



T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Dereli Meslek Yüksekokulu
Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı
Ders İçerikleri (3+1 Sistemi)

Birinci Yarıyıl Dersler

Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-101	Öğrenme Düşünme Teknikleri	3	0	3
Bilim, mantık, mantıksal akıl yürütme, düşünme ve mantık hataları, önermeler					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-102	Bilgisayar Teknolojileri I	3	0	3
Bilgi teknolojisi, Bilgisayar organizasyonu, Bilgisayar yazılımı, İşletim sistemleri, Büro yazılımlarında ortak işlemler, Kelime işlemciler, İşlem tabloları, Sunum programları, Çizim ve resim işleme programları, Veri tabanları, Bilgisayar ağları, İnternet'in altyapısı, İnternet'in kullanımı, Bilgisayarlarla problem çözme yolları					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-105	Temel Hukuk	3	0	3
Hukuk kavramı, amacı, temeli ve yaptırımları, Özel hukuk dalları, Kamu hukuku dalları, Karma hukuk dalları, Pozitif hukukun kaynakları, Hukukun nitelik, yer ve zaman bakımından uygulanması, Hukukun anlam bakımından uygulanması ve yorum yöntemleri, Hak kavramı, Hakların çeşitli açılardan sınıflandırılması, Hukuksal işlemler, Türk Hukukunda Yargı Düzeni					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-107	Çağrı Merkezi Yönetimi I	3	0	3
Çağrı Merkezi Kavramı, Dünya Çağrı Merkezi Sektörü, Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü, Sektörel Gelişmeler ve Bazı Oyuncular, Çağrı Merkezinde Planlama, Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-109	Yabancı Dil I	2	0	2
İleri derecede İngilizce öğrenebilmek için temel düzeyde İngilizce konuları kapsar.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-115	İş Sağlığı ve Güvenliği	2	0	2
İş Sağlığı ve güvenliğinin tarihsel gelişimi ve Türkiye'de ve dünya İş sağlığı ve güvenliğine genel bakış. İşyerleri, iş sağlığı ve güvenliği hakkındaki temel terimler. İş hukuku. İş kazaları ve meslek hastalıkları tanımları ve istatistik bilgileri. İşyerinde bulunan risk etmenleri ve korunma yöntemleri. İşyeri organizasyonu ve risk analizi. Kişisel koruyucu donanımlar.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-113	İletişime Giriş	4	0	4
İletişim kavramı ve anlamı, İletişimin amacı, İletişim süreci, türleri, İletişimin engelleri ve aşma yolları, İletişim modelleri, Kurum içi iletişim, Kurumsal iletişim, Kitle iletişim araçları ve türleri, İletişim ve halkla ilişkiler, Medya okuryazarlığı, İletişim ve etik					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH_AIİT-I	Atatürk İlkeleri İnkılap Tarihi I	2	0	2
Türkiye Cumhuriyeti'nin Kuruluşundaki Önemli Olaylar ve İnkılaplar					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-TD-I	Türk Dili I	2	0	2

Türk dilinin şekil bilgisi, cümlelerin öğeleri ve cümle çeşitleri, anlatım bozuklukları, imla-noktalama işaretleri; sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi, çalışmaları ve uygulamaları					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-101	Psikolojiye Giriş	2	0	2
Bu derste psikolojinin doğası, algı, öğrenme, bilişsel ve zihinsel yetenekler, bellek, gelişim, güdüler, duygular, kişilik, stres ve sağlık psikolojisi ve normal dışı davranış konularına yer verilecektir.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-105	Profesyonel Sunum Becerileri	2	0	2
Sunum kavramı, Sunum korkusu, Sunum konusunun belirlenmesi, Sunumun yapılandırılması, Genel sunum planının hazırlanması, Sunumun giriş gelişme ve sonuç bölümleri, , Sunumda sesin ve beden dilinin doğru ve etkili kullanımı					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-107	Sosyal Psikoloji	2	0	2
Sosyal durumlarda nasıl düşündüğü, hissettiği ve davrandığının bilimsel olarak anlaşılması. İnsanların çevrelerindeki insanlardan nasıl etkilendiklerini ve onları nasıl etkilediklerini anlamak. Psikolojik ilkeler ve bunların sosyal çevrede nasıl uygulandığı. Sosyal benlik, sosyal algı, tutumlar, uyma, itaat, grup süreçleri ve başkalarına yardımı.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-223	Gündelik Yaşam ve Etkinlik Yönetimi	2	0	2
Gündelik yaşam kavramının tarihsel ve sosyolojik bakış açısıyla ayrıntılı tanımı. Gündelik yaşam ve kültür ilişkisinin ele alınması. Gündelik yaşamda dil, iletişim ve medyanın etkilerinin değerlendirilmesi. Gündelik yaşamın tüketim ile ilişkisinin incelenmesi. Kentsel dünyada gündelik yaşamın akışının tartışılması.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-207	Finansal Okuryazarlık	2	0	2
Finansal Okuryazarlık Kişisel Finansal Planlama Yatırım Kararları ve Yatırım Planı Yatırım Aracı Seçimi ve Yatırım Portföyü Yatırımlarda Risk Yönetimi, Yüzde, Maliyet ve Kâr Hesaplamaları, Oran ve Orantı, Basit Faiz ve Basit İskonto					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli		Bağımlılıkla Mücadele	2	0	2
Bağımlılığın tanımı ve kapsamı. Madde bağımlılıkları ve neden olduğunu sosyal – ruhsal problemler ile sağlık problemleri. Yasal ve yasal olmayan maddeler Sanal bağımlılıklar (video oyunu, sosyal medya, pornografik içerikler vb.) ve neden olduğu sosyal – ruhsal problemler ile sağlık problemleri. Bağımlılığın önlenmesi ve müdahalesine ilişkin ulusal politikalar ve strateji yöntemler.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli		Toplumsal Cinsiyet Eşitliği (OSD)	2	0	2
Toplumsal cinsiyet ile ilgilenmenin toplumsal olarak nasıl bir arada yaşadığımızı anlamak, Toplumsal cinsiyet farkındalığına sahip olmanın günlük hayatımızda kanıksadığımız şeyleri sorgulamak. Toplumsal cinsiyet eşitliği fikrine ve uygulamasına giriş. Toplumsal cinsiyet, toplumsal cinsiyet eşitliği, toplumsal cinsiyete dayalı ayrımcılık, tam eşitlik vb. kavramların anlamı ve bu kavramların toplumumuzda var olan günlük ilişkilerimiz içerisinde nasıl etkili olduğu konularında bir anlayış sağlamayı hedeflemektedir. Toplumsal cinsiyetin, hukuk, ekonomi, katılım, bedenlerimiz ve algılarımız konu edilmektedir.					

İkinci Yarıyıl Dersler

Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DECMH-102	Etkili ve Güzel Konuşma I	4	0	4
Doğru ses ve nefes alıştırılmaları yaparak, Türkçenin fonetik yapısı ve kurallarını incelemek, Türkiye Türkçesine özgü tonlama, vurgu, artikülasyon kuralları çerçevesinde anlatım teknikleri ve üslup üzerine					

alıştırmalar yapmak, Sözsüz iletişim (beden dili), kişisel imaj ve resmî ve sosyal protokol kurallarına göre sunum yapma ve topluluk karşısında konuşma alıştırmaları yapmak.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-104	Bilgisayar Teknolojileri II	3	0	3
Bilgisayar Donanımı ve Hata Bulma, Sosyal Ağlar ve Sosyal Medya, Özel Uygulama Yazılımları, Bilişim Hukuku ve Etiği, E-Devlet Uygulamaları, Bilgisayar ve Ağ Güvenliği, Günümüzde Bilişimin Stratejik Teknolojileri.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-106	Çağdaş Yönetim Teknikleri	3	0	3
Temel İşletme Bilgisi, Temel Yetenek, Dış Kaynaklardan Yararlanma, Yeniden Yapılandırma, Benchmarking, Değişim Mühendisliği, Öğrenen Organizasyonlar, Şebeke Organizasyonlar, Sanal Organizasyonlar, Toplam Kalite Yönetimi, Kurumsal Karne, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Yalın Organizasyonlar, 6 Sigma					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-108	Çağrı Merkezi Yönetimi II	3	0	3
Çağrı Merkezinde Toplam kalite yönetimi, Duygusal Zeka ve Liderlik, Toplantı yönetimi, Zaman yönetimi, Motivasyon, Ekip kurma, Koçluk, Swot analizi, Kriz Yönetimi					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-110	Yabancı Dil II	2	0	2
Bu derste dört temel beceri temel düzeyde öğretilcektir.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-114	Çatışma Yönetimi	2	0	2
Çatışma Yönetimi'ne giriş; çatışmanın kaynakları, çatışmanın tırmanması, çatışmanın önlenmesi, çatışmanın azaltılması, barışı koruma, barışı yapma, uzlaş, kurumsallaşma, toplumsal cinsiyet meseleleri, kapsamlı vaka analizi.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-AİİT-II	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	2	0	2
Türkiye Cumhuriyeti'nin Kuruluşu, önemli inkılaplar ve Atatürk sonrası dönem					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teori k	Uygulam a	AKTS
Zorunlu	DCMH-TD-II	Türk Dili II	2	0	2
Türk dilinin şekil bilgisi, cümlelerin öğeleri ve cümle çeşitleri, anlatım bozuklukları, imla-noktalama işaretleri; sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi, çalışmaları ve uygulamaları					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teori k	Uygulam a	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-104	Kişilerarası İletişim	2	0	2
Kişilerarası iletişim ve özellikleri, Kişilerarası iletişimin önemi, Kişilerarası iletişimin diğer iletişim biçimlerinden farklılıkları, Kişilerarası iletişimi etkin kılmanın yöntemi, Kişilerarası iletişimin modelleri, Kişilerarası iletişimde çatışmalar ve çözüm yolları					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teori k	Uygulam a	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-106	Çalışma Psikolojisi	3	0	3
Sosyal bilimlerde araştırma yapma, analiz etme ve yapılmış araştırmalardan yararlanmaya temel olacak kavram ve teknikler ile raporlaştırma konularında bilgi ve beceri kazanmaları.					

Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teori k	Uygulam a	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-108	Müşteri İlişkileri Yönetimi	2	0	2
Müşteri İlişkileri Yönetimini tanımı, felsefesi, Pazarlama ve ilişkisel pazarlama ile olan ilişkisi, Miy mimarisi, Müşteri odaklı ve müşteri değeri temelli örgütler, Miy'in avantaj ve dezavantajları, Müşteri memnuniyeti, sadakati, Müşteri ömür boyu değeri. Pazar bölümlendirme, veri madenciliği, müşteri yaşam döngüsü.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teori k	Uygulam a	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-110	Yeni İletişim Teknolojileri	2	0	2
Tarih ve kavram olarak yeni iletişim teknolojileri, Etkileşimli televizyon, Dijital radyo, E-yayınçılık, İnternet ve kurumsal iletişim, Web 2.0 ve sonrası, Sosyal medya, Mobil yaşam					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teori k	Uygulam a	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-114	Yaratıcı Drama ve Rol Oynama	3	0	3
Yaratıcı drama teriminin tanımını ve anlamı, benzer terimlerden (Psikodrama, Tiyatro, Dramatik Oyun, Dramatizasyon) farkı, yaratıcı dramanın Türkiye'deki tarihçesi, yapısı ve uygulanma aşamaları, yaratıcı dramanın teorik ve uygulama boyutu.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teori k	Uygulam a	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-205	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	2	0	2
Hizmet sözleşmesinin tesisi, sözleşmenin sona erme sonuçları, çalışma, dinlenme süreleri, tatiller, tazminatlar ve genel olarak çalışanların hukuki hakları, sosyal riskler ve bu riskler karşısında sigortalıya sağlanan yardım ve hizmetler					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teori k	Uygulam a	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-103	Kariyer Yönetimi ve Profesyonellik	2	0	2
•Kendi bakış açısı ve sergilediği davranışlarda farklılık yaratabilme becerisi, Doğru kariyer için; doğru iş, doğru zaman, doğru yer, doğru kişi ve dahası, Kişisel önceliklerle profesyonel önceliklerin ayrımını fark etmek, Yeteneklerin farkındalığı ve yeni beceriler için durum analizi becerileri kazanması, başarılı çalışan özelliklerini tanıması, Örgütsel davranış temel prensiplerinin tanınması, İş tanımı yapabilme ve iş takibi becerileri kazanılması, Yönetim becerilerinin iyi uygulama örnekleri ile öneri ve çözüm getirebilecek yaklaşım becerileri kazanacak şekilde aktarılması, Problem Çözümü ve Öneri Geliştirmede “Sebeup – Sonuç İlişkileri” yöntemini kullanarak bireysel kalite ve iş kalitesini iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayacak yaratıcılık yeteneği kazandırılması, Güvenli davranış geliştirerek kendini ve başkalarını motive etmenin yollarını öğrenebilmesi, Proaktiflik ve süreçleri tanıma becerileri kazanması.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teori k	Uygulam a	AKTS
Seçmeli		İkiz Dönüşüm	2	0	2
İkiz Dönüşüm Temelleri: Kavramsal çerçeveler, politika ve teori. Dijital İkiz Teknolojileri: IoT, veri altyapısı, simülasyon ve görselleştirme. Sürdürülebilir Dijital Dönüşüm: Dijital karbon ayak izi ve temiz AI yaklaşımları. AB Politikaları: Yeşil Mutabakat ve Dijital Hizmetler Politikaları. Vaka Çalışmaları ve Uygulamalar: Akıllı şehirler, yeşil veri merkezleri, Sanayi 4.0 çözümleri.					

Üçüncü Yarıyıl Dersler

Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-201	Etkili ve Güzel Konuşma-II	4	0	4

Etkili ve güzel konuşma becerisi kazandırmak. Hümor hakkında bilgi edinmek. Konuşma planı hazırlamak. Hitabet sanatını bütün yönleri ile irdeleyerek çeşitli çalışmalar yapmak. İyi bir hatip olmak ve etkileyici bir konuşma hazırlamak için yapılması gerekenler.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-203	Pazarlama İlkeleri	3	0	3
Pazarlama kavramı ve gelişimi, Pazarlama çevresi, Pazarlama araştırması ve bilgi sistemi, Tüketici pazarları ve davranışları, Endüstriyel pazarlar, Uluslararası pazarlar, Pazar bölümlendirme, Ürün, Fiyat, Dağıtım, Tutundurma, İnternette pazarlama					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-205	İleri Düzeyde Klavye Teknikleri	3	0	3
Klavyeye bakmadan doğru ve hızlı şekilde on parmak yazmak.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-207	Protokol ve Yazışma Kuralları	2	0	2
Kamusal Yaşamda Protokolün Anlam ve Önemi, Protokolde Temel İlke ve Kurallar, Kamusal Yaşamda Davranış Protokolü, Giyim ve Bakım, Konuk ve Ziyaret, Davet ve Ziyafet, Toplantı ve Brifing Protokolü, Resmi Yazışma Protokolü ve Protokol Yazıları, Yazılı iletişim türleri, Yazılı iletişim teknikleri, Yazılı iletişimde farklı uygulamalar, Protokol Mevzuatı ve Protokol Listeleri					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-209	İkna ve İkna Psikolojisi	3	0	3
İkna kavramı, İkna tarihsel bakış, İkna ve zeka bağıntısı, İkna ve korku, İkna edici iletişim konusunda yaklaşımlar, İkna sürecinin izlediği yol, Başarılı iknanın adımları, İkna kuramları, İknanın toplumsal yaşamdaki yeri, İknaya karşı koyma kavramı, İnanılabilirlik ve öğrenme					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-201	Kurumsal İletişim Yönetimi	2	0	2
Kurumsal iletişim kavramının literatürde ele alınışı ve uygulamadaki ortaya çıkışı örnekler.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-203	Genel Ekonomi	2	0	2
Temel makro ekonomi kavramları, büyüme, GSMH, işsizlik, enflasyon ve dış ticaret konuları işlenecektir.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-112	Ticaret Hukuku	2	0	2
Ticaret hukuku kavramı, Ticari işletme, Ticari işletmede merkez ve şube kavramları, Ticari işletmenin hukuki niteliği, devri, rehni, Ticari işler ve tabi oldukları hükümler, Ticari yargı, Tacir sıfatının kazanılması, Esnaf, Ticaret ünvanı, Haksız rekabet, Ticari defterler, Cari hesap, Tacir yardımcıları, Şirketler hukuku, Kıymetli evrak hukuku, Deniz ticareti hukuku, Sigorta hukuku					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli		Yapay Zekâya Giriş	2	0	2
Yapay zekaya giriş, temel kavramlar, algoritma, doğal dil işleme modelleri, ChatGPT promt mühendisliği ve öğrencilerin proje hazırlayarak sunum hazırlaması.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-209	<u>Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri</u>	2	0	2
Tüketici kavramı, Satın alma davranışı, Satış süreci, satış kanalları, Telesatış, telesatışçı, iletişim stilleri					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-211	Genel İşletme	3	0	3
İşletme genel tanımları (görev, meslek, iş, işletme, üretim faktörleri, yönetici, girişimci, işletme ve yönetim fonksiyonları), işletme ve çevre, genel ve yakın çevre, işletmelerin sınıflandırılması.					

Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-215	Çağrı Merkezlerinde Vaka İncelemesi	2	0	2
Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-217	Örgütsel Davranış	3	0	3
Davranış Bilimleri kavramı, Algılama Kavramı, Toplumsal yapı, Örgüt yapıları ve örgüt kültürü, Örgüt içinde birey, Olumsuzluk kaynakları, Güdüleme konuları işlenecektir.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-219	Halkla İlişkiler ve Tanıtım	3	0	3
Halkla ilişkiler kampanyasına genel bir bakış, aşamalarının tek tek incelenmesi, halkla ilişkiler kampanyasında hedef kitle vb. konular.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-221	Teknoloji, İnovasyon ve Girişimcilik	3	0	3
Bilim ve teknoloji den değ er yaratma. Teknoloji yönetiminde kritik faktörler. İnovasyonun kaynakları ve çeşitleri. İnovasyon üzerine vaka analizleri. Teknoloji ve firma rekabetçiliğ i. Temel yetkinlikler. Teknoloji hayat dö ngüsü. Teknolojinin ticarileştirilmesi. Teknoloji stratejisi. Teknoloji planlama. Teknoloji transferi. Yeş il teknoloji yönetimi. Milli yenilik sistemleri.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-225	Gönüllük Çalışmaları	1	2	3
Yönetim ve Organizasyon Kavramları; Gönüllük Kavramı ve Gönüllü Yönetimi; Temel Gönüllük Alanları (Afet ve Acil Durum, Çevre, Eğitim ve Kültür, Spor, Sağlık ve Sosyal Hizmetler vd.); Gönüllü Çalışmalarla İlgili Proje Geliştirme ve Sahada Gönüllü Çalışmalara Katılım; Gönüllü Çalışmalarda Etik, Ahlakı, Dini, Geleneksel Değ erler ve İlkeler; Kamu Kurumları, Yerel Yönetimler ve Sivil Toplum Kuruluşlarında(STK)Gönüllü Çalışmalara Katılım; Toplumda Risk Grupları ve Gönüllük; Göçmenler ve Gönüllük.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli		Mesleki Yabancı Dil (İngilizce)	3	0	3
Çağrı merkezi hizmetleri alanıyla ilgili Avrupa Dil portföyü A2 genel düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine verecek konular bulunmaktadır.					

Dördüncü Yarıyıl Dersler

Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	UYG-202	İşyeri Uygulaması	0	33	14
Öğrenciler 3+1 Mesleki uygulama sistemiyle beraber, 3.(Güz) veya 4. Yarıyıl (Bahar) olmak üzere işyerlerinde mesleki uygulama eğitimi alacaklardır. 4. Yarıyılı tamamlayabilmek için İşyeri Uygulaması, İşyeri Eğitimi, Staj derslerini tamamlamak zorunludur.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	UYG-204	İşyeri Eğitimi	5	0	11
Öğrenciler 3+1 Mesleki uygulama sistemiyle beraber, 3.(Güz) veya 4. Yarıyıl (Bahar) olmak üzere işyerlerinde mesleki uygulama eğitimi alacaklardır. 4. Yarıyılı tamamlayabilmek için İşyeri Uygulaması, İşyeri Eğitimi, Staj derslerini tamamlamak zorunludur.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	UYG-206	Staj	0	2	5

Öğrenciler 3+1 Mesleki uygulama sistemiyle beraber, 3.(Güz) veya 4. Yarıyıl (Bahar) olmak üzere işyerlerinde mesleki uygulama eğitimi alacaklardır. 4. Yarıyılı tamamlayabilmek için İşyeri Uygulaması, İşyeri Eğitimi, Staj derslerini tamamlamak zorunludur.