Orhaneli Meslek Yüksekokulu

Çağrı Merkezi Hizmetleri

1. Yarıyıl Dersleri

Dersin Kodu	Dersin Adı	Türü	T	U	L	AKTS
CMYZ011	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I	Zorunlu	3	0.00	0	4.00
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
OTPZ011	BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ	Zorunlu	2	0.00	1	4.00
ISGZ111	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	Zorunlu	3	0.00	0	3.00
CYAZ103	KARİYER PLANLAMA	Zorunlu	1	0.00	0	1.00
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

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
34ATA102	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II	Zorunlu	2	0.00	0	2.00
34TUD102	TÜRK DİLİ II	Zorunlu	2	0.00	0	2.00
34YAD102	YABANCI DİL II (İNGİLİZCE)	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
PRJS102	PROJE KÜLTÜRÜ	Seçmeli	1	0.00	0	1.00
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
IKYS012	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
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
CLUZ021	ÇAĞRI MERKEZİ LABORATUVAR UYGULAMALARI I	Zorunlu	3	0.00	1	5.00
	Seçmeli dersler	Seçmeli				12.00
3. Yarıyıl Seçmeli Dersleri						
Dersin Kodu	**Dersin Adı**	**Türü**	**T**	**U**	**L**	**AKTS**
DSTS021	DİKSİYON VE SUNU TEKNİKLERİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
EITS021	ETKİLİ İLETİŞİM TEKNİKLERİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
SATS021	SATIŞ YÖNETİMİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
KSYS231	KRİZ VE STRES 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
HILS231	HALKLA İLİŞKİLER	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
ISGS231	İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU	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	16.00	0	12.00
4. Yarıyıl Dersleri						
Dersin Kodu	**Dersin Adı**	**Türü**	**T**	**U**	**L**	**AKTS**
KILZ242	KURUMSAL İLETİŞİM	Zorunlu	3	0.00	0	3.00
CRMZ022	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	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
CLUZ022	ÇAĞRI MERKEZİ LABORATUVAR UYGULAMALARI II	Zorunlu	3	0.00	1	5.00
	Seçmeli dersler	Seçmeli				12.00
4. Yarıyıl Seçmeli Dersleri						
Dersin Kodu	**Dersin Adı**	**Türü**	**T**	**U**	**L**	**AKTS**
TDAS242	TÜKETİCİ DAVRANIŞI	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
METS022	MESLEK ETİĞİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
SMES022	SOSYAL MEDYA	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
HIPS242	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
KYSS022	KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
MYDS022	MESLEKİ YABANCI DİL II (İNGİLİZCE)	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
MOYS242	MEDYA OKURYAZARLIĞI	Seçmeli	1	2.00	0	3.00
CMHS022	İŞYERİ EĞİTİMİ II	Seçmeli	0	16.00	0	12.00