

ÇAYCUMA MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ ve SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
PROGRAM KODU: 57109

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 ¹	Internship ¹	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						
TOPLAM				30	TOPLAM				30

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

Interpersonal Communication	2	0	2	3
New Communication Technologies	2	0	2	3
Basic Level Keyboarding	1	1	2	3

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		Seçmeli Ders (Alan Dışı) ³	Elective Course (Non-Major) ³	3		
	Seçmeli Ders ²	Elective Course ²	3						
TOPLAM				30	TOPLAM				30

ÇÇM267	Staj ⁴	Internship ⁴					
--------	-------------------	-------------------------	--	--	--	--	--

Mesleki Seçmeli Dersler

ÇÇM213	İstatistik	Statistics	2 0 2 2
ÇÇM215	İnsan Kaynakları Yönetimi	Human Resources Management	2 0 2 2
ÇÇM217	Örgütsel Davranış	Organizational Behaviour	2 0 2 3
ÇÇM219	Sözel İletişim ve Hitabet	Verbal Communication and Oratory	1 1 2 3
ÇÇM221	Kurumsal İletişim Yönetimi	Corporate Communication Management	2 0 2 3
ÇÇM223	Pazarlama İlkeleri	Principles of Marketing	2 0 2 3
ÇÇM225	Stratejik Yönetim	Strategic Management	2 0 2 3
ÇÇM227	Mesleki Yabancı Dil-1	Professional Foreign Language I	2 0 2 3
ÇÇM229	Klavye Teknikleri	Keyboarding Techniques	2 0 2 3
ÇÇM231	Web Tasarım	Web Design	1 2 2 3
ÇÇM233	Psikoloji	Psychology	2 0 2 2

Area Elective Courses

Statistics	2	0	2	2
Human Resources Management	2	0	2	2
Organizational Behaviour	2	0	2	3
Verbal Communication and Oratory	1	1	2	3
Corporate Communication Management	2	0	2	3
Principles of Marketing	2	0	2	3
Strategic Management	2	0	2	3
Professional Foreign Language I	2	0	2	3
Keyboarding Techniques	2	0	2	3
Web Design	1	2	2	3
Psychology	2	0	2	2

Mesleki Seçmeli Dersler

ÇÇM212	Girişimcilik	Entrepreneurship	2 0 2 2
ÇÇM214	Çatışma ve Stres Yönetimi	Total Quality Management	2 0 2 2
ÇÇM216	İletişimde Hedef Kitle	Target Group in the Communication	2 0 2 2
ÇÇM218	Mesleki Yazışmalar	Professional Correspondance	1 1 2 2
ÇÇM220	Tüketici Davranışları	Consumer Behaviour	2 0 2 3
ÇÇM222	Toplantı ve Zaman Yönetimi	Meeting and Time Management	1 1 2 2
ÇÇM224	Performans Yönetimi	Performance Management	2 0 2 3
ÇÇM226	Mesleki Yabancı Dil-2	Professional Foreign Language II	2 0 2 3
ÇÇM228	Diksiyon	Diction	1 1 2 2
ÇİY204	Girişimcilik ve Rekabet	Entrepreneurship and Competition	2 2 3 3

Area Elective Courses

Entrepreneurship	2	0	2	2
Total Quality Management	2	0	2	2
Target Group in the Communication	2	0	2	2
Professional Correspondance	1	1	2	2
Consumer Behaviour	2	0	2	3
Meeting and Time Management	1	1	2	2
Performance Management	2	0	2	3
Professional Foreign Language II	2	0	2	3
Diction	1	1	2	2
Entrepreneurship and Competition	2	2	3	3

¹Staj Eğitimi 30 iş gündür.

²Bu kapsamda, SSP900 Sosyal Sorumluluk Projesi (1 2 2 3) dersi seçilecektir.

³Bu ders diğer programlardan seçilecektir.

⁴ÇÇM166 dersinin eşdeğeridir. 5.ve daha üst yarıyıldaki öğrenciler tarafından alınabilir.

¹Internship Training is 30 work days.

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

³This course will be selected from other programmes.

⁴This 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