

# Orhaneli Meslek Yüksekokulu

## Çağrı Merkezi Hizmetleri

### 1. Yarıyıl Dersleri

Dersin Kodu	Dersin Adı	Türü	T	U	L	AKTS
ILTZ011	İLETİŞİM	Zorunlu	3	0.00	0	3.00
OSPZ022	HUKUKA GİRİŞ	Zorunlu	3	0.00	0	5.00
ISYZ001	GENEL İŞLETME	Zorunlu	3	0.00	0	5.00
CMYZ011	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I	Zorunlu	3	0.00	0	7.00
OTPZ011	BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ	Zorunlu	2	0.00	1	4.00
34ATA101	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I	Zorunlu	2	0.00	0	2.00
34TUD101	TÜRK DİLİ I	Zorunlu	2	0.00	0	2.00
34YAD101	İNGİLİZCE I	Zorunlu	2	0.00	0	2.00

### 2. Yarıyıl Dersleri

Dersin Kodu	Dersin Adı	Türü	T	U	L	AKTS
ISLZ102	TİCARET HUKUKU	Zorunlu	3	0.00	0	4.00
CMYZ012	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II	Zorunlu	3	0.00	0	7.00
YTKZ012	YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ	Zorunlu	3	0.00	0	4.00
CATZ012	ÇAĞRI ALMA TEKNİKLERİ	Zorunlu	3	0.00	0	3.00
34ATA102	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II	Zorunlu	2	0.00	0	2.00
34YAD102	İNGİLİZCE II	Zorunlu	2	0.00	0	2.00
34TUD102	TÜRK DİLİ II	Zorunlu	2	0.00	0	2.00
	Seçmeli dersler	Seçmeli				6.00

### 2. Yarıyıl Seçmeli Dersleri

Dersin Kodu	Dersin Adı	Türü	T	U	L	AKTS
ISGS012	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	Seçmeli	2	0.00	0	3.00
İKYS012	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	Seçmeli	2	0.00	0	3.00
CSIS012	ÇAĞRI MERKEZİ VE SEKTÖR İLİŞKİLERİ	Seçmeli	2	0.00	0	3.00
BGYS012	BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMLERİ	Seçmeli	2	0.00	0	3.00

### 3. Yarıyıl Dersleri

Dersin Kodu	Dersin Adı	Türü	T	U	L	AKTS
CLUZ021	ÇAĞRI MERKEZİ LABARATUVAR UYGULAMALARI I	Zorunlu	3	0.00	1	5.00
TDAZ021	TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI	Zorunlu	3	0.00	0	3.00
İKNZ021	İKNA EDİCİ İLETİŞİM	Zorunlu	3	0.00	0	3.00
STYZ021	STRES YÖNETİMİ	Zorunlu	3	0.00	0	3.00
STJ001	STAJ I	Zorunlu	0	0.00	0	4.00
	Seçmeli dersler	Seçmeli				12.00

**3. Yarıyıl Seçmeli Dersleri**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Türü	T	U	L	AKTS
SATS021	SATIŞ YÖNETİMİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
AYTS021	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
GRMS021	GİRİŞİMCİLİK	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
YBSS021	YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
MYDS021	MESLEKİ YABANCI DİL I (İNGİLİZCE)	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
CMHS021	İŞYERİ EĞİTİMİ I	Seçmeli	0	16.0 0	0	12.00
TSTS021	TELE SATIŞ TEKNİKLERİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
EITS021	ETKİLİ İLETİŞİM TEKNİKLERİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
DSTS021	DİKSİYON VE SUNU TEKNİKLERİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00

**4. Yarıyıl Dersleri**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Türü	T	U	L	AKTS
CLAZ022	ÇAĞRI MERKEZİ LABARATUVAR UYGULAMALARI II	Zorunlu	3	0.00	1	5.00
CRMZ022	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	Zorunlu	3	0.00	0	3.00
ISYZ034	İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU	Zorunlu	3	0.00	0	3.00
CODZ022	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİNDE ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME TEKNİKLERİ	Zorunlu	3	0.00	0	3.00
STJ002	STAJ II	Zorunlu	0	0.00	0	4.00
	Seçmeli dersler	Seçmeli				12.00

**4. Yarıyıl Seçmeli Dersleri**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Türü	T	U	L	AKTS
ETCS022	E-TİCARET	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
METS022	MESLEK ETİĞİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
ISYS037	KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
MYDS022	MESLEKİ YABANCI DİL II (İNGİLİZCE)	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
CMHS022	İŞYERİ EĞİTİMİ II	Seçmeli	0	16.0 0	0	12.00
SMES022	SOSYAL MEDYA	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
FHPS022	FİNANSAL HİZMET PAZARLAMASI	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
TZYS022	TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
ODAS022	ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00

