

**İğdır Meslek Yüksekokulu**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri 2021 Müfredatı**

**Genel Toplam**      **Ders Adedi : 29**    **T : 59**    **U : 8**    **L :**      **Kredi : 65**      **ECTS : 120**    **T+U : 67**

1. YARIYIL						
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi ECTS
1	213315001 100	DAVRANIŞ BİLİMLERİ	3	0	0	3 3
2	213315001 101	GENEL İŞLETME	3	0	0	3 5
3	213315001 102	İLETİŞİME GİRİŞ	3	0	0	3 5
4	213315001 103	TEMEL HUKUK	2	0	0	2 3
5	213315001 104	KARİYER PLANLAMA	1	0	0	1 2
6	213315001 105	TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMI -I	2	0	0	2 3
7	213315001 106	ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ VE ETİK	2	0	0	2 3
8	990000010 6	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ -I	2	0	0	2 2
9	990000011 3	TÜRK DİLİ - I	2	0	0	2 2
10	990000011 4	YABANCI DİL - I	2	0	0	2 2
Toplam			22	0	0	22 30

2. YARIYIL						
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi ECTS
1	173315002 103	HALKLA İLİŞKİLER	2	0	0	2 3
2	213315002 100	KİŞİLERARASI İLETİŞİM	2	1	0	3 4
3	213315002 101	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	2	1	0	3 4
4	213315002 102	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-I	3	0	0	3 4
5	213315002 104	KRİZ VE STRES YÖNETİMİ	2	1	0	3 3
6	213315002 105	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	2	0	0	2 3
7	213315002 106	TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMI	2	0	0	2 3
8	990000020 6	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ - II	2	0	0	2 2
9	990000021 3	TÜRK DİLİ - II	2	0	0	2 2
10	990000021 4	YABANCI DİL - II	2	0	0	2 2
Toplam			21	3	0	24 30

3. YARIYIL						
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi ECTS
1	213315003 100	KONUŞMA SANATI-I	2	1	0	3 4
2	213315003 101	İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU	2	0	0	2 4
3	213315003 102	PAZARLAMA İLKELERİ	4	1	0	4 6
4	213315003 103	MESLEKİ YABANCI DİL-I	2	1	0	3 4
5	213315003 104	İKNA EDİCİ İLETİŞİM	2	0	0	2 3
6	213315003 105	SÖZEL İLETİŞİM VE HİTABET	1	1	0	2 3
7	213315003 106	KURUMSAL İLETİŞİM YÖNETİMİ	2	0	0	2 3
8	213315003 107	GİRİŞİMCİLİK	1	1	0	1 3
Toplam			16	5	0	19 30

4. YARIYIL						
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi ECTS
1	213316004 009	ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ ORTAK SEÇMELİ DERSLER (Ders 1) <small>[Bu ders 213316004009 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	0	0	0	0 30
Toplam			0	0	0	0 30

**ORTAK SEÇMELİ DERSLER**

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi ECTS
1	1733150041 00	ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ	2	0	0	2 2
2	1733150041 01	PAZARLAMA MEVZUATI	3	0	0	3 3
3	1733150041 02	ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	2	0	0	2 3
4	1733150041 03	YÖNETİM VE ORGANİZASYON	2	0	0	2 3
5	1733150041 04	SATIŞ YÖNETİMİ VE TELEFONDA SATIŞ	2	1	0	3 4
6	1733150042 00	KONUŞMA SANATI - II	2	1	0	3 4
7	1733150042 02	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ - II	3	0	0	3 4
8	2133000041 00	MESLEKİ UYGULAMALAR DERSİ	5	0	0	0 30
9	2133000041 01	İSTEĞE BAĞLI STAJ	0	0	0	0 8
10	2133000041 02	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	3	0	0	3 5
11	2133000041 03	DIŞ TİCARET İŞLEMLERİ	3	0	0	3 5
12	2133000041 04	EKİP KAYNAK YÖNETİMİ	3	0	0	3 5
13	2133000041 05	FARŞÇA' YA GİRİŞ	3	0	0	3 5
14	2133000041 06	FINANSAL YÖNETİM	3	0	0	3 5

**İğdır Meslek Yüksekokulu**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri 2021 Müfredatı**

**Genel Toplam**      **Ders Adedi : 29**    **T : 59**    **U : 8**    **L :**      **Kredi : 65**      **ECTS : 120**    **T+U : 67**

15	2133000041 07	GENEL İŞLETME	3	0	0	3	5
16	2133000041 08	GENEL MUHASEBE	3	0	0	3	5
17	2133000041 09	GİRİŞİMCİLİK	3	0	0	3	5
18	2133000041 10	GİTAR BAŞLANGIÇ EĞİTİMİ	2	1	0	3	5
19	2133000041 11	İLK YARDIM	3	0	0	3	5
20	2133000041 12	İNANÇ TURİZMİ	3	0	0	3	5
21	2133000041 13	İNSAN HAKLARI	3	0	0	3	5
22	2133000041 14	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	3	0	0	3	5
23	2133000041 15	İŞARET DİLİ	3	0	0	3	5
24	2133000041 16	KADIN GİRİŞİMCİLİĞİ	3	0	0	3	5
25	2133000041 17	KALİTE GÜVENCESİ VE STANDARTLARI	3	0	0	3	5
26	2133000041 18	KAMU MALİYESİ	3	0	0	3	5
27	2133000041 19	KONUŞMA SANATI	3	0	0	3	5
28	2133000041 20	MAKRO EKONOMİ	3	0	0	3	5
29	2133000041 21	MALİYE POLİTİKASI	3	0	0	3	5
30	2133000041 22	MESLEK ETİĞİ	3	0	0	3	5
31	2133000041 23	MEVLANA VE MESNEVİ	3	0	0	3	5
32	2133000041 24	MİKRO EKONOMİ	3	0	0	3	5
33	2133000041 25	OFİS PROGRAMLARI	3	0	0	3	5
34	2133000041 26	PAZARLAMA YÖNETİMİ	3	0	0	3	5
35	2133000041 27	R İLE PAZAR ARAŞTIRMASI	3	0	0	3	5
36	2133000041 28	R İLE MALİ ANALİZ	3	0	0	3	5
37	2133000041 29	R İLE OPTİMİZASYON UYGULAMALARI	3	0	0	3	5
38	2133000041 30	R İLE ZAMAN SERİSİ ANALİZİ	3	0	0	3	5
39	2133000041 31	REKREASYON YÖNETİMİ	3	0	0	3	5
40	2133000041 32	RUSÇA' YA GİRİŞ	3	0	0	3	5
41	2133000041 33	SOSYAL BİLİMLERDE R İLE UYGULAMALI İSTATİSTİK	3	0	0	3	5
42	2133000041 34	STRATEJİK YÖNETİM	3	0	0	3	5
43	2133000041 35	SÜRDÜREBİLİRLİK VE EKOTURİZM	3	0	0	3	5
44	2133000041 36	ŞEMS-İ TEBRİZİ VE HAYATI	3	0	0	3	5
45	2133000041 37	TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİSİ	3	0	0	3	5
46	2133000041 38	TEMEL HUKUK	3	0	0	3	5
47	2133000041 39	TÜRK VERGİ SİSTEMİ	3	0	0	3	5
48	2133000041 40	YUNAN MİTOLOJİSİ	3	0	0	3	5
49	2133000041 41	GÖNÜLLÜLÜK ÇALIŞMASI	3	0	0	3	5
50	2133000041 42	BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ BAĞIMLILIĞI	3	0	0	3	5
51	2133150041 43	MESLEKİ YABANCI DİL-II	2	0	0	2	4
52	9900001159	ÇEVRE BİLİNCİ	1	2	0	2	3