

Çarşamba Ticaret Borsası Meslek Yüksekokulu**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı****Önlisans****Çağrı Merkezi Hizmetleri****Genel Toplam****Ders Adedi : 34****T : 54****U : 13****Kredi : 65****ECTS : 130****T+U : 67****1. YARIYIL**

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	ATİ101	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	2	0	0	2	2
2	ÇM101	Genel İşletme	2	0	0	2	3
3	ÇM103	Ofis Programları I	2	1	0	3	3
4	ÇM105	Çağrı Merkezi Yönetimi I	2	1	0	3	4
5	ÇM107	Temel Hukuk	2	0	0	2	4
6	ÇM109	Müşteri İlişkileri Yönetimi	2	1	0	3	4
7	ÇMHSEÇ-1	Seçmeli Dersler-I (Ders 1) [Bu ders ÇMHSEÇ-1 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	0	0	0	0	3
8	ÇMHSEÇ-1	Seçmeli Dersler-I (Ders 2) [Bu ders ÇMHSEÇ-1 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	0	0	0	0	3
9	TDİ101	Türk Dili I	2	0	0	2	2
10	YD101	Yabancı Dil I (Ders 1) [Bu ders YD101 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	2	0	0	2	2
Toplam			16	3	0	19	30

2. YARIYIL

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	ATİ102	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	2	0	0	2	2
2	ÇM102	Ticaret Hukuku	2	0	0	2	3
3	ÇM104	Ofis Programları II	2	1	0	3	3
4	ÇM106	Çağrı Merkezi Yönetimi II	2	1	0	3	4
5	ÇM114	İş Sağlığı ve Güvenliği	2	0	0	2	4
6	ÇM116	Çağrı Alma Tekniklerine Giriş	1	2	0	2	4
7	ÇMHSEÇ-2	Seçmeli Dersler-2 (Ders 1) [Bu ders ÇMHSEÇ-2 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	0	0	0	0	6
8	STJ102	Staj	0	0	0	0	10
9	TDİ102	Türk Dili II	2	0	0	2	2
10	YD102	Yabancı Dil II (Ders 1) [Bu ders YD102 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	2	0	0	2	2
Toplam			15	4	0	18	40

3. YARIYIL

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	ÇM201	Çağrı Merkezlerinde Ölçme ve Değ.	2	0	0	2	3
2	ÇM205	Halkla İlişkiler	2	0	0	2	4
3	ÇM207	Klavye Kullanımı	2	1	0	3	4
4	ÇM209	İnsan Kaynakları Yönetimi	2	0	0	2	3
5	ÇM211	Sözel İletişim ve Hitabet	1	1	0	2	3
6	ÇM223	Çağrı Alma Teknikleri	1	2	0	2	4
7	ÇMHSEÇ-3	Seçmeli Dersler-III (Ders 1) [Bu ders ÇMHSEÇ-3 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	0	0	0	0	9
Toplam			10	4	0	13	30

4. YARIYIL

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	ÇM202	Çağrı Merkezleri İçin Temel Sat.Tek.	3	1	0	4	4
2	ÇM206	İletişim ve İkna	2	0	0	2	4
3	ÇM208	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	2	0	0	2	3
4	ÇM210	Mesleki Yazışmalar ve Hızlı Yazım Tek.	2	1	0	3	3
5	ÇM212	Çatışma ve Stres Yönetimi	2	0	0	2	3
6	ÇM224	Meslek Hukuku ve Etiği	2	0	0	2	4
7	ÇMHSEÇ-4	Seçmeli Dersler-IV (Ders 1) [Bu ders ÇMHSEÇ-4 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]	0	0	0	0	9
Toplam			13	2	0	15	30

Çarşamba Ticaret Borsası Meslek Yüksekokulu**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı****Önlisans****Çağrı Merkezi Hizmetleri****Genel Toplam****Ders Adedi : 34****T : 54****U : 13****Kredi : 65****ECTS : 130****T+U : 67****ÇMHSEÇ-1**

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	ÇM111	Davranış Bilimleri	2	0	0	2	3
2	ÇM113	İletişim	2	0	0	2	3
3	ÇM115	Genel Ekonomi	2	1	0	3	3
4	ÇM117	Mesleki Yabancı Dil	2	0	0	2	3

ÇMHSEÇ-2

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	ÇM108	Kişilerarası İletişim	2	0	0	2	3
2	ÇM112	Sosyal Psikoloji	2	0	0	2	3
3	ÇM118	İstatistik	2	0	0	2	3
4	ÇM120	Kişisel Gelişim	2	0	0	2	3
5	ÇM122	Temel ve Ticari Matematik	2	1	0	3	3

ÇMHSEÇ-3

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	ÇM213	Finansal Yatırım Araçları	2	0	0	2	3
2	ÇM215	Pazarlama	2	0	0	2	3
3	ÇM217	Temel Bankacılık ve Sigortacılık Hiz.	2	0	0	2	3
4	ÇM219	Bilimsel Araştırma Teknikleri	1	1	0	2	3
5	ÇM221	E Ticaret	2	0	0	2	3
6	ÇM225	Tüketici Davranışları	2	0	0	2	3
7	ÇM227	Sigortacılık	2	0	0	2	3

YD101

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	YDA101	Almanca I	2	0	0	2	2
2	YDF101	Fransızca I	2	0	0	2	2
3	YDİ101	İngilizce I	2	0	0	2	2

YD102

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	YDA102	Almanca II	2	0	0	2	2
2	YDF102	Fransızca II	2	0	0	2	2
3	YDİ102	İngilizce II	2	0	0	2	2

ÇMHSEÇ-4

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	ÇM216	Finansal Hizmet Pazarlaması	2	0	0	2	3
2	ÇM218	İletişimde Hedef Kitle	2	0	0	2	3
3	ÇM226	Kalite Yönetimi	2	0	0	2	3
4	ÇM228	İşaret Dili	2	0	0	2	3
5	ÇM230	Protokol Kuralları	2	0	0	2	3
6	ÇM232	Kurumsal İletişim Yönetimi	2	0	0	2	3
7	ÇM234	Çağrı Merkezi Sektörü	2	0	0	2	3
8	ÇM236	Toplantı Zaman Yönetimi	2	0	0	2	3
9	ÇM238	Çağrı Merkezlerinde Takım Yönetimi	2	0	0	2	3
10	ÇM240	Büro Yönetimi	2	0	0	2	3
11	ÇM242	Girişimcilik ve Yenilikçilik	2	0	0	2	3
12	ÇM244	Bes ve Hayat Sigortaları	2	0	0	2	3