

T.C.  
TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU  
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU  
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI  
MÜFREDAT - 2022

1. YARIYIL - GÜZ DÖNEMİ

Sn	Ders Kodu	Ders Adı	Tür	T	U	L	K	AKTS
1	AITB1001	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi - I	Zorunlu	2	0	0	2	2
2	BCMh1103	Matematik	Zorunlu	2	0	0	2	5
3	BCMh1109	Genel İşletme	Zorunlu	3	0	0	3	5
4	BCMh1111	İletişim	Zorunlu	2	0	0	2	5
5	TDB1001	Türk Dili - I	Zorunlu	2	0	0	2	2
6	YDB1001	Yabancı Dil - I	Zorunlu	2	0	0	2	3
7	BCMh1101	Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları	Zorunlu	2	0	0	2	4
8	BCMh1105	Teknoloji Kullanımı	Zorunlu	2	0	0	2	4
9	KAR1001	Kariyer Planlama	Zorunlu	1	0	0	0	0
<b>Toplam</b>				<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>30</b>

2. YARIYIL - BAHAR DÖNEMİ

Sn	Ders Kodu	Ders Adı	Tür	T	U	L	K	AKTS
1	AITB1000	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi - II	Zorunlu	2	0	0	2	2
2	BCMh1102	Temel Hukuk	Zorunlu	2	0	0	2	3
3	BCMh1106	Klavye Teknikleri	Zorunlu	3	1	0	3,5	6
4	BCMh1108	Pazarlama İlkeleri	Zorunlu	3	0	0	3	5
5	TDB1000	Türk Dili - II	Zorunlu	2	0	0	2	2
6	YDB1004	Yabancı Dil - II	Zorunlu	2	0	0	2	3
7		SEC 2 - Seçmeli Ders - 1	Seçmeli	2	0	0	2	3
8		SEC 2 - Seçmeli Ders - 2	Seçmeli	2	0	0	2	3
9		SEC 2 - Seçmeli Ders - 3	Seçmeli	2	0	0	2	3
<b>Toplam</b>				<b>20</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>20,5</b>	<b>30</b>

  
Aynur BULUT  
Yüksek Okul Sekreteri

T.C.  
TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU  
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

3. YARIYIL - GÜZ DÖNEMİ								
Sn	Ders Kodu	Ders Adı	Tür	T	U	L	K	AKTS
1	BCMh2107	Çağrı Merkezi Yönetimi	Zorunlu	3	0	0	3	3
2	BCMh2109	Çağrı Merkezi Laboratuvar Uygulamaları-I	Zorunlu	2	1	0	2,5	4
3	BCMh2113	Müşteri İlişkileri Yönetimi	Zorunlu	2	0	0	2	2
4	BCMh2115	Mesleki Yabancı Dil	Zorunlu	3	1	0	3,5	4
5	BCMh2121	Staj - I	Zorunlu	0	2	0	1	5
6		SEC 3 - Seçmeli Ders - 1	Seçmeli	2	0	0	2	3
7		SEC 3 - Seçmeli Ders - 2	Seçmeli	2	0	0	2	3
8		SEC 3 - Seçmeli Ders - 3	Seçmeli	2	0	0	2	3
9		SEC 3 - Seçmeli Ders - 4	Seçmeli	2	0	0	2	3
<b>Toplam</b>				<b>18</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

4. YARIYIL - BAHAR DÖNEMİ								
Sn	Ders Kodu	Ders Adı	Tür	T	U	L	K	AKTS
1	BCMh2008	Yönetim ve Organizasyon	Zorunlu	3	0	0	3	4
2	BCMh2100	Çalışma Psikolojisi	Zorunlu	2	0	0	2	2
3	BCMh2102	Çağrı Merkezi Laboratuvar Uygulamaları-II	Zorunlu	2	1	0	2,5	4
4	BCMh2110	E-Pazarlama	Zorunlu	2	0	0	2	3
5	BCMh2118	Staj-II	Zorunlu	0	2	0	1	5
6		SEC 4 - Seçmeli Ders - 1	Seçmeli	2	0	0	2	3
7		SEC 4 - Seçmeli Ders - 2	Seçmeli	2	0	0	2	3
8		SEC 4 - Seçmeli Ders - 3	Seçmeli	2	0	0	2	3
9		SEC 4 - Seçmeli Ders - 4	Seçmeli	2	0	0	2	3
<b>Toplam</b>				<b>17</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>18,5</b>	<b>30</b>

  
**Aynur BULUT**  
Yüksek Okul Sekreteri

T.C.  
TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU  
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

**SEÇMELİ DERSLER**

**SEC 2 Seçmeli Dersler Grubu - 2. Yarıyıl - Bahar Dönemi Seçmeli Dersleri**

Sn	Ders Kodu	Ders Adı	Tür	T	U	L	K	AKTS
1	BCMh1100	Kişisel Gelişim ve Liderlik	Seçmeli	2	0	0	2	3
2	BCMh1104	Etkili Ve Güzel Konuşma	Seçmeli	2	0	0	2	3
3	BCMh1110	Kongre Ve Fuar Organizasyonu	Seçmeli	2	0	0	2	3

**SEC 3 Seçmeli Dersler Grubu - 3. Yarıyıl - Güz Dönemi Seçmeli Dersleri**

Sn	Ders Kodu	Ders Adı	Tür	T	U	L	K	AKTS
1	BCMh2103	Reklamcılık	Seçmeli	2	0	0	2	3
2	BCMh2105	Satış Teknikleri	Seçmeli	2	0	0	2	3
3	BCMh2111	İş Ve Sosyal Güvenlik Hukuku	Seçmeli	2	0	0	2	3
4	BCMh2117	Kriz Ve Stres Yönetimi	Seçmeli	2	0	0	2	3
5	BCMh2109	Girişimcilik	Seçmeli	2	0	0	2	3

**SEC 4 Seçmeli Dersler Grubu - 4. Yarıyıl - Bahar Dönemi Seçmeli Dersleri**

Sn	Ders Kodu	Ders Adı	Tür	T	U	L	K	AKTS
1	BCMh2120	İstatistik	Seçmeli	2	0	0	2	3
2	BCMh2116	Kalite Yönetim Sistemleri	Seçmeli	2	0	0	2	3
3	BCMh2114	Halkla İlişkiler	Seçmeli	2	0	0	2	3
4	BCMh2112	Meslek Etiği	Seçmeli	2	0	0	2	3
5	BCMh2106	Tüketici Hakları	Seçmeli	2	0	0	2	3



T.C.  
TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU  
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS İÇERİKLERİ  
BİRİNCİ YIL BİRİNCİ DÖNEM**

**DERS ADI: AITB1001 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Osmanlı İmparatorluğu'nun Dağılışı (XIX Yüzyıl). Tanzimat ve Islahat Fermanı, I. ve II. Meşrutiyet, Trablusgarp ve Balkan Savaşları, I. Dünya Savaşı, Mondros Ateşkes Antlaşması, Wilson İlkeleri, Paris Konferansı, M. Kemal'in Samsun'a çıkışı ve Anadolu'daki Durum, Amasya Genelgesi, Ulusal Kongreler, Mebusan Meclisi'nin Açılışı, TBMM'nin Kuruluşu ve İç İsyancılar, Teşkilat-ı Esasi Kanunu, Düzenli Ordunun Kuruluşu, I. İnönü, Kütahya - Eskişehir, Sakarya Meydan Muharebesi ve Büyük Taarruz, Kurtuluş Savaşı sırasındaki Antlaşmalar, Lozan Barış Antlaşması, Saltanatın Kaldırılması.

**DERS ADI: BCMH1103 MATEMATİK**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Sayılar, Cebir, Denklemler ve Eşitsizlikler, Fonksiyonlar, Yüzde ve Faiz Oranları, Logaritma, Lineer Denklem Sistemleri ve Matrisler, Türev ve İntegral

**DERS ADI: BCMH1109 GENEL İŞLETME**

**DERSİN İÇERİĞİ:** İşletme, işletmecilik, girişimci ve yönetici, işletmelerin sınıflandırılması, işletmenin masrafları, işletmenin gelirleri, işletme büyüklüğü, işletme kapasitesi, işletmenin kuruluş çalışmaları, kuruluş yeri seçimi, yatırım projeleri, yönetim fonksiyonu, üretim fonksiyonu, pazarlama fonksiyonu, finans fonksiyonu, insan kaynakları yönetimi fonksiyonu, muhasebe fonksiyonu, halkla ilişkiler fonksiyonu, araştırma-geliştirme fonksiyonu

**DERS ADI: BCMH1111 İLETİŞİM**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Bu ders; öğrencilerin, doğru ve etkili iletişim için düşünme, analiz etme, aktarma, tartışma gibi özelliklerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bununla birlikte hem iletişim süreci öncesi hem de iletişim sürecindeki öğeleri etkin bir şekilde kullanmalarını sağlayarak kişisel iletişim, kişiler arası iletişim, örgütsel iletişim ve kitle iletişimde kişisel ve kurumsal başarılarını artıracak stratejilerin belirlenmesi hedeflenmektedir.

**DERS ADI: TDB1001 TÜRK DİLİ I**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Dilin tanımı ve dil-kültür, dil,-iletişim bağlantılarını kavramak, Türkçenin genel özelliklerini bilmek, Türkçenin anlama ve anlatma sorunlarının tartışımı ve çözüm önerileri sunmak, okuma becerisini alışkanlığa dönüştürme çalışmaları yapmak, okumayı engelleyen fiziksel ve zihinsel engelleri göstermek ve çözüm yolları göstermek, hızlı okuma çalışmaları yapmak, yazılı bir metin oluşturma çalışmaları yapmak, metinler üzerinde sözcüklerin farklı kullanımlarını göstermek, anlatım biçimlerini(açıklayıcı, kanıtlayıcı, betimleyici, öyküleyici konuşma yoluyla, manzum anlatım)yazı türlerinde nasıl kullanıldığını göstermek, yazım -noktalama kurallarını ve anlatım bozukluklarını cümleler üzerinde göstermek, form yazıları (mektup, öz geçmiş, dilekçe, rapor, karar, ilan, tutanak, resmi yazılar, tebliğ) tanıtmak ve uygulama yaptırmak, öğretici metinleri (makale, eleştiri, deneme, fıkra, sohbet, röportaj, gezi, anı, günce, biyografi) türlerini metinler üzerinde incelemek, edebi türleri(destan, masal, fabl, roman, şiir, tiyatro) örnek metinler yoluyla incelemek ayrıca edebi metnin yapısal unsurlarını örneklerle inceleme çözümlene çalışmaları yapmak.

**DERS ADI: YDB1001 İNGİLİZCE I**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Unit 1) Present Simple / Present Progressive Unit 2) Articles / Nouns Unit 3) Some-Any-No-Every / Much-Many-A lot of-A few-A little / How much?-How many? Unit 4) Object Pronouns / Possessive Adjectives / Possessive Pronouns / Possessive Case Unit 5) Adjectives / Adverbs / Comparisons -- Revision Units 1-5 -- Unit 6) Past Simple / Past Progressive Unit 7) Prepositions of Time / Prepositions of Place / Prepositions of Movement Unit 8) Relative Clauses / Relative Pronouns (who, which, that, whose) Unit 8) Relative Clauses / Relative Pronouns (who, which, that, whose) Unit 9) Reflexive ? Emphatic Pronouns / Which? / One - Ones -- Revision Units 6 ? -- Unit 10 Present Perfect Simple Unit 11) Present Perfect Simple vs. Past Simple / The verb used to. Tartışma, beyin fırtınası, münazara, grup çalışması ve görevler,



T.C.  
TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU  
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

iletişim çalışmaları, okuduğunu ve dinlediğini anlama çalışmaları, kelime bilgisi ve yazılı çalışmaları, gramer çalışmaları, konuşma teknikleri ve rol yapma çalışmaları

**DERS ADI: BCMH1101 PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Protokol kavramı ve tanımı, Sosyal hayatta protokolün yeri ve önemi, Protokol kuralları ve sekreter: Yüz yüze ve telefonla iletişimde, Kurum ve kuruluşlarda uygulanan protokol çeşitleri ve özellikleri, Kurumsal etkinliklerde uygulanacak protokol kuralları, İl ve ilçelerde uygulanan protokol listeleri, Sekreterin kendi işinde uygulayacağı protokol kuralları, Sekreterlikte etkili iletişim yolları, Açılış, törenler ve konuşmalarda protokol kuralları, bayrak protokolü, Sosyal hayatta ve iş hayatında protokolün yeri ve önemi.

**DERS ADI: BCMH1105 TEKNOLOJİ KULLANIMI**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Teknoloji, işlevleri ve değişen iş yaşamı, Bilgi kavramı, bilgi işleme ve bilgi toplumu, Büro otomasyon kavramı, amacı, yararları ve büro otomasyonunda karşılaşılan zorluklar ile çözüm önerileri, Büro makineleri, kullanımı ve satın alımında dikkat edilecek hususlar, Bilgisayar, yazılım ve donanım teknolojileri, Bilgisayar ağları, İnternet ve İnternet, e-ticaret, e-alışveriş ve e-devlet.

**DERS ADI: KAR1001 KARIYER PLANLAMA**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Kariyer Nedir, Ulusal ve Uluslararası Değişim Programları nelerdir, Temel İletişim Becerileri, Sektör Günleri - Sivil Toplum Kuruluşları, İnce Yetenekler, Sektör Günleri - Kamu Sektörü, Diksiyon ve Beden Dili, Özgeçmiş ve Kapak Yazısı Hazırlama, Sektör Günleri - Özel Sektör, Etkili Mülakat Teknikleri, Sektör Günleri - Akademi, Sektör Günleri - Girişimcilik, Ders Değerlendirmesi ve Proje Detayları.

**BİRİNCİ YIL İKİNCİ DÖNEM**

**DERS ADI: AITB1000 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Siyasi alanda yapılan devrimler, siyasi partiler ve çok partili siyasi hayata geçiş denemeleri, hukuk alanında yapılan devrimler, toplumsal yaşamın düzenlenmesi, ekonomik alanda yapılan yenilikler, 1923-1938 Döneminde Türk dış politikası, Atatürk sonrası Türk dış politikası, Türk Devriminin İlkeleri: (Cumhuriyetçilik, Halkçılık, Laiklik, Devrimcilik, Devletçilik, Milliyetçilik). Bütünleyici İlkeler.

**DERS ADI: BCMH1102 TEMEL HUKUK**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Sosyal düzen ve hukuk, hukuk kuralları ile diğer sosyal düzen kuralları arasındaki farklar, hukukun amacı, hukukun kaynakları, hukuk kurallarının yapılması ve uygulanması, kamu hukuku-özel hukuk ayrımı, özel hukukun dalları, kamu hukukunun dalları, hak kavramı ve çeşitleri, hakların kazanılması ve kaybı, hukuki olaylar, hukuki işlemler, hakların korunması ve dava hakkı, kişilik kavramı, kişiliğin başlangıcı ve sona ermesi, kişiliğin korunması, mülkiyet ve miras hakkı.

**DERS ADI: BCMH1106 KLAVYE TEKNİKLERİ**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Kelime işlem programı işlemleri, kelime işlemci belgede metni biçimlendirme Klavye tuşlarının fonksiyonları Oturuş ve duruşu ayarlama, temel sıra tuşlarını kullanma Üst sıra tuşlarını kullanma Alt sıra tuşlarını kullanma Sayı tuşlarını kullanma Klavyede bulunan özel karakter tuşları ve noktalama tuşlarını kullanma On parmak tekniği ile metin yazma On parmak tekniği ile kurallı metin yazma On parmak tekniği ile hızlı ve kurallı metin yazma On parmak yazım tekniği ile hızlı doğru resmi yazı yazma Yabancı dil harf karakterlerini klavyede kullanma ve yazı yazma

**DERS ADI: BCMH1108 PAZARLAMA İLKELERİ**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Firmanın pazarlama yaklaşımının geliştirilmesi, pazarlama ortamı analizi, pazarın bölünerek hedef pazarın seçilmesi, ürün kararları, fiyatlandırma stratejileri, pazarlama kanalları.

**DERS ADI: TDB1000 TÜRK DİLİ II**

**DERSİN İÇERİĞİ:** İmla, noktalama ve kompozisyon (noktalama işaretleri, diğer işaretler), İmla, yazım kuralları (büyük harflerin imlası, sayıların yazılışı,



T.C.  
TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU  
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

kısaltmaların imlası, alıntı kelimelerin yazılışı), Kompozisyon (kompozisyonun amacı, kompozisyon yazmada yöntem), kompozisyonda plan, giriş, gelişme, sonuç, Anlatım özellikleri, anlatımda duruluk, anlatımda sadelik, anlatımda açıklık içtenlik, Anlatım bozuklukları ( eş anlamlı kelimelerin cümle içinde kullanılışı), Deyimlerin yanlış kullanılışı, Anlatım biçimleri (açıklama, hikâye, özlü anlatım, tasvir, hiciv, portre, kanıtlama, konuşma, manzum anlatım çeşitleri), Sözlü anlatım çeşitleri (günlük ve hazırlıksız konuşma, hazırlıklı konuşma, açıkloturum, münazara, panel), Yazılı anlatım türleri (mektup, telgraf, tebrik, davetiye, edebi mektup), iş mektupları, resmi mektup, dilekçe, rapor, tutanak, karar, ilan, reklam, sohbet, eleştiri, anı, gezi yazısı, röportaj, anket, Otobiyografi, biyografi, roman, hikâye, masal, fabl, tiyatro, trajedi, dram, senaryo).

**DERS ADI: YDB1004 İNGİLİZCE II**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Present Perfect (15,16,17) Present Perfect (18,19,20) Adjectives (85,86,87) Adjectives & Adverbs (88,89,90) Adjectives & Adverbs (90,91,92) Passives (21) Passives (22) Conditionals (99,100) Relative Clause (101) Relative Clause (102) Noun Clause (49) Reported Speech (50) Gerunds And Infinitives (51,52). Tartışma, beyin fırtınası, münazara, grup çalışması ve görevler, iletişim çalışmaları, okuduğunu ve dinlediğini anlama çalışmaları, kelime bilgisi ve yazılı çalışmaları, gramer çalışmaları, konuşma teknikleri ve rol yapma çalışmaları.

**BİRİNCİ YIL İKİNCİ DÖNEM  
SEÇMELİ DERS GRUBU**

**DERS ADI: BCMH1100 KİŞİSEL GELİŞİM VE LİDERLİK**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Duygusal Zeka Kendini Tanıma Kişisel Gelişimin Süreci Özgüven Özgüven yıkıcı davranışlar İş yaşamında başarı Öğrenilmiş Çaresizlik Liderlik tarihçesi Liderin Özellikleri Çalışma ve kariyer Kriz ve Stres Yönetimi Problem Çözme

**DERS ADI: BCMH1104 ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Etkili konuşmanın önemi 2Sesin yapısı ve ses organları Nefes teknikleri Artikülasyon çalışmaları ,Nefes, ses, vurgu, durak, artikülasyon çalışmaları ,Nefes, ses, vurgu, durak, boğumlama, artikülasyon, jest ve mimik çalışmaları , Konuşmayı olumsuz etkileyen etmenler ve stresle başa çıkma yöntemleri ,Tek başına etkili sunum ve konuşma uygulamaları ,Ön hazırlıksız ikili ve çoklu konuşmalarda etkili konuşma yöntemleri ,Topluluk önünde mikrofonla konuşma yöntem ve teknikleri ,İş görüşmelerinde etkili konuşma yöntemleri ,Çeşitli konularda konuşma uygulamaları

**DERS ADI: BCMH1110 KONGRE VE FUAR ORGANİZASYONU**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Toplantı Turizmi Önemi ve Kapsamı, Toplantı Pazarı, Toplantı Pazarının Satın Alma Davranışı, Toplantı Organizatörü Açısından Toplantı Planlaması ve Yönetimi, Toplantı Pazarına Dönük Tutundurma Çabaları, Fuar Organizasyonu

**İKİNCİ YIL BİRİNCİ DÖNEM**

**DERS ADI: BCMH2107 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Çağrı Merkezi Konsepti ve Geliştirilmesi, Çağrı Merkezi Hizmetlerine Giriş, Temel Çağrı Merkezi Gerçeklikleri, Çağrı Merkezi Planlaması, Çağrı Merkezi Yönetimi, Sabit Dinamikler, Gerçek Zamanlı Yönetim, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Kalite, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Kontrol, Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi Hizmetler, Takım Çalışması ve önemi, Türkiye'de Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektör Geliştirme, Çağrı Merkezi Çağrı Merkezlerinde İş Yönetiminin Temel Kavram ve İlkeleri, Çağrı Merkezi Teknoloji Yönetimi, Kalite Yönetimi Çağrı Merkezi, Çağrı Merkezi, Bilgi Yönetimi , Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezi Performans Yönetimi, Verimliliği Artırma Stratejileri, Liderlik, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Güncel Gelişmeler



T.C.  
TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU  
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

**DERS ADI: BCMH2109 ÇAĞRI MERKEZİ LABORATUVAR UYGULAMALARI-I**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Çağrı temsilcisi, çağrı merkezi ile ilgili süreçleri tanıtmak ve uygulamak

**DERS ADI: BCMH2113 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Müşteri davranışlarının pazarlamada rolü, müşteri davranışlarını etkileyen faktörler, kültürel ve sosyal faktörler, satın alma karar süreci, müşteri davranış modelleri, satın alma davranış türleri, müşteri davranış araştırması ve müşteri değeri.

**DERS ADI: BCMH2121 STAJ - I**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Staj, eğitim programı esnasında edinilen teorik bilgilerin uygulama aşamasına geçirilmesi alanında öğrenciye olanaklar sunar. İşle ilgili her türlü faaliyeti kapsar. Öğrenciler staj kapsamında çalışma alanlarını kapsayan herhangi bir iş alanında 20 iş günü fiili olarak çalışmak durumundadır. Yapılan iş detaylı bir şekilde günlük olarak kaydedilir ve raporlanır. Bu staj raporu çalışma ortamındaki ilgili kişi tarafından onaylanır ve onaylanan rapor değerlendirilmek ve notlandırılmak üzere bölümdeki ilgili akademik personele teslim edilir.

**DERS ADI: BCMH2115 MESLEKİ YABANCI DİL**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Telefon görüşmesi, not alma, metin okuma, metin yazma, metin düzeltme, ticari yazışmalar, standart makaleler, dil farklılıkları, İfadeler, Yüz yüze görüşme

**İKİNCİ YIL BİRİNCİ DÖNEM  
SEÇMELİ DERS GRUBU**

**DERS ADI: BCMH2103 REKLAMCILIK**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Reklamın hedef alıcıların ikna edilmesinde ve işletmenin onlara yönelik haberlerin iletilmesinde etkin bir yol olduğunun kavratılmasına yönelik teorik ve pratik bilgiler sunmak

**DERS ADI: BCMH2105 SATIŞ TEKNİKLERİ**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek, kurs ve seminerlere katılmak, satış sürecinde kullanılan paket programların analizi, satış elemanlarının motivasyon ihtiyaçlarını belirlemek, satış elemanlarının motivasyonunu sağlamak, çalışanlara kariyer yolunu oluşturabilecek koçluk ve mentorluk sisteminin oluşturmak, sosyal olayları yorumlamak, stresi yönetmek.

**DERS ADI: BCMH2111 İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU**

**DERSİN İÇERİĞİ:** İş hukukunun tanımı, özellikleri, temel kavramları, iş sözleşmesi ve hukuki niteliği, iş sözleşmesinden doğan borçlar, iş sözleşmesinin sona ermesi, kıdem tazminatı, işin düzenlenmesi, toplu iş sözleşmesi özellikleri, toplu iş sözleşmesi yapma yetkisi, toplu hak ve menfaat uyuşmazlıkları, grev ve lokavtın tanımı ve unsurları, sendika ve konfederasyonun tanımı, kuruluşu, organları, üyelik ve üyelik hakları.

**DERS ADI: BCMH2117 KRİZ VE STRES YÖNETİMİ**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Kriz Nedir? 2 Kriz Yaratıcı Kaynaklar 3 Çözüm Yolları 4 İşletmelerde Stres Yaratıcı Unsurlar 5 Kişisel Yaşamda Kriz ve Stres Faktörleri

**DERS ADI: BCMH2109 GİRİŞİMCİLİK**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Girişimciliğin Tanımı, Girişimcilik Ve Ekonomi, Küçük İşletmelerin Tanımı, Girişimci İşletmelerin Etkisi, Kimler Girişimcidir, Girişimci Bir Firma Olmaya Başlama, Büyüyen İşletmeleri Yönetme.



T.C.  
TRABZON ÜNİVERSİTESİ  
BEŞİKDÜZÜ MESLEK YÜKSEKOKULU  
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ  
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

İKİNCİ YIL İKİNCİ DÖNEM

**DERS ADI: BCMH2008 YÖNETİM VE ORGANİZASYON**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Yönetime ait temel kavramlar, yönetim sürecinin gelişimi, yönetim fonksiyonları, çağdaş örgüt yapıları ve uygulamaları.

**DERS ADI: BCMH2100 ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Çalışanın Verimliliği, Psikolojisi, Günlük Yaşamı Üzerine Farkındalıklarını Artırmak

**DERS ADI: BCMH2102 ÇAĞRI MERKEZİ LABORATUVAR UYGULAMALARI-II**

**DERSİN İÇERİĞİ:** 1 Çağrı Merkezi Hizmetleri 2 Çağrı Merkezi ve Satış 3 İletişim merkezlerinde çağrı hizmetleri 4 özel sektör çağrı hizmetleri 5 Kamu sektörü çağrı hizmetleri

**DERS ADI: : BCMH2110 E-PAZARLAMA**

**DERSİN İÇERİĞİ:** E-Ticaret müşterilerini belirlemek, E-Ticaret uygulamaları hakkında bilgi edinmek ve satış stratejilerinin oluşturulmasına yardımcı olmak, E-Satış yapmak, Web sayfasında satış bölümü ile ilgili güncellemeleri yaptırmak.

**DERS ADI: BCMH2118 STAJ-II**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Staj, eğitim programı esnasında edinilen teorik bilgilerin uygulama aşamasına geçirilmesi alanında öğrenciye olanaklar sunar. İşle ilgili her türlü faaliyeti kapsar. Öğrenciler staj kapsamında çalışma alanlarını kapsayan herhangi bir iş alanında 20 iş günü fiili olarak çalışmak durumundadır. Yapılan iş detaylı bir şekilde günlük olarak kaydedilir ve raporlanır. Bu staj raporu çalışma ortamındaki ilgili kişi tarafından onaylanır ve onaylanan rapor değerlendirilmek ve notlandırılmak üzere bölümdeki ilgili akademik personele teslim edilir.

İKİNCİ YIL İKİNCİ DÖNEM  
SEÇMELİ DERS GRUBU

**DERS ADI: BCMH2120 İSTATİSTİK**

**DERSİN İÇERİĞİ:** İstatistiğin tanımı ve tarihsel gelişimi istatistiksel temel kavramlar. Verilerin düzenlenmesi, frekans dağılımı, verilerin grafikte gösterimi, tanımlayıcı istatistikler, sınıflandırılmış ve sınıflandırılmamış verilerde tanımlayıcı istatistikler, yer ve dağılım ölçüleri. Olasılık, olasılık dağılımı, kesikli dağılımlar (Binom ve Poisson), sürekli dağılımlar (normal ve standart normal dağılım)

**DERS ADI: BCMH2116 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Kalite kavramı Kalite kavramı, Standart ve standardizasyon Standart ve standardizasyon Standardın üretim ve hizmet sektöründe önemi Yönetim kalitesi ve standartları Yönetim kalitesi ve standartları, Çevre standartları Çevre standartları Kalite yönetim sistemi modelleri Kalite yönetim sistemi modelleri Stratejik yönetim Stratejik yönetim Yönetime katılma Süreç yönetim sistemi Kaynak yönetimi sistemi

**DERS ADI: BCMH2114 HALKLA İLİŞKİLER**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Bu ders, halkla ilişkiler sürecini, uygulamalarını, halkla ilişkiler kuram ve ilkelerini içermektedir.

**DERS ADI: BCMH2112 MESLEK ETİĞİ**

**DERSİN İÇERİĞİ:** Etik ve ahlak kavramları, etik düzeyleri-kuralları-sistemleri, meslek ve etik ilişkisi, iş ahlakı, mesleki yozlaşma, kurumsal sosyal sorumluluk. Beşeri sermayenin kaliteli hale gelmesinde etiğin önemi.

**DERS ADI: BCMH2106 TÜKETİCİ HAKLARI**

**DERSİN İÇERİĞİ:** 1 Hukukla ilgili genel kavramlar 2 sözleşme kavramı 3 6502 sayılı tüketicinin korunması hakkındaki kanun hakkında detaylı bilgi 4 tüketici hakem heyeti ve mahkemeleri hakkında kısa bilgi 5 rekabetin korunması hakkında kanun

