



**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ**  
**ÖNLİSANS PROGRAMI**  
**DERS İÇERİKLERİ**

1.SINIF		I. YARIYIL			
DERSİN KODU	DERSİN ADI	T	U	K	AKTS
<b>BİL1009</b>	<b>TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİLERİ I</b>	2	0	2	3
Bilgi Teknolojilerine Giriş,Windows 8-I, Windows 8-II, Windows 8-III, Windows 7-IV, Microsoft Word 2010, Word 2010-II, Word 2010-III, Word 2010-IV, Excel 2010-I, Excel 2010-II, Excel 2010-III.					
<b>CMH1001</b>	<b>DAVRANIŞ BİLİMLERİ</b>	3	0	3	4
Davranış Bilimleri ve Diğer Sosyal Bilimlerle İlişkisi, Güdülenme ve Güdülenme Kuramları, Statü-Rol Davranışı ve Sosyal Kurumlar, Tutumlar, Kültür ve Davranışa Etkisi, Öğrenme ve Öğrenme Kuramları, Duygular ve Heyecanlar, İletişim, Algılama ve Algı Yasaları, Kişilik, Gruplar, Sosyal Etki, Uyum ve İtaat, Sosyal Tabakalaşma ve Sosyal Değişme, Stres ve Stresin Yönetimi.					
<b>CMH1003</b>	<b>HALKLA İLİŞKİLER</b>	4	0	4	5
Halkla İlişkilerin Kavramsal Çerçevesi ve Kapsamı, Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi, Halkla İlişkiler Modelleri, Halkla İlişkiler ve İlgili Kavramlar, Halkla İlişkilerin Örgüt Yapısı, Halkla İlişkilerde Hedef Kitle, Halkla İlişkiler Süreci, Halkla İlişkiler Ortam ve Araçları, Halkla İlişkilerin Uygulama Alanı Olarak Sponsorluk, Kriz Yönetimi ve Halkla İlişkiler, Kurumsal İtibar Yönetimi, Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Etik ve Halkla İlişkiler, Lobicilik, Etkili Sunum Teknikleri.					
<b>CMH1005</b>	<b>HUKUKUN TEMEL KAVRAMLARI</b>	3	0	3	4
Hukuk ve Toplumsal Yaşamı Düzenleyen Diğer Kurallar, Hukuk Kurallarının Uygulanmasının Sınırları, Hukuk Kurallarının Somut Olaya Uygulanması, Devlet Kavramı ve Unsurları, Türk Hukukunda Gerçek Kişiler, Türk Hukukunda Tüzel Kişiler, Hukuki Olay, Hukuki Fiil ve Hukuki İşlem, Kamu Hukuku Alanında Haklar, Özel Hukuk Alanında Haklar, Hukukta Yaptırım, Dava kavramı ve Türleri, İdari Yargı, Anayasa Yargısı ve Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi, Adli Yargı ve Diğer Yargı Kolları, Hukukun Temel İlkeleri.					
<b>CMH1007</b>	<b>İLETİŞİME GİRİŞ</b>	4	0	4	6
İletişim Kavramı ve Süreci, Dil, Kültür ve İletişim, İletişim Modelleri, İletişim Türleri, Kişilerarası İletişim, Kurum İçi İletişim, Kitle İletişim Araçları ve Türleri, Kurumsal İletişim, İletişim ve Halkla İlişkiler, Siyasal İletişim, Medya Okuryazarlığı, Uluslararası İletişim, Yeni İletişim Teknolojileri, İletişim ve Etik.					
<b>CMH1009</b>	<b>İŞLETME BİLİMLERİNE GİRİŞ</b>	3	0	3	5
İşletme ile İlgili Temel Kavramlar, İşletmelerin Amaçları ve Çevresi, İşletmelerin Sınıflandırılması, İşletmelerin Kuruluşu, İşletmelerin Büyümesi, İşletmelerin Uluslararasılaşması, İşletme Kapasitesi ve Kapasite Türleri, Yönetim, Tedarik ve Üretim Fonksiyonu, Pazarlama Fonksiyonu, Muhasebe ve Finansman Fonksiyonu, İnsan Kaynakları Yönetimi, Araştırma, Geliştirme ve Yenilik Yapma, İşletmelerde Halkla İlişkiler.					
<b>ORT1001</b>	<b>YABANCI DİL I</b>	2	0	2	3
What is your name? (Am, Is, Are),What do you do in your free time? (Geniş Zaman), How many brothers have you got? (Have Got/Has Got), Would you like a single or return ticket? (Sayılabilen ve Sayılamayan İsimler), What year are you in? (Şimdiki Zaman), Who did you go with? (Geçmiş Zaman), What were you doing? (Şimdiki Zamanın Hikayesi), Where's he gone? (Present Perfect Tense), How long have you been living in Erzurum? (Present Perfect Continuous), They had left before I woke up (Past Perfect Tense), I'll have a doner (Gelecek Zaman), It's on the left (Yer Edatları), The bus left on time (Zaman Edatları), The Kızılırmak is the longest (Sıfatlar).					
1.SINIF		II. YARIYIL			
DERSİN KODU	DERSİN ADI	T	U	K	AKTS
<b>BİL1002</b>	<b>TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİLERİ II</b>	2	0	2	3
PowerPoint 2010, Access 2010, Sık Kullanılan Programlar, Ses-Video İşlemleri, Bilgisayar Ağları, İnternet, İnternet Uygulamaları, Sosyal Medya, İnternet ve Toplum.					
<b>CMH1002</b>	<b>KİŞİLERARASI İLETİŞİM</b>	3	0	3	5
Kişilerarası İlişkilerin Tanımı ve Önemi, Kişilerarası İletişim Süreci, Kişilerarası İletişim Becerileri, Sosyal Biliş ve Hafızanın İşleyişi, Karşılıklı Bağımlılık ve Psikolojik Doyum, Kişilerarası İletişimin Toplumsal Bağlamı, Sosyal Davranış ve Sosyal Etki, Sosyal Psikoloji ve Gelişim Psikolojisi Bağlamında İnsan İlişkileri Modelleri, Çocuklukta Kişilerarası İletişim, Ergenlik Döneminde Kişilerarası İletişim, Yetişkinlik Döneminde Kişilerarası İletişim, Yaşlılık Döneminde Kişilerarası İletişim, Grup İçi İletişim Süreçleri, Gruplararası İlişkiler ve Değişim.					
<b>CMH1004</b>	<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ</b>	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, Müşterilerle İletişim ve Değer Yaratmak, Müşteri Kazanma, Elde Tutma ve Müşteri Yaşam Boyu Değer Oluşturma, Müşteri İlişkileri Yönetiminde Taraflarla İlişkiler, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Diğer Kavramlarla Olan İlişkisi, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve E-Ticaret, Müşteri İtirazları ve Şikâyet Yönetimi, MİY'de Başarısızlık Nedenleri, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Satış Yönetimi, MİY Sektör Uygulamaları, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ölçülmesi ve Yatırımın Geri Dönüşü (ROI).					
<b>CMH1006</b>	<b>PAZARLAMA İLKELERİ</b>	3	0	3	6
Pazarlama Tanım ve Anlayışı, Stratejik Planlama, Pazarlama Planları, Pazarlama Bilgi Sistemleri, Pazarlama Araştırması, Pazar Talebinin Ölçümü ve Tahmini, Pazarlama Çevresi, Müşteri Değeri Yaratma, Tatmin ve Bağlılık, Tüketici Davranışları ve Satın Alma Karar Süreci, Endüstriyel Pazarlar ve Satın Alma Davranışı, Rekabet Analizi, Pazar, Bölümleme ve Hedefleme, Farklılaştırma ve Konumlandırma, Pazarlamada Yeni Yaklaşımlar.					
<b>CMH1008</b>	<b>SOSYAL BİLİMLERDE ARAŞTIRMA YÖNTEMLERİ</b>	3	0	3	4
Bilim ve Bilimlerin Sınıflandırılması, Bilimsel Düşünmenin Kavram ve Araçları, Bilimsel Düşünme ve Araştırma Yöntemleri, Bilimsel Araştırma Süreci, Bilgi Kaynakları ve Bilgi Toplama, Veri Toplama Yöntemleri, Örnekleme, Ölçme ve Ölçekleme Kavramları, Verilerin Analize Hazırlanması, Nicel Analizler, Nitel Araştırma Yöntemleri, Bilimsel Araştırmalarda Kaynaklara Ulaşma ve Kaynakların Gösterimi, Araştırma Raporu Hazırlama.					
<b>BYYA1010</b>	<b>SÖZLÜ İLETİŞİM ve HİTABET</b>	3	0	3	4
İletişimin Anlamı ve Sözlü İletişim, İletişimde Dinleme ve Dinlemenin İşlevleri, Dinlemenin Geliştirilmesi ve Aktif Geribildirim, Retorik (Söylem Sanatı) ve Günlük Dil, Sözlü İletişimde Mesajın Unsurları ve Hitabetin İlkeleri, Sözlü Sunum ve Sunumun Planlanması, Konuşmaya Hazırlanmak, Sözlü Sunumun Yazılı Tasarımı, Sözlü Sunumun Gerçekleştirilmesi ve Beden Dili, Sözlü Sunumda Hedef Kitlenin Analizi, Etkili Söylemin İçeriği ve Bağlamı, Grup İçi Sözlü İletişim, Çalışma Düzeni ve Sözlü İletişim, Pazarlamada Sözlü Anlatım ve Satış.					
<b>ORT1002</b>	<b>YABANCI DİL II</b>	2	0	2	3
Can I send a letter? (Can/Could, May/Might, Must, Have/Has To), I had better try it on (Must/Mustn't), They are made in Turkey (Edilgen Yapı), They will be shortened (Edilgen Yapı), If I were you I would take that one (Koşul Cümlecikleri), I wish he would return very soon (İstek Cümlecikleri), I need a car which is strong (Sıfat Cümlecikleri), We have a flat in which there are three bedrooms (Sıfat Cümlecikleri), Do you know where she is (İsim Cümlecikleri), The doctor said I should rest (Dolaylı Anlatım), I would like to invite you (İsim Fiiller-Mastarlar), I will call you only if there is a cancellation (Bağlaçlar), I will finish my homework as early as I can (Bağlaçlar), Somebody tried to break into our house (Deyimsel Fiiller ve Edat Alan Fiiller).					





**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ**  
**ÖNLİSANS PROGRAMI**  
**DERS İÇERİKLERİ**

2.SINIF		III. YARIYIL			
DERİN KODU	DERİN ADI	T	U	K	AKTS
CMH2003	<b>ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I</b>	3	0	3	5
Çağrı Merkezi Kavramına Genel Bakış, Çağrı Merkezi Sektörü, Çağrı Merkezlerinde Planlama, Çağrı Merkezlerinde Yönetim ve Organizasyon, Çağrı Merkezi Teknolojileri, Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Eğitim ve Oryantasyon, Çağrı Merkezlerinde Çalışan Yeterlilikleri, Çağrı Merkezlerinde Motivasyon, Çağrı Merkezlerinde Liderlik, Çağrı Merkezlerinde Koçluk ve Mentorluk, Çağrı Merkezlerinde Grup Oluşumu ve Takım Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde performans Yönetimi ve Verimlilik, Çağrı Merkezlerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi.					
CMH2005	<b>ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİNDE ÖLÇME ve DEĞERLENDİRME TEKNİKLERİ</b>	3	0	3	6
Çağrı Merkezlerine Genel Bakış, Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi, Temel Çağrı Merkezi Kavramları, Çağrı Metrik Kavramlar ve Hesaplamaları, Çağrı Merkezinde Tahmin ve Planlama, Çağrı Merkezinde Gerçek Zamanlı Yönetim, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezinde Eğitim ve Sürekli Gelişim Yönetimi, Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezinde Teknoloji ve Sistemler, Çağrı Merkezinde Lokasyon, Yer ve Altyapı, Çağrı Merkezinde Süreç Yönetimi, Çağrı Merkezinde Değişim Yönetimi, Çağrı Merkezinde Maliyet ve Gelir.					
CMH2007	<b>ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ ve ETİK</b>	3	0	3	4
Endüstri İlişkilerine Giriş, Endüstri İlişkilerinde Sistem Teorisi, Çalışma İlişkileri Kuramları, Çalışma Yaşamında Devlet, Çalışma Yaşamında Birey ve Kişilik, Çalışma Yaşamında Duygular, Değerler, Tutumlar ve İş Tanımı, Çalışma Yaşamında Gruplar ve Takımlar, Çalışma İlişkilerinde Çatışma, Çalışma İlişkilerinde Stres ve Yönetimi, İşçi ve İşveren Sendikaları, Toplu İş Uyuşmazlıkları, Çalışma İlişkilerinde Güncel Gelişmeler, Çalışma İlişkilerinde Psikolojik Sözleşme ve Kariyer, Çalışma Yaşamında Etik Davranışlar ve Yönetimi.					
CMH2009	<b>İKNA ve İKNA PSIKOLOJİSİ</b>	3	0	3	5
İnsan Psikolojisine Giriş, Tutum ve Tutumların Ölçülmesi, Sosyal Etkiler ve Tutum Değişimi, Uyma ve İtaat Etme, İkna ve İkna Edici İletişim, Kitle İletişimi ve Propaganda, İkna, Otorite ve Sosyal İlişkiler, İknaya Karşı Olma, İkna Edici Konuşma, İkna Edici Konuşmanın Düzenlenmesi ve Planının Oluşturulması, İkna Edici Konuşmanın Destekleyicisi Olarak Sözsüz İletişim, İkna Amaçlı Mesajda Etki I: Mekân ve Zaman, İkna Edici Mesajda Etki II: Renk ve Söz, İkna Amaçlı Mesajda Etki III: Statü ve Karizmatik Kişilik.					
CMH2011	<b>İLETİŞİMDE HEDEF KİTLE</b>	3	0	3	4
İletişim Biçimleri ve İletişimin Sınıflandırılması, Hedef Kitle ve Özellikleri, Müşteriler, Tedarikçiler, Rakipler, Çalışanlar, Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar, Pazar Yapısı ve Çevresel Unsurlar, Küresel Markalar ve Değişen Tüketici Davranışı, Hedef Kitle Davranışını Etkileyen Bireysel Faktörler, Hedef Kitle Davranışını Etkileyen Grupsal Faktörler, Hedef Kitle Davranışlarını Etkileyen Toplumsal Faktörler, Satın Alma Süreci, Satış Sonrası Hizmetler ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk.					
ORT2001	<b>ATATÜRK İLKELERİ ve İNKILAP TARİHİ I</b>	2	0	2	3
Amaç ve Kavramlar, Osmanlı Devleti'nin Çöküş Süreci, Osmanlı Devleti'nde Yenileşme Hareketleri, II. Meşrutiyet Dönemi ve Fikir Hareketleri, Trablusgarp-Balkan Savaşları ve Sonraki Gelişmeler, I. Dünya Savaşı ve Osmanlı Devleti, I. Dünya Savaşı'nın Sona Ermesi, Milli Mücadele Dönemi, Mondros Mütarekesi ve Mustafa Kemal Paşa'nın Tavrı, Mustafa Kemal Paşa'nın Anadolu'ya Geçmesi, Erzurum Kongresi ve Yerel Kongreler, Sivas Kongresi ve Sonraki Gelişmeler, Heyet-İ Temsiliye'nin Ankara'daki Faaliyetleri ve Misak-ı Milli'nin İlanı, Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin Açılması Yapısı ve Çalışmaları.					
ORT2003	<b>TÜRK DİLİ I</b>	2	0	2	3
Dil Nedir?, Dil ve Kültür, Dünya Dilleri ve Türk Dilinin Dünya Dilleri Arasındaki Yeri, Türk Dilinin Bugünkü Durumu ve Yayılma Alanları, Türkçe Ses Bilgisi, Türkçe Şekil Bilgisi I, Türkçe Şekil Bilgisi II, Sözcüklerin Sınıflandırılması, Kelime Grupları, Cümle Bilgisi, Yazılı ve Sözlü Anlatım Yanlıları, Yazım Kuralları, Noktalama Kuralları, Türk Dilinin Diğer Dillerle Etkileşimi.					
2.SINIF		IV. YARIYIL			
DERİN KODU	DERİN ADI	T	U	K	AKTS
CMH2002	<b>ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II</b>	3	0	3	6
Çağrı Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi, Duygusal Zekâ ve Liderlik, Çağrı Merkezinde Toplantı Yönetimi, Kişisel Performans ve Zaman Yönetimi, Motivasyon Kültürü ve Ekip Çalışması, Yüksek Performanslı Ekipler Oluşturma, Çağrı Merkezlerinde Satış Koşulları, Çağrı Merkezleri İçin Portföy Analizi Teknikleri, Çağrı Merkezi İşlevsel Düzey Stratejileri, Çağrı Merkezlerinde Değerlendirme: Rakiplere Kıyasla Güçlü Yönlerin Analizi, Çağrı Merkezlerinde Rekabet Analizi Uygulamaları, Çağrı Merkezlerinde Hizmet Alanı Etkinliği ve Verimliliği, Çağrı Merkezlerinde Kriz Yönetimi, Çağrı Merkezleri İçin Küresel Stratejiler ve İşbirlikleri.					
CMH2004	<b>ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ</b>	3	0	3	6
Satış Nedir?, Satış Kanalları Nelerdir?, Satış Yaklaşımları, Telesatış, Telesatışçı Kimdir?, Telesatışçının Özellikleri, Telesatışçının Görevleri, Satış Sürecinin Etkin Yönetimi, Telesatış Süreçleri, Çağrı Merkezlerinde Satış Sürecinde "Script Kullanımı, Çağrı Merkezlerinde Bankacılık, Finansman ve Sigortacılık Hizmetlerinin Satışı, Çağrı Merkezlerinde Telekomünikasyon ve Bilgi Teknolojileri Hizmetlerinin Satışı, Çağrı Merkezlerinde Sağlık ve Turizm Sektörü Hizmetlerinin Satışı, Satış Ekiplerinin Yönetimi.					
CMH2006	<b>KRİZ YÖNETİMİ</b>	3	0	3	4
Kriz Tanımı ve Kriz Süreci, Kriz Öncesinin Yönetimi ve Krizden Kaçınma, Kriz Süreci ve Aşamaları, Krize Yönelik Örgütlenme ve Kriz Yönetim Ekibi, Yerel, Ulusal ve Uluslararası Krizlere Tepkiler, Kriz Sürecinde Kişilerarası İlişkiler, Kriz Sürecinde Gruplararası İlişkiler, Kriz Dönemlerinde Sosyal İlişkiler, Kriz Döneminde Medya Planlaması, Kriz Yönetiminde Halkla İlişkiler, Kriz Süreci ve Reklamlar, Krizin Çözümü ve Kriz Sonrasının Yönetimi, Liderlik ve Kriz, Krizden Alınan Dersler ve Önleyici Stratejilerin Geliştirilmesi.					
CMH2008	<b>KURUMSAL İLETİŞİM YÖNETİMİ</b>	3	0	3	4
Kavram ve Tanım Olarak Kurumlar, Kurumsal Kimlik ve Kurumsal İletişim, Kurumsal İletişimin Sınıflandırılması, Kurumsal İletişim Tasarımı, Kurum Kültürü ve Kurumsal İmaj, Kurumlarda Stratejik Yönetim ve Planlama, Kurumsal İletişimde Halkla İlişkiler, Kurumsal Reklamcılık, Kurumsal Pazarlama ve Satış Tutundurma, Kişisel Satış ve Kurumsal Önemli, Kurumsal İletişim ve Sponsorluk, Bütünleşik Pazarlama İletişimi, Kurumsal İletişim ve Marka, Kurumsal İletişimde Toplumsal Sorumluluk ve Etik.					
CMH2010	<b>ÖRGÜTSEL İLETİŞİM</b>	3	0	3	4
İletişim ve Örgütsel İletişim, Örgüt Kuramları ve İletişim, Örgütsel İletişimin Amacı, Önemi ve Fonksiyonları, Örgütsel İletişim Türleri ve Şekilleri, Örgütsel Yazışmalar ve Yazılı İletişim, Örgütlerde İletişim Araç ve Yöntemleri, Örgütlerde Bilgi İşleme ve İletme Yöntemleri, Örgütsel İletişimin İşleyişi ve Ağ Modelleri, Bilgi Sistemleri ve Örgütsel İletişim, Otomasyon Sistemleri ve Örgütsel İletişim, Örgütsel İletişimin Engelleri ve Aşma Yolları, Örgütsel İletişim ve Halkla İlişkiler, Örgütsel Algının Yönetimi, Örgütsel İletişimin Etkin Yönetimi.					
ORT2002	<b>ATATÜRK İLKELERİ ve İNKILAP TARİHİ II</b>	2	0	2	3
Türkiye Büyük Millet Meclisinin Açılmasından İtibaren Yaşanan Gelişmeler, Sakarya'dan Lozan'a Askerî ve Siyasî Gelişmeler, İstiklal Savaşı Sonrası Türk Siyasal Hayatında Yaşanan Gelişmeler, Cumhuriyetin İlanı Sonrası Çok Partili Hayata Geçiş Çabaları ve Bazı Önemli Gelişmeler, Türk Hukuk İnkılabı, Eğitim ve Kültür Hayatındaki Düzenlemeler, Sosyal Alanda Yapılan İnkılaplar, Ekonomik Alanda Yapılan İnkılaplar, Mustafa Kemal Atatürk Döneminde Dış Politikalar, Atatürk'ün Ölümünden Sonra Türkiye, II. Dünya Savaşı Süreci, Çok Partili Hayata Geçiş ve Demokrat Parti'nin Kurulması, Atatürk Düşünce Sistemi Çerçevesinde Atatürk İlkeleri, Bütünleyici İlkeler.					
ORT2004	<b>TÜRK DİLİ II</b>	2	0	2	3
Yazım Kuralları, Noktalama İşaretleri, İyi Bir Anlatımın Özellikleri ve Anlatım Bozuklukları, Yazılı Anlatım, Yazılı Anlatım Türleri, Yazılı Anlatım Türleri II, Yazılı Anlatım Türleri (Edebi Türler), Özet Çıkarma ve Not Alma Teknikleri, Sözlü Anlatım Etkili Konuşma, Beden Dili, Beden Dili II, Sözlü Anlatım Türleri, Sözlü Anlatım Türleri II.					

