**T.C.**

**ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ**

**ÇARŞAMBA TİCARET BORSASI MESLEK YÜKSEKOKULU**

**BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI**

**I.YARIYIL**

**ATİ101 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I (2 0 2) 2**

İnkılap Tarihinin Anlamı - Türk İnkılabının Önemi, Türk İnkılabına Yol Açan Nedenlere Toplu Bakış, Birinci Dünya Savaşı, Osmanlı Devletinin Parçalanmaya Başlanması, İşgaller Karşısında Memleketin Durumu-Mustafa Kemal Paşa'nın Tutumu, Kurtuluş için ilk Adım- Kongreler Yolu ile Teşkilatlanma, Cemiyetler, Kuvayı Milliye- Misak-ı Milli, Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin Açılışı, Ulusal Ordunun Kurulması, iki Önemli Olay: Sevres ve Gümrü Barışı, Sakarya Savaşına Kadar Kurtuluş Mücadelesi, Sakarya Savaşı - Büyük Taarruz, Mudanya'dan Lozan'a, Siyasal Alanda iki Büyük İnkılap.

**ÇM101 İŞLETME I (2 0 2) 3**

İş fikri geliştirme süreci, Yatırım, Yapılabilirlik Çalışmalarını Yürütmek, İşletme-çevre ilişkileri, Talep tahminleme, İşletmenin kuruluş yeri, Hukuksal yapılara göre işletmeler, Kapasite, Maliyet, Gelir ve gider kavramı, İş yeri düzeni ve üretim planlaması, İşletme kurulum işlemleri, İşyeri açılışı.

**ÇM103 OFİS PROGRAMLARI I (2 1 3) 3**

Kelime İşlemci Programlar, Belge hazırlayıp biçimlendirmek, Belge denetim yazımlarını kullanmak, Belgeye ekleme ve düzenleme yapmak, Sayfa düzenlemesi yapmak, Belgeyi yazıcıdan çıkarmak, Belge içine tablo oluşturmak, Belge içinde grafik ve şekil oluşturmak, Kelime işlemci program kullanarak rapor hazırlamak, Belgeyle ilgili karmaşık uygulamalar yapmak, Klavye hızlı erişim fonksiyonları tanımlamak,

**ÇM105 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I (2 1 3) 4**

Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Hizmetlerine Giriş, Temel Çağrı Merkezi Gerçekleri, Çağrı Merkezinde Planlama, Çağrı Merkezinde Yönetim, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Kalite, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Denetim, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Performans Yönetimi, Ekip Çalışması ve Önemi, Dünyada Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörü, Türkiye'de Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörünün Gelişimi

**ÇM107 TEMEL HUKUK (2 0 2) 4**

Hukukun temel kavramları, Hukuk sistemi,Hakkın tanımı ve türleri, Hakkın yönetimi, Kişilik kavramı, Tüzel kişilik, Aile hukuku, Eşya hukuku, Borçlar hukuku, Sözleşmeler, Çeşitli hükümler, Hak arama süreci.

**ÇM109 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ (2 1 3) 4**

Müşteriler ile iletişim, Müşterileri sınıflandırmak, Online tüketici davranışları, Geleneksel tüketici davranışları, Randevu ve ağırlama, Müşteri değeri yaratmak, Müşteri memnuniyeti, Müşteri şikayetleri,

**TDİ101 TÜRK DİLİ I (2 0 2) 2**

Dil nedir? Dilin sosyal bir kurum olarak millet hayatındaki yeri ve önemi, dil kültür münasebeti, Türk dilinin dünya dilleri arasındaki yeri, Türk dilinin gelişmesi ve tarihi devreleri, Türk dilinin bugünkü durumu ve yayılma alanları, Türkçede sesler ve sınıflandırılması, Türkçenin ses özellikleri ve ses bilgisi ile ilgili kurallar, Hece bilgisi, İmla kuralları ve uygulaması, Noktalama işaretleri ve uygulaması.

**YD101 YABANCI DİL I (İNGİLİZCE) (2 0 2) 2**

Bu ders öğrencilerin temel İngilizcenin dilbilgisel ve dilbilimsel açıdan doğru yapıları tanımalarını, belli İngilizce kelimeleri aktif bir şekilde kullanmalarını ve tanımalarını ve karşılaşacakları İngilizce metinleri okuyabilme ve anlayabilme, kendilerini yazılı ve sözlü ifade edebilmelerini hedefler.

**II.YARIYIL**

**ATİ 102 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II (2 0 2) 2**

Türk İnkılabının Yürütülmesindeki Özellikler, Hukuk Sisteminin Kurulması,Eğitim Sisteminin Kurulması, Ekonomi ve Maliye Alanında Harcanan Çabalar, Toplumsal Yaşayışı Düzenleyen Diğer Yenilikler, Atatürk Döneminde Türkiye Cumhuriyetinin İç Siyaseti, Atatürk Döneminde Türkiye Cumhuriyetinin Dış Siyaseti, Ünite Eki: Atatürk'ün Ölümü, Atatürk'ün Döneminden Sonra Türkiye Cumhuriyeti'nin Iç ve Dış Siyaseti, (1938-1983 Özet) , Atatürk İlkeleri Genel Olarak, Atatürk İlkeleriCumhuriyetçilik, Atatürk ilkeleri - (2) Milliyetçilik (Ulusçuluk), Atatürk Ilkeleri (3)-(4) (Halkçılık ve Devletçilik), Atatürk Ilkeleri (5) Laiklik, Atatürk Ilkeleri (6) Inkılapçılık, Genel Değerlendirme.

**ÇM102 TİCARET HUKUKU (2 0 2) 3**

Hukukun temel kavramlarını tanımak ,Hukuk Sistemini İncelemek ,Hak türlerini sınıflandırmak ,Hakkın kazanılması , kaybedilmesi , kullanılması ve korunması yöntemlerini belirlemek ,Kişilik kavramı türleri kazanılması ve kaybedilmesini belirlemek ,Kişiliğe bağlı hak ve ehliyeti belirlemek ,Aile hukuku ve hükümleri analiz etmek ,Borç kavramı , borcu doğuran sebepleri sınıflandırmak ,Borcun ifası , sona ermesi , temsil işlemleri yapmak ,Sözleşme düzenlemek ,Eşya kavramı ve türlerini tanımak ,Eşya , mülkiyet , devir ve rehin işlemleri yapmak ,İcra iflas işlemlerini takip etmek

**ÇM104 OFİS PROGRAMLARI II (2 1 3 ) 3**

Elektronik Tablolama Programları ile Tablo Yönetimi, Veri Tabanı Programları Tanımak, Sunum Programları ile Sunum Hazırlamak, Elektronik Posta Yönetimi, Arama Motoru Kullanma

**ÇM106 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II (2 1 3) 4**

Çağrı Merkezi Temel Prensipleri, Gelişigüzel çağrı gelişi, Kuyruk psikolojisi, 3 farklı çağrı trafiği, Arayanların 7 toleransı, Temel Kavramlar ve Tanımlamalar, Planlama, Yönetim, Kalite ve Verimliliğini Arttırma Stratejileri, İş yönetimi, Liderlik ve Motivasyon

**ÇM108 ÇAĞRI ALMA TEKNİKLERİNE GİRİŞ (1 2 2) 4**

Etkili konuşma Teknikleri, Etkili Dinleme Teknikleri, İletişim biçimlerine göre kişilik tipleri, Çağrı Karşılama; selamlama, kurum ve kişisel bilgiler sunma, müşteri tanıma, sorun tanımlama, Sorun çözümü ve yönlendirme. Gelen çağrıları cevaplama uygulamaları.

**STJ102 STAJ (0 0 0) 10**

Öğrencinin ilgili sektörlerde yapacağı pratik ve uygulamalı eğitimdir. Toplam 30 iş gününü kapsamaktadır. Öğrencilerin, iş yerlerindeki eğitim, uygulama ve stajları, Yükseköğretim Kurulunun belirlediği esas ve usuller çerçevesinde yapılır. Mesleki konularda eğitim ve uygulama yaptırılarak iş tecrübesi kazanımı amaçlanmaktadır. İşyerinden gelen değerlendirme formları incelenerek, staj eğitim, uygulama ve çalışma komisyonu tarafından değerlendirme yapılır.

**TDİ102 TÜRK DİLİ II (2 0 2) 2**

Türkçenin yapım ekleri ve uygulaması, Kompozisyonla ilgili genel bilgiler, Kelime türleri, Cümlenin unsurları, cümle tahlili uygulaması, Anlatım ve cümle bozuklukları ve bunların düzeltilmesi, Dilekçe, tutanak, mektup ve çeşitleri, Bilimsel yazıların hazırlanmasında uyulacak esaslar,

**YD102 YABANCI DİL II (İNGİLİZCE) (2 0 2) 2**

Öğrencilerin temel İngilizce bilgilerini pekiştirmek için çeşitli öğretici etkinlikleri uygulayabilmelerini, kelime öğrenme, hafızada tutma ve gerektiğinde kullanma beceri ve stratejileri geliştirmelerini, karşılaştıkları metinleri öğrendikleri okuma stratejilerini kullanarak okuyabilmelerini, ihtiyaç ve seviyeleri doğrultusunda İngilizce yazma becerileri edinmelerini sağlamayı hedefler.

**III.YARIYIL**

**ÇM201 ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜNDE ÖLÇME VE DEĞERLEN. (2 0 2) 3**

Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matriksleri, Maliyet Ölçümlemesi, Gelir Ölçümlemesi, Hizmet Sunumu Ölçümleri, Kalite Ölçümleri.

**ÇM205 HALKLA İLİŞKİLER (2 0 2) 4**

Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişişimi, Genel amaçlar, Halkla İlişkilerin Temel İlkeleri, Halkla İlişkilere Yakın Kavramlar, Görev ve sorumluluklar, Halkla ilişkilerde mesajı, Kamuoyu ve medya ile ilişkiler, Halkla İlişkilerde Kullanılan Kitle İletişim Araçları,

**ÇM207 KLAVYE KULLANIMI (2 1 3) 4**

Kelime işlem programı işlemleri, Kelime işlemci belgede metni biçimlendirmek, Klavye tuşlarının fonksiyonları, Oturuş ve duruşu ayarlama, Harf tuşlarını kullanma, Noktalama işaretleri ve sayı tuşları, Metin yazma, Hız uygulamaları , Yabancı dilde yazı yazmak, El yazısı ve düzeltilmiş yazılar, Farklı bilgisayar yazılımlarını kullanmak, Farklı yazılımlar ile çalışmak

**ÇM209 İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ (2 0 2) 3**

İnsan Kaynaklarını Planlamak,İş Analizi Yapılmasını Sağlamak,İşgören Adayı Bulmak,İşgöreniSeçmek,İşe Alıştırma(Oryantasyon) Eğitimi Vermek,Motivasyon,İşgören Performansını Değerleme,İşgörenin Eğitilmesini Sağlamak,Kariyer Planlaması Yapmak,İşDeğerleme,Ücretlendirmek.

**ÇM211 SÖZEL İLETİŞİM VE HİTABET (1 1 2) 3**

İletişimin Anlamı, İletişimde Dinleme ve İşlevleri, Retorik (Söylem Sanatı) ve Günlük Dil, Sözlü İletişimde Mesajın Unsurları, Sözlü Sunum, Sözlü Sunumun Planlanması, Konuşmaya Hazırlanmak, Sözlü Sunumun Yazılı Tasarımı, Sunumun Yapılması, Anlatma ve Satış, Dinleyici-İzleyici Hedef Kitlenin Analizi, Etkili Söylem, Söylemin İçeriği ve Bağlamı, Dinlemenin Geliştirilmesi ve Aktif Geribildirim, Retorik ve Kişisel Estetik, Sözel İletişimde Beden Dili ve Önemi.

**ÇM223 ÇAĞRI ALMA TEKNİKLERİ (1 2 2) 4**

Telefonla iletişimin Özellikleri, Telefonda iletişimde uyulması gereken kurallar, Telefonda Müşteri İlişkileri, Müşteri Tipleri, Kızgın ve Kaba müşterilerle iletişim, Müşteri arama ve teklif sunma uygulamaları

**IV.YARIYIL**

**ÇM202 ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ (3 1 4) 4**

Çağrı Merkezlerinde Kişisel Satış Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Satış Süreci ve Müşteri İtirazları, Çağrı Merkezlerinde Satışı Kapatmak ve Gelecek Satışlara Hazırlık, Satış Çabalarının Yönetimi ve Organizasyonu, Çağrı Merkezlerinde Satış Bölgelerinin Tasarımı ve Büyüklüğü.

**ÇM206 İLETİŞİM VE İKNA (2 0 2) 4**

Tutum, İkna ve İkna Edici İletişim, Propaganda, İkna ve Sosyal Yaşam, İknaya Karşı Koyma, İkna Edici Konuşma, İkna Edici Konuşmanın Düzenlenmesi ve Planının Oluşturulması, İkna Edici Konuşmanın Destekleyicisi Olarak Sözsüz İletişim, İkna Amaçlı Mesajda Etki I: Mekan ve Zaman, İkna Amaçlı Mesajda Etki II: Renk ve Sözcük Seçimi, İkna Amaçlı Mesajda Etki III: Statü ve Karizmatik Kişilik.

**ÇM208 İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU (2 0 2) 3**

İş sözleşmesi düzenlemek, İş sözleşmesinden doğan borçları yerine getirmek, İş ilişkisini sonlandırmak, Sendikayla ilgili işlemleri yürütmek, 4/1-a belgeleri düzenlemek, 4/1-b belgeleri düzenlemek, 4/1-c belgeleri düzenlemek

**ÇM218 MESLEKİ YAZIŞMALAR VE HIZLI YAZIM TEKNİKLERİ (2 1 3) 3**

Yazışma ve özellikleri, Yazışmalarda dilbilgisi ve imla kuralları, Yazı yazma süreci, Resmi yazılar ve türleri, İş yazıları ve türleri, Özel yazı türleri, Gelen-Giden evrak işlemleri. Hızlı Yazım Egzersizleri.

**ÇM212 ÇATIŞMA VE STRES YÖNETİMİ (2 0 2) 3**

Stres Kavramı ve İnsan Bedeni Üzerine Etkileri,Psikosomatrik Stres Modeli, Stres ve Kişilik, Çeşitli Tipte Davranış Özellikleri, Stres Belirtileri ve Etkileri, Fiziksel Stres Belirtileri, Davranışsal Stres Belirtileri, Psikolojik Stres Belirtileri, Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkmada Bireysel Stratejiler, Örgütsel Stresin Azaltılmasında Yöneticilere Düşen Görevler.

**ÇM224 MESLEK HUKUKU VE ETİĞİ (2 0 2) 4**

Etik ve ahlak kavramlarını incelemek,Etik sistemlerini incelemek,Ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek,Meslek etiğini incelemek,Mesleki yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek,Sosyal sorumluluk kavramını incelemek.

**ÇMHSEÇ-1**

**ÇM111 DAVRANIŞ BİLİMLERİ (2 0 2) 3**

Davranış Bilimlerinin Genel Anlamı; Sosyolojiye Giriş ve Yönetimi; Sosyolojinin Ortaya Çıkışı ve Kurumsal Yaklaşımlar; Toplum ve Toplumsal Yapı; Kültür; Toplumsallaşma; Toplumsal Gruplar; Aile Kurumu; Toplumsal Tabakalaşma ve Değişme; Teknoloji ve Çevre; Yaşam Boyu Gelişim Psikolojisi; Güdüler ve Duygular; Duyum ve Algı; Öğrenme; Kişili Psikolojisi ve Kişilik Kuramları; Davranış Bozuklukları ve Uyum; Davranış Üzerine Sosyal Etkiler; Tutumlar; Psikolojinin Uygulama Alanları ve Psikolojide Kullanılan Bazı Ölçme Araçları

**ÇM113 İLETİŞİM (2 0 2) 3**

İletişim Kavramı, İletişimin Özellikleri, İletişimin Temel Unsurları, İletişim Süreci, İletişim Sürecinin İşleyişi, İletişim Şekilleri (McQuail Sınıflandırması), Sözlü İletişim, Yazılı İletişim, Sözsüz İletişim, Biçimsel İletişim, Biçimsel Olmayan İletişim.

**ÇM115 GENEL EKENOMİ (2 1 3) 3**

Temel kavramlar, Fırsat maliyetleri, Analiz yöntemleri, Ekonomik hedefler, Arz ve talep, Arz ve talep, Piyasa, Piyasa, Piyasa, İşyeri düzeni ve üretim planlaması, Milli gelir, Para, Enflasyon ve etkileri, Ödemeler bilançosu, Dış ticaret, Döviz, Arz talep uygulamaları, Uygulamalar,

**ÇM117 MESLEKİ YABANCI DİL (2 0 2) 3**

Telefonda görüşme, Not alma, Not alma, Metin okumak, Yazı yazma, Yazıyı düzeltme, Ticari yazışmalar, Ticari yazışmalar, Standart yazılar, Dil farklılıkları, Deyimler, Yüz yüze görüşme,

**ÇMSEÇ-2**

**ÇM108 KİŞİLERARASI İLETİŞİM (2 0 2) 3**

İletişim, Kişilerarası iletişimin tanımı ve özellikleri, Kişilerarası iletişimin diğer iletişim biçimlerinden farklılıkları, Kişilerarası iletişimin yeri ve önemi, Kişilerarası iletişimi etkin kılmanın yöntemi, Kişilerarası iletişim modelleri, Kişilerarası iletişimde çatışmalar ve çözüm yolları.

**ÇM112 SOSYAL PSİKOLOJİ (2 0 2) 3**

Sosyal Psikolojinin Temel Kavramlarına Giriş, Sosyal Psikoloji Kuramları, Sosyal Psikolojide Temel Olgular, Tutum, Algı, Güdü, Propaganda, İletişim, Roller, Grup, Sosyalleşme, Kültür, Kişilik,

**ÇM118 İSTATİSTİK (2 0 2) 3**

Verileri toplamak, Verileri serilere dönüştürmek, Serilerin değişkenlik ölçülerini hesaplamak, Olasılıkları hesaplamak, Rastsal değişkenlerle analiz yapmak, Örnekleme yapmak, Test türlerini uygulamak, Değişkenler arasındaki ilişkiyi analiz etmek, İndeks hesaplamaları yapmak

**ÇM120 KİŞİSEL GELİŞİM (2 0 2) 3**

Misyon Kavramı, Hedef Belirleme, Planlama, İç Motivasyon, Hızlı Okuma Teknikleri, Problem Çözme Teknikleri, Zamanı verimli ve Etkili Kullanma.

**ÇM122TEMEL VE TİCARİ MATEMATİK (2 0 2)**

Yüzde ve Binde Hesapları Kullanmak, Oran Orantıyı Hesaplamak, Karışım, Bileşim, Alaşım Hesaplarını Yapmak, Maliyeti ve Satışı Hesaplamak, Faiz Hesaplarını Uygulamak, İskonto Hesaplarını Uygulamak.

**ÇMHSEÇ-3**

**ÇM126 FİNANSAL YATIRIM ARAÇLARI (2 0 2) 3**

Hisse senedi işlemleri, Tahvil işlemleri, Vadeli işlem piyasaları, Opsiyon piyasası işlemleri, Futures ,Swap işlemleri ,Forward işlemleri ,Hisse senetlerine yatırım yapmak, Tahvile yatırım yapmak, Repoya yatırım yapmak, İMKB UP piyasalarına yatırım yapmak

**ÇM215 PAZARLAMA (2 0 2) 3**

Pazarlama tanımı, Kapsamı,Gelişimi, Modern pazarlama yönetimi, Pazarlama yönetimi ve çevre ilişkisi, Stratejik pazarlama ve pazarlamanın rolü, Pazar bilgi sistemi ve pazarlama araştırması, Pazar kavramı, Tüketici pazarı ve tüketici davranışı.

**ÇM217 TEMEL BANKACILIK VE SİGORTACILIK HİZ. (2 0 2) 3**

Mevduatlar(Faiz hesaplama). Çek ve Senet İşlemleri(İskonto kredileri hesaplama). Temel kredi bilgisi. Kredi geri ödeme planı hazırlama. Kredi geri ödeme planı hazırlama. Kredi kartları, elektronik bankacılık hizmetleri. Mobil bankacılık inceleme .Bankacılık çağrı merkezi hizmetlerinin incelenmesi, telefonla bankacılığın incelenmesi. ATM, POS vb. bankacılık hizmetlerinin değerlendirilmesi. Ticari belgeler. Sigorta Poliçelerinde net prim, brüt hesaplama. Bireysel emeklilik sisteminde hesaplamalar. Bankacılık ve sigortacılık sektöründe kullanılabilecek programların tanıtılması.

**ÇM219 BİLİMSEL ARAŞTIRMA TEKNİKLERİ (1 1 2) 3**

Araştırma konularını seçme, kaynak araştırması yapma, araştırma sonuçlarını değerlendirme, araştırma sonuçlarını rapor haline dönüştürme, sunuma hazırlık yapma, sunumu yapma.

**ÇM221 E TİCARET (2 0 2) 3**

E-ticarette tüketici hak ve sorumlulukları ,E-ticarette sözleşme usul ve hükümleri , E-ticaret yoluyla oluşacak suç ve uyuşmazlıkların çözümü , İnternet ortamında yayınların hukuki yönü , Elektronik haberleşmenin hukuki yönü , Elektronik imza uygulamasının hukuki yönü , Ticaret kavramı ve önemi , E-Ticaret araçları , , Veri analiz teknikleri , E-Ticaret uygulamaları , Web tanımı ,Web programları , Web program kurulumu , Web sayfasının satıştaki yeri ve önemi , İşletmeler arası (B2B),İşletmeden nihai tüketiciye (B2C)

**ÇM225 TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI (2 0 2) 3**

Tüketici Davranışlarına Giriş, Tüketici Davranışı ve pazarlama ilişkisi, tüketici davranış modelleri, tüketici davranışlarını biçimlendiren bireysel farklılıklar, tüketici yaşam tarzları ve Pazar bölümlendirme, tüketici davranışını biçimlendiren sosyo-kültürel etkenler, Tüketici karar verme ve satın alma davranışları, Yeni tüketici eğilimleri

**ÇM227 SİGORTACILIK (2 0 2) 3**

Sigorta ve risk kavramları, Sigortanın temel prensipleri, Sigortanın işlevleri, Sigortanın temel kavramları, Dünyada ve Türkiye’de sigortacılığın tarihçesi, Sigorta sözleşmesi, Sigorta primi ve tarife sistemi, Türk sigortacılık sisteminde bulunan kuruluşlar, Sigorta işletmelerinin organizasyonu, Hasar tespiti ve hasar yönetimi sistemi, Reasürans, Bireysel emeklilik sistemi, Avrupa birliği tek sigorta piyasası, Türk sigortacılık sektörünün AB Ülkeleri sigortacılık sektörü ile karşılaştırılması.

**ÇMHSEÇ-4**

**ÇM126 FİNANSAL HİZMET PAZARLAMASI (2 0 2) 3**

Hizmet pazarlamasının konusu, kapsamı, gelişimi ve modern pazarlama yönetimi; bankacılıkta pazarlama sistemi, bankacılıkta pazarlama etkinliklerini etkileyen mikro ve makro dış çevre etmenleri ile işletme içi etmenler, stratejik pazarlama, bankacılıkta pazarlama bilgi sistemi ve pazarlama araştırması, kredi çalışmaları açısından şube organizasyonu, pazar bölümlendirme, hedef pazar seçimi ve talep tahminleri, tüketici pazarları, tüketici davranışları, pazarlama karması, kişisel satış, reklam, satış geliştirme, tutundurma, iletişim teknikleri.

**ÇM218 İLETİŞİMDE HEDEF KİTLE(2 0 2) 3**

İletişim Biçimleri ve İletişimin Sınıflandırılması, Hedef Kitlenin Tanımı ve Özellikleri, Müşteriler, Tedarikçiler, Rakipler, Kaynak Sağlayıcılar, Düzenleyiciler ve Denetleyiciler, Pazar Yapısı ve Çevresel Unsurlar, Hedef Kitle Davranışını Etkileyen Bireysel Faktörler, Hedef Kitle Davranışını Etkileyen Grupsal Faktörler, Satın Alma Davranışı, Satış Tutundurma, Toplumsal Sorumluluk ve Etik.

**ÇM226 KALİTE YÖNETİMİ(2 0 2) 3**

Kalite ve Kalite Yönetiminin Tarihi Gelişim Süreci, Toplam Kalite Yönetiminin Temel Kavramları ve Yaklaşımları, Toplam Kalite Yönetiminin Araç ve Teknikleri, Kalite Standartları, Toplam Kalite Yönetiminin Türkiye Uygulaması

**ÇM228 İŞARET DİLİ(2 0 2) 3**

İşaretin Genel ilke, bileşen ve özellikleri, Alfabedeki harfleri parmak alfabesi işaretleri, Günlük konuşmada geçen en temel ifadelerin işaretleri, Adın yerine geçen sözcüklerin işaretleri, Aile, akraba ve yakın çevreye ait ifadeler, Vücudun temel bölümleri ile ilgili ifadeler, Duygu ifadeleri, Hayvanlar ve bitkiler ile ilgili ifadelerin işaretleri, Yiyecek ve içecekler ile ilgili ifadelerin işaretleri, Giyeceklerle ilgili ifadelerin işaretleri, Taşıtlarla ilgili ifadelerin işaretleri ve mesleklerle ilgili ifadelerin işaretleri

**ÇM230 PROTOKOL KURALLARI (2 0 2) 3**

Sosyal davranış protokolünü uygulamak, Kurum ve kuruluşlarda protokolü uygulamak, Kurumsal etkinliklerde protokolü uygulamak, Kişisel bakımını yapmak, Kıyafet ve aksesuar seçmek, Hak arama süreci,

**ÇM232 KURUMSAL İLETİŞİM YÖNETİMİ (2 0 2) 3**

Kurum Kavramı, Kurumsal İklim, Kurum Kimliği, Kurum kültürü, Kurumsal Reklam, Kurumsal Pazarlama yönetimi, Örgütsel iletişim

**ÇM234 ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜ (2 0 2) 3**

Çağrı Merkezi Sektörü ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Sektörünün Başlıca Aktörleri, Dünyada ve Türkiye’de Çağrı Merkezi Sektörü, Çağrı Merkezinde Sektör Etkinliği ve Verimliliği.

**ÇM236 TOPLANTI ZAMAN YÖNETİMİ (2 0 2) 3**

Toplantının iletilmesi, Toplantıda kullanılacak materyaller, Toplantı mekanını toplantıya uygun şekilde düzenlemek, Toplantı sırasında katılımcıların soru ve cevaplarını not almak, Toplantı tutanak ve kararlarını katılımcılara ulaştırmak, Toplantıda alınan kararları yöneticiye iletme,

**ÇM 236 ÇAĞRI MERKEZLERİNDE TAKIM YÖNETİMİ (2 0 2) 3**

Grup ve Takım Kavramı ve Arasındaki İlişki, Takım Liderliği, Etkin Liderlik, Karar Verme, Eşgüdümleme ve Yönlendirme, Moral ve Motivasyon Sağlama

**ÇM240 BÜRO YÖNETİMİ (2 0 2) 3**

Genel olarak yönetim ve büro yönetimi , Büro türleri ve şekilleri, Büro çalışanları kavramı, Zaman yönetimi, Zaman ve hareket etüdü, Bürolarda ergonomik tasarım, Bürolarda iş yönetimi, İş basitleştirme teknikleri,

**ÇM242 GİRİŞİMCİLİK VE YENİLİKÇİLİK (2 0 2) 3**

Girişimcilik kavram ve yaklaşımları; girişimcilik süreci: fikir üretme, fizibilite analizi, iş planı ve strateji, organizasyon tasarımı, yeni iş takımını kurma, finansman, fikri hakların korunması; yeni iş planlarının uygulamaya konması; organizasyonlarda inovasyon ve değişim; yeni pazarlar yaratma; operasyonel zorluklar ve fırsatlar; aile işletmelerinin gelişimi ve yönetimi; aile işletmelerinde yaşam döngüsü; yönetim devri planı ve profesyonel yönetime geçiş; girişimcilikte başarı ve başarısızlık örnekleri.

**ÇM 244 BES VE HAYAT SİGORTALARI (2 0 2) 3**

Genel Sigortacılık Bilgisi, Sosyal Güvenlik Sistemleri, 4632 sayılı kanun kapsamında Bireysel Emeklilik, Emeklilik Yatırım Fonları, Bireysel emeklilikte devlet katkısı ve hesaplamaları, bireysel emeklilikte otomatik katılım.Bireysel Emeklilik Müşteri Risk Getiri Profili ve Hayat sigortaları.