

GÖNEN MESLEK YÜKSEKOKULU  
Çağrı Merkezi Hizmetleri Yeni Ders Programı

**1.Sınıf / Güz Dönemi**

Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Pratik	Lab/Uyg	Akts	T.Kredi	Saat	Türü
CHM-107	Çağrı Merkezi Yönetimi I	2,0	0,0	0,0	3,0	2,0	2,0	Zorunlu
CHM-109	Çağrı Merkezinde Bireysel İlişkiler	3,0	0,0	0,0	4,0	3,0	3,0	Zorunlu
CHM-111	Klavve Kullanım Teknikleri	3,0	0,0	1,0	5,0	3,5	4,0	Zorunlu
CHM-113	Etkin Tele Satış Yönetimi	3,0	0,0	0,0	4,0	3,0	3,0	Zorunlu
ISY-121	Genel İşletme (Eklendiği Bölüm:Isparta Meslek Yüksekokulu-İşletme Yönetimi)	3,0	0,0	0,0	4,0	3,0	3,0	Zorunlu
MAT-173	Kalkülüse Giriş (Eklendiği Bölüm:Fen - Edebiyat Fakültesi-Matematik)	2,0	0,0	1,0	4,0	2,5	3,0	Zorunlu
ATA-160	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I (Eklendiği Bölüm:Üniversite Ortak Dersleri-ORTAK ZORUNLU DERSLER)	2,0	0,0	0,0	2,0	2,0	2,0	YÖK
ING-101	İngilizce I (Hazırlık Eğitimine Tabi Olmayan Öğrenciler İçin) (Eklendiği Bölüm:Üniversite Ortak Dersleri-ORTAK ZORUNLU DERSLER)	2,0	0,0	0,0	2,0	2,0	2,0	YÖK
TUR-170	Türk Dili I (Eklendiği Bölüm:Üniversite Ortak Dersleri-ORTAK ZORUNLU DERSLER)	2,0	0,0	0,0	2,0	2,0	2,0	YÖK
<b>Zorunlu Ders Toplamı:</b>		16,0	0,0	2,0	30,0	17,0	18,0	
<b>DÖNEMLİK DERS YÜKÜ TOPLAMI:</b>					30,00	17,00	18,00	

**1.Sınıf / Bahar Dönemi**

Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Pratik	Lab/Uyg	Akts	T.Kredi	Saat	Türü
CHM-104	Davranış Bilimleri	3,0	0,0	0,0	5,0	3,0	3,0	Zorunlu
CHM-106	Ofis Yazılımları	3,0	1,0	0,0	4,0	3,5	4,0	Zorunlu
CHM-108	Çağrı Merkezi Yönetimi II	2,0	0,0	0,0	3,0	2,0	2,0	Zorunlu
CHM-112	Çağrı Merkezinde Hizmet	2,0	0,0	0,0	3,0	2,0	2,0	Zorunlu
ISY-110	İstatistik (Eklendiği Bölüm:Isparta Meslek Yüksekokulu-İşletme Yönetimi)	2,0	0,0	0,0	2,0	2,0	2,0	Zorunlu
ISY-207	Pazarlama (Eklendiği Bölüm:Isparta Meslek Yüksekokulu-İşletme Yönetimi)	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Zorunlu
LOJ-103	Genel Ekonomi (Eklendiği Bölüm:Senirkent Meslek Yüksekokulu-Lojistik)	3,0	0,0	0,0	4,0	3,0	3,0	Zorunlu
ATA-260	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II (Eklendiği Bölüm:Üniversite Ortak Dersleri-ORTAK ZORUNLU DERSLER)	2,0	0,0	0,0	2,0	2,0	2,0	YÖK
ING-102	İngilizce II (Hazırlık Eğitimine Tabi Olmayan Öğrenciler İçin) (Eklendiği Bölüm:Üniversite Ortak Dersleri-ORTAK ZORUNLU DERSLER)	2,0	0,0	0,0	2,0	2,0	2,0	YÖK
TUR-270	Türk Dili II (Eklendiği Bölüm:Üniversite Ortak Dersleri-ORTAK ZORUNLU DERSLER)	2,0	0,0	0,0	2,0	2,0	2,0	YÖK
<b>Zorunlu Ders Toplamı:</b>		18,0	1,0	0,0	30,0	18,5	19,0	
<b>DÖNEMLİK DERS YÜKÜ TOPLAMI:</b>					30,00	18,50	19,00	

**2.Sınıf / Güz Dönemi**

Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Pratik	Lab/Uyg	Akts	T.Kredi	Saat	Türü
CHM-203	Çağrı Merkezinde Stratejik Düşünme	3,0	0,0	0,0	5,0	3,0	3,0	Zorunlu
CHM-205	Çağrı Merkezinde Çatışma Yönetimi	2,0	0,0	0,0	3,0	2,0	2,0	Zorunlu
CHM-227	Sosyal Medya	2,0	0,0	0,0	3,0	2,0	2,0	Zorunlu
PAZ-104	Tüketici Davranışları (Eklendiği Bölüm:Isparta Meslek Yüksekokulu-Pazarlama)	3,0	0,0	0,0	4,0	3,0	3,0	Zorunlu
UOS-800	MYO Ortak Seçmeli Ders (Eklendiği Bölüm:Üniversite Ortak Dersleri-ORTAK ZORUNLU DERSLER)	2,0	0,0	0,0	3,0	2,0	2,0	Zorunlu
<b>Zorunlu Ders Toplamı:</b>		12,0	0,0	0,0	18,0	12,0	12,0	
BYA-212	Kriz ve Stres Yönetimi (Eklendiği Bölüm:Eğirdir Meslek Yüksekokulu-Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı)	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-207	Etkili ve Güzel Konuşma	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-209	Telefonla İletişim Becerisi	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-211	Çağrı Merkezinde Maliyet Yönetimi	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-217	Satış Yöneticisi Takım Koçluğu	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-219	İş Yaşamında Motivasyon	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-223	Çağrı Merkezi Vardiya Planlama	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-225	Çalışma Psikolojisi	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
HIT-230	Halkla İlişkiler (Eklendiği Bölüm:Isparta Meslek Yüksekokulu-Halkla İlişkiler ve Tanıtım)	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
ISY-202	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku (Eklendiği Bölüm:Isparta Meslek Yüksekokulu-İşletme Yönetimi)	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
PAZ-213	Elektronik Pazarlama (Eklendiği Bölüm:Isparta Meslek Yüksekokulu-Pazarlama)	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli

**Kontrol Eden:**

Adı Soyadı :  
Ünvanı :  
Sicil No :  
Tarih :  
İmza :

Verdiğim bilgilerin doğruluğunu taahhüt ederim.

AKTS Koordinatörü

İmza

21.11.2018

PAZ-224	Müşteri İlişkileri Yönetimi (Eklendiği Bölüm:İsparta Meslek Yüksekokulu-Pazarlama)	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
<b>Seçmeli Ders Toplamı:</b>		36,0	0,0	0,0	36,0	36,0	36,0	
<b>DÖNEMLİK DERS YÜKÜ TOPLAMI:</b>					30,00	24,00	24,00	
<b>2.Sınıf / Bahar Dönemi</b>								
Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Pratik	Lab/Uyg	Akts	T.Kredi	Saat	Türü
CHM-204	İkna ve İkna Psikolojisi	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Zorunlu
CHM-222	Çağrı Merkezi İleri Satış Teknikleri	3,0	0,0	0,0	4,0	3,0	3,0	Zorunlu
MYO-500	Kurum Stajı (Eklendiği Bölüm:İsparta Meslek Yüksekokulu-Yok)	0,0	0,0	0,0	8,0	0,0	0,0	Zorunlu
<b>Zorunlu Ders Toplamı:</b>		6,0	0,0	0,0	15,0	6,0	6,0	
BYA-214	Etkili Sunum Teknikleri (Eklendiği Bölüm:Eğirdir Meslek Yüksekokulu-Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı)	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-206	Çağrı Merkezinde Stresten Arınma Teknikleri	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-208	Çağrı Merkezi Yönetiminde Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-210	Örgütsel Davranış	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-212	Değişim Yönetimi	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-214	Kalite Yönetimi	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-216	Çağrı Merkezinde Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-218	Kurumsal İletişim ve Birlikte Çalışma	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
CHM-220	İletişimde Hedef Kitle	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
PAZ-204	Reklamcılık (Eklendiği Bölüm:İsparta Meslek Yüksekokulu-Pazarlama)	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
PAZ-226	Hizmet Pazarlaması (Eklendiği Bölüm:İsparta Meslek Yüksekokulu-Pazarlama)	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	Seçmeli
<b>Seçmeli Ders Toplamı:</b>		33,0	0,0	0,0	33,0	33,0	33,0	
<b>DÖNEMLİK DERS YÜKÜ TOPLAMI:</b>					30,00	21,00	21,00	
<b>GENEL TOPLAM :</b>					120,00	80,50	82,00	

<b>SAKTS</b>	<b>S1AKTS</b>	<b>S2AKTS</b>	<b>TOPLAM SEÇMELİ AKTS</b>	<b>SEÇMELİ DERS ORANI</b>
27,00	0,00	0,00	30,00	25,00

SEÇİMLİK DERS SAAT,KREDİ VE AKTS													
SINIF	DÖNEM	SKR	SSA	SAKTS	S1KR	S1SA	S1AKTS	S2KR	S2SA	S2AKTS	TKR	TSA	TAKTS
1	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2	1	12,00	12,00	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,00	12,00	12,00
2	2	15,00	15,00	15,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,00	15,00	15,00
3	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

**SKR:**Seçmeli Kredi; **SSA:**Seçmeli Saat; **SAKTS:** Seçmeli Akts  
**S1KR:**Seçimlik 1 Kredi; **S1SA:**Seçimlik 1 Saat; **S1AKTS:** Seçimlik 1 Akts  
**S2KR:**Seçimlik 2 Kredi; **S2SA:**Seçimlik 2 Saat; **S2AKTS:** Seçimlik 2 Akts  
**TKR:**Toplam Kredi; **TSA:**Toplam Saat; **TAKTS:** Toplam Akts

**Kontrol Eden:**

Adı Soyadı :  
Ünvanı :  
Sicil No :  
Tarih :  
İmza :

Verdiğim bilgilerin doğruluğunu taahhüt ederim.

AKTS Koordinatörü

İmza

21.11.2018