



T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
DERELİ MESLEK YÜKSEKOKULU
Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü – Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı(3+1)

Birinci Yarıyıl Dersler

Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-101	Öğrenme ve Düşünme Teknikleri	3	0	3
Eleştirel düşünme ve bu düşünce biçiminin bilimle, insanlıkla, ben merkezlilikle, sosyo merkezlilikle akılcı olan ve olmayan savlarla, mantıksal hatalarla, düşünce mükemmelliğiyle, sorgulamayla, bilim felsefesiyle, bilimsel yöntemle gerçek-inanç hipotezleriyle ve bilimle ilgisi 21. Yüzyıl bireylerinin özellikleri, Yaşam boyu öğrenme kavramı, Yaşam boyu öğrenen bireyin özellikleri, Öğrenmeyi öğrenme becerileri, Öğrenme yolları ve stratejileri, Bilgi okuryazarlığı, uygulama örnekleri					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-103	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, İş sağlığı ve güvenliği, İşçi sağlığı ve güvenliği, 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 (İngilizce) 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-111	Toplumsal Duyarlılık Projeleri I	2	0	2
Birinci dönem içerisinde “proje hazırlığı” süreci kapsamında, • Proje döngüsü yönetiminin ve • Sorumluluk, gönüllülük ve takım çalışması konularında bilgilendirilmelerde bulunulması, • Proje konusu hakkında araştırma yapılması ve gerekli dokümanların hazırlanması • Projenin gerçekleştirilmesi için ilgili kamu kurum ve kuruluşlar ile görüşmelerin yapılması ve gerekli izinlerin alınması, • Proje adımlarının, süresinin, faaliyetlerinin belirlenmesi,					

Öğr. Gör. Ayşe BAYRAKDAR
Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Bölüm Başkanı

Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Selim GÖL
Dereli MYO Müdürü

• Proje danışman öğretim üyesi tarafından proje sözcüsü, proje fotoğrafçısı gibi görevlendirmelerin yapılmaktadır.					
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, Örgütsel iletişimin fonksiyonları ve işleyişi, Yazışma türleri, Teknoloji ve teknik iletişim, İletişim teknolojisindeki gelişmeler, Form düzenleme ve grafik iletişim, Bilgi teknolojileri ve iletişim					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-AİİT-I	Atatürk İlkeleri ve 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, cümlenin 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	TCE101	Toplumsal Cinsiyet Eşitliği	2	0	2
Bu ders toplumsal cinsiyet ile ilgilenmenin toplumsal olarak nasıl bir arada yaşadığımızı anlamak için önemli olduğunu ve toplumsal cinsiyet farkındalığına sahip olmanın günlük hayatımızda kanıksadığımız şeyleri sorgulamak demek olduğunu savunarak başlamaktadır. Ders, toplumsal cinsiyet eşitliği fikrine ve uygulamasına bir giriş sağlamayı amaçlamaktadır. Ders ayrıca toplumsal cinsiyet, toplumsal cinsiyet eşitliği, toplumsal cinsiyete dayalı ayrımcılık, tam eşitlik vb. kavramların anlamı ve bu kavramların toplumumuzda varolan günlük ilişkilerimiz içerisinde nasıl etkili olduğu konularında bir anlayış sağlamayı hedeflemektedir. Bu bağlamda, ders, terminoloji, bu dilin kuruluşunun kısa bir tarihçesi, ve toplumsal cinsiyetin, hukuk, ekonomi, katılım, bedenlerimiz ve algılarımız gibi, fakat bunlarla kısıtlı olmamak kaydıyla, hayatın farklı alanları ile nasıl kesiştiğine ve etkileştiğine odaklanacaktır.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	KAH101	Kadın ve Aile Hayatı	2	0	2
Kadın ve Aile Hayatı, Evlilik ve Aile İlişkileri, Kadın ve Çalışma Hayatı, Eğitim ve Toplumsal Cinsiyet, Çocuk ve Suç, Kadın ve Siyaset, Ailede Kriz Yönetimi ve Kadın, Aile İçi Şiddet, Kadın ve Sosyal Politika, Bilim Tarihi ve Kadın, Kadın ve Sağlık, Dünya Dinlerinde Kadın ve Aile, Toplumsal Cinsiyet ve Kimlik İnşası.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	IAD101	İş Ahlakı ve Değerler Eğitimi	2	0	2
Etik ve Ahlak kavramları açıklanmakta ve bu kavramlar arasındaki farklar öğretilmektedir. İşyerinde uyulması gereken ahlaki kurallar ve hayata yansıtılması gereken değerler hakkında bilgi verilmektedir.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-101	Psikolojiye Giriş	2	0	2
Bu dersin içeriği, Algı, iletişim, öğrenme, bellek, karar verme, din, ikna, aşk, açlık, kurgu ve rüyalar gibi konular incelenecektir. Zihnin bu niteliklerinin çocuklarda nasıl geliştiğine, insanlar arasında nasıl farklılaştığına, bunların beyinde nasıl yapılandığına ve hasarlar ya da hastalıklarla nasıl zaafa uğradıklarına bakılacaktır.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS

A



Seçmeli	DCMH-SEC-103	Kariyer Yönetimi ve Profesyonellik	2	0	2
<p>Modern Yönetimin gereklerine uygun, yenilikçi ve gelişmeye açık birer yönetici adayı olarak yetiştirmeleri için, öğrencilerimize;</p> <ul style="list-style-type: none"> •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 ayırımı 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, <p>İçin iş hayatında başarısı kanıtlanmış yeni, etkili ve kapsamlı beceri geliştirme teknik ve stratejileri sunulacaktır.</p>					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-105	Profesyonel Sunum Becerileri	2	0	2
<p>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</p>					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-107	Sosyal Psikoloji	2	0	2
<p>Sosyal psikoloji insanların sosyal durumlarda nasıl düşündüğü, hissettiği ve davrandığının bilimsel olarak araştırılmasıdır. İnsanların çevrelerindeki insanlardan nasıl etkilendiklerini ve onları nasıl etkilediklerini anlamayı içerir. Buradaki vurgu psikolojik ilkeler ve bunların sosyal çevrede nasıl uygulandığı konusundadır. Konular; sosyal benlik, sosyal algı, tutumlar, uyma, itaat, grup süreçleri ve başkalarına yardımı içerecektir.</p>					

İkinci Yarıyıl Dersler

Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-102	Etkili ve Güzel Konuşma-I	4	0	4
<p>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 alıştırılmalar yapmak, Sözsüz iletişim (beden dili), kişisel imaj ve resmî ve sosyal protokol kurallarına göre sunum yapma ve topluluk karşısında konuşma alıştırılmaları yapmak</p>					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-104	Bilgisayar Teknolojileri II	3	0	3
<p>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.</p>					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-106	Çağdaş Yönetim Teknikleri	3	0	3

A

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 Teknoloji Yönetimi, Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-110	Yabancı Dil (İngilizce) II	2	0	2
Bu derste dört temel beceri temel düzeyde öğretilacaktır.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-112	Toplumsal Duyarlılık Projeleri II	2	0	2
Üniversite – Paydaş etkileşimine yönelik bir faaliyet tasarlayıp gerçekleştirerek topluma fayda, katkı sağlamak.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-AAİT-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	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	DCMH-TD-II	Türk Dili II	2	0	2
Yerli ve yabancı öğrencilerin Türk Diliyle ilgili eksikliklerini gidermek. Türkçe'yi güzel kullanan yazarlardan örnek metinlerle yazılı ve sözlü anlatımlarını geliştirmek.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-102	Kriz ve Stres Yönetimi	3	0	3
Kriz ve stres kavramları, Krizin Tanımları, Özellikleri, Analizi, Kaynakları, Kriz Süreci ve Sonuçları, Kriz Yönetimi, Kriz Dönemi ve Sonrası Yönetimi, Kriz Dönemlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Kriz Ortamında Stres Yönetimi, Stres Faktörleri, Stres Türleri, Bireysel Stres, Örgütsel Stres, Stresle Başa Çıkma, Genel Değerlendirme					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-104	Kişilerarası İletişim	3	0	3
Kişilerarası iletişim ve özellikleri, Kişilerarası iletişimin önemi, Kişilerarası iletişimin diğer iletişim biçimlerinden farklılıkları, Kişilerarası iletişimi etkin kılmamanın yöntemi, Kişilerarası iletişimin modelleri, Kişilerarası iletişimde çatışmalar ve çözüm yolları.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-106	Çalışma Psikolojisi	3	0	3
Bu dersin içeriği, çalışma psikolojisi alanında kullanılabilecek olmasını dikkate alarak, katılımcıların sosyal bilimlerde araştırma yapma, analiz etme ve yapılmış araştırmalardan yararlanmaya temel olacak kavram ve teknikler ile raporlaştırma konularında bilgi ve beceri kazanmalarını sağlamaktır.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS

A

Seçmeli	DCMH-SEC-108	Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	0	3
Her işletmede aslolan 'İnsan'dır. Temel kaynağımız, yapıtaşımız insan hem iç müşterimiz hem de dış müşterimizdir ve her koşulda doğru yöntemlerle yönetilmeli ve iletişim kurulmalıdır. Müşteri İlişkileri Yönetimi uygulayan bir kurum/kuruluşun prensipleri, misyonu, vizyonu ve çıkarları doğrultusunda 'Müşteri Daima Haklıdır' demenin binbir çeşit ve doğru yolunu öğrenip maksimum kazanç ve verim elde etmenin yol haritasını çıkartmak üzere bilgi ve tecrübe aktarımı ile Müşteri İlişkileri Yönetimi kavramını anlaşılır kılmayı hedefliyoruz.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-110	Yeni İletişim Teknolojileri	3	0	3
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	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-112	Ticaret Hukuku	3	0	3
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	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.					

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, Doğru ses ve nefes alıştırılmaları yaparak, Türkçenin fonetik yapısı ve kurallarını incelemek,					
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

A

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, Resmî 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, İknaya 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
Kurumsallaşma süreci, Kurumların iletişime yaklaşımı, Kurumsal iletişimin tanımı ve kapsamı, Kurumsal iletişimin amaçları ve işlevleri, Paydaş kavramı, Kurum kültürü, Kurumsal kimlik, imaj, itibar, Kurumsal sosyal sorumluluk, İç iletişim, Yazılı iletişim, Bilgi iletişim teknolojileri, Proje örnekleri, Medya ile ilişkiler, Kurumlarda kriz yönetimi, Etik ve kurumsal iletişim					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-203	Genel Ekonomi	2	0	2
Derste 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-205	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	2	0	2
İş hukukunun konusu, bölümleri, özellikleri, İş hukukunun ulusal ve uluslararası kaynakları, İş Kanunu'nun kapsamı ve iş sözleşmesi, İş sözleşmesinde tarafların borçları, Çalışma ve dinlenme süreleri, İş sözleşmesinin sona ermesi, İş güvencesi, Kıdem tazminatı, çalışma belgesi ve ibraname, Toplu iş hukuku, Sosyal güvenlik kavramı ve gelişimi, İşyerinin ve sigortalıların kuruma bildirilmesi, Primler ve prim belgesi, İş kazaları ve meslek hastalıkları sigortası.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-207	Finansal Okuryazarlık	2	0	2
Bu dersin içeriği, Finansal Okuryazarlık Kişisel Finansal Planlama Yatırım Kararları ve Yatırım Planı Yatırım Aracı Seçimi ve Yatırım Portföyü Yatırımlarda Risk Yönetimi					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-209	Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri	2	0	2
Müşteri adayıyla ilk temas: Ön mektup hazırlama, telefonda randevu isteme ve kabul, Satış görüşmesine hazırlık: Satış araçlarının hazırlanması, yazılı satış planı, ürün bilgisi, Müşterinin dalga boyunu yakalama ve evet yanıtına davet eden satış soruları sorma taktikleri, Satın alma sinyallerini tanıma ve satış kapama soruları, Satışın tahsilatı: Fiyatlar, fiyat sirküleri, vadeler, faturalama, iskontolar ve diğer satış belgelerinin kullanılması, Mağaza, reyon, market gibi sıcak satış ortamları için önemli satış taktikleri					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS

A

(Handwritten signature)

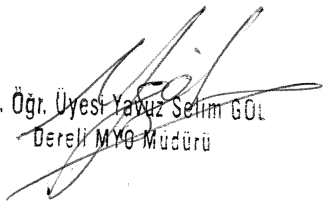
Seçmeli	DCMH-SEC-211	Genel İşletme	3	0	3
Bu derste işletmeye ilişkin genel tanımlar (görev, meslek, iş, işletme, üretim faktörleri, yönetici, girişimci, işletme ve yönetim fonksiyonları), işletme ve çevre, genel ve yakın çevre, işletmelerin sınıflandırılması verilecektir.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-215	Çağrı Merkezlerinde Vaka İncelemesi	3	0	3
Örnek olay incelemesi, sunumu ve değerlendirme					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-217	Örgütsel Davranış	3	0	3
Bu dersin içeriği, Örgütsel davranışla ilgili temel kavramlar, kişilik, tutum, ön yargı ve iş tatmini, sosyal gruplar, örgüt kültürü, örgütsel güç, politika ve bağlılık, örgütsel çatışma, stres ve mobbing, örgütsel motivasyon ve liderlik, örgütsel değişim ve örgüt geliştirme.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-219	Halkla İlişkiler ve Tanıtım	3	0	3
Halkla ilişkilerin tanımı, içeriği, tarihsel gelişimi, halkla ilişkiler kuramları, halkla ilişkilerin temel faaliyet alanları, halkla ilişkilerin diğer alanlarla ilişkisi, proaktif ve reaktif halkla ilişkiler, halkla ilişkiler araç ve yöntemleri gibi konular üzerinde durulmaktadır.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-221	Teknoloji, İnovasyon ve Girişimcilik	3	0	3
Zenginliğimizi ve geleceğimizi yeni fikirlere borçluyuz. Her ne kadar yeni bir fikrin ortaya çıkması ve yaygınlaşması binlerce faktöre bağlı olsa da fikirlerin başarılı olabilmesi için tek geçerli öge, kendi zamanıdır. Yenilikçi fikirlerini doğru zamanda geliştirenler başarıya ulaşırlar. İnovasyon sayesinde çalışanlar, kendi zihinlerinde ve iş yerlerinde değerler silsilesini hayata geçirebilirler.					
Bu ders, bilimsel ve teknolojik yeniliğin kısa bir tarihi ile başlamaktadır. Öğrenci daha sonra bilimsel ve teknolojik yenilik üzerine süregelen güncel ekonomik literatürle tanıştıracaktır. Dersin, bilimsel ve teknolojik çıktılarının ölçümleriyle ilgili problemlerin tartışılması ile başlayan bu kısmı, alandaki önemli konuları uygulamaya dönük bir bakış açısı ile ele alacaktır. Bilgi artma ve dışsallıkları detaylı bir şekilde, bunların ölçümleri ve bunlara sebep olan veya bunları kolaylaştıran etmenler de dahil olmak üzere işlenecektir. Bu konular üzerine yapılan tartışmalar, teknolojilerin yayılımı ve adaptasyonu ile yenilik ve girişimcilik ilişkisi konularına doğal bir giriş ve kaynak teşkil ederler. Derste bu konulara da yer verilmiştir.					
İnovasyonun teknolojik değil zihinsel bir süreç olduğunu, şirketlerin hangi hataları neden yaptığını ve şirketleri nasıl yıkım sürecine götürdüğünü, gözlem ve izlenimlerin inovasyonu yaratım sürecindeki önemini, geleceğin dünyasında şirketlerin nasıl değer yaratacağını, pazarlama ve satış sürecinde algı sürecinin etkilerini, başarılı olmanın en garantili yolları gibi konu başlıkları ele alınır.					
Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Seçmeli	DCMH-SEC-223	Gündelik Yaşam ve Etkinlik Yönetimi	2	0	2
<ul style="list-style-type: none"> 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 					

A

Dördüncü Yarıyıl Dersler

Dersin Türü	Dersin Kodu	Dersin Adı	Teorik	Uygulama	AKTS
Zorunlu	UYG-202	İşyeri Uygulaması	0	22	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	5	12
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	4
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.					


Öğr. Gör. Ayça BAYRAKDAR
Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Bölüm Başkanı V


Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Selim GÜL
Dereli MYO Müdürü