



**Kırkireli Üniversitesi**  
**BABAESKİ MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK**  
**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ**

1.Yarıyıl Ders Planı				
Ders Kodu	Ders Adı	T+U+L	Zorunlu/Seçmeli	AKTS
CMH15101	DAVRANIŞ BİLİMLERİ ANALİZİ	4+0+0	Zorunlu	7
CMH15103	İLETİŞİME GİRİŞ	4+0+0	Zorunlu	8
CMH15105	ETKİLİ OFİS PROGRAMI KULLANIMI	2+2+0	Zorunlu	5
CMH18109	ÇAĞRI MERKEZLERİNDE İŞLETME	2+0+0	Zorunlu	2
UNV13101	TÜRK DİLİ-I	2+0+0	Zorunlu	2
UNV13103	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-I	2+0+0	Zorunlu	2
UNV13111	TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMI	1+1+0	Zorunlu	2
UNV16109	İNGİLİZCE-I	2+0+0	Zorunlu	2
UNV19101	AKADEMİK TÜRKÇE	2+0+0	Seçmeli	3
<b>Toplam AKTS</b>				<b>33</b>

2.Yarıyıl Ders Planı				
Ders Kodu	Ders Adı	T+U+L	Zorunlu/Seçmeli	AKTS
CMH15102	ÇAĞRI MERKEZİNDE HALKLA İLİŞKİLER	4+0+0	Zorunlu	6
CMH15106	DİJİTAL MEDYA VE İLETİŞİM	4+0+0	Zorunlu	6
CMH16108	ÇAĞRI MERKEZİNDE ZAMAN YÖNETİMİ	2+0+0	Zorunlu	2
CMH18112	ÇAĞRI MERKEZLERİNDE PAZARLAMA	3+0+0	Zorunlu	4
CMH18114	DİKSİYON	2+0+0	Zorunlu	2
STAJ15001	YAZ STAJI (20 İŞ GÜNÜ)	0+0+0	Zorunlu	4
UNV13102	TÜRK DİLİ-II	2+0+0	Zorunlu	2
UNV13104	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-II	2+0+0	Zorunlu	2
UNV16110	İNGİLİZCE-II	2+0+0	Zorunlu	2
<b>Toplam AKTS</b>				<b>30</b>

3.Yarıyıl Ders Planı				
Ders Kodu	Ders Adı	T+U+L	Zorunlu/Seçmeli	AKTS
CMH15201	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-I	2+0+0	Zorunlu	4
CMH15203	İNTERNET VE MOBİL TİCARET	4+0+0	Zorunlu	5
CMH15205	ÇAĞRI MERKEZİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	3+0+0	Zorunlu	5
SEÇ-1	SEÇMELİ DERSLER	4+0+0	Seçmeli	6
SEÇ-2	SEÇMELİ DERSLER	4+0+0	Seçmeli	6
SEÇ-3	SEÇMELİ DERSLER	2+0+0	Seçmeli	2
SEÇ-4	SEÇMELİ DERSLER	2+0+0	Seçmeli	2
<b>Toplam AKTS</b>				<b>30</b>

Seçmeli Dersler				
Ders Kodu	Ders Adı	T+U+L	Zorunlu/Seçmeli	AKTS
CMH15207	İŞ ZEKASI	4+0+0	Seçmeli	6
CMH15209	GÜZEL KONUŞMA VE DİKSİYON	2+0+0	Seçmeli	2
CMH15211	ÇAĞRI MERKEZİNDE KRİZ YÖNETİMİ	4+0+0	Seçmeli	6
CMH15213	KARİYER PLANLAMA	2+0+0	Seçmeli	2
CMH15215	SOSYAL MEDYA	2+0+0	Seçmeli	2
CMH15219	İŞ VE YAŞAMDA MOTİVASYON	4+0+0	Seçmeli	6
CMH15221	YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ	2+0+0	Seçmeli	2
UNV13011	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	2+0+0	Seçmeli	2

4.Yarıyıl Ders Planı				
Ders Kodu	Ders Adı	T+U+L	Zorunlu/Seçmeli	AKTS
BSD13202	FINANSAL ÜRÜN VE HİZMET PAZARLAMASI	2+2+0	Zorunlu	5
CMH15202	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-II	3+0+0	Zorunlu	4
IKY13202	İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARI	2+2+0	Zorunlu	5
STAJ15002	YAZ STAJI (20 İŞ GÜNÜ)	0+0+0	Zorunlu	4
SEÇ-5	SEÇMELİ DERSLER	4+0+0	Seçmeli	4
SEÇ-6	SEÇMELİ DERSLER	4+0+0	Seçmeli	4
SEÇ-7	SEÇMELİ DERSLER	2+0+0	Seçmeli	2
SEÇ-8	SEÇMELİ DERSLER	2+0+0	Seçmeli	2
<b>Toplam AKTS</b>				<b>30</b>

Seçmeli Dersler				
Ders Kodu	Ders Adı	T+U+L	Zorunlu/Seçmeli	AKTS
CMH15208	TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ	2+0+0	Seçmeli	2
CMH15210	MESLEKİ ORYANTASYON VE YENİ MEDYAYA GİRİŞ	2+0+0	Seçmeli	2
CMH15212	ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN SATIŞ TEKNİKLERİ	4+0+0	Seçmeli	4

CMH15214	ÖRGÜTSEL MEDYA VE İLETİŞİM	4+0+0	Seçmeli	4
CMH15218	BİLİMSEL VE KÜLTÜREL ETKİNLİKLER	2+0+0	Seçmeli	2
CMH15222	KAMPANYA YÖNETİMİ	4+0+0	Seçmeli	4
CMH15224	MEDYA VE İLETİŞİM HUKUKU	2+0+0	Seçmeli	2
CMH18226	TEMEL HUKUK VE İŞ HUKUKU	4+0+0	Seçmeli	4