

DERELİ MESLEK YÜKSEKOKULU
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
2025/2026 EĞİTİM-ÖĞRETİM YILI ÖĞRETİM PLANI (BAHAR DÖNEMİ STAJ)

1. YARIYIL						2. YARIYIL					
DERSİN ADI	T	U	L	Uzaktan/Yüzyüze	AKTS	DERSİN ADI	T	U	L	Uzaktan/Yüzyüze	AKTS
Öğrenme ve Düşünme Teknikleri	3	0	0	Yüz yüze	3	Etkili ve Güzel Konuşma-I	4	0	0	Yüz yüze	4
Bilgisayar Teknolojileri I	3	0	0	Yüz yüze	3	Bilgisayar Teknolojileri II	3	0	0	Yüz yüze	3
Temel Hukuk	3	0	0	Yüz yüze	3	Çağdaş Yönetim Teknikleri	3	0	0	Yüz yüze	3
Çağrı Merkezi Yönetimi I	3	0	0	Yüz yüze	3	Çağrı Merkezi Yönetimi II	3	0	0	Yüz yüze	3
Yabancı Dil I	2	0	0	Uzaktan	2	Yabancı Dil II	2	0	0	Yüz yüze	2
İş Sağlığı ve Güvenliği	2	0	0	Yüz yüze	2	Çatışma Yönetimi	2	0	0	Yüz yüze	2
İletişime Giriş	4	0	0	Yüz yüze	4	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-II	2	0	0	Yüz yüze	2
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-I	2	0	0	Uzaktan	2	Türk Dili-II	2	0	0	Yüz yüze	2
Türk Dili-I	2	0	0	Uzaktan	2	Seçmeli Dersler 2.1	3	0	0	Yüz yüze	3
Seçmeli Dersler 1.1	2	0	0	Yüz yüze	2	Seçmeli Dersler 2.2	2	0	0	Yüz yüze	2
Seçmeli Dersler 1.2	2	0	0	Yüz yüze	2	Seçmeli Dersler 2.3	2	0	0	Yüz yüze	2
OSD	2	0	0	Uzaktan	2	Seçmeli Dersler 2.4	2	0	0	Yüz yüze	2
TOPLAM AKTS					30	TOPLAM AKTS					30

3. YARIYIL						4. YARIYIL					
DERSİN ADI	T	U	L	Uzaktan/Yüzyüze	AKTS	DERSİN ADI	T	U	L	Uzaktan/Yüzyüze	AKTS
Etkili ve Güzel Konuşma-II	4	0	0	Yüz yüze	4	İŞYERİ UYGULAMASI	0	33	0	Yüz yüze	14
Pazarlama İlkeleri	3	0	0	Yüz yüze	3	İŞYERİ EĞİTİMİ	5	0	0	Yüz yüze	11
İleri Düzeyde Klavye Teknikleri	3	0	0	Yüz yüze	3	STAJ	0	2	0	Yüz yüze	5
Protokol ve Resmi Yazışma Kuralları	2	0	0	Yüz yüze	2						
İkna ve İkna Psikolojisi	3	0	0	Yüz yüze	3						
Seçmeli Dersler 3.1	2	0	0	Yüz yüze	2						
Seçmeli Dersler 3.2	2	0	0	Yüz yüze	2						
Seçmeli Dersler 3.3	2	0	0	Yüz yüze	2						
Seçmeli Dersler 3.4	3	0	0	Yüz yüze	3						
Seçmeli Dersler 3.5	3	0	0	Yüz yüze	3						
Seçmeli Dersler 3.6	1	2	0	Yüz yüze	3						
TOPLAM AKTS					30	TOPLAM AKTS					30

1. YARIYIL						2. YARIYIL					
DERSİN ADI	T	U	L	Uzaktan/Yüzyüze	AKTS	DERSİN ADI	T	U	L	Uzaktan/Yüzyüze	AKTS
Psikolojiye Giriş	2	0	0	Yüz yüze	2	Kişilerarası İletişim	2	0	0	Yüz yüze	2
Profesyonel Sunum Becerileri	2	0	0	Yüz yüze	2	Müşteri İlişkileri Yönetimi	2	0	0	Yüz yüze	2
Sosyal Psikoloji	2	0	0	Yüz yüze	2	Yeni İletişim Teknolojileri	2	0	0	Yüz yüze	2
Gündelik Yaşam ve Etkinlik Yönetimi	2	0	0	Yüz yüze	2	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	2	0	0	Yüz yüze	2
Finansal Okur Yazarlık	2	0	0	Yüz yüze	2	Kariyer Yönetimi ve Profesyonellik	2	0	0	Yüz yüze	2
Bağımlılıkla Mücadele	2	0	0	Yüz yüze	2	İkiz Dönüşüm	2	0	0	Yüz yüze	2
						Yaratıcı Drama ve Rol Oynama	3	0	0	Yüz yüze	3
						Çalışma Psikolojisi	3	0	0	Yüz yüze	3

3. YARIYIL						4. YARIYIL					
DERSİN ADI	T	U	L	Uzaktan/Yüzyüze	AKTS	DERSİN ADI	T	U	L	Uzaktan/Yüzyüze	AKTS
Kurumsal İletişim Yönetimi	2	0	0	Yüz yüze	2						
Genel Ekonomi	2	0	0	Yüz yüze	2						
Ticaret Hukuku	2	0	0	Yüz yüze	2						
Yapay Zekâya Giriş	2	0	0	Yüz yüze	2						
Çağrı Merkezleri için Temel Satış Teknikleri	2	0	0	Yüz yüze	2						
Çağrı Merkezlerinde Vaka İncelemesi	2	0	0	Yüz yüze	2						
Genel İşletme	3	0	0	Yüz yüze	3						
Örgütsel Davranış	3	0	0	Yüz yüze	3						
Halkla İlişkiler ve Tanıtım	1	2	0	Yüz yüze	3						
Teknoloji, İnovasyon ve Girişimcilik	3	0	0	Yüz yüze	3						
Gönüllülük Çalışmaları	1	2	0	Yüz yüze	3						
Mesleki Yabancı Dil (İngilizce)	3	0	0	Yüz yüze	3						

T: Teorik ders saati	U: Uygulama ders saati	L: Laboratuvar ders saati
KALDIRILAN DERSLER		Düzenleme Tarihi: 4.08.2025
KALDIRILAN DERSİN ADI	*DERSİN DURUMU	YERİNE KONAN DERSİN ADI
ÖN KOŞULLU DERSLER	*ÖN KOŞUL DERSİ	
Türk Dili II	Türk Dili I	
*DERSİN DURUMU: Başarısız öğrenciler kaldırılan dersten muaf tutulacak ise "MUAF", kaldırılan dersi tekrar edeceklerse "TEKRAR" yazılacak. Kaldırılan dersin yerine yeni ders açıldıysa "YENİ" yazılacak ve YERİNE KONAN DERSİN ADI alanı doldurulacaktır.		
**ÖN KOŞULLU DERSLER: Ön koşulu olan dersler bu alanda belirtilecek.		
***ÖN KOŞUL DERSİ: Ön koşulu dersi alabilmek için başarılması gereken ön koşul dersi de bu alanda belirtilecek.		
ÖNEMLİ: ÖĞRETİM PROGRAMLARINDA HER BİR YARIYILDAKİ DERSLERİN (YABANCI DİL HAZIRLIK DAHİL) AKTS KREDİLERİNE GÖRE EN FAZLA %30'U UZAKTAN ÖĞRETİM YOLUYLA VERİLEBİLİR.		

BÖLÜM BAŞKANI

ADI SOYADI / İMZA

Öğr. Gör. Cevdet LELOĞLU

Büro Hizm. ve Sekreterlik

Bölüm Başkan V.

MÜDÜR

ADI SOYADI / İMZA

Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Selim GÖL

Dernek MYO Müdürü