

**ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ ALAÇAM MESLEK YÜKSEKOKULU ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
DERS DAĞILIM ÇİZELGESİ**

1. SINIF GÜZ YARIYILI

2. SINIF GÜZ YARIYILI

D.KOD	DERS ADI	T	U	K	AKTS	D.KOD	DERS ADI	T	U	K	AKTS
AÇM 101	GENEL İŞLETME	3	0	3	3	AÇM 201	ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	3	0	3	4
AÇM 103	TEMEL HUKUK	3	0	3	3	AÇM 203	ÇAĞRI MERKEZLERİNDE TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ	3	0	3	4
AÇM 105	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I	2	1	3	4	AÇM 205	İKNA VE İKNA PSİKOLOJİSİ	2	0	2	3
AÇM 107	MATEMATİK	3	0	3	4	AÇM 207	İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU	2	0	2	3
AÇM 109	OFİS PROGRAMLARI I	2	1	3	3	AÇM 209	HALKLA İLİŞKİLER	3	0	3	4
AÇM 111	İLETİŞİM	2	0	2	3		Seçmeli I	2	0	2	3
ATİ 101	ATATÜRK İLKLERİ VE İNKILAP TARİHİ I	2	0	2	2		Seçmeli II	2	0	2	3
TDİ 101	TÜRK DİLİ I	2	0	2	2		Seçmeli III	2	0	2	3
YD 101	YABANCI DİL I (İNGİLİZCE)	2	0	2	2		Seçmeli IV	2	0	2	3
	Seçmeli I	3	0	3	4		TOPLAM KREDİ	21	0	21	30
TOPLAM KREDİ		23	2	25	30		SEÇMELİ DERSLER				
SEÇMELİ DERSLER*						AÇM 211	MESLEK ETİĞİ	2	0	2	3
AÇM 113	KİŞİLER ARASI İLETİŞİM	3	0	3	4	AÇM 213	HİZMET PAZARLAMASI	2	0	2	3
AÇM 115	TİCARİ MATEMATİK	3	0	3	4	AÇM 215	DAVRANIŞ BİLİMLERİ	2	0	2	3
AÇM 117	SÖZEL İLETİŞİM VE HİTABET	3	0	3	4	AÇM 217	MESLEKİ YAZIŞMALAR	2	0	2	3
AÇM 119	TELEFONLA İLETİŞİM VE TELE SATIŞ	3	0	3	4	AÇM 219	TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI VE TÜKETİCİ HAKLARI	2	0	2	3
						AÇM 221	TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	2	0	2	3
Seçmeli 4AKTS Ders seçilecek						Alan içi seçmeli 12 AKTS ders seçilecektir.					

1. SINIF BAHAR YARIYILI

2. SINIF BAHAR YARIYILI

D.KOD	DERS ADI	T	U	K	AKTS	D.KOD	DERS ADI	T	U	K	AKTS
AÇM 102	PAZARLAMA İLKELERİ	2	0	2	2	AÇM 202	İLETİŞİMDE HEDEF KİTLE	2	0	2	3
AÇM 104	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	2	0	2	2	AÇM 204	KURUMSAL İLETİŞİM YÖNETİMİ	2	0	2	3
AÇM 106	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II	2	1	3	4	AÇM 206	ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜ	3	0	3	4
AÇM 108	OFİS PROGRAMLARI II	2	1	3	3	AÇM 208	ÇAĞRI MERKEZLERİNDE STRATEJİK YÖNETİM	3	0	3	4
AÇM 110	GENEL EKONOMİ	2	0	2	2	AÇM 210	ÇAĞRI MERKEZLERİNDE TAKIM YÖNETİMİ	3	0	3	4
ATİ 102	ATATÜRK İLKLERİ VE İNKILAP TARİHİ II	2	0	2	2		Seçmeli I	2	0	2	3
TDİ 102	TÜRK DİLİ II	2	0	2	2		Seçmeli II	2	0	2	3
YD 102	YABANCI DİL I (İNGİLİZCE)	2	0	2	2		Seçmeli III	2	0	2	3
STJ 102	STAJ	0	0	0	8		Seçmeli IV	2	0	2	3
	Seçmeli I	2	1	3	3		TOPLAM KREDİ	21	0	21	30
TOPLAM KREDİ		18	3	21	30	AÇM 212	TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ	2	0	2	3
AÇM 116	TEMEL DÜZEY KLAVYE	2	1	3	3	AÇM 214	ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ	2	0	2	3
AÇM 118	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	3	0	3	3	AÇM 216	GÖRSEL İŞARET DİLİ	2	0	2	3
AÇM 120	KİŞİSEL GELİŞİM	3	0	3	3	AÇM 218	BANKACILIK VE TEMEL BANKA HİZMETLERİ	2	0	2	3
AÇM 122	KRİZ VE STRES YÖNETİMİ	3	0	3	3	AÇM 220	BÜRO YÖNETİMİ	2	0	2	3
Seçmeli 3AKTS Ders seçilecek						Alan içi seçmeli 12 AKTS ders seçilecektir.					

T:Teorik U:Uygulama K:Kredi

Toplam Kredi: 92

Zorunlu Ders Kredisi:71

Seçmeli Ders Kredisi:21

Alan İçi Seçmeli Kredi:17

Alan Dışı Seçmeli Kredi:4

Toplam AKTS:120

STAJ : 30 İş Günü Sektör Stajı (II Yarıyıl Sonu) ** Stajın AKTS si AKTS toplamına dâhildir.