**EK-3**

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

**1. SINIF GÜZ YARIYILI**

| D.KOD | DERS ADI | T | U | K | AKTS |
|---|---|---|---|---|---|
| AÇM 101 | GENEL İŞLETME | 3 | 0 | 3 | 3 |
| AÇM 103 | TEMEL HUKUK | 3 | 0 | 3 | 3 |
| AÇM 121 | ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I | 3 | 0 | 3 | 3 |
| AÇM 107 | MATEMATİK | 3 | 0 | 3 | 4 |
| AÇM 123 | OFİS PROGRAMLARI I | 3 | 0 | 3 | 4 |
| AÇM 125 | İLETİŞİM | 3 | 0 | 3 | 3 |
| ATİ 101 | ATATÜRK İLKLERİ VE İNKILAP TARİHİ I | 2 | 0 | 2 | 2 |
| TDİ 101 | TÜRK DİLİ I | 2 | 0 | 2 | 2 |
| YD 101 | YABANCI DİL I (İNGİLİZCE) | 2 | 0 | 2 | 2 |
| | Seçmeli I | 3 | 0 | 3 | 4 |
| | | | | | |
| **TOPLAM KREDİ** | | **27** | **0** | **27** | **30** |
| **SEÇMELİ DERSLER*** | | | | | |
| AÇM 119 | TELEFONLA İLETİŞİM VE TELE SATIŞ | 3 | 0 | 3 | 4 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Seçmeli 4AKTS Ders seçilecek** | | | | | |

**2. SINIF GÜZ YARIYILI**

| D.KOD | DERS ADI | T | U | K | AKTS |
|---|---|---|---|---|---|
| AÇM 201 | ÇAĞRI MERKEZLERİNDE ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | 3 | 0 | 3 | 4 |
| AÇM 203 | ÇAĞRI MERKEZLERİNDE TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ | 3 | 0 | 3 | 4 |
| AÇM 223 | İKNA VE İKNA PSİKOLOJİSİ | 3 | 0 | 3 | 3 |
| AÇM 225 | İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU | 3 | 0 | 3 | 3 |
| AÇM 209 | HALKLA İLİŞKİLER | 3 | 0 | 3 | 4 |
| | Seçmeli I | 3 | 0 | 3 | 4 |
| | **Seçmeli II** | **3** | **0** | **3** | **4** |
| | **Seçmeli III** | 3 | 0 | 3 | 4 |
| | **Alan dışı seçmeli IV** | | | | |
| **TOPLAM KREDİ** | | **24** | **0** | **24** | **30** |
| **SEÇMELİ DERSLER** | | | | | |
| AÇM 227 | HİZMET PAZARLAMASI | 3 | 0 | 3 | 4 |
| AÇM 229 | DAVRANIŞ BİLİMLERİ | 3 | 0 | 3 | 4 |
| AÇM 231 | TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI VE TÜKETİCİ HAKLARI | 3 | 0 | 3 | 4 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Alan içi seçmeli 12 AKTS ders seçilecek ,** | | | | | |

**1. SINIF BAHAR YARIYILI**

| D.KOD | DERS ADI | T | U | K | AKTS |
|---|---|---|---|---|---|
| AÇM 112 | PAZARLAMA İLKELERİ | 3 | 0 | 3 | 2 |
| AÇM 114 | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ | 3 | 0 | 3 | 2 |
| AÇM 124 | ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II | 3 | 0 | 3 | 3 |
| AÇM 1126 | OFİS PROGRAMLARI II | 3 | 0 | 3 | 3 |
| AÇM 128 | GENEL EKONOMİ | 3 | 0 | 3 | 3 |
| ATİ 102 | ATATÜRK İLKLERİ VE İNKILAP TARİHİ II | 2 | 0 | 2 | 2 |
| TDİ 102 | TÜRK DİLİ II | 2 | 0 | 2 | 2 |
| YD 102 | YABANCI DİL I (İNGİLİZCE) | 2 | 0 | 2 | 2 |
| STJ 102 | STAJ | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | Seçmeli I | 3 | 0 | 3 | 3 |
| ---------- | | | | | |
| **TOPLAM KREDİ** | | **24** | **0** | **24** | **30** |
| AÇM 118 | İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ | 3 | 0 | 3 | 3 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Seçmeli 3AKTS Ders seçilecek** | | | | | |

**2. SINIFBAHAR YARIYILI**

| D.KOD | DERS ADI | T | U | K | AKTS |
|---|---|---|---|---|---|
| AÇM 222 | İLETİŞİMDE HEDEF KİTLE | 3 | 0 | 3 | 3 |
| AÇM 224 | KURUMSAL İLETİŞİM YÖNETİMİ | 3 | 0 | 3 | 3 |
| AÇM 206 | ÇAĞRI MERKEZİ SEKTÖRÜ | 3 | 0 | 3 | 4 |
| AÇM 208 | ÇAĞRI MERKEZLERİNDE STRATEJİK YÖNETİM | 3 | 0 | 3 | 4 |
| AÇM 210 | ÇAĞRI MERKEZLERİNDE TAKIM YÖNETİMİ | 3 | 0 | 3 | 4 |
| | **Seçmeli I** | 3 | 0 | 3 | 4 |
| | **Seçmeli II** | **3** | **0** | **3** | **4** |
| | **Seçmeli III** | 3 | 0 | 3 | 4 |
| | **Alan dışı seçmeli IV** | | | | |
| **TOPLAM KREDİ** | | **24** | **0** | **24** | **30** |
| AÇM 226 | TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ | 3 | 0 | 3 | 4 |
| AÇM 228 | ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ | 3 | 0 | 3 | 4 |
| AÇM 230 | BÜRO YÖNETİMİ | 3 | 0 | 3 | 4 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| **Alan içi seçmeli 8 AKTS ders seçilecek ,** | | | | | |

**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.