

Çağrı Merkezi Hizmetleri

Okutulan Dersler - AKTS Kredileri

I.YARIYIL (Güz Dönemi)

DERS KODU	DERS ADI	ZORUNLU	AKTS
BİL101U	TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİLERİ I	Z	3.0
ÇMH101U	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I	Z	6.0
İLT101U	BİREYLER ARASI İLETİŞİM	Z	6.0
İŞL105U	İŞLETME İLKELERİ	Z	6.0
MAT103U	GENEL MATEMATİK	Z	6.0
	YABANCI DİL I	Z	3.0

*Yabancı Dil I: Yeni kayıt aşamasında tercih edilen ALM101U-Almanca I, FRA101U-Fransızca I ya da İNG101U-İngilizce I derslerinden bir tanesidir.

II.YARIYIL (Bahar Dönemi)

DERS KODU	DERS ADI	ZORUNLU	AKTS
BİL102U	TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİLERİ II	Z	3.0
ÇMH102U	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II	Z	6.0
ÇMH104U	TOPLANTI VE SUNU TEKNİKLERİ	Z	6.0
HİT102U	HALKLA İLİŞKİLER	Z	6.0
İLT102U	YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ	Z	6.0
	YABANCI DİL II	Z	3.0

*Yabancı Dil II: Yeni kayıt aşamasında tercih edilen ALM102U-Almanca II, FRA102U-Fransızca II ya da İNG102U-İngilizce II derslerinden bir tanesidir.

III.YARIYIL (Güz Dönemi)

DERS KODU	DERS ADI	ZORUNLU	AKTS
İŞL103U	STRATEJİK YÖNETİM	Z	6.0
ÇMH201U	ÇATIŞMA VE STRES YÖNETİMİ I	Z	6.0
ÇMH203U	ÇAĞRI MERKEZİNDE HİZMET	Z	6.0
PZL209U	TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI	Z	6.0
TAR201U	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I	Z	3.0
TÜR201U	TÜRK DİLİ I	Z	3.0

IV.YARIYIL (Bahar Dönemi)

DERS KODU	DERS ADI	ZORUNLU	AKTS
ÇMH202U	ÇATIŞMA VE STRES YÖNETİMİ II	Z	6.0
ÇMH204U	İŞ VE YAŞAMDA MOTİVASYON	Z	6.0
ÇMH206U	SATIŞ YÖNETİMİ VE TELEFONDA SATIŞ	Z	6.0
ÇMH208U	ÇAĞRI MERKEZİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	Z	6.0
TAR202U	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II	Z	3.0
TÜR202U	TÜRK DİLİ II	Z	3.0