Atatürk Üniversitesi
Açık ve Uzaktan Öğretim Fakültesi

Çağrı Merkezi Hizmetleri
Önlisans Programı
DERS İÇERİKLERİ

1.SINIF — I.YARIYIL

DERSİN KODU	DERSİN ADI	T	U	K	AKTS
BİL1001	Temel Bilgi Teknolojileri I	2.0	0.0	2.0	3.0
Bilgi Teknolojilerinde Temel Kavramlar,Bilgisayarın Yapısı,İşletim Sistemleri,Temel Bilgisayar Kullanımı,Kelime İşlemciler,Ke lime İşlemcilerde Metin Biçimlendirme İşlemleri,Kelime İşlemcilerde Belge Biçimlendirme İşlemleri,Hesap Tabloları,Hesap Tablolarında İşlemler,Öğrenme Yönetim Sistemleri,Çevrimiçi Öğrenme Ortamları,Temel Bilgi Teknolojilerinde İletişim Araçları,Mobil Öğrenme,Açık ve Uzaktan Öğretim.				
CMH1001	Davranış Bilimleri	3.0	0.0	3.0	4.0
Davranış Bilimlerinin Diğer Bilim Dallarıyla İlişkisi,Güdüleme ve Güdüleme Kuramları,Statü-Rol Davranışı ve Sosyal Kurumlar,Tutumlar,Kültür ve Davranış İlişkisi,Öğrenme ve Öğrenme Kuramlar,Duygular ve Heyecanlar,İletişim,Algılama ve Algı Yasaları,Kişilik,Gruplar,Sosyal Etki, Uyum ve İtaat,Sosyal Tabakalaşma ve Sosyal Değişme,Stres ve Stresin Yönetimi.				
CMH1003	Halkla İlişkiler	4.0	0.0	4.0	5.0
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 Yönetiminde Halkla İlişkiler,Kurumsal İtibar Yönetimi,Kurum sal Sosyal Sorumluluk, Etik ve Halkla İlişkiler,Lobicilik,Etkili Sunum Teknikleri.				
CMH1005	Hukukun Temel Kavramları	3.0	0.0	3.0	4.0
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 Uyuşmazlık Yargısı,Hukukun Temel İlkeleri.				
CMH1007	İletişime Giriş	4.0	0.0	4.0	6.0
İletişim Nedir? Kavramlar ve Tanımlar,İletişim Süreci ve Temel Öğeleri,İletişim Türleri,İletişim Araştırmalarının Tarihsel Gelişimi,İletişim Kuramlarına Giriş,Anlam, Dil ve Göstergebilim,Sözsüz İletişim ve Simgesellik,Kültür, Kimlik ve İletişim,Kitle İletişimi ve Medya Sistemleri,Yeni Medya, Dijitalleşme ve Toplum,Yapay Zekâ, Algoritmalar ve İletişim,Eleştirel İletişim Yaklaşımları,İletişim Etiği, İletişim Biliminde Yöntem ve Araştırma.				
CMH1009	İşletme Bilimlerine Giriş	3.0	0.0	3.0	5.0
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.				
ORT1001	Yabancı Dil I	2.0	0.0	2.0	3.0
What Is Your Name?,What Do You Do In Your Free Time?,How Many Brothers Have You Got?,Would You Like A Single Or Return Ticket?,What Year Are You In?,Who Did You Go With?,What Were You Doing?,Where's He Gone?,How Long Have You Been Living In Erzurum?,They Had Left Before I Woke Up,I'll Have A Doner,It's On The Left,The Bus Left On Time,Mount Ararat Is The Highest.				

1.SINIF — II.YARIYIL

DERSİN KODU	DERSİN ADI	T	U	K	AKTS
BIL1002	Temel Bilgi Teknolojileri II	2.0	0.0	2.0	3.0
Sunu Yazılımları I,Sunu Yazılımları II,Sunu Yazılımları III,İnternet,İnternet Uygulamaları,Virüsler ve Virüs Programları,Bulut Bilişim,Sosyal Medya,Yaşam Boyu Öğrenme ve Bilişim,Dijital Devlet,Taşınabilir ve Giyilebilir Teknolojiler, Sanal Dünyalar, Bilişim Güvenliği, Telif Hakları ve Etik.				
CMH1002	Kişiler Arası İletişim	3.0	0.0	3.0	5.0
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, Kişilerarası İletişim ve Sosyal Medya,Kişilerarası İletişim Bağlamında Kültürlerarasılık, Kişilerarası İletişimde Çatışma Yönetimi ve Stres.				
CMH1004	Müşteri İlişkileri Yönetimi	3.0	0.0	3.0	5.0
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 Değeri 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,Satış Yönetimi , Müşteri İlişkileri Yönetimi Sektör Uygulamaları,Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ölçülmesi ve Yatırımın Geri Dönüşü (ROI).				
CMH1006	Pazarlama İlkeleri	3.0	0.0	3.0	6.0
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.				
CMH1008	Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri	3.0	0.0	3.0	4.0
Bilim ve Bilimlerin Sınıflandırılması,Bilimsel Düşünmenin Kavram ve Araçları,Bilimsel Düşünme ve Araştırma Yöntemleri,Bilimsel Araştırma Süreci,Modelleme ve Hipotez,Bilgi Kaynakları ve II. Elden Veriler,Bilgi Kaynakları ve I. Elden Veriler,Örnekleme,Ölçme ve Ölçekleme Kavramları,Verilerin Analize Hazır lanması,Nicel Analizler,Nitel Araştırma Yöntemleri,Bilimsel Araştırmalarda Kaynaklara Ulaşma ve Kaynakların Gösterimi,Araştırma Raporu Hazırlama.				
CMH1010	Sözlü İletişim ve Hitabet	3.0	0.0	3.0	4.0
Sözlü İletişim Kavramı ve Süreci,İletişim Türleri ve Sözlü İletişim ,Sözlü İletişimde Mesaj Tasarımı,Günlük Yaşamda Sözlü İletişim,Çalışma Yaşamında Sözlü İletişim,Sözlü İletişim ve Dil,Sözlü İletişim ve Retorik,Dinleme Türleri ve Etkin Dinleme,Hitabette Temel İlkeler,İyi Bir Konuşmacıda Bulunması Gereken Özellikler,Hitabetin Kullanıldığı Alanlar,Sözlü İletişim ve Hitabette Beden Dili,İkna Sürecinde Sözlü İletişim ve Hitabet,Sözlü İletişim ve Hitabette Diksiyon.				
ORT1002	Yabancı Dil II	2.0	0.0	2.0	3.0
Can I Send A Letter?,I Had Better Try It On,They Are Made In Turkey,They Will Be Shortened,If I Were You I Would Take That One,I Wish He Would Return Very Soon,I Need A Car Which Is Strong,We Have A Flat Where There Are Three Bedrooms,Do You Know Where She Is,The Doctor Said That I Should Rest,I Would Like To Invite You,I Will Call You Only If There Is A Cancellation,I Will Finish My Homework As Early As I Can,Would You Like to Come Over?				

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: 07f0dabf-6ca1-4ed4-8968-3d7870d085be Doğrulama Adresi: https://www.turkiye.gov.tr/ataturk-universitesi-ebys

Atatürk Üniversitesi
Açık ve Uzaktan Öğretim Fakültesi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programı

DERS İÇERİKLERİ

2.SINIF III.YARIYIL

DERSİN KODU	DERSİN ADI	T	U	K	AKTS
CMH2003	Çağrı Merkezi Yönetimi I	3.0	0.0	3.0	5.0
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	Çağrı Merkezi Yönetiminde Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri	3.0	0.0	3.0	6.0
Çağrı Merkezlerine Genel Bakış ve Temel Kavramlar,Çağrı Merkezi Yönetim Modelleri ve Performans Yönetiminin Temelleri,Ölçme ve Değerlendirme Kavramları: Tanım, Önemi ve Yönetimdeki Rolü,Çağrı Merkezi Metrikleri (KPI'lar) ve Hesaplama Yöntemleri,Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri,Müşteri Memnuniyeti Ölçme Teknikleri,Çalışan Performansının Ölçümü ve Yetkinlik Bazlı Değerlendirme,Tahmin, Planlama ve Gerçek Zamanlı Yönetimde Ölçme-Değerlendirme Kullanımı,Çağrı Merkezi Veri Analizi: Nicel ve Nitel Yöntemler,Kalite Güvence Sistemleri, Denetim ve Uluslararası Standartlar,Geribildirim Mekanizmaları ve Sürekli İyileştirme Döngüsü (PDCA, Kaizen vb.),Teknoloji, Sistemler ve Otomasyonun Ölçme-Değerlendirmeye Katkısı,Performans Raporlama, Veri Görselleştirme ve Yönetim Sunum Teknikleri,Bütünleşik Değerlendirme: Stratejik Karar Alma Sürecinde Ölçme-Değerlendirme Bulgularının Kullanımı.				
CMH2007	Çalışma İlişkileri ve Etik	3.0	0.0	3.0	4.0
Çalışma İlişkilerine Giriş,Endüstri İlişkilerinde Sistem Teorisi ,Çalışma İlişkilerine Kuramsal Bakış,Çalışma Yaşamı ve Devlet, Birey ve Kişilik,Duygular, Değerler, Tutumlar ve İş Tatmini,Çalışma Yaşamında Gruplar ve Takımlar,Çalışma İlişkilerinde Çatışma,Çalışma İlişkilerinde Stres ve Yönetimi,Çalışma İlişkilerinde Sendika ve Sendikacılık,Toplu Pazarlık ve Toplu İş Sözleşmesi,Çalışma İlişkilerinde Güncel Gelişmeler,Psikolojik Sözleşme ve Kariyer,Çalışma Yaşamında Etik.				
CMH2009	İkna ve İkna Psikolojisi	3.0	0.0	3.0	5.0
İkna: Kavramsal ve Psikolojik Esasları,Zihin ve Karar Verme Süreçleri ,İkna Psikolojisinin Temel Kavramları ,Algı, Tutum, Sosyal Etki ve İnançların Oluşumu ,Algı ve Motivasyon Unsurları ,İletişim, İkna ve Uyma ,Duyguların Rolü: Empati, Korku ve Mutluluk ,İkna ve Sosyal Etkileşim: Toplumsal Etki ve Grup Dinamikleri,İkna ve Mesaj Üretimi: Sözlü ve Sözsüz İkna Teknikleri ,İkna Süreçlerinde Statü ve Karizmatik Kişilik ,İkna ve Otorite: Politika ve Propaganda ,Dijital Çağda İkna: Sosyal Medya ve Reklamlar ,Satış, Pazarlama ve Müzakere Teknikleri,İkna Edilmeye Direnç: Savunma Mekanizmaları.				
CMH2011	İletişimde Hedef Kitle	3.0	0.0	3.0	4.0
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 Davranışını Etkileyen Toplumsal Faktörler ,Satın Alma Süreci,Satış Sonrası Hizmetler ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk.				
ORT2001	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	2.0	0.0	2.0	3.0
Amaç ve Kavramlar,Osmanlı Devleti'nin Çöküş Süreci,Osmanlı Devleti'nde Yenileşme Hareketleri, II. Meşrutiyet Dönemi ve Fikir Hareketleri,Trablusgarp – Balkan Savaşları ve I. Dünya Savaşı'nın Sebepleri,I. Dünya Savaşı ve Osmanlı Devleti,I. Dünya Savaşı'nın Sona Ermesi,Mondros Mütarekesi Sonrası Genel Durum ve Kurulan Cemiyetler,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-i Temsiliye'nin Ankara'daki Faaliyetleri ve Misak-ı Millî'nin İlanı, Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin Açılması, Sevr Barış Antlaşması ve Milli Mücadele'de Basın.				
ORT2003	Türk Dili I	2.0	0.0	2.0	3.0
Dil Nedir? Dilin Tanımı ve Önemi,Dil - Kültür,Dil Aileleri-Dil Grupları/ Türkçenin Dünya Dilleri Arasındaki Yeri,Dil Türleri (Lehçe, Şive, Ağız),Türkçenin Söz Varlığı,Türkçenin Ses özellikleri, Kelime bilgisi ve Ekler Kelimede Anlam ,Kalıplaşmış İfadeler, Türkçede Vurgu ve Tonlama, Cümlenin Ögeleri, Cümle Çeşitleri Cümle Çeşitleri II,Örnek Cümle Çözümlemeleri.				

2.SINIF IV.YARIYIL

DERSİN KODU	DERSİN ADI	T	U	K	AKTS
CMH2002	Çağrı Merkezi Yönetimi II	3.0	0.0	3.0	6.0
Çağrı Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi,Çağrı Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri,Çağrı Merkezlerinde Kalite Güvence Sistemleri,Çağrı Merkezlerinde Stres Yönetimi ,Çağrı Merkezlerinde Zaman Yönetimi ,Çağrı Merkezlerinde Duygu Yönetimi ,Çağrı Merkezlerinde Tutum ve Ön Yargı ,Çağrı Merkezlerinde Kurumiçi İletişim ,Çağrı Merkezlerinde İkna Edici İletişim ,Çağrı Merkezlerinde Kurumsal İletişim ,Çağrı Merkezlerinde Rekabet Analizi,Çağrı Merkezlerinde İtibar ve İmaj Yönetimi ,Çağrı Merkezlerinde Risk ve Kriz İletişimi,Çağrı Merkezlerinde Yeni İletişim Teknolojileri.				
CMH2004	Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri	3.0	0.0	3.0	6.0
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 Sigortacılı k Hizmetlerinin Satışı,Çağrı Merkezlerinde Telekomünikasyon ve Bilgi Teknolojileri Hizmetlerinin Satışı,Çağrı Merkezlerinde Sağlık ve Turizm Sektörü Hizmetlerinin Satışı,Satış Ekiplerinin Yönetimi.				
CMH2006	Kriz Yönetimi	3.0	0.0	3.0	4.0
Kavramsal Olarak Kriz,Krize Neden Olan Etmenler,Kriz İle İlişkili Kavramlar,Kriz Süreci ve Aşam Aları,Krizin Sonuçları,Kriz Yönetimi Kavramı ve Kapsamı,Kriz Yönetim Süreci,Kriz Tepki Stratejileri,Kriz İletişimi ve Halkla İlişkiler,Kriz Yönetimi ve Risk Yönetimi İlişkisi,Kriz Yönetimi ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi,Kriz Yönetimi ve Stres Yönetimi İlişkisi,Kriz Yönetimi ve İtibar Yönetimi İlişkisi,Kriz Yönetimi ve İmaj Yönetimi İlişkisi.				
CMH2008	Kurumsal İletişim Yönetimi	3.0	0.0	3.0	4.0
Kavram Olarak Kurum, Kurumsallaşma ve Kurumsal İletişim,Kurumlarda Stratejik Yönetim ve Planlama,Kurumsal Kimlik ve Kurumsal İmaj,Kurum İçi İletişim ,Medya İlişkileri,Müşteri İlişkileri Yönetimi,Risk ve Kriz İletişimi,Bütünleşik Pazarlama İletişimi,Sponsorluk,Kurumsal Sosyal Sorumluluk,Etkinlik Yönetimi,Kurumsal İtibar Yönetimi,Marka Yönetimi,Lider / CEO yönetimi.				
CMH2010	Örgütsel İletişim	3.0	0.0	3.0	4.0
İletişim ve İletişimin Temel Öğeleri ,Örgütsel İletişim ve İşlevleri ,Örgütsel İletişim Araçları ,Örgütsel İletişim Biçimleri ,Örgütlerde İletişim Becerilerinin Geliştirilmesi ,Örgütlerde İletişim Engelleri ,Örgütsel Bağlılık ,Örgütsel İletişim ve Motivasyon ,Örgütlerde İş Doyumu ,Örgütsel İletişimi Etkileyen Unsurlar ,Örgütlerde Çatışma Yönetimi ,Örgütlerde Kariyer Yönetimi ,Örgütlerde Halkla İlişkiler ,Örgütsel İletişim ve Yeni İletişim Teknolojileri.				
ORT2002	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	2.0	0.0	2.0	3.0
Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin Açılmasından İtibaren Yaşanan Gelişmeler,Sakarya'dan Lozan'a Askerî ve Siyasi 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 Politika,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	Türk Dili II	2.0	0.0	2.0	3.0
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),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.				

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: 07f0dabf-6ca1-4ed4-8968-3d7870d085be Doğrulama Adresi: https://www.turkiye.gov.tr/ataturk-universitesi-ebys