

# Orhaneli Meslek Yüksekokulu

## Çağrı Merkezi Hizmetleri

### 1. Yarıyıl Dersleri

| Dersin Kodu | Dersin Adı                           | Türü    | T | U    | L | AKTS |
|-------------|--------------------------------------|---------|---|------|---|------|
| ISYZ001     | GENEL İŞLETME                        | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 5.00 |
| OSPZ022     | HUKUKA GİRİŞ                         | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 5.00 |
| CYAZ103     | KARİYER PLANLAMA                     | Zorunlu | 1 | 0.00 | 0 | 1.00 |
| CMYZ011     | ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I             | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 4.00 |
| ILTZ011     | İLETİŞİM                             | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 3.00 |
| OTPD011     | BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ      | Zorunlu | 2 | 0.00 | 1 | 4.00 |
| ISGZ111     | İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ              | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 3.00 |
| 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    | YABANCI DİL I (İNGİLİZCE)            | Zorunlu | 2 | 0.00 | 0 | 2.00 |

### 1. Yarıyıl Seçmeli Dersleri

| Dersin Kodu | Dersin Adı | Türü | T | U | L | AKTS |
|-------------|------------|------|---|---|---|------|
|             |            |      |   |   |   |      |

### 2. Yarıyıl Dersleri

| Dersin Kodu | Dersin Adı                            | Türü    | T | U    | L | AKTS |
|-------------|---------------------------------------|---------|---|------|---|------|
| CMYZ012     | ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II             | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 4.00 |
| YTKZ012     | YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ           | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 4.00 |
| CATZ012     | ÇAĞRI ALMA TEKNİKLERİ                 | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 3.00 |
| PILZ122     | PAZARLAMA İLKELERİ                    | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 4.00 |
| ETCZ122     | E-TİCARET                             | Zorunlu | 1 | 2.00 | 0 | 3.00 |
| 34TUD102    | TÜRK DİLİ II                          | Zorunlu | 2 | 0.00 | 0 | 2.00 |
| 34YAD102    | YABANCI DİL II (İNGİLİZCE)            | Zorunlu | 2 | 0.00 | 0 | 2.00 |
| 34ATA102    | ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ 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 |
|-------------|------------------------------------|---------|---|------|---|------|
| TCHS122     | TİCARET HUKUKU                     | Seçmeli | 3 | 0.00 | 0 | 3.00 |
| CSIS012     | ÇAĞRI MERKEZİ VE SEKTÖR İLİŞKİLERİ | Seçmeli | 3 | 0.00 | 0 | 3.00 |
| BGYS012     | BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMLERİ | Seçmeli | 3 | 0.00 | 0 | 3.00 |
| İKYS012     | İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ          | Seçmeli | 3 | 0.00 | 0 | 3.00 |
| DVBS122     | DAVRANIŞ BİLİMLERİ                 | Seçmeli | 3 | 0.00 | 0 | 3.00 |
| BAIS122     | BİREYLER ARASI İLETİŞİM            | Seçmeli | 3 | 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  |
| IKNZ021 | İKNA EDİCİ İLETİŞİM                      | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 3.00  |
| KSTZ231 | KİŞİSEL SATIŞ TEKNİKLERİ                 | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 3.00  |
| SIHZ231 | SÖZEL İLETİŞİM VE HİTABET                | 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  |
|-------------|-----------------------------------|---------|---|-------|---|-------|
| AYTS021     | ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ    | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| DSTS021     | DİKSİYON VE SUNU TEKNİKLERİ       | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| EITS021     | ETKİLİ İLETİŞİM TEKNİKLERİ        | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| GRMS021     | GİRİŞİMCİLİK                      | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| HILS231     | HALKLA İLİŞKİLER                  | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| CMHS021     | İŞYERİ EĞİTİMİ I                  | Seçmeli | 0 | 16.00 | 0 | 12.00 |
| MYDS021     | MESLEKİ YABANCI DİL I (İNGİLİZCE) | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| SATS021     | SATIŞ YÖNETİMİ                    | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| YBSS021     | YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ        | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| KSYS231     | KRİZ VE STRES YÖNETİMİ            | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| ISGS231     | İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU      | 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  |
| CODZ022     | ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİNDE ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME TEKNİKLERİ | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 3.00  |
| CRMZ022     | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ                                 | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 3.00  |
| STJ002      | STAJ II                                                     | Zorunlu | 0 | 0.00 | 0 | 4.00  |
| KILZ242     | KURUMSAL İLETİŞİM                                           | Zorunlu | 3 | 0.00 | 0 | 3.00  |
|             | Seçmeli dersler                                             | Seçmeli |   |      |   | 12.00 |

### 4. Yarıyıl Seçmeli Dersleri

| Dersin Kodu | Dersin Adı                         | Türü    | T | U     | L | AKTS  |
|-------------|------------------------------------|---------|---|-------|---|-------|
| CMHS022     | İŞYERİ EĞİTİMİ II                  | Seçmeli | 0 | 16.00 | 0 | 12.00 |
| KYSS022     | KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ          | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| MOYS242     | MEDYA OKURYAZARLIĞI                | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| METS022     | MESLEK ETİĞİ                       | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| MYDS022     | MESLEKİ YABANCI DİL II (İNGİLİZCE) | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| ODAS022     | ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ                  | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| SMES022     | SOSYAL MEDYA                       | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| TZYS022     | TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ         | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| TDAS242     | TÜKETİCİ DAVRANIŞI                 | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |
| HIPS242     | HİZMET PAZARLAMASI                 | Seçmeli | 1 | 2.00  | 0 | 3.00  |

