

İĞDIR ÜNİVERSİTESİ
İĐDIR MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI HAFTALIK DERS PLANI

1. SINIF 1. YARIYIL DERS İÇERİKLERİ

ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ – I

İnkılap ve Benzeri Kavramlar, Osmanlı Devletinin Gerileme Sebepleri, Osmanlı Devleti'nde Yenileşme Faaliyetleri, II. Mahmut Döneminde yapılan yenilikler, 19.yy'da Osmanlı Devletinin Siyasi Durumu ve, Parçalanması, Tanzimat Dönemi, Meşrutiyet Dönemi, Meşrutiyet Dönemi, 19.yy'ın 2.yarısında Osmanlı Devletinde Fikir Hareketleri, Trablusgarp ve 1.- 2. Balkan Savaşları, I. Dünya savaşı Sebepleri ve sonuçları, M. Kemal Paşa, Erzurum ve Sivas Kongresi, Misak-ı Milli ve TBMM'nin açılması,

DAVRANIŞ BİLİMLERİ

Yönetim Süreci ve Davranış Bilimlerinin yönetim sürecindeki yeri, Davranış Bilimlerini oluşturan bilim dalları, Davranış Bilimlerinin İncelendiği sistemler, Davranış Bilimlerinin Etkilendiği Çağdaş Yaklaşımlar, Algılama, Algılama Hataları, Atfetme Süreci ve Hataları, Öğrenme Teorileri ve Çeşitleri, Öğrenme İlkeleri ve Stratejileri, Örgütte Birey ve Kişilik, Kişilik Teorileri, Güdüleme (Motivasyon) ve Güdü Çeşitleri, İş Tatmini, Grup Çeşitleri ve Grup Karar Verme Teknikleri

GENEL İŞLETME

Mikro Ekonomik Verileri Takip Etmek, Makroekonomik Göstergeleri Analiz Etmek, Pazardaki Boşlukları Tespit Etmek, Yatırım Alternatiflerini Değerlendirerek En Uygun Olanını Seçmek, Yapılabilirlik Çalışmalarını Yürütmek, İşletmenin Çevresini Tanımak, Talep Analizi Ve Tahmini Yapmak, İşletmenin Kuruluş Yerini Belirlemek İşletmenin Hukuksal Yapısını Belirlemek, İş Yerinin Kapasitesini Belirlemek, Toplam Yatırım Maliyetini Belirleyerek, Finansmanını Sağlamak, Tahmini Gelir-Gider Hesabını Yapmak, İş Yeri Ve Üretim Planı Yapmak, Yatırımın Kurulum İşlemlerini Yürütmek, Uygun Yapıyı Oluşturup İş Yerini Açmak

İLETİŞİME GİRİŞ

Örgüt, Örgüt Kuramları ve İletişim, İletişim Kavramı, İletişim Fonksiyonları, İletişim Süreci ve İletişimin Unsurları, İletişim Türleri ve Şekilleri, İletişimin İşleyiş Modelleri, İletişim Engelleri ve Ortadan Kaldırılması, Örgütlerde İletişim, Örgütsel İletişim İşleyişi, Örgütsel İletişim İşleyişi, Örgütsel İletişimin Engelleri, Örgütsel İletişimin Yönetimi, Örgütlerde Algılama, Örgütlerde Algılama

TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMI I

Bilgisayar Teknolojisine Giriş, Bilgisayarın Çalışma Şekli, İkilik Sayma Sistemi, Bilgisayar Donanımlarına Genel Bakış, Bilgisayar Donanımlarının İncelenmesi, Disk Kapasite Birimleri, Disk

Kapasite Birimleri, Bilgisayar Yazılımları, İşletim Sistemleri, İşletim Sistemine Giriş, İşletim Sisteminin Detayları, Dos Komutları, Bilgisayar Ağı oluşturmak, İnternet Explorer Kullanımı

TEMEL HUKUK

Hukuk Kavramı, Hukuk Kurallarının Özelliği, Kamu Hukukunun Dalları, Özel Hukukun Dalları, Hukukun Kaynakları, Hakkın Tanımı ve Türleri, Hakkın Kazanılması, Kaybedilmesi, Kullanılması, Kişi, Kişi Türleri ve Gerçek Kişilerin Ehliyeti, Kişiliğin Korunması ve Tüzel Kişilik, Borç ilişkisi, Sorumluluk, Borcun kaynakları, Sözleşmelerde Şekil ve Uygunsuzluk, Temsil, Borcun ifası, Yargı

TÜRK DİLİ – I

Kaynak, kitap ve dersin tanıtımı, Dil nedir? Dilin özellikleri nelerdir? Dil-Kültür ilişkisi, Türk Dilinin tarihi gelişimi, Türk Dilinin tarihi gelişimi , Dil türleri, Yeryüzündeki diller ve Türkçenin Dünya dilleri arasındaki yeri, Ses bilgisi ,Ses olayları ve Türkçenin ses özellikleri, Ekler ve çeşitleri, Ekler ve çeşitleri, Sözcük türleri, Cümlenin öğeleri, Cümle çeşitleri

YABANCI DİL – I

Olmak fiili: (am, is ,are) / Kişi, Nesne, İyelik Zamirleri, There is/are. A,An,The, Soru Kelimeleri, Geniş Zaman, Have got/Has got, Sayılabilen ve sayılamayan isimler, Şimdiki Zaman, Geçmiş Zaman, Şimdiki Zamanın Hikayesi, Can, Must, Gelecek Zaman, Yer-Yön Belirten Edatlar, Zaman Edatları, Sıfatlar ve Derecelendirme

MESLEKİ MATEMATİK

Küme, Sayılar, Sayılarla İlgili İşlemler, Modüler Aritmetik, Cebir, Polinomlarla Uygulamalar, Oran Ve Orantı, Oran Ve Orantı Uygulamaları, Olasılık, Olası Durumlar, Olayların Olma Olasılığı, Olasılıkla İlgili Uygulamalar

TOPLANTI VE SUNUM TEKNİKLERİ

Toplantı Nedir? Toplantı Türleri Toplantı Hazırlığı Toplantı Yönetimi Sunum Kavramı ve Sunum Korkusu Sunum Konusunun Belirlenmesi, Dinleyici Analizi Hafta Sunum Yeri ve Zamanlama Planı, Sunum Türleri Hafta Sunumun Başlangıcı, Geliştirilmesi ve Sonlandırılması Hafta Sunumda Soru Sorma, Not Kartları Hazırlama ve Görsel Sunum.

ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ VE ETİK

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.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ

Kalite Kavramı. Kalite kavramı, Standart ve Standardizasyon. Standart ve Standardizasyon.

Standartın üretim ve hizmet sektöründe önemi. Yönetim Kalitesi ve standartlar. Yönetim kalitesi

ve standartlar, Çevre Standartları. Çevre standartları. Kalite Yönetim sistemi modelleri. Kalite

Yönetim sistemi modelleri ve stratejik yönetim . Stratejik yönetim. Yönetime katılma. Süreç

yönetim sistemi. Kaynak yönetim Sistemi. Efgm mükemmellik Modeli

1. SINIF 2. YARIYIL DERS İÇERİKLERİ

ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ – II

Kuvayı Milliye Ve Cepheler, Düzenli Ordunun Kurulması Ve Batı Cephesi, Sakarya Savaşı Ve Sonuçları, Başkumandanlık Meydan Muharebesi Ve Sonuçları, Mudanya Konferansı Ve Lozan Konferansı, Saltanatın Kaldırılması, Türkiye Cumhuriyeti Devletinin Kuruluşu, Çok Partili Döneme Geçiş Denemeleri Ve Sonuçları, Cumhuriyete Karşı Çıkan İsyenlar Ve Sonuçları, İnkılap Hareketleri, Atatürk İlkeleri

KİŞİLER ARASI İLETİŞİM

İletişim kavramının genel tanımı, iletişim süreci, öğeleri, işleyişi. Kişilerarası iletişimin tanımı ve özellikleri. Kişilerarası iletişimin diğer iletişim biçimlerinden farklılıkları. Kişilerarası iletişimin yeri ve önemi. Kişilerarası iletişimin yeri ve önemi. Kişilerarası iletişimi etkin kılmanın yolları. Kişilerarası iletişimi etkin kılmanın yolları. kişilerarası iletişim modellerine genel giriş. Kişilerarası iletişimde temel davranış modelleri. Kişilerarası iletişim çatışma nedenleri. Kişilerarası iletişim çatışma türleri. Kişilerarası iletişimde kalıplaşmış düşünceler. Kişilerarası iletişimde yaşanan çatışmaların çözüm yolları.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Müşteri ilişkileri Yönetimine giriş, Müşteri İlişkileri Yönetiminin yapısı ve özellikleri, İlişkisel pazarlama yaklaşımı, Müşteri kavramı ve müşteri istek ve ihtiyaçları, Müşteri ilişkilerinin ekonomik yönü, İlişki türleri ve müşteri ilişkileri oluşturma yolları, Müşteri kazanma ve tutma, Müşteri şikâyetleri yönetimi, Müşteri bilgisi ve müşteri piramidi analizi, Müşteri Yaşam boyu Değeri analizi, Müşteri değeri hesaplamada kullanılan teknik yöntemler, Müşteri Veri tabanı oluşturma, Bütünleşik Müşteri İlişkileri, Yönetim Stratejileri, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Geleceği.

ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I

Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Hizmetlerine Giriş, Temel Çağrı Merkezi Gerçekleri, Çağrı Merkezinde Planlama, Çağrı Merkezinde Yönetim, Değişmez Dinamikler, Gerçek-Zaman Yönetimi, 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, Genel Değerlendirme

TÜRK DİLİ – II

Dilin Tanımı, Özellikleri, Dil-Kültür İlişkisi Ve Dilin, Kültür Taşıyıcılık Özelliği, Konuşma Ve Yazı Dili, Türk Dilinin Bugüne Kadar Ki Tarihi Gelişimi Ve Türklerin Kullandığı Alfabeler, Türk Dili, Türk Edebiyatı Ve Türk Kültürü İle İlgili Bir Eserin Okunarak İncelenmesi, Yazı Kuralları. Bazı Ek Ve Edatların Yazılışı, Özel Adların, Sayıların, Alıntı Kelimelerin Yazılışı, Büyük Ve Küçük Harflerin Kullanıldığı Yerler, Yazı Kuralları. Noktalama İşaretleri, Noktalama işaretlerinin Bir Dil İçin Önemi, Bu İşaretlerin Örnek Cümleler Üzerinde Uygulanması, Anlamları Yönünden Sözcükler, Sözcüklerde Anlam Özellikleri, Sözcüklerde Anlam İlişkileri, Anlam Değişmeleri, Somutlaştırma, Cümlenin Anlamı Ve Yorumu, Haber Cümleleri, Soru Cümleleri Ve Ünlem Cümleleri, Cümlenin Anlamı Ve Yorumu, Haber Cümleleri, Soru Cümleleri Ve Ünlem Cümleleri, Paragraf, Paragrafta Temel Düşünce, Paragraf Çeşitleri, Paragrafın İçeriği, Paragrafta Yardımcı Fikirler, Resmi Yazışmalar, Dilekçe, Tutanak, Rapor, İş Mektubu, Bildiri, Bu Türlerle İlgili Uygulama Çalışması, Cümlenin Öğeleri, Düzgün Bir Cümle Kurmada Cümle Öğelerinin Doğru Şekilde Kullanılması, Anlatım Bozuklukları, Sözcük Düzeyinde Anlatım Bozuklukları, Örnek Metinler Üzerinde Uygulama Çalışması, Cümle Düzeyinde Anlatım Bozuklukları, Çeşitli Basın Ve Yayın Organlarından Derlenmiş Cümle Düzeyinde Anlatım Bozukluklarına Örnekler

YABANCI DİL – II

Present Perfect Tense, Past Perfect Tense, Modals, Have/Has To, Must, Mustn't, Koşul Cümlecikleri, İstek Cümlecikleri, Edilgen Yapı, Edilgen Yapı, Dolaylı Anlatım, Dolaylı Anlatım, Bağlaçlar, Sıfat Cümlecikleri, İsim Cümlecikleri

HALKLA İLİŞKİLER

Halkla İlişkiler kavramının tanımı, Halkla İlişkilerin kapsamı ve içeriği, Türkiye'de Halkla İlişkiler, Neden Halkla İlişkiler?, Halkla İlişkilere Yakın Kavramlar, Halkla İlişkilerin örgütlenme biçimi, Halkla İlişkiler Meslek Elemanlarında Bulunması Gereken Özellikler ile görev ve sorumlulukları,

Halkla İlişkilerde Hedef Kitle, Halkla İlişkilerde Medya İle İlişkiler, Kurum içi halkla ilişkiler, Haber nedir? Haber yazma teknikleri ve kuralları, Basın bülteni nedir? Basın Bülteni türleri, Halkla İlişkilerde Organizasyon, Tv radyo yapımcı ve sunuculuk, Tv radyo yapımcı ve sunuculuk.

KRİZ VE STRES YÖNETİMİ

Krizin Tanımları ve Özellikleri-Analizi, Krizin Kaynakları, Kriz Süreci ve Sonuçları, Kriz Yönetimi, Kriz Döneminin Yönetimi ve Aşamaları, Kriz Dönemlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Kriz Sonrası Yönetimi, Kriz Ortamında Stres Yönetimi, Stres Faktörleri, Stres Türleri, Bireysel Stres, Örgütsel Stres, Stresle Başa Çıkma (Stresin Yönetimi), Kriz ve Stres Yönetiminin Genel Değerlendirmesi

TİCARİ MATEMATİK

Oran Ve Orantı, Doğru Orantı, Ters Orantı, Bileşik Orantı, Ortalama, Yüzde Ve Binde Hesapları, İç Yüzde Hesaplamaları, Dış Yüzde Hesapları, Maliyet Ve Satış Hesapları, Ortalama Kar, Kümülatif Kar, Karışımı Ve Alaşımı Hesaplamak, Basit Faiz Hesapları, Bileşik Faiz Hesapları, Dış İskonto Yöntemi, İç İskonto Yöntemi Eşdeğer, Birleştirilmiş Ve Denk Senetler, Eşdeğer, Birleştirilmiş Ve Denk Senetler, Uygulamalar.

ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ

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

TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMI II

Office programları kavramı, Office sürümleri, Office 2007 sistem gereksinimleri, Office 2007'nin sisteme yüklenmesi, Office 2007 ile gelen yenilikler ve Office 2007 programlarına genel bakış.

Word 2007'yi ekran öğeleri, sekmeler, sayfa yapısı ve dosya işlemleri, metin işlemleri, tablolar.

Word 2007'de resim, küçük resim, şekil, word art, smart art ve grafikler ile çalışmak.

Word 2007'de Denklem ve Simgeler, Tabloda hesaplama yaptırmak.

Excel 2007'yi tanımak, ekran öğeleri, sekmeler, sayfa yapısı ve dosya işlemleri.

Excel 2007 çalışma kitabı işlemleri, Veriler ve Veri Tablolarıyla Çalışmak.

Excel 2007 Formüller ile çalışmak.

Excel 2007'de Filtre kullanarak belirli verilere odaklanmak, grafik oluşturmak.

Excel 2007'de Veri Doğrulama, Yinelenen görevleri makrolarla otomatikleştirmek, Özet tablolarla dinamik listeler oluşturmak.

PowerPoint 2007 ile tanışmak, başlatma, ekran öğeleri, sekmeler, dosya işlemleri.

PowerPoint 2007'de sunum hazırlarken yapılması ve yapılmaması gereken şeyler ve sunu hazırlanması.

PowerPoint 2007'de Tablo ,fotoğraf albümü ,şekiller , smart art grafikleri hazırlamak ve sayfalara alt bilgi, üst bilgi , tarih bilgisi ve slayt numarası eklenmesi, simge, nesne, film ve ses eklemek.

Power Point 2007 animasyonlar sekmesi, slayt gösterisi sekmesi öğelerinin incelenmesi.

Eposta yönetim programı olan Mozilla Thunderbird'in kullanımı.

MARKA YÖNETİMİ

Modern pazarlamanın gelişimi ve marka kavramına giriş. İletişim teorileri kapsamında markaya bakış. Markalamanın temelleri ve marka stratejileri. Halkla ilişkiler ve reklam yönünden marka imaj ve kimliği. Marka kişiliği ve bu alandaki örnekler. Rakiplerin analizi ve marka konumlandırma. Marka sadakati ve marka değerinin yaratılması. Marka yönetiminde sosyal sorumluluk kampanyalarından yararlanma. Marka genişletme ve marka uzantıları. Marka iletişimde kriz yönetimi. Marka iletişimde kriz yönetimi. Yeni Medyanın marka yönetiminde kullanımı. Marka değeri ve itibar yönetimi ilişkisi. Başarılı-Başarısız marka örnekleri ve incelemeler.

2. SINIF 1. YARIYIL DERS İÇERİKLERİ

İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU

İşçi Ve İşveren İlişkilerinin Hukuki Açısından Değerlendirilmesi. İş Sözleşmesi Düzenlemek. İş Sözleşmesinin Tanımı, Türleri. İş Sözleşmesinden Doğan Borçları Yerine Getirmek. İş Sözleşmesi, Feshi, Fesih Nedenleri. İş İlişkisini Sonlandırmak. Sendikayla İlgili İşlemleri Yürütmek. Toplu İş Sözleşmesi. Sosyal Güvenliğin Temel Fonksiyonları. 4/1-A Belgeleri Düzenlemek. Bağımsız Çalışanlar. 4/1-B Belgeleri Düzenlemek. Kamu Görevlileri, Bildirge, Bordro Ve Diğer Sorumluluklar. 4/1-C Belgeleri Düzenlemek.

KONUŞMA SANATI I

Konuşma kavramı, Konuşmayı bozan etkenler, İyi bir konuşmacının nitelikleri, Konuşma eyleminin dört temel ögesi, Diksiyon nedir? Diksiyonun amaçları, Diksiyonun faydaları, Ses özellikleri, Üslup özellikleri, Tarihsel gelişim, Ses nedir? Ses ve kişilik ilişkisi, İyi bir konuşma sesinin özellikleri, Doğru nefes doğru ses, Gevşeme, zihni boşaltma, Vücudun ısıtılması, Solunum (Diyafram nefesi uygulamaları, Verimli nefes çalışmaları, Sesin oluşumu, Ses perdesini geliştirme çalışmaları, Tınlaticılar, Durak, Sese zararlı yiyecek ve içecekler), Fonetik (Boğumlanma (ünlüler ve ünsüzler), Boğumlanma bozuklukları), Türkçenin ses özellikleri, Noktalama işaretleri, Söyleyiş kuralları (ulama, vurgu, benzeşme, kaynaşma, düşme, aşınma, daralma), Tonlama (anlatım), Konuşmayı bozan nedenler, Topluluk önünde konuşma, Sözlü anlatım tekniği, İletişim, kişisel etkiyi geliştirme.

MESLEKİ YABANCI DİL-I

Rezervasyonda kullanılan kısaltmalar ve terimler Rezervasyon alma Geliş şekillerine göre rezervasyon / Oda tiplerine göre rezervasyon / Pansiyon durumuna göre rezervasyon Rezervasyon çeşitleri / Rezervasyon iptali /Rezervasyon teyidi Check-in(giriş) listesi / Check-out(çıkış) listesi Guest in house (otel konaklama listesi) listesi /Vip listesi İşletmede yürürlükte olan kayıp ve bulunmuş eşya prosedürü Bölgedeki doğal güzellikler

PAZARLAMA İLKELERİ

İşletmenin mevcut pazarlama anlayışını analiz etmek, İşletme ve pazarın durumuna göre pazarlama anlayışını belirlemek, Kontrol edilemeyen değişkenleri belirlemek. Kontrol edilemeyen değişkenleri belirlemek, Kontrol edilebilen değişkenleri belirlemek. Kontrol edilebilen değişkenleri belirlemek. Pazar bölümlerini değerlendirmek. Pazar bölümlerini değerlendirmek Uygun bölümlerin hedef pazar olarak saptanmasına katkı sağlamak. Uygun bölümlerin hedef pazar olarak saptanmasına katkı sağlamak Ürünün farklılaştırılmasına yardımcı olmak. Ürünün konumlandırılmasına yardımcı olmak Ürünün yaşam dönemlerini saptayarak tedbirler alma. Ürünün yaşam dönemlerini saptayarak tedbirler alma, Fiyatın belirlenmesine yardımcı olmak. Ürünün yaşam dönemlerini saptayarak tedbirler alma, Fiyatın belirlenmesine yardımcı olmak Fiyatın belirlenmesine yardımcı olmak Fiyatın uyarlanmasını sağlamak. Fiyatın uyarlanmasını sağlamak Fiyat değiştirme stratejilerine önerilerde bulunmak. Fiyat değiştirme stratejilerine önerilerde bulunmak. Pazarlama kanallarını belirlemek. Pazarlama kanallarının tasarımının yapılmasına katkı sağlamak. Kanal sistemleri içinden en uygun olanının seçimine katkı sağlamak

STAJ

Öğrencinin ilgili sektörlerde yapacağı pratik ve uygulamalı eğitimidir. 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.

KURUMSAL İLETİŞİM YÖNETİMİ

Kurum, Kurumsal Kimlik ve Kurumsal İletişim, Kurumsal İletişimin Sınıflandırılması, Kurumsal İletişim Tasarımı, Kurumsal Kültür, Kurumsal İmaj, Stratejik Yönetim ve Planlama, Kurumsal İletişimde Halkla İlişkiler, Kurumsal Reklamcılık, Sponsorluk, Bütünleşik Pazarlama İletişimi, Kurumsal İletişim ve Marka, Kurumsal İletişimde Toplumsal Sorumluluk.

İŞARET DİLİ

Türkçe işaret dili (TİD)in tanımı , El ve parmak şekilleri, Ellerin vücuda göre konumu, mimiklerin fonksiyonu, Tek ve çift el kullanım, İşaretlerin Türkçeye ilişkisi, İşareti anlamlandırma, Özgün anlatım biçimi, El-beden uyumu Yüz ifadesi-mesaj uyumu, İşaret diliyle sözlü dili beraber kullanma,

Dudak hareketlerini abartmama , Selamlaşma Hal hatır sorma, TİD kullanarak işitme engelli bireyle iletişim kurma, Duygu ve düşünceleri aktarma, Karşı tarafı anlama

SÖZEL İLETİŞİM VE HİTABET

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.

İKNA EDİCİ İLETİŞİM

İkna Kavramı, İknanın Psikolojik, Toplumsal ve Mantıksal Boyutları, İkna Kuramları, İkna Edici İletişimde Kaynak, İkna Edici İletişimde Mesaj, Sözsüz İletişim ve İkna, İletişim Kampanyaları ve İkna.

2. SINIF 2. YARIYIL DERS İÇERİKLERİ

ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II

Çağrı Merkezi Temel Prensipleri, Çağrı Merkezlerinde İş Yönetimi, Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi I, Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi II, Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi I, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi II, Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi I, Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi II, Verimliliğini Arttırma Stratejileri, Liderlik, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Güncel Gelişmeler, Genel Değerlendirme.

KONUŞMA SANATI II

Konuşma kavramı, Konuşmayı bozan etkenler, İyi bir konuşmacının nitelikleri, Konuşma eyleminin dört temel ögesi, Diksiyon nedir? Diksiyonun amaçları, Diksiyonun faydaları, Ses özellikleri, Üslup özellikleri, Tarihsel gelişim, Ses nedir? Ses ve kişilik ilişkisi, İyi bir konuşma sesinin özellikleri, Doğru nefes doğru ses, Gevşeme, zihni boşaltma, Vücudun ısıtılması, Solunum (Diyafram nefesi uygulamaları, Verimli nefes çalışmaları, Sesin oluşumu, Ses perdesini geliştirme çalışmaları, Tınlaticılar, Durak, Sese zararlı yiyecek ve içecekler), Fonetik (Boğumlanma (ünlüler ve ünsüzler), Boğumlanma bozuklukları), Türkçenin ses özellikleri, Noktalama işaretleri, Söyleyiş kuralları (ulama,

vurgu, benzeşme, kaynaşma, düşme, aşınma, daralma), Tonlama (anlatım), Konuşmayı bozan nedenler, Topluluk önünde konuşma, Sözlü anlatım tekniği, İletişim, kişisel etkiyi geliştirme.

MESLEKİ YABANCI DİL-II

Rezervasyon işlemleri Giriş işlemleri / Çıkış işlemleri Yiyecek-içecek işlemleri Kat hizmetleri işlemleri Animasyon hizmetleri Transfer hizmetleri Sağlık hizmetleri Bölgedeki doğal güzellikler, Bölgedeki tarihi mekanlar Bölgedeki alış veriş merkezleri Bölgedeki ulaşım imkanları Bölgedeki rekreasyon alanları

PAZARLAMA MEVZUATI

Hukuka ilişkin temel kavramlar; pazarlama ile hukuk arasındaki ilişki, Hukuka ilişkin temel kavramlar; pazarlama ile hukuk arasındaki ilişki, Sözleşme hukuku, satış sözleşmesinin hukuki boyutları, Tüketicinin Korunması: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Satıcının Hukuki Hak ve Sorumlulukları, Tüketicinin Hak ve Sorumlulukları, Rekabet; Haksız rekabet, Rekabetin Korunması Hakkında Kanun, Ticaret unvanı ve işletme adı, Marka, Markalar Kanunu, Lisans Kanunu, Pazarlamada Etik Kavramı, Satıcı ve Satıcının Etiksel Sorumlulukları

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ

Davranış Bilimleri kavramı, Algılama Kavramı, Toplumsal yapı, Örgüt yapıları ve örgüt kültürü, Örgüt içinde birey, Olumsuzluk kaynakları, Gütüleme

İSTATİSTİK

Temel Kavramlar, Verilerin Toplanması, Düzenlenmesi ve Sunulması, Merkezi Eğilim ve Dağılım Ölçüleri, İndeksler, Olasılık Kuramı ve Tesadüfî Değişkenler, Regresyon, Trend ve Korelasyon.

SATIŞ YÖNETİMİ VE TELEFONDA SATIŞ

Satış Yönetimi Kişisel Satış ve Satış Süreci Kişisel Satış ve Satış Süreci Satış Gücünün Planlanması ve Örgütlenmesi Satış Gücünün Geliştirilmesi Satış Gücünün Geliştirilmesi Motivasyon ve Ödüllendirme Satış Gücünün Değerlendirilmesi Satış Gücünün Değerlendirilmesi Telefonla Satış Süreci ve Teknikleri Telefonla Satış Süreci ve Teknikleri Telefonla Pazarlama ve Satış

YÖNETİM VE ORGANİZASYON

Yönetim ve ilgili kavramlar, Yönetimin işlevleri, Organizasyon teorileri, Örgütsel iletişim, Motivasyon, Liderlik, Stratejik yönetim, Toplam kalite yönetimi, Kıyaslama, Şebeke organizasyonlar, Çatışma yönetimi, Yalın ve öğrenen organizasyonlar, Yeniden yapılanma, Bilgi yönetimi

STRATEJİK YÖNETİM

Stratejik Yönetim ve İlgili Terim ve Kavramlar, Makro Dış Çevre Analizi, İş/Yakın Dış Çevre Analizi, İşletme Analizi (Çevre Unsurlarının Ölçülmesi, SWOT Analizi), Örgütsel Yönlendirme (Misyon, Vizyon ve Hedefler, Uygulamadan Örnekler), Temel Stratejiler, Üst Yönetim Stratejileri, İşletme Düzeyinde Geliştirilen İş Yönetim Stratejileri, Fonksiyonel Bölümlerde Geliştirilen Stratejiler, Stratejilerin Uygulanması, Stratejilerin Değerlendirilmesi ve Kontrolü, Örnek Olay İncelemeleri.

ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ

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.

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

İnsan Kaynaklarını Planlamak, İş Analizi Yapılmasını Sağlamak, İş gören Adayı Bulmak, İş göreni Seçmek, İşe Alıştırma(Oryantasyon) Eğitimi Vermek, Motivasyon, İş gören Performansını Değerleme, İş görenin Eğitilmesini Sağlamak, Kariyer Planlaması Yapmak, İş Değerleme, Ücretlendirmek.