Atatürk Üniversitesi
Açık ve Uzaktan Öğretim Fakültesi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programı Müfredat Planı

1. SINIF

1. YARIYIL					
KODU	DERSİN ADI	T	U	K	AKTS
CMH1001	Davranış Bilimleri	3	0	3	4
CMH1003	Halkla İlişkiler	4	0	4	5
CMH1005	Hukukun Temel Kavramları	3	0	3	4
CMH1007	İletişime Giriş	4	0	4	6
CMH1009	İşletme Bilimlerine Giriş	3	0	3	5
BİL1001	Temel Bilgi Teknolojileri I	2	0	2	3
ORT1001	Yabancı Dil I	2	0	2	3
	1. YARIYIL TOPLAM			21	30

2. YARIYIL					
KODU	DERSİN ADI	T	U	K	AKTS
CMH1002	Kişiler Arası İletişim	3	0	3	5
CMH1004	Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	0	3	5
CMH1006	Pazarlama İlkeleri	3	0	3	6
CMH1008	Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri	3	0	3	4
CMH1010	Sözlü İletişim ve Hitabet	3	0	3	4
BIL1002	Temel Bilgi Teknolojileri II	2	0	2	3
ORT1002	Yabancı Dil II	2	0	2	3
	2. YARIYIL TOPLAM			19	30
	1. SINIF TOPLAM			40	60

2. SINIF

3. YARIYIL					
KODU	DERSİN ADI	T	U	K	AKTS
ORT2001	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	2	0	2	3
CMH2003	Çağrı Merkezi Yönetimi I	3	0	3	5
CMH2005	Çağrı Merkezi Yönetiminde Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri	3	0	3	6
CMH2007	Çalışma İlişkileri ve Etik	3	0	3	4
CMH2009	İkna ve İkna Psikolojisi	3	0	3	5
CMH2011	İletişimde Hedef Kitle	3	0	3	4
ORT2003	Türk Dili I	2	0	2	3
	3. YARIYIL TOPLAM			19	30

4. YARIYIL					
KODU	DERSİN ADI	T	U	K	AKTS
ORT2002	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	2	0	2	3
CMH2002	Çağrı Merkezi Yönetimi II	3	0	3	6
CMH2004	Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri	3	0	3	6
CMH2006	Kriz Yönetimi	3	0	3	4
CMH2008	Kurumsal İletişim Yönetimi	3	0	3	4
CMH2010	Örgütsel İletişim	3	0	3	4
ORT2004	Türk Dili II	2	0	2	3
	4. YARIYIL TOPLAM			19	30
	2. SINIF TOPLAM			38	60
	GENEL TOPLAM			78	120

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: 9fed6361-4b14-4fdd-ac25-628d98f73778 Doğrulama Adresi: https://www.turkiye.gov.tr/ataturk-universitesi-ebys