Yeniliklerin Yayılması ve Konumlandırılması, Pazarlama İletişimi ve İkna Teknikleri, Örgütsel Satınalma Davranışı.					
MİY001	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	3	0	3	5
Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı, Tanımı, Gelişimi Ve Özellikleri, Müşteri İlişkileri Yönetimi Bileşenleri Ve Modelleri, Müşteri İlişkileri Yönetimine Geçiş Ve Uygulama Süreci, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları, Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı Ve Kalite, Müşteri Kazanma, Elde Tutma Ve Müşteri Yaşam Boyu Değeri Oluşturma, Örgüt Kültürü Ve Müşteri İlişkileri, Müşteri İlişkileri Yönetimi Ve E-Ticaret, Müşteri İtirazları Ve İikâyet Yönetimi, Miy'de Başarısızlık Nedenleri, Satış Yönetimi Ve Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ölçülmesi Ve Yatırımın Geri Dönüşü (Roı), Mmüşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar Ve Çözümleri.					
ETC001	E-TİCARET	2	0	2	3
E-Ticaret Müşterilerini Belirlemek, İnternet Üzerinden Veri Tabanı Oluşturmak Ve Pazarlama/Satış Stratejilerinin Oluşturulmasına Yardımcı Olmak, İnternet Üzerinden Veri Tabanı Oluşturmak Ve Pazarlama/Satış Stratejilerinin Oluşturulmasına Yardımcı Olmak, İnternet Üzerinden Veri Tabanı Oluşturmak Ve Pazarlama/Satış Stratejilerinin Oluşturulmasına Yardımcı Olmak, E-Satış Yapmak.					
IYU001	İŞ YERİ UYGULAMASI	5	19	0	19
Oryantasyon Eğitimi, İş Akışları Hakkında Ayrıntılı Bilgi Sahibi Olmak, İş Süreçlerinin Temel Prensiplerini Uygulamaya Geçirmek, Mesleki Bilgisayar Programlarını Kullanabilmek, İlgili Mevzuatlardan Ve Ticari Belgelerden Yararlanarak Kendisine Verilen İşleri Gerçekleştirebilmek, Bölümün Faaliyetleri İle İlgili Problem Çözebilme, Fikir Üretebilme Ve Öneriler Sunabilmek, Bölüm Yetkilileri Ve Öğrenci İle Birlikte İşyeri Eğitimi İle İlgili Yapılan Çalışmaları Değerlendirmek.					