

**ÇAYCUMA MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**BÜRO HİZMETLERİ ve SEKRETERLİK BÖLÜMÜ**  
**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ İ.Ö. PROGRAMI**  
**PROGRAM KODU: 57210**

Hazırlık Dönemi				TE	PR	KR	AKTS
Ders Kodu	Ders Adı	İngilizce Ders Adı					
HAZ000	İngilizce Hazırlık (İsteğe Bağlı)	English Preparation (Non-Compulsory)		0	0	0	60

01.Yarıyıl Dersleri				02.Yarıyıl Dersleri					
Ders Kodu	Ders Adı	İngilizce Ders Adı	TE PR KR AKTS	Ders Kodu	Ders Adı	İngilizce Ders Adı	TE PR KR AKTS		
ÇÇM101	İşletme-1	Business-1	2 0 2 3	ÇÇM102	İşletme-2	Business-2	2 0 2 2		
ÇÇM103	Ekonomi-1	Economics-1	2 0 2 3	ÇÇM104	Ekonomi-2	Economics-2	2 0 2 2		
ÇÇM105	Bilgisayara Giriş	Introduction to Computer	2 0 2 3	ÇÇM106	Bilgisayar Büro Programları	Computer Office Programs	2 2 3 5		
ÇÇM107	Çağrı Merkezi Yönetimi-1	Call Center Management-1	3 0 3 4	ÇÇM108	Çağrı Merkezi Yönetimi-2	Call Center Management-2	3 0 3 4		
ÇÇM109	Temel Hukuk	Basic Law	2 0 2 3	ÇÇM166	Staj <sup>1</sup>	Internship <sup>1</sup>	0 0 0 8		
ÇÇM111	Matematik	Mathematics	2 0 2 2	AIT 182	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	Principles of Atatürk II	2 0 2 2		
ÇÇM113	Araştırma Yöntem ve Teknikleri	Research Methods and Techniques	2 0 2 3	TUR 182	Türk Dili II	Turkish II	2 0 2 2		
ÇÇM115	İletişime Giriş	Introduction to Communication	2 0 2 3	YDL 186	Yabancı Dil II	Foreign Language II	2 0 2 2		
AIT 181	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	Principles of Atatürk I	2 0 2 2		Mesleki Seçmeli Ders	Area Elective Course	3		
TUR 181	Türk Dili I	Turkish I	2 0 2 2						
YDL 185	Yabancı Dil I	Foreign Language I	2 0 2 2						
<b>TOPLAM</b>				<b>30</b>	<b>TOPLAM</b>				<b>30</b>

**Mesleki Seçmeli Dersler**

ÇÇM110	Kişilerarası İletişim	Interpersonal Communication	2 0 2 3
ÇÇM112	Yeni İletişim Teknolojileri	New Communication Technologies	2 0 2 3
ÇÇM114	Temel Düzey Klavye	Basic Level Keyboarding	1 1 2 3

**Area Elective Courses**


03.Yarıyıl Dersleri				04.Yarıyıl Dersleri					
Ders Kodu	Ders Adı	İngilizce Ders Adı	TE PR KR AKTS	Ders Kodu	Ders Adı	İngilizce Ders Adı	TE PR KR AKTS		
ÇÇM201	Çağrı Merkezlerinde Ölçme ve Değerlendirme	Measurement and Evaluation in the Call Centers	2 0 2 4	ÇÇM202	Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri	Basic Sales Techniques for Call Centers	2 1 3 4		
ÇÇM203	Çağrı Merkezi Sektörü	Sector of Call Center	2 0 2 3	ÇÇM204	Çatışma ve Stres Yönetimi	Conflict and Stress Management	2 0 2 3		
ÇÇM205	Müşteri İlişkileri Yönetimi	Customer Relationship Management	2 0 2 3	ÇÇM206	İletişim ve İkna	Communication and Persuasion	2 0 2 3		
ÇÇM207	Çevre Koruma	Environmental Protection	2 0 2 2	ÇÇM208	Halkla İlişkiler	Public Relations	2 1 3 4		
ÇÇM209	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	Labour and Social Security Law	2 0 2 2	ÇÇM210	Telefonla İletişim ve Tele-Satış	Communication with Telephone and Tele-Sales	1 1 2 3		
ÇÇM211	Meslek Etiği	Professional Ethics	2 0 2 2		Mesleki Seçmeli Ders	Area Elective Course	2		
	Mesleki Seçmeli Ders	Area Elective Course	2		Mesleki Seçmeli Ders	Area Elective Course	2		
	Mesleki Seçmeli Ders	Area Elective Course	3		Mesleki Seçmeli Ders	Area Elective Course	3		
	Mesleki Seçmeli Ders	Area Elective Course	3		Mesleki Seçmeli Ders	Area Elective Course	3		
	Mesleki Seçmeli Ders	Area Elective Course	3		Mesleki Seçmeli Ders	Area Elective Course	3		
	Seçmeli Ders <sup>2</sup>	Elective Course <sup>2</sup>	3		Seçmeli Ders (Alan Dışı) <sup>3</sup>	Elective Course (Non-Major) <sup>3</sup>	3		
<b>TOPLAM</b>				<b>30</b>	<b>TOPLAM</b>				<b>30</b>

ÇÇM267	Staj <sup>4</sup>	Internship <sup>4</sup>					
--------	-------------------	-------------------------	--	--	--	--	--

Mesleki Seçmeli Dersler				Area Elective Courses			
Ders Kodu	Ders Adı	İngilizce Ders Adı	TE PR KR AKTS	Ders Kodu	Ders Adı	İngilizce Ders Adı	TE PR KR AKTS
ÇÇM213	İstatistik	Statistics	2 0 2 2	ÇÇM212	Girişimcilik	Entrepreneurship	2 0 2 2
ÇÇM215	İnsan Kaynakları Yönetimi	Human Resources Management	2 0 2 2	ÇÇM214	Toplam Kalite Yönetimi	Total Quality Management	2 0 2 2
ÇÇM217	Örgütsel Davranış	Organizational Behaviour	2 0 2 3	ÇÇM216	İletişimde Hedef Kitle	Target Group in the Communication	2 0 2 2
ÇÇM219	Sözel İletişim ve Hitabet	Verbal Communication and Oratory	1 1 2 3	ÇÇM218	Mesleki Yazışmalar	Professional Correspondence	1 1 2 2
ÇÇM221	Kurumsal İletişim Yönetimi	Corporate Communication Management	2 0 2 3	ÇÇM220	Tüketici Davranışları	Consumer Behaviour	2 0 2 3
ÇÇM223	Pazarlama İlkeleri	Principles of Marketing	2 0 2 3	ÇÇM222	Toplantı ve Zaman Yönetimi	Meeting and Time Management	1 1 2 2
ÇÇM225	Stratejik Yönetim	Strategic Management	2 0 2 3	ÇÇM224	Performans Yönetimi	Performance Management	2 0 2 3
ÇÇM227	Mesleki Yabancı Dil-1	Professional Foreign Language I	2 0 2 3	ÇÇM226	Mesleki Yabancı Dil-2	Professional Foreign Language II	2 0 2 3
ÇÇM229	Klavye Teknikleri	Keyboarding Techniques	2 0 2 3	ÇÇM228	Diksiyon	Diction	1 1 2 2
ÇÇM231	Web Tasarım	Web Design	1 2 2 3	ÇİY204	Girişimcilik ve Rekabet	Entrepreneurship and Competition	2 2 3 3
ÇÇM233	Psikoloji	Psychology	2 0 2 2				

<sup>1</sup>Staj Eğitimi 30 iş gündür.

<sup>2</sup>Bu kapsamda, SSP900 Sosyal Sorumluluk Projesi (1 2 2 3) dersi seçilecektir.

<sup>3</sup>Bu ders diğer programlardan seçilecektir.

<sup>4</sup>ÇÇM166 dersinin eşdeğeridir. 5.ve daha üst yarıyıldaki öğrenciler tarafından alınabilir.

<sup>1</sup>Internship Training is 30 work days.

<sup>2</sup>In this context, the course will be selected SSP900 Social Responsibility Project (1 2 2 3).

<sup>3</sup>This course will be selected from other programmes.

<sup>4</sup>This course is equivalent to the ÇÇM166. It can be taken by 5th and upper semester students.

**Programı Yansıtan Diğer Programlara Yönelik Dersler**

Ders Kodu	Ders Adı	İngilizce Ders Adı	TE PR KR AKTS
ÇÇM901	Çağrı Merkezi Yönetimine Giriş	Introduction to Call Center Management	2 0 2 3
ÇÇM902	Telefonla İletişim ve Tele-Satış Teknikleri	Communication with Telephone and Tele-Sales Techniques	2 0 2 3