



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

1. Yıl					
Kodu	Ders Adı	ECTS	D+U+L	Z/S	Dili
<u>Güz Dönemi</u>					
<u>AITB1001</u>	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi - I	2	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM1001</u>	Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları	4	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM1003</u>	Matematik	5	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM1005</u>	Teknoloji Kullanımı	4	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM1009</u>	Genel İşletme	5	3+0+0	Zorunlu	İngilizce
<u>BCM1011</u>	İletişim	5	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>TDB1001</u>	Türk Dili - I	2	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>YDB1001</u>	İngilizce - I	3	3+0+0	Zorunlu	Türkçe
Güz Dönemi Toplamı:		30	18+0+0		
<u>Bahar Dönemi</u>					
<u>AITB1000</u>	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi - II	2	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM1000</u>	Kişisel Gelişim ve Liderlik	5	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM1002</u>	Temel Hukuk	3	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM1004</u>	Etkili ve Güzel Konuşma	4	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM1006</u>	Klavye Teknikleri	8	2+2+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM1008</u>	Pazarlama İlkeleri	4	3+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>TDB1000</u>	Türk Dili - II	2	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>YDB1004</u>	İngilizce - II	2	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
Bahar Dönemi Toplamı:		30	17+2+0		
YIL TOPLAMI:		60			


Ayman BULUT
Yüksek Okul Sekreteri



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

2. Yıl					
Kodu	Ders Adı	ECTS	D+U+L	Z/S	Dili
<u>Güz Dönemi</u>					
<u>BCM2001</u>	Mesleki Deneyim - I	2	0+2+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2005</u>	Çağrı Merkezi İçin Satış Teknikleri	2	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2007</u>	Çağrı Merkezi Yönetimi	5	3+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2009</u>	Çağrı Merkezi Laboratuvar Uygulamaları - I	6	1+2+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2013</u>	Müşteri İlişkileri Yönetimi	2	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2015</u>	Mesleki Yabancı Dil	5	2+2+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2017</u>	Kriz ve Stres Yönetimi	2	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
	Seçmeli-1	3	2+0+0	Seçmeli	Türkçe
	Seçmeli-2	3	2+0+0	Seçmeli	Türkçe
<u>Seçmeli Dersler</u>					
<u>BCM2003</u>	Reklamcılık	3	2+0+0	Seçmeli	Türkçe
<u>BCM2011</u>	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	3	2+0+0	Seçmeli	Türkçe
Güz Dönemi Toplamı:		30	19+7+0		
<u>Bahar Dönemi</u>					
<u>BCM2000</u>	Çalışma Psikolojisi	3	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2002</u>	Çağrı Merkezi Laboratuvar Uygulamaları - II	6	1+2+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2004</u>	Mesleki Deneyim - II	2	0+2+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2006</u>	Tüketici Hakları	3	3+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2008</u>	Yönetim ve Organizasyon	4	3+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2010</u>	E-Pazarlama	3	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
<u>BCM2012</u>	Meslek Etiği	3	2+0+0	Zorunlu	Türkçe
	Seçmeli-1	3	2+0+0	Seçmeli	Türkçe
	Seçmeli-2	3	2+0+0	Seçmeli	Türkçe
<u>Seçmeli Dersler</u>					
<u>BCM2014</u>	Halkla İlişkiler	3	2+0+0	Seçmeli	Türkçe
<u>BCM2016</u>	Kalite Yönetim Sistemleri	3	2+0+0	Seçmeli	Türkçe
Bahar Dönemi Toplamı:		30	20+5+0		
YIL TOPLAMI:		60			

Aynur BULUT
Yüksek Okul Sekreteri



ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI 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 İsyanlar, Teşkilat-ı Esasi Kanunu, Düzenli Ordunun Kuruluşu, I. İnönü, Kütahya - Eskişehir, Sakarya Meydan Muharebesi ve Büyük Taarruz, Kurtuluş Savaşı sırasındaki Antlaşmalar, Saltanatın Kaldırılması, Lozan Barış Antlaşması, Cumhuriyet'in İlanı.

DERS ADI: TDB1001 TÜRK DİLİ – I

DERSİN İÇERİĞİ: Dil ve Diller: Dil Millet ilişkisi, Dil Kültür ilişkisi Yeryüzündeki Diller ve Türk Dilinin Dünya Dilleri arasındaki Yeri; Kaynakları bakımından Dil AileleriTürk Yazı Dilinin tarihi gelişimi; Eski Türkçe, Orta Türkçe, Divanü Lügat-it Türk, Atabetü'l- Hakayık, Harezmi Türkçesi, Eski Türkiye Türkçesi (Eski Anadolu Türkçesi) ; Yeni Türkçe Dönemi, Modern Türkçe Dönemi, Batı, Güney Batı Türkçesi) , Türkiye Türkçesi, Doğu (Kuzey) Doğu Türkçesi) , KaratayTürkçesi, Ses Bilgisi (FONETİK) , Ses ve sesin oluşumu, büyük ve küçük ünlü uyumu, Türkçedeki başlıca ses olayları; Türkçe'nin ses özellikleri, Türkçe'nin hece yapısı, cümle vurgusu. Şekil Bilgisi (MORFOLOJİ- BİÇİM BİLGİSİ) , şekil bakımından kelimeler, kökler, gövdeler, ekler (yapım ekleri, çekim ekleri) , anlatım ve vazifeleri bakımından kelimeler; isimler, sıfatlar, zamirler, fiiller, fiil çekimi, şekil ve zaman ekleri, fiilimsiler, edatlar, fiilden türeyenler ve isimden türeyenler, anlam bilimi; kelimedeki anlam, kelimenin anlam çerçevesi, cümle bilgisi; cümle çeşitleri, cümle tahlilleri.

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 ARA SINAV 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 ? 9 -- Unit 10 Present Perfect Simple Unit 11) Present Perfect Simple vs. Past Simple / The verb used to

DERS ADI: BCM1001 PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI

DERSİN İÇERİĞİ: Bu ders görgü protokol kurallarının öğrenimine yöneliktir. Protokol kavramı ve tanımı, Sosyal hayatta protokolün yeri ve önemi, Kurum ve kuruluşlarda uygulanan protokol çeşitleri ve özellikleri, Kurumsal etkinliklerde uygulanacak protokol kuralları, il ve ilçelerde uygulanan protokol listesi, Kendi işinde uygulayacağı protokol kuralları, Etkili iletişim yolları, Açılış, tören ve konuşmalarda protokol kuralları, bayrak protokolü, Sosyal hayatta ve iş hayatında protokolün yeri ve önemi, Protokol kuralları, yüz yüze ve telefonda iletişim, Protokol kuralları, Protokol kuralları, toplantılar, Ziyaret, ziyaretçi ve randevu, Çevreyle iletişim


Ayman BULUT
Yüksek Okul Sekreteri



DERS ADI: BCM1003 MATEMATİK

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

DERS ADI: BCM1005 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, eticaret, e-alışveriş ve e-devlet.

DERS ADI: BCM1009 GENEL İŞLETME

DERSİN İÇERİĞİ: İşletme, işletmecilik, girişimci ve yönetici, işletmelerin sınıflandırması, 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: BCM1011 İLETİŞİM

DERSİN İÇERİĞİ: İletişimin Amacı, İletişimin Unsurları, Sözlü İletişim, Yazılı İletişim, Beden Dili, İletişim Hataları, İletişimi Etkileyen Faktörler, İş Yerinde Sözsüz İletişim, Günlük Hayatta İletişim, İkna, Dinleme, İş Başvurusu

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 Yaşayışın 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: TDB1000 TÜRK DİLİ - II

DERSİN İÇERİĞİ: İmla, Noktalama Ve Kompozisyon (Noktalama İşaretleri, Diğer İşaretler) , İmla, Yazım Kuralları (Büyük Harflerin İmlası, Sayıların Yazılışı, Kısaltmaların İmlası, Alıntı Kelimelerin Yazılışı) , Kompozisyon (Kompozisyonun Amacı, Kompozisyon Yazmada Yöntem) , Kompozisyonda Plan, Giriş, Gelişme, Sonuç, Anlatım Özellikleri, Anlatımda Duruluk, Anlatımda Sadelik, Anlatımda Açıklık İçtenlik, Anlatım Bozuklukları (Eş Anımlı Kelimelerin Cümle İçinde Kullanılışı) , Deyimlerin Yanlış Kullanılışı, Anlatım Biçimleri (Açıklama, Hikaye, Özlü Anlatım, Tasvir, Hiciv, Portre, Kanıtama, Konuşma, Manzum Anlatım Çeşitleri) , Sözlü Anlatım Çeşitleri (Günlük Ve Hazırlıksız Konuşma, Hazırlıklı Konuşma, Açıkoturum, Münazara, Panel) , Yazılı Anlatım Türleri (Mektup, Telgraf, Tebrik, Davetiye, Edebi Mektup) , İş Mektupları, Resmi Mektup, Dilekçe, Rapor, Tutanak, Karar, İlan, Reklam, Sohbet, Eleştiri, Anı, Gezi Yazısı, Röportaj, Anket, Otobiyografi, Biyografi, Roman, Hikaye, Masal, Fabl, Tiyatro, Trajedi, Dram, Senaryo) .

DERS ADI: YDB1004 İNGİLİZCE - II

DERSİN İÇERİĞİ: Okuma parçaları ve alıştırmalar, dinleme parçaları ve alıştırmalar, çeviri çalışmaları, belirli bir konuda yazı yazma, verilen bir konuda münazara yapma

DERS ADI: BCM1000 KİŞİSEL GELİŞİM VE LİDERLİK

Aynur BULUT
Yüksek Okul Sekreteri



DERSİN İÇERİĞİ: Dersin amacı, Duygusal Zekâ, 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: BCM1002 TEMEL HUKUK

DERSİN İÇERİĞİ: Hukuk kavramları, Pozitif hukuk ve kaynakları, Kamu hukuku ve özel hukuk, Hukukun temel kavramları

DERS ADI: BCM1004 ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA

DERSİN İÇERİĞİ: Ders; 1. Diksiyon sanatının önemi 2. Kelime ve Söz noktaları 3. Diksiyon ve ses 4. Solunum 5. Durak 6. Ton 7. Kelime elemanları 8. Anlatım 9. Jest ve mimikler konularını içermektedir.

DERS ADI: BCM1006 KLAVYE TEKNİKLERİ

DERSİN İÇERİĞİ: Doküman şekillendirme kuralları, düzeltme işaretleri, müsveddeden yazı yazma, basit tablolar düzenleme, kurum içi ve kurum dışı yazışmalar, Türk standartlarına göre yazı hazırlama, farklı dillerde yazı yazma, çok sayfalı mektuplar.

DERS ADI: BCM1008 PAZARLAMA İLKELERİ

DERSİN İÇERİĞİ: İşletmenin pazarlama anlayışının gelişimi, pazarlama çevresi analizi pazarı bölümlenerek hedef pazarın seçimi, ürün kararları, fiyatlama stratejileri, pazarlama kanalları

DERS ADI: BCM2001 MESLEKİ DENEYİM - I

DERS 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 her hangi bir iş alanında 60 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 değerlendirilir ve bölümdeki ilgili akademik personele teslim edilir.

DERS ADI: BCM2005 ÇAĞRI MERKEZİ İÇİN SATIŞ TEKNİKLERİ

DERS 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: BCM2007 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ

DERS İÇERİĞİ: 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, Çağrı Merkezi Temel Kavramları ve Prensipleri, Çağrı Merkezlerinde İş Yönetimi, Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi, Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi, Verimliliğini Arttırma Stratejileri, Liderlik, Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Güncel Gelişmeler

DERS ADI: BCM2009 ÇAĞRI MERKEZİ LABORATUVAR UYGULAMALARI - I

Aynur BULUT
Yüksek Okul Sekreteri



DERS İÇERİĞİ: Çağrı Merkezi Laboratuvar uygulamaları

DERS ADI: BCM2013 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

DERS İÇERİĞİ: Tüketici davranışlarının pazarlamada rolü, tüketici davranışlarını etkileyen faktörler, kültürel ve sosyal faktörler, satın alma karar süreci, tüketici davranış modelleri, satın alma davranış türleri, tüketici davranış araştırması ve tüketicilik

DERS ADI: BCM2015 MESLEKİ YABANCI DİL

DERS İÇERİĞİ: Bu derste ele alınacak konular; genel gramer tekrarı, çeviri yöntemleri ve meslekle ilgili çeşitli metinlerdir.

DERS ADI: BCM2017 KRİZ VE STRES YÖNETİMİ

DERS İÇERİĞİ: 1 Örgüt ile çevre ilişkilerinin tanımlanması, 2 Kriz tanımı, özellikleri, krizin kaynakları, türleri, örgüt içi ve dışı faktörler 3 Krizden kaçınmada kullanılacak yöntemler 4 Kriz süreci, kriz uyarılarının alınması, kriz dönemi, çözülme ve çöküş dönemi 5 Krizin sonuçları, çabuk karar alma zorunluluğu, kararlarda merkezileşme eğilimi, örgütte ve çalışanlarda gerilimin artması, zihni süreçlerde daralma, iç ve dış değişikliklere uyum kabiliyetinin zayıflaması, 6 Kriz anında işletme yönetimi, kriz öncesi hazırlık ve koruma, krizin denetim altına alınması 7 Kriz ekibi oluşturulması, kriz değerlendirmesi, medya ile ilişkiler, beyin fırtınası, delphi, karar konferansı yöntemi, kriz döneminde personel yönetimi 9 Kriz dönemi stratejileri, krizden çıkma stratejileri, kriz dönemlerinde işletme stratejileri 10 Kriz sonrası işletme yönetimi, kriz sonrası olumsuz etkilerin giderilmesi, kriz sonrası yeni amaç belirlemek 11 Stres kavramı ve stres kaynakları 12 Stresin belirtileri ve sonuçları 13 Stres yönetimi ve kontrolü, bireysel stres yönetimi teknikleri, örgütsel stres yönetimi teknikleri 14 Stresin ölçümü, stresin etkileri, stres yönetiminde savunma mekanizmaları

DERS ADI: BCM2003 REKLAMCILIK

DERS İÇERİĞİ: Reklamın hedef alıcıların ikna edilmesinde ve işletmenin onlara yönelik haberlerin iletilmesinde etkin bir yol olduğunun kavratılmasına yönelik teorik ve pratik bilgiler sunmak. Reklamın Tarihçesi, Reklamın Tanımı, Reklamın Araçları, Marka reklamı, Ürün Reklamı, Kurum Reklamı, Reklamın Etkinliğinin Değerlendirilmesi, Reklamın Sosyal Sorumluluğu, Reklam Aracının Seçilmesi, Reklamın Amaç ve Hedefi, Dünyada Reklamcılık, reklamın Lehindeki ve Aleyhindeki Görüşler, Çağrı Merkezlerinde Reklamın Etkin Uygulamaları, Reklamın Ekonomideki Yeri ve Reklam Harcamaları

DERS ADI: BCM2011 İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU

DERS İÇERİĞİ: İş Hukukunun kapsamı, temel kavramları ve kaynakları, hizmet akdinin sona ermesi ve hukuki sonuçları, işin düzenlenmesi ile ilgili (çalışma süreleri, ücretli izin) genel konular, toplu iş hukuku (sendikalar, toplu iş sözleşmeleri, uyuşmazlıklar ve çözüm yolları).

İKİNCİ YIL İKİNCİ DÖNEM

DERS ADI: BCM2000 ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ

DERS İÇERİĞİ: Dersin Amacı, Çalışmanın Tarihçesi, Verimli Çalışma, Mobbing, Çalışmanın Zorlukları, Çalışma Ve Kariyer, Çalışmanın Psikolojisi, Çalışmanın Sosyolojisi, Stres Yönetimi, Problem Çözme Teknikleri, Kriz Yönetimi, Takım Çalışması, Örgütlenme Kültürü

DERS ADI: BCM2002 ÇAĞRI MERKEZİ LABORATUVAR UYGULAMALARI - II

DERS İÇERİĞİ: Laboratuvar Uygulamaları

DERS ADI: BCM2004 MESLEKİ DENEYİM - II





DERS İÇERİĞİ: Staj, eğitim programı esnasında edinilen teorik bilgilerin uygulama aşamasına geçirilmesi alanında öğrenciye olanaklar sunar. İşle ilgili her türlü faaliyeti kapsar. Yapılan iş detaylı bir şekilde günlük olarak kaydedilir ve raporlanır. Bu staj raporu çalışma ortamındaki ilgili kişi tarafından onaylanır ve onaylanan rapor değerlendirilir ve bölümdeki ilgili akademik personele teslim edilir.

DERS ADI: BCMH2006 TÜKETİCİ HAKLARI

DERS İÇERİĞİ: Hukukla ilgili genel kavramlar, hukukun türleri, sözleşme kavramı, sözleşme çeşitleri, tüketici koruma kanununun amacı, garanti belgesi ve sorumluluğu, tanıtma ve kullanma kılavuzları, yasal sorumlulukları, haksız rekabet ve rekabetin korunması hakkındaki kanun, marka ve markalar kanununun, fikir ve sanat eserleri kanunu, ticaret unvanı ve işletme adı, korunması ve devri.

DERS ADI: BCMH2008 YÖNETİM VE ORGANİZASYON

DERS İÇERİĞİ: Yönetim İle İlgili Kavramlar, Yönetim Biliminin Doğuşu Ve Tarihsel Gelişimi, Yönetim Fonksiyonları, Yönetim Ve Organizasyon Konusunda Çağdaş Yaklaşımlar

DERS ADI: BCMH2010 E-PAZARLAMA

DERS İÇERİĞİ: Elektronik Ticaret Kavramları, uygulamaları, araçları, web sayfası, elektronik ticaret ödeme sistemleri, elektronik ticaret türleri

DERS ADI: BCMH2012 MESLEK ETİĞİ

DERS İÇERİĞİ: 1. Etik ve ahlak kavramlarını incelemek 2. Mesleki etik ilkelerine uymak

DERS ADI: BCMH2014 HALKLA İLİŞKİLER

DERS İÇERİĞİ: Halkla İlişkiler Kavramı, Reklam, Propaganda, Davranış Bilimleri İle İlişkisi, İletişim, Aktivite Düzeyleri, Görevleri, Teknikleri, Araçları, Organizasyonu, Kriz Dönemlerinde Uygulanması, Haber Yazma Kuralları Ve Uygulaması

DERS ADI: BCMH2016 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ

DERS 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


Ayhan BULUT
Yüksek Okul Sekreteri