

**İğdır Meslek Yüksekokulu**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri 2017**

**Genel Toplam**      **Ders Adedi : 30**    **T : 57**    **U : 11**    **L :**      **Kredi : 66**      **ECTS : 122**    **T+U : 68**

1. YARIYIL							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	173315001 100	DAVRANIŞ BİLİMLERİ	3	0	0	3	5
2	173315001 101	GENEL İŞLETME	3	0	0	3	5
3	173315001 102	İLETİŞİME GİRİŞ	3	0	0	3	5
4	330000100 0	SEÇMELİ DERS (Ders 1) <small>[Bu ders 3300001000 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	0	0	0	0	9
5	990000010 6	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ - I	2	0	0	2	2
6	990000011 3	TÜRK DİLİ - I	2	0	0	2	2
7	990000011 4	YABANCI DİL - I	2	0	0	2	2
8	990000115 7	KARİYER PLANLAMA	1	0	0	1	2
Toplam			16	0	0	16	32

2. YARIYIL							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	173315002 100	KİŞİLERARASI İLETİŞİM	2	1	0	3	4
2	173315002 101	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	2	1	0	3	4
3	173315002 102	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ - I	3	0	0	3	4
4	173315002 103	HALKLA İLİŞKİLER	2	0	0	2	3
5	173315002 104	KRİZ VE STRES YÖNETİMİ	2	1	0	3	3
6	330000200 0	SEÇMELİ DERS (Ders 1) <small>[Bu ders 3300002000 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	0	0	0	0	6
7	990000020 6	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ - II	2	0	0	2	2
8	990000021 3	TÜRK DİLİ - II	2	0	0	2	2
9	990000021 4	YABANCI DİL - II	2	0	0	2	2
Toplam			17	3	0	20	30

3. YARIYIL							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	173315003 100	KONUŞMA SANATI - I	2	1	0	3	4
2	173315003 101	İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU	3	1	0	4	4
3	173315003 102	PAZARLAMA İLKELERİ	3	1	0	4	4
4	330000000 1	STAJ	0	0	0	0	8
5	330000300 0	SEÇMELİ DERS (Ders 1) <small>[Bu ders 3300003000 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	0	0	0	0	6
6	990000012 5	MESLEKİ YABANCI DİL-I	2	2	0	3	4
Toplam			10	5	0	14	30

4. YARIYIL							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	173315004 100	ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ	2	0	0	2	2
2	173315004 101	PAZARLAMA MEVZUATI	3	0	0	3	3
3	173315004 102	ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	2	0	0	2	3
4	173315004 200	KONUŞMA SANATI - II	2	1	0	3	4
5	173315004 202	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ - II	3	0	0	3	4
6	330000400 0	SEÇMELİ DERS (Ders 1) <small>[Bu ders 3300004000 ders grubundan alınacaktır, aşağıya bakınız]</small>	0	0	0	0	10
7	990000022 5	MESLEKİ YABANCI DİL-II	2	2	0	3	4
Toplam			14	3	0	16	30

1. YARIYIL SEÇMELİ DERS HAVUZU							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	1733150011 03	TEMEL HUKUK	2	0	0	2	3
2	1733150011 04	TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMI - I	2	0	0	3	3
3	1733150011 05	MESLEKİ MATEMATİK	2	1	0	3	3
4	1733150011 07	ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ VE ETİK	3	0	0	3	3
5	1900000000 00	AKADEMİK TÜRKÇE	2	0	0	2	2
6	2133000041 00	MESLEKİ UYGULAMALAR DERSİ	5	0	0	0	30
7	2133000041 01	İSTEĞE BAĞLI STAJ	0	0	0	0	8
8	2133000041 02	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	3	0	0	3	5
9	2133000041 03	DIŞ TİCARET İŞLEMLERİ	3	0	0	3	5
10	2133000041 04	EKİP KAYNAK YÖNETİMİ	3	0	0	3	5
11	2133000041 05	FARŞÇA' YA GİRİŞ	3	0	0	3	5
12	2133000041 06	FINANSAL YÖNETİM	3	0	0	3	5
13	2133000041 07	GENEL İŞLETME	3	0	0	3	5
14	2133000041 08	GENEL MUHASEBE	3	0	0	3	3
15	2133000041 09	GİRİŞİMCİLİK	3	0	0	3	5

2. YARIYIL SEÇMELİ DERS HAVUZU							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	1733150021 05	TİCARİ MATEMATİK	2	1	0	3	3
2	1733150021 06	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	2	0	0	2	3
3	1733150021 07	MARKA YÖNETİMİ	2	1	0	3	3
4	1733150022 04	TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMI - II	2	0	0	2	3

4. YARIYIL SEÇMELİ DERS HAVUZU							
No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	1733150041 03	YÖNETİM VE ORGANİZASYON	2	0	0	2	3
2	1733150041 04	SATIŞ YÖNETİMİ VE TELEFONDA SATIŞ	2	1	0	3	4
3	1733150041 05	İSTATİSTİK	2	0	0	2	3
4	1733150041 06	STRATEJİK YÖNETİM	2	0	0	2	3
5	1733150041 07	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	2	0	0	2	2
6	9900000000	BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ BAĞIMLILIĞI	2	0	0	2	2
7	9900001158	GÖNÜLLÜLÜK ÇALIŞMASI	1	2	0	2	3
8	9900001159	ÇEVRE BİLİNCİ	1	2	0	2	3

**İğdır Meslek Yüksekokulu**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri 2017**

**Genel Toplam**      **Ders Adedi : 30**    **T : 57**    **U : 11**    **L :**      **Kredi : 66**      **ECTS : 122**    **T+U : 68**

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

**3. YARIYIL SEÇMELİ DERS HAVUZU**

No	Ders Kodu	Ders Adı	T	U	L	Kredi	ECTS
1	1733150031 03	İKNA EDİCİ İLETİŞİM	2	0	0	2	3
2	1733150031 04	SÖZEL İLETİŞİM VE HİTABET	1	1	0	2	3
3	1733150031 05	KURUMSAL İLETİŞİM YÖNETİMİ	2	0	0	2	3
4	1733150031 06	İŞARET DİLİ	2	0	0	2	3

Iğdır Meslek Yüksekokulu  
Çağrı Merkezi Hizmetleri  
Çağrı Merkezi Hizmetleri  
Çağrı Merkezi Hizmetleri 2017

**Genel Toplam**      **Ders Adedi : 30**    **T : 57**    **U : 11**    **L :**      **Kredi : 66**      **ECTS : 122**    **T+U : 68**

5	1900000000	GİRİŞİMCİLİK	1	1	0	1,5	3
1							