

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU

DERS İÇERİKLERİ

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ



| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| AIB1101 | ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |

Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihinin İçeriği ve Amacı - Yenilik ve benzeri Kavramlar, Osmanlı Devleti'nin Yapısı ve Çözülme Sebepleri - Devleti Kurtarma ve Reform Çabaları, Osmanlı Devleti'nde Meşrutî Gelişmeler ve Entelektüel Hareketler - Osmanlı Devleti'nin Jeopolitiği ve Ona Karşı Dış Politika, İttihat ve Terakki Partisi'nin Yönetimi ve Devletin Son Aşaması - 1. Dünya Savaşı ve Osmanlı Devleti, Mondros Mütarekesi ve Ona Bağlı İşgaller, Osmanlı'dan Toprak İstekleri ve Paris Barış Konferansı - Türk Milleti'nin Bağımsızlık için Kararlılığı ve Mustafa Kemal Paşa, Mustafa Kemal Paşa'nın Fikirleri ve Anadolu'ya Geçişi - Kongreler Dönemi, İstanbul'un İşgali, Türk Halkının Tepkisi ve Diğer Önemli Gelişmeler - Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin Açılışı ve Özellikleri, Meclisin İlk Faaliyetleri ve İlk Kanunlar - Meclise Tepkiler, Dahili İsyanlar, Karşıt Topluluklar, Milli Mücadelede Basın, Milli Mücadelede Cepheler, Güney ve Güneydoğu Cephesi - Milli Mücadelede Cepheler, Doğu Cephesi ve Ermeni Sorunu, Milli Mücadelede Cepheler, Batı cephesi, İlk İşgaller ve Milli Ordular - Düzenli Ordunun Kuruluşu ve Milli Mücadelenin Finansal Kaynakları, Sevr Anlaşması ve Türk Milleti Üzerindeki Etkisi - Milli Mücadelede Cepheler, İnönü I, İnönü II, Sakarya Savaşları ve Büyük Taarruz, Milli Mücadelenin Siyasi Tarafı, Mudanya Ateşkesi ve Lozan Barış Anlaşması, Atatürk Dönemi Türk Dış Politikası - Siyaset, Eğitim, Kültür, Hukuk ve Sosyal Alanlarda Devrimler, Atatürk İlkeleri

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1111 | GENEL HUKUK BİLGİSİ | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 3 |

Hukuk kurallarının özellikleri ve diğer sosyal düzen kurallarından ayırımı, Çağdaş hukuk sistemleri, Hukukta derleme hareketi ve Türk hukukunun derlenmesi, Anayasa hukuku, anayasa türleri ve özellikleri, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Kamu hukuku, özel hukuk, Karma hukuk dalları ve ayrımları, Yaptırım ve çeşitleri, Hak, hak sahipliği ve ehliyet kavramları, Sorumluluk ve sorumluluğun işletilmesi, Özel Hukuk Dalları, Hukukun çeşitli açılardan uygulanması.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1211 | GENEL VE TEKNİK İLETİŞİM | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 4 |

İletişim Tanımları, İletişimin Amaçları, İletişimin Türleri Ve Özellikleri, İletişimin Öğeleri, İletişim, süreçlerinin Aşamaları, İletişimi Türleri, İletişim Engelleri, Sözlü İletişim, Etkin Dinlemenin Özellikleri, Sözlü İletişim, Etkili Konuşmanın Özellikleri, Sözsüz İletişim Etkili Beden Dilinin İlkeleri, Yazılı İletişimin Temel Özellikleri, İş Yaşamında İletişim, Toplantı Kuralları, Etkili Sunum Yapma, Grafik İletişim, Teknolojik Araçlarla İletişim, Etkili İletişimin Temel Teknikleri

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1311 | GENEL İŞLETME | 1 | 2 | 3 | 0 | 3 | 5 |

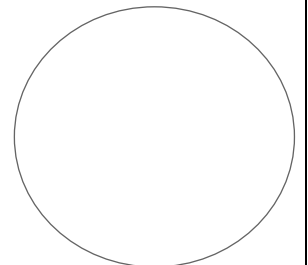
İşletmeciliğe Giriş, Yönetim ve Strateji, Yönetici ve Lider, İşletmenin Tanımı ve Çeşitleri, Hukuki Açıdan İşletme Çeşitleri, İşletmenin Misyonu, Vizyonu, İlkeleri, İşletmenin Amaçları ve Hedefleri, İşletme Büyüklük Ölçüleri, İşletmenin Kuruluş Çalışmaları, Üretim ve Pazarlama, Girişimcilik, İşletmelerde Kaos Yönetimi, İşletmelerde Markalaşma Süreci.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1411 | ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 |

Çağrı Merkezi Sektörü, Dünyada ve Türkiye'de Çağrı Merkezi Sektörü, Çağrı Merkezinde Müşteri İlişkileri, Çağrı Merkezi Temel Prensipleri, Çağrı Merkezinde Planlama Yönetimi, Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi, Çağrı Merkezi Performans Yönetimi, Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1511 | MATEMATİK | 1 | 2 | 3 | 0 | 3 | 4 |

Doğal Sayılar- Tam Sayılar, Bölünebilme- OBEB-OKEK, Rasyonel Sayılar, Reel Sayılar- Mutlak Değer, Üslü İfadeler, Köklü İfadeler, Özdeşlikler ve Çarpanlara Ayırma, Denklemler ve Denklem Sistemleri, Eşitsizlikler ve Eşitsizlik Sistemleri, Fonksiyonlar, Logaritma, Türev, Türevin İktisada Uygulanması.



| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1611 | TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI I | I | Z | 2 | 1 | 3 | 4 |

Bilgisayar Kavramına Giriş, Bilgisayar Kullanımı İle İlgili Temel Kavramlar, İşletim Sistemi Komutları, Windows'un Temel Kavramları, Windows Penceresinin Tanıtımı ,Ayarları, Temel Masaüstü, Elemanları, Kısa yollar, Denetim Masası Elemanları ve Ayarları, Başlat Menüsü Programlarının İncelenmesi , Görev Çubuğu Ayarları, Windows Gezgininin Kullanımı, Klasör ve Dosyalar Üzerinde İşlemler, Paint Programının Kullanımı, Notpad'e Genel Bakış, Sistem Araçları, Ses ve Görüntü Birimlerine Ait Yardımcı Programların İncelenmesi, İnternete Bağlanmak İçin Gerekli Çevirmeli Ağ Bağlantısının Kurulması ve Ayarları, İnternete Bağlanma ve İnternet Explorer Programının Kullanılması, Adres, Telefon ve E-Mail Bilgilerinin Saklanıp Kullanılması(Outlook Express), Word'e Giriş, Word Menülerinin, Araç Çubukları ve Kısa Yol Tuşlarının Tanıtımı, Seçme, Kesme Kopyalama ve Yapıştırma İşlemleri, Geri Alma, Sayfa ve Paragraf Kavramı, Sayfa Yapısının Düzenlenmesi, Üst Bilgi ve Alt Bilgi, Sayfa Numaralandırma, Madde İmleri ve Numaralandırma, Dipnot, Çalışma Alanının Görüntüsünü Değiştirme, Biçem Yaratma, Paragraf ve Karakter Biçemlerinin Tanıtılması, Wordart, Artalan Boyama.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-------------|----|-----|---|---|---|------|
| TDB1121 | TÜRK DİLİ I | I | Z | 2 | 0 | 2 | 2 |

Dersin amacı ve işleyişi, dilin tanımı ve insan hayatındaki yeri, konuşma dili ile yazı dili arasındaki farklar Dilin özellikleri, Okuma ve anlama yöntemleri, noktalama işaretleri, Türk dilinin dünya dilleri arasındaki yeri, Lehçe, şive ve ağız arasındaki farklar... Türk dilinin lehçe, şive ve ağızları, noktalama işaretleri, Türk dilinin tarihi gelişimi ve belli başlı eserleri, Yazım kuralları, Ses bilgisi ve Türkçenin ses özellikleri, Kültürün değişen ve değişmeyen unsurları, Kökler ve ekler, Yazı türleri: Şiir. Yazmada plan, iyi bir plan nasıl yapılır? Form yazıları: dilekçe, tutanak, rapor, Sözcük Türleri, Roman ve hikâye türleri, Sözlük kullanımı, Söz öbekleri, Klasik kurmaca türler, Ödev, proje hazırlama, Yazılı Ve Görsel Medyada Dil Yanlışları, Cümlelerin öğeleri ve cümle türleri, Kullanılabilir Metinler: Tiyatro, senaryo. Yazı için ön hazırlıklar, Cümle üstü dil yapıları: paragraf ve metin. İşlevsel Türler: Makale-Eleştiri İletişim kazaları: Genel iletişimde ne tür hatalar yapıyoruz?, Anlam Bakımından Sözcükler, İşlevsel Türler: Deneme – Fıkra-Gazete Köşe yazısı-Söyleşi Paragraf yazımı; paragraf türleri ve özellikleri, Türkçenin söz varlığı: Deyim, Atasözü ve Kalıp Sözcükler, İşlevsel Türler: Mektup, Gezi Yazısı, Anı, Günlük...Dil Yanlışları (Anlatım Bozuklukları, Türkçenin güncel sorunları, Sözlü anlatım (Diksiyonda dikkat edilecek ana özellikler, Genel tekrar, Bilimsel yazılar, Sözlü anlatım.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-------------|----|-----|---|---|---|------|
| ING1101 | İNGİLİZCE I | I | Z | 2 | 0 | 2 | 2 |

Konuşma: Selamlaşma, Hatır Sorma, Kendini Tanıtma / Direktif Verme, Rica ve İsteklerde Bulunma / Bilgi Almak İçin Soru Sorma / Sorulan Sorulara Cevap Verme / Önerilerde Bulunma, Önerilere Cevap Verme / Zaman veya Yer Sorma ve Bu Tür Sorulara Cevap Verme / Miktar veya Sayı Sorma ve Bildirme / Telefonla Konuşma Tekniği / Gereklilik, Tavsiye Bildiren İfadeler / Geçmişte Yer Alan Olaylardan Bahsetme Dinleme ve Anlama: Mesleki Konularda Dinlediğini Anlama ve Cevaplandırma, Dinleme Tekniği. Yazma: Dilbilgisi Kurallarına Uygun Cümle Kurma / Olayların ve Bilgilerin Önem ve Oluş Sırasına Sırasına Göre Sıralanması / CV Yazma, Kişisel Bilgiler Verme / Kişisel Mektup veya Mesaj Yazma / Bir Cismi, Mekanı veya Kişiyi Sıfatlar Kullanarak Tanımlama / Davetiye Yazma. Okuma - Anlama: Yabancı Dilde Okuyabilme ve Okuduğunu Anlayabilme.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| AIB1102 | ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II | II | Z | 2 | 0 | 2 | 2 |

Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihinin İçeriği ve Amacı - Yenilik ve benzeri Kavramlar, Osmanlı Devleti'nin Yapısı ve Çözülme Sebepleri - Devleti Kurtarma ve Reform Çabaları, Osmanlı Devleti'nde Meşruteli Gelişmeler ve Entelektüel Hareketler - Osmanlı Devleti'nin Jeopolitiği ve Ona Karşı Dış Politika, İttihat ve Terakki Partisi'nin Yönetimi ve Devletin Son Aşaması - 1. Dünya Savaşı ve Osmanlı Devleti, Mondros Mütarekesi ve Ona Bağlı İşgaller, Osmanlı'dan Toprak İstekleri ve Paris Barış Konferansı - Türk Milleti'nin Bağımsızlık için Kararlılığı ve Mustafa Kemal Paşa, Mustafa Kemal Paşa'nın Fikirleri ve Anadolu'ya Geçişi - Kongreler Dönemi (Amasya Görüşmesi, Erzurum ve Sivas Kongreleri), İstanbul'un İşgali, Türk Halkının Tepkisi ve Diğer Önemli Gelişmeler - Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin Açılışı ve Özellikleri, Meclisin İlk Faaliyetleri ve İlk Kanunlar - Meclise Tepkiler, Dahili İsyanlar, Karşıt Topluluklar, Milli Mücadelede Basın, Milli Mücadelede Cepheler, Güney ve Güneydoğu Cephesi - Milli Mücadelede Cepheler, Doğu Cephesi ve Ermeni Sorunu, Milli Mücadelede Cepheler, Batı cephesi, İlk İşgaller ve

Milli Ordular - Düzenli Ordunun Kuruluşu ve Milli Mücadelenin Finansal Kaynakları, Sevr Anlaşması ve Türk Milleti Üzerindeki Etkisi - Milli Mücadelede Cephele, İnönü I, İnönü II, Sakarya Savaşları ve Büyük Taarruz, Milli Mücadelenin Siyasi Tarafı, Mudanya Ateşkesi ve Lozan Barış Anlaşması, Atatürk Dönemi Türk Dış Politikası - Siyaset, Eğitim, Kültür, Hukuk ve Sosyal Alanlarda Devrimler, Atatürk İlkeleri (Cumhuriyetçilik, Milliyetçilik, Halkçılık, Laiklik, Devletçilik, Devrimcilik)

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-----------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1212 | YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ | II | Z | 2 | 0 | 2 | 4 |

İletişim eğitimini tamamlama aşamasına gelen öğrencilere, bu sektördeki son gelişmeler hakkında ipuçlarının verilmesi, iletişim kavramı ve iletişim modelleri, Teknolojik gelişmelerin temel dinamiklerinden hareketle teknolojinin toplumsal yapıya etkileri, iletişim ve teknoloji ilişkisi, Yeni medya ve özellikleri, alternatif medya ve iletişim teknolojileri, İnternet ve internetin iletişime getirdiği ivme, Kablosuz iletişim teknolojileri: Bluetooth, GPRS, LAN, WLAN, WAP vb. Televizyon yayıncılık teknolojileri, uydu teknolojisi, video konferans sistemi, uzaktan eğitim.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1312 | PAZARLAMA İLKELERİ | II | Z | 3 | 0 | 3 | 5 |

Pazarlamanın tanımı-Pazarlama Eylemleri, Pazarlama Karması Kavramı-Pazarlama Yönetimi Kavramı-Pazarlamanın Çevre Koşulları, Pazar türleri-Pazar Bölümleme-Tüketicilerin Satın alma Davranışları, Hedef Pazar Seçimi, Mamul Kavramı-Mal Karması kavramı-Yeni mal kavramı-Moda-Malın Yaşam süreci kavramı, Yeni mal pazara sürüldükten sonra alınacak kararlar-Malın türlü nitelikleri, Dağıtım kanalları kavramı-Aracı pazarlama işletmeleri, Dağıtım kanalları çeşitleri, Dağıtım kanallarında yapılan eylemler-Toptancılık-Perakendecilik, Dağıtım kanalının seçimi, Fiyatın önemi-Fiyatlandırma Yöntemleri, Fiyat politikaları-Fiyatlandırma süreci, Satış çabaları kavramı-Satış çabalarının türleri-İletişim kuramı ve Pazarlama.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1322 | STRATEJİK YÖNETİM | II | Z | 2 | 0 | 2 | 3 |

Stratejik Yönetim ve İlgili Terim ve Kavramlar, Makro Dış Çevre Analizi, İş/Yakın Dış Çevre Analizi, İşletme Analizi (Çevre Unsurlarının Ölçülmesi, SWOT Analizi), Örgütsel Yönlendirme (Miyon, Vizyon ve Hedefler, Uygulamadan Örnekler), Temel Stratejiler, Üst Yönetim Stratejileri, İşletme Düzeyinde Geliştirilen İş Yönetim Stratejileri, Fonksiyonel Bölümlerde Geliştirilen Stratejiler, Stratejilerin Uygulanması, Stratejilerin Değerlendirilmesi ve Kontrolü, Örnek Olay İncelemeleri.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1412 | SEKTÖRLERE YÖNELİK ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ | II | Z | 2 | 1 | 3 | 4 |

Çağrı Merkezi sektörünün hizmet verdiği sektörlerin temel özellikleri, Özellikle perakendecilik, sigortacılık, bankacılık ve finans sektörleri ile Çağrı Merkezi sektörünün kurduğu iş ilişkisi, Birçok farklı sektöre hizmet veren çağrı merkezi sektöründe spesifik bir çalışma alanına yoğunlaşmak isteyen öğrenciler için, çalışma hayatında gerekli olan Perakende ve Hizmet sektörü özelinde Çağrı Merkezi eğitimi.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1611 | TEMEL BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI II | II | Z | 2 | 1 | 3 | 4 |

Excel'in Genel Tanıtımı, İşlevleri, Kullanım Amaçları Menülerin ve Araç Çubuklarının Tanıtımı, Klavye Kullanımı Çalışma Alanı, Kitap, Sayfa, Hücre, Satır ve Sütun Kavramları.S ayfa İşlemleri; Sayfa Ekleme, Silme, İsim Değiştirme, Kitap Kaydetme, Çalışma Alanı Kaydetme, Hücre Biçimlendirme, Veri Tipleri, Hücreye Girilen Verilerin Düzenlenmesi. Formül Kavramı, Formül Tanımlama ve Formül ile Normal Veri Arasındaki Farklılıklar,Özel Yapıştırma İşlevi. Bir Veritabanı Oluşturmak, Veriyi Sıralamak, Alt Toplamlarını Almak, Süzmek, Gelişmiş Süzgeçleri Kullanmak. Özet Tablo Yaratmak, Grafik Yaratmak ve Biçimlendirmek. Fonksiyon Sihirbazı ve Fonksiyonların Kullanımı. Senaryo Yaratmak ve Düzenlemek. Çalışma Kitabı Verilerini Başkalarıyla Paylaşmak. Tablo Bilgilerinin fiziksel tanımlamalara ve başlıklara göre birleştirilmesi, Gruplandırma ve seviyelendirme işlemleri.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1214 | TİCARİ MATEMATİK | II | Z | 2 | 0 | 2 | 4 |

Ticaret Matematiği Hakkında Kısa Bilgiler, % De İle A/B Ve 0Kesirler Arasındaki İlişkiler, Oran Ve Orantı Hesapları Doğru Orantı. Ters Orantı, Bileşik Orantı, Faiz Hesapları (Basit Faiz, Bileşik Faiz Ve Dönemsel Faiz), İskonto

Hesapları (Basit İç İskontolar, Basit Dış İskonto, Bileşik İskontolar), Karışım Ve Alaşım Hesapları, Senetlerin Değişimi Ve Yatırım, Senetlerin Değişimi Ve Yatırım Değerlendirme, Kar Hesapları.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------|----|-----|---|---|---|------|
| ING1102 | İNGİLİZCE II | II | Z | 2 | 0 | 2 | 2 |

Konuşma : Yön Sorma, Yön Tarif Etme / Tercih Yapma, Tercih Sorma / Bir İşlemin, İşin Nasıl Yapıldığını Sorma, Anlatma / Bir Ürünün Avantajı, Alanı İle İlgili İşlerin Kıyaslanması / Gelecekte Bahsetme, Gelecekle İlgili Tahminde Bulunma / İhtimallerden ve Tahminlerden / Bir Durumu, İşlevi Edilgen Yapı Kullanarak Anlatma / Geçmişte Olmuş, Ancak Etkisi Süren Veya Geçmişte Başlamış Hala Devam Eden Durumlar / Bir İşin, İşlemin Amacının Açıklanması / Benzerlik ve farklılıkların İfade Edilmesi / Sebep, Sonuç Sorma ve İfade Etme. Dinleme-Anlama : Alanı İle İlgili Konularda Dinlediğini Anlama ve Cevap Verme / Dinlenen Cümlelerdeki Vurgu ve Tonlamaların Fark Edilmesi / Dinlenen Cümleler veya Kelimelerdeki Kısaltmaların Anlaşılması / Kelime Başlarına veya Sonlarına Gelen Yapım Eklerinin Anlaşılması / Belirli Bir Bilgiyi Edinmek İçin Dinleme / Genel Bir Konuyu Anlayabilmek İçin Dinleme ve Değerlendirme. Yazma : Dinleme ve Okuduklarını Not Alma / Alanı İle İlgili Formları, Tabloları ve Şemaları Doldurma / İş Mektupları Yazma / Bir İşlemi Edilgen Yapı Kullanarak Yazma / Okunan Veya Dinlenen İfadelerin Dolaylı Biçimde Aktarılması. Okuma-Anlama : Zıtlık Bildiren İfadeler / Relative Clause Yapıları / "Post Modifier" Kısaltılmış Relative Clause Yapıları / "Noun Clause" Yapıları / "Infinitive-Gerund Yapıları / Genel Bir Fikir Edinmek İçin Okuma Tekniğinin Geliştirilmesi / Belirli Bir Bilginin Edinilmesi İçin Okuma Tekniğinin Geliştirilmesi.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------|----|-----|---|---|---|------|
| TDB1122 | TÜRK DİLİ II | II | Z | 2 | 0 | 2 | 2 |

Dersin amacı ve işleyişi, dilin tanımı ve insan hayatındaki yeri, konuşma dili ile yazı dili arasındaki farklar Dilin özellikleri, Okuma ve anlama yöntemleri, noktalama işaretleri, Türk dilinin dünya dilleri arasındaki yeri, Lehçe, şive ve ağız arasındaki farklar... Türk dilinin lehçe, şive ve ağızları, noktalama işaretleri, Türk dilinin tarihi gelişimi ve belli başlı eserleri, Yazım kuralları, Ses bilgisi ve Türkçenin ses özellikleri, Kültürün değişen ve değişmeyen unsurları, Kökler ve ekler, Yazı türleri: Şiir. Yazmada plan, iyi bir plan nasıl yapılır? Form yazıları: dilekçe, tutanak, rapor, Sözcük Türleri, Roman ve hikâye türleri, Sözlük kullanımı, Söz öbekleri, Klasik kurmaca türler, Ödev, proje hazırlama, Yazılı Ve Görsel Medyada Dil Yanlıları, Cümlelerin öğeleri ve cümle türleri, Kullanılacak Metinler: Tiyatro, senaryo. Yazı için ön hazırlıklar, Cümle üstü dil yapıları: paragraf ve metin. İşlevsel Türler: Makale-Eleştiri İletişim kazaları: Genel iletişimde ne tür hatalar yapıyoruz?, Anlam Bakımından Sözcükler, Türkçenin söz varlığı: Deyim, Atasözü ve Kalıp Sözcükler, İşlevsel Türler: Mektup, Gezi Yazısı, Anı, Günlük...Dil Yanlıları (Anlatım Bozuklukları, Türkçenin güncel sorunları, Sözlü anlatım (Diksiyonda dikkat edilecek ana özellikler, Genel tekrar, Bilimsel yazılar, Sözlü anlatım (Diksiyonda dikkat edilecek ana özellikler)

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2213 | SÖZEL İLETİŞİM VE HİTABET | III | Z | 2 | 1 | 3 | 3 |

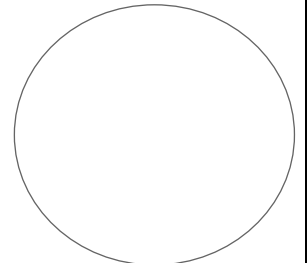
İş yaşamında başarılı olmak için doğru ve güzel konuşmanın etkili kurallarını ve yöntemlerini içermektedir. İletişimin Anlamı, İletişimde Dinleme ve İşlevleri, Retorik (Söylem Sanatı) ve Günlük Dil, Sözlü İletişimde Mesajın Unsurları, Sözlü Sunum: Sözlü Sunumun Planlanması, Konuşmaya Hazırlanmak, Sözlü Sunumun Yazılı Tasarımı, Sunumun Yapılması, Anlatma ve Satış, Dinleyici-İzleyici Hedef Kitlenin Analizi, Etkili Söylem, Söylemin İçeriği ve Bağlamı, Dinlemenin Geliştirilmesi ve Aktif Geribildirim, Retorik ve Kişisel Estetik, Sözel İletişimde Beden Dili ve Önemi.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2223 | KRİZ VE STRES YÖNETİMİ | III | Z | 2 | 0 | 2 | 3 |

Krizin Kaynakları, Kriz Süreci, Kriz Yönetimi, Kriz Yönetimi Sürecinde İnsan Kaynaklarının Fonksiyonu, Kriz Sonrası Yönetimi, Stres ve Unsurları, Stres Çeşitleri, Kişisel Stres, Kriz Sürecinde Stres Yönetimi ve Uygulamaları .

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2313 | HİZMET PAZ. VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ | III | Z | 3 | 0 | 3 | 3 |

Hizmet türleri, Kaliteli hizmet sunmanın gerekleri, Müşteri kavramı ve müşteri tipleri, Müşteri ilişkileri yönetiminin tanımı, önemi ve çevresel faktörler, Müşteri ilişkileri planlaması, Müşteri veri tabanı oluşturma, Müşteri memnuniyeti sağlama, Müşteri ilişkilerini geliştirme ve müşteri hizmeti, Müşteri ilişkilerinin bireysel ve kurumsal etkileri, Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi, Müşteri ilişkileri yönetiminde yeni eğilimler.



| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2323 | TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ | III | Z | 3 | 0 | 3 | 3 |

Kişisel Satışa Giriş, Satış Temsilcisi Kavramı Ve Satış Temsilcisine İlişkin Özellikler, Kişisel Satış Faaliyetlerinde İletişim Ve Beden Dili, Kişisel Satış Sürecinde Bilgi Toplama Ve Hazırlık, Kişisel Satış Sürecinde Satış Anı, Kişisel Satış Sürecinde Müşteri İtirazları Ve İtirazları Karşılama Teknikleri, Kişisel Satış Sürecinin Kapatılması.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2113 | İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

İş Hukuku Giriş, İş Hukukunun Uygulanma Alanları ve Bireysel İş Hukuku Kavramı ve Kapsamı, Hizmet Sözleşmesi, Hizmet Sözleşmesinden Doğan Haklar/ Borçlar, Hizmet Sözleşmesinin Sona Ermesi, Hizmet Sözleşmesinin Sona Ermesinin Sonuçları, Tazminatlar, Çalışma (İş) Süreleri, Dinlenme Süreleri ve Tatiller, Toplu İş Sözleşmesi ve İş Uyuşmazlıkları, Gemi adamlarının tabi olduğu iş yasaları ve uygulamaları, Basın çalışanlarının tabi oldukları iş yasaları ve uygulamaları, İşsizlik sigortası ve uygulaması, iş kurumu, görevleri, özel istihdam büroları, Bireysel iş hukuku alanındaki tüzük, yönetmelik, genelgeler, 5510 sayılı "Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası" kanununa göre sigortalı sayılanlar, Sosyal güvenlik hukukuna göre işveren, işveren vekili, alt işveren, Kısa vadeli sigorta kolları (iş kazası, meslek hastalığı, hastalık ve analık), Kısa vadeli sigorta kapsamında sağlanan yardımlar, Sosyal Güvenlik Hukuku'nda Uzun Vadeli Sigorta Kolları(Maluliyet), Maluliyet Durumunda Sağlanan Yardımlar), Sosyal Güvenlik Hukuku'nda Uzun Vadeli Sigorta Kolları(Yaşlılık Sigortası, Yaşlılık Sigortası Kapsamında Sağlanan Yardımlar), Sosyal Güvenlik Hukuku'nda Uzun Vadeli Sigorta Kolları(Ölüm Sigortası), Ölüm Sigortası Kapsamında Sağlanan Yardımlar, İsteğe Bağlı Sigortalılık, Genel Sağlık Sigortasının Temel İlkeleri.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2123 | KAMU YÖNETİMİ | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

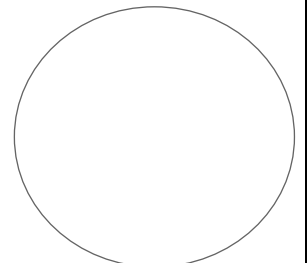
Genel Hatlarıyla Kamu Yönetimi Ve Özel Yönetim Ayrımı, Devlet Kavramı Ve Devletin Unsurları, Kamu Yönetiminin Merkezi Ve Yerel Düzeylerdeki Bürokratik Örgütlenme Anlayışı Ve Uygulamaları, Kamu Yararı Ve Kamusal Hizmet Yaklaşımları, Memurluk, Kamu Görevliliği Ve Kamu Hizmeti, Küreselleşmenin Kamu Yönetimine Etkileri; Postmodernizm, Ve Kamu Yönetimi İlişkisi, Kamu Yönetiminde Yeni Gelişmeler İle Yeni Teknikler Ve Bunların Uygulanabilirlikleri, Yönetişim Kavramı, yönetimine Kamu Bürokrasisinin Temel Sorunları, Kamu Yönetiminde Etik Sorunlar Ve Yönetimsel Yozlaşma, Sivil Toplum Ve Kamusal Alan Etkileşimi, Yeni Kamu İşletmeciliği Ve Yeni Kamu Yönetimi Hareketi, Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus Devlet Ve Kamu Yönetimi, Kamu Tercih Kavramı, E-Devlet Uygulamaları Ve Kamu Yönetimine Etkileri, Türk Kamu Yönetiminin Anayasal İlkeleri Ve Bugünkü Yapısal Ve İşlevsel Durumu.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2133 | VERGİ HUKUKU | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Vergi Hukukunun Tanımı Ve Hukuk Sistemi İçindeki Yeri, Vergi Hukukunun Kaynakları, Vergi Kanunlarının Yer Ve Zaman Bakımından Uygulanması, Vergi Kanunlarının Yorumu, Vergi İle İlgili Temel Kavramlar, Vergi Borcunun Tecili, Tehiri Ve Sona Ermesi, Vergi Hukukunda Süreler, Vergi Suç Ve Cezaları, Vergi Cezalarını Sona Erdiren Nedenler, Vergi İdaresi, görevleri ve Vergi Denetimi, Vergi Uyuşmazlıklarının İdari Çözüm Yolları, Vergi Uyuşmazlıklarının Yargıda Çözümü

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2333 | HALKLA İLİŞKİLER | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Halkla ilişkilerin tanımı, tarihsel gelişimi, Halkla ilişkilere yakın kavramlar, İşletmelerde halkla ilişkiler ihtiyacını ortaya çıkaran nedenler ve halkla ilişkilerin işletmeler açısından önemi, Halkla ilişkiler ve iletişim, Halkla ilişkilerde izlenen amaçlar, Halkla ilişkilerde temel ilkeler, Halkla ilişkilerin genel organizasyon içindeki yeri ve işletmelerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin organizasyonu, İşletmelerde halkla ilişkiler yöneticisinin sorumlulukları, işletmelerde halkla ilişkiler bölümünün faaliyetleri, görev yapacak kişilerde ve iş yerinde bulunması gereken özellikler, İşletmelerde halkla ilişkiler programının geliştirilmesi; Bilgi toplama, Planlama, Planlama tipleri, Uygulama, Değerlendirme, İşletmelerde halkla ilişkiler faaliyetleri; Tanıtma, tanıma, lobicilik faaliyetleri, Halkla ilişkiler faaliyetlerinde kullanılan iletişim araçları; Basılı, Sözlü, Görsel-İşitsel araçlar, Diğer araçlar, Halkla ilişkilerde etkin sunuş tekniği ve basın bülteni hazırlama yöntemi.



| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-----------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2343 | TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Tüketici Davranışı Kavramı ve Özellikleri, Tüketici Davranışının Pazarlamadaki Önemi, Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejisi İlişkisi, Psikolojik Etkiler Öğrenme ve Bellek, Güdüleme ve İlgenim, Duyum ve Algılama, Tutumlar ve Tutumların değiştirilmesi ve Duygular, Kişilik ve Benlik, Değerler ve Yaşam Biçimi, Sosyo-Kültürel etkiler, grup dinamiği ve dayanışma grubu, Kişisel etkiler ve yeniliklerin yayılması, Sosyal sınıf, Tüketici satın alma süreci, Sorunun belirlenmesi, Satın alma ve satın alma sonrası davranışlar.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2363 | ELEKTRONİK TİCARET | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

İnternet: Gelişimi ve Temel Kavramlar, Yeni Ekonomi Kavramı, Özellikleri ve Etkileri, Elektronik Ticaret Kavramı, Kapsamı ve Yaygınlığı, Elektronik Ticaretin Araçları: İnternet, Telefon, Televizyon, EFT, EDI, Elektronik Ticaret Türleri, E-Devlet ve Tüketiciden Tüketicie E-Ticaret (C2C), İşletmeden İşletmeye E-Ticaret (B2B), İşletmeden Tüketicie E-Ticaret (B2C), Elektronik Ticarete Ödeme Sistemleri ve Güvenlik, Elektronik Ticaret Sözleşmeleri ve E-imza, Elektronik Ticaretin Finansmanı, Elektronik Ticarete Uygulama Örnekleri.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-----------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2373 | KALİTE YÖNETİMİ | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Kalitenin tanımı ve kapsamı, Kalite çemberleri, Kalitenin sınıflandırılması, Kalite güvence sistemleri, Toplam kalite yönetimi, HACCP ve Risk analizi, Tehlikeler, Kalite ile ilgili standartlar, Kalite ile ilgili standartlar, Risk analizi, Farklı gıdaların üretiminde kalite uygulamaları, Kalite analizleri, Kalite standardı uygulayan bir işletmenin incelenmesi

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2383 | SİGORTACILIK | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

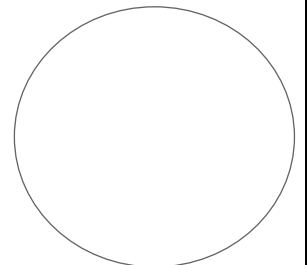
Sigortacılık dersine giriş yapılması, Sigortanın tanımının yapılması, Sigortacılığın Dünyada ve ülkemizdeki tarihinin incelenmesi, sigortacılığın gelişmesini engelleyen ve destekleyen faktörlerin açıklanması, Risk ve risk çeşitleri, risk yönetimi ve öneminin açıklanması, Sigortacılığın temeli olarak risk kavramının incelenmesi, Temel Sigortacılık Kavramlarının incelenmesi, Sigortanın Prensiplerinin açıklanması, Dünyada ve ülkemizde uygulanmakta olan sigorta branşlarının tanıtılması, amaç ve önemlerinin anlatılması, Sigortanın Makro ve Mikro İşlevlerinin açıklanması, Sigortanın ülkenin ekonomik yapısı ve geleceği üzerindeki etkilerinin açıklanması, Büyük sayılar kanunu ve etkilerinin açıklanması, Sigorta sözleşmeleri ve taraflarının açıklanması, bunların hak ve yükümlülüklerinin açıklanması, Temel Sigortacılık kavramlarının incelenmesi, Sigorta işletmeciliği ve öneminin açıklanması, Sigortacılık sektörünün tanıtılması, bu sektörde yer alan kurum ve kuruluşların tanıtılması, Bir hizmet işletmesi olarak sigorta işletmelerinin organizasyonu ve fonksiyonlarının incelenmesi, Sigorta işletmelerinin organizasyonu, yönetim ve fonksiyonlarının açıklanması, İnsan Kaynakları Fonksiyonu, Pazarlama Fonksiyonu, Muhasebe ve Finansman Fonksiyonu ve alt fonksiyonların açıklanması, Avrupa Birliği Tek Sigorta Piyasası ve özelliklerinin açıklanması, Solvency II (Yükümlülük Karşılama Yeterliliği) Kavramının açıklanması.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-------------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2393 | YÖNETİM VE ORGANİZASYON | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Yönetim Organizasyonun İşletmecilik İçindeki Yeri ve Önemi, Yönetim, yönetici ve örgüt kavramları, Yönetim düşüncesinin evrimi: Klasik Yönetim Düşüncesi, Yönetim düşüncesinin evrimi: Neo-klasik (Beşeri İlişkiler) Yönetim Düşüncesi, Yönetim düşüncesinin evrimi: Modern Yönetim Düşüncesi, Teşkilat ve çevresi ve modern yönetim düşüncesi, Yönetim Fonksiyonları: Planlama ve Karar Verme, Yönetim Fonksiyonları: Teşkilatlanma Yönetim Fonksiyonları: Yönelme, Yönetim Fonksiyonları: Denetleme, Önderlik, Motivasyon, Güdüleme, İletişim, Karar verme, Hedeflere Göre Yönetim.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-----------------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2413 | MESLEKİ VE RESMİ YAZIŞMALAR | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Yazışma ve Özellikleri, Yazışmalarda Dilbilgisi ve İmla Kuralları, Etkili ve doğru yazı yazma süreci, Mesleki Yazılar ve Türleri, Resmi Yazılar ve Türleri, Özel Yazılar ve Türleri, Gelen-Giden Evrak Uygulaması.



| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-------------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2423 | BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Bilgi ve belge yönetiminin tanımı ve özellikleri, Bilginin tanımı ve türleri, bilgi kaynakları, Bilgi merkezlerinin oluşumu ve gelişimi, Toplum ve bilgi merkezleri ilişkisi. Bilgi merkezlerinde kullanılan belli başlı bilgi teknolojileri, donanım ve yazılım seçimi ve değerlendirilmesi, Bilgi teknolojisi ile ilgili hizmetlerin planlanması ve kurulması ve bu süreçlere yönelik yönetsel konular (personel, eğitim, denetim, güvenlik, yaşatım, vd.)

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2433 | FİNANSAL YATIRIM ARAÇLARI | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Finansal Yatırım Araçlarının Tanımı ve Amacı, Finansal Yatırım Araçlarının mahiyeti, Finansal Piyasaların Tanıtılması, Finansal Piyasaların İşleyişi, Menkul Kıymetler, Menkul Kıymet Türleri, Repo tanımı ve mahiyeti, Repo çeşitleri, Altın ve Döviz işlemleri, Swap işlemleri, Forward işlemleri.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-----------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2623 | MESLEKİ YABANCI DİL I | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Gramer konularına Giriş, Gramer Çalışmaları, Zamanlar, Fiiller-Fiilleri Doğru Kullanma, Edatlar, Kelime Bilgisi ve Kullanımı, Sosyal güvenlik işlemleri ve mesleği ile ilgili kelimeler, Sosyal güvenlik işlemleri ve mesleği ile ilgili kelimelerin kullanımı, Mesleki yazışmalar, Mesleki yazışma ve konuşma örnekleri.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------------------|-----|-----|---|---|---|------|
| CMH2395 | REHBERLİK VE DANIŞMANLIK | III | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Düzce Üniversitesinin Tanıtımı, Düzce Üniversitesi Yönetim Şeması, Akademik Birimler, Akademik Takvim, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı (Yapısı ve Görevleri), Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı (Yapısı ve Görevleri), Sunduğu Hizmetler, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı (Yapısı ve Görevleri), Öğrenci Kulüpleri (Yapısı ve Görevleri), Düzce Üniversitesi Ön Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği, Düzce Üniversitesi Disiplin Yönetmeliği, Yükseköğretim Kanunu, Dış İlişkiler (Erasmus, Farabi ... vb.), Tanıtım ve Halkla İlişkiler, DGS, KPSS, Mezun Bilgi Sistem.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-------------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2214 | İKNA EDİCİ KONUŞMA TEKNİKLERİ | IV | Z | 1 | 1 | 2 | 3 |

İkna Kavramı: Tutumlar, İkna süreci, İkna ve propaganda, İkna ve etik, İknanın Psikolojik, Toplumsal ve Mantıksal Boyutları, İkna Kuramları, İkna Edici İletişimde Kaynak: Kaynağın güvenilirliği, kaynağın İkna taktikleri, Kanıt, İkna Edici İletişimde Mesaj: Mesajın yapısı ve içeriği, Rasyonel ve duygusal çekicilikler, Mesaj ve göstergebilim, İkna Edici İletişimde Mesajın Alıcıları, Sözsüz İletişim ve İkna, İletişim Kampanyaları ve İkna: İletişim kampanyası ve türleri, Kampanyalarda hedef, strateji ve taktik, modeller.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2224 | TELEFONLA ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ | IV | Z | 2 | 0 | 2 | 2 |

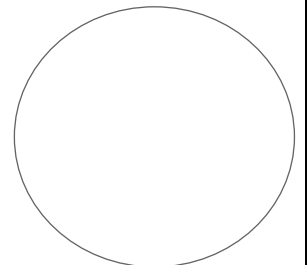
Bir iletişim aracı olarak telefon, Telefonla iletişimin temel kuralları, Ses tonunun ve zamanın önemi, Telefonda etkili iletişim, Telefonda bilgi alma ve sorma teknikleri, Telefonda taahhüt alma, telefonda şikayet, itiraz ve öneri alma, dinleme ve yönlendirme.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-----------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2314 | MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ | IV | Z | 3 | 0 | 3 | 3 |

Müşteri ilişkileri yönetimine (MİY) giriş, İlişkisel pazarlama yaklaşımı, Müşteri kavramı ve müşteri istek ve ihtiyaçları, Müşteri ilişkilerinin ekonomik yönü, MİY' in bileşenleri, İlişki türleri ve müşteri ilişkileri oluşturma yolları, Müşteri kazanma ve tutma, Müşteri şikâyetleri yönetimi, Müşteri bilgisi ve müşteri piramidi analizi, Müşteri değer yönetimi, MİY ölçüm yaklaşımları, MİY teknoloji ve sistemlerinin değerlendirilmesi, MİY başarısızlık nedenleri, MİY' e getirilen eleştiriler ve MİY' in geleceği.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2414 | ARAŞTIRMA YÖNTEMLERİ VE TEKNİKLERİ | IV | Z | 2 | 0 | 2 | 3 |

Bu dersin amacı, bilimsel yöntemin temel kavram ve teknikleri ile bilimsel araştırma etiği konularının tanıtılmasıdır. Dersin içeriğinde bir araştırma tasarlama, planlama, veri toplama ve analiz etme ve araştırma raporunun hazırlanması kapsanacaktır. Öğrencilerin sınıf içi tartışmalarla öğrencilerin eleştirel düşünmeye teşvik



edilmesi hedeflenmektedir. Buna ek olarak psikoloji alanında kullanılan özellikle nicel ve niteliksel araştırma yöntemleri hakkında uygulama düzeyinde bilgi ve yetkinliğin artırılması amaçlanmıştır.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH1512 | İSTATİSTİK | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

İstatistiğin tanımı, değişken, ana kütle, birim, birim seçimi ve veri derleme türleri, İstatistikte seriler; zaman, mekân ve dağılım serileri, birikimli seriler, bileşik seriler ve bu serilerin grafik ortamında gösterilmesi, Duyarlı ortalamalar; aritmetik ortalama, tartılı aritmetik ortalama, geometrik ortalama ve kareli ortalama, Duyarlı olmayan ortalamalar; mod ve medyan, Değişim aralığı, standart sapma, değişim katsayısı, varyans, Tahmin teorisi, Hipotez testleri anlamlılık düzeylerinin belirlenmesi, Ki-kare testi, Korelasyon analizi, Regresyon analizi, İndeksler.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2114 | MESLEK ETİĞİ | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Etik ve ahlak kavramı, etik ve ahlak ilişkisi, meslek etiği kavramı, meslek etiği ilkeleri, iş hayatında ve yönetimde etik ve etik dışı davranışlar, mesleki yozlaşma, sosyal sorumluluk.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2124 | İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

İş sağlığının kapsamı ve gelişmesi, iş ve sağlık ilişkileri, iş sağlığı uygulama ilkeleri, meslek hastalıkları ve korunma yolları, ergonomi, iş kazaları, iş sağlığı hukuku.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2234 | SOSYAL PSİKOLOJİ | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Sosyal psikolojiyi tanımı, Sosyal psikolojinin araştırma alanları, İnsan davranışının sosyal ve kültürel boyutu, Bireylerin değerleri, inançları, tutumları, Bireylerin sosyal davranışları.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2324 | ÇAĞDAŞ YÖNETİM TEKNİKLERİ | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

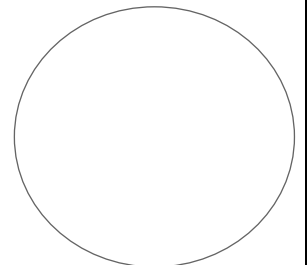
Yönetim düşüncesinde postmodern felsefe, küreselleşme, Yalın üretim, bilgi ağı ve bilgi teknolojilerine dayalı yeni örgütsel şekiller gibi yönetim teorisi ve pratiğinde ortaya çıkan ilerlemelerin incelenmesi, Örgütsel değişim ve gelişmeyi, yenilikçi yönetimi, öğrenme örgütlerini yöneticilerin teşvik etme biçimleri, Yeniden düzenleme, küçülme, sıfır hiyerarşi, dış kaynaklar sağlanması, düzenleme, Kelsen metodu, takım üretiminin performans değerlendirilmesi, dengelenmiş puan kartı, öz yönetimli tim, kriz yönetimi vs. gibi yeni yönetim teknikleri.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2334 | PERFORMANS YÖNETİMİ | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Performans Yönetimi Kavramı, Performans Yönetiminin Önemi, Amaçları ve İşlevleri, Kullanım Alanları, Performans Değerlendirme Süreci, Performans Değerlendirme Yöntemleri, Etkin Performans Değerlendirme Sisteminin Özellikleri, Performans Değerlendirmede Yapılan Hatalar ve Alınacak Önlemler, Performans Değerlendirme Uygulamalarında Yaşanan Sorunlar.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2344 | SİGORTA PAZARLAMASI | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Basit Bir Sigorta Sistemi, Küresel Bir Sigorta Sistemi, Küresel ortamda pazarlama ve satış, Sigortacılığın Küreselleşme ve Değişime Uyumu ve Entegrasyon Faaliyetleri, Sigortacılık Branşları ve Bu Branşlarla İlgili Ürünler, Sigorta Pazarlama, Satış ve Üretim Faaliyetlerinin Diğer Hizmet ve/veya Mal Üretim, Pazarlama ve Satış Faaliyetlerinden Farkları, Mal Sigortaları ile ilgili Genel Şartlara Örnekler, Sorumluluk Sigortaları ile ilgili Genel Şartlara Örnekler, Hayat ve Sağlık Sigortaları ile ilgili Genel Şartlara Örnekler, Uygulama örnekleri, Satış Sırasında Prensipere Uygunluk Faaliyetleri ile ilgili Yazılı Standart Formlar ve Doldurulmaları, Pazarlama ve Satış Faaliyetlerinin Üretime Etkisi, Pazarlama, Satış ve Üretim Faaliyetlerinde Olası Sorunlar ve Çözümleri ile ilgili Case Study.



| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2354 | GİRİŞİMCİLİK | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Girişimcilik Kavramı ve Tanımı-Girişimciliğin Önemi-Nasıl Girişimci Olunur-Girişimciliğin Ekonomik gelişmedeki Rolü, Girişimcilik Türleri-Girişimcilik Öğrenilebilir mi-Girişimsel Bir Riski üstlenmenin Yolları-Yeni Bir İş kurmada Başarı Şartları, Yaratıcılık ve Yenilik-Yaratıcılık ve Yaratıcı Bireyin Özellikleri-Girişimcilik ve Yaratıcılık-Yaratıcılığı Artırma Yolları, Mevcut Bir İşletmeyi Satın Alma-Satın Almadan Önce İnceleme-Mevcut İşletmeyi Satın Almanın Avantaj ve Dezavantajları, Franchising kavramı ve Unsurları-Franchising Çeşitleri, Franchising Sisteminde İlişkiler-Franchising Almanın Avantaj ve Dezavantajları, Girişimsel Planın Geliştirilmesi-Pazarlama Planının Hazırlanması-Girişimci İçin Pazarlama Araştırması –Pazarlama Planının Özellikleri ve Gerekli Bilgiler, Girişimcilik Kavramı ve Tanımı-Girişimciliğin Önemi-Nasıl Girişimci Olunur-Girişimciliğin Ekonomik gelişmedeki Rolü, Girişimcilik Türleri-Girişimcilik Öğrenilebilir mi-Girişimsel Bir Riski üstlenmenin Yolları-Yeni Bir İş kurmada Başarı Şartları, Yeni Bir İşletme Kurmanın Finansman Boyutu-Kurulacak İşletmenin Varlık Değerinin Belirlenmesi, Finansman Kaynaklarının Araştırılması-Öz Sermaye Kaynakları-Yabancı Sermaye Kaynakları, İş Planının Rolü ve Faydaları-İş planının Unsurları ve Başarısızlık nedenleri, Girişimci Açısından İç girişimcilik-Bir İç girişim oluşturma aşamaları-İç girişimciliğin Başarı Şartları Firma Açısından İç girişimcilik-İç girişimcilik ve Örgütsel Çevre-İç girişimcilerin Motivasyonu, Teknoparklar-Üniversite Sanayi İlişkileri-Teknoparkların Başarılı Olmasını Sağlayan Faktörler.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|---------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2374 | İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Giriş ve İnsan kaynakları yönetiminin ortaya çıkışı, İKY Departmanının Kuruluşu ve İK Fonksiyonlarının Tanıtılması, İş analizi ve İş Tasarımı, İK Planlaması, İK temin ve Seçimi, Eğitim ve Geliştirme, Ücret Yönetimi, İş Değerlendirme, Kariyer Planlama, Performans Değerlendirme, Çalışanların İş Yaşamına Uyumlaştırılması, İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|-----------------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2384 | İŞLETME BECERİLERİ GRUP ÇALIŞMASI | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

İşletmelerde grup tanımı, grupların çeşitleri, Grupların amaçları ve özellikleri, İşletmelerde etkili grup çalışması , Kalite Çemberleri ve kalite gruplarının ilkeleri, İşletmelerde sorun tespiti ve aşamaları, İşletmelerde etkin sorun çözme yöntemleri, İşletmelerde iletişim sorunları ve çözümleri, Liderlik kavramı ve yöneticilik kavramı, İşletmelerde motivasyonun sağlanması, Başarılı zaman yönetimi ilkeleri, Örgütlerde stres ve yönetimi, Örgütlerde çatışma yönetimi ilkeleri, İşletmelerde kriz ve yönetimi, İşletmelerde teknolojik yeniliklere karşı direnç.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|--------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2424 | PROTOKOL KURALLARI | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

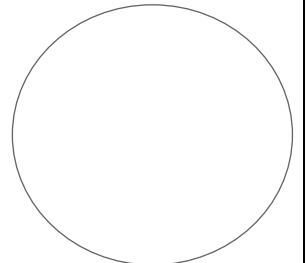
Protokol Sıra Düzenleri, Makam Protokolü, Toplantı Protokolü, Tören Protokolü, Konuşma Protokolü, Resmi Yazışma Protokolü, Ziyaret ve Konuk Protokolü, Davet ve Ziyaret Protokolü, Sosyal Yaşam için Nezaket Kuralları.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2444 | YÖNLENDİRİLMİŞ ÇALIŞMA | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Araştırma yöntemlerinin genel tanıtımı ve araştırmanın planlanması, Araştırmalarda birincil ve ikincil kaynaklara ulaşma, Ulaşılan kaynakların derlenmesi süreci, metin aktarma ve aktarma çeşitleri, Projenin geliştirilmesi / anket düzenleme / örnek anketler / örnek projeler, Çalışmanın içindekiler ve bölümlerin hazırlanması, Önsöz, özet, tablo, şekil ve grafiklerin hazırlanması ve gösterilmesi, Kaynakçanın düzenlenmesi, Yazım kurallarına uyumun denetlenmesi, hatalarının giderilmesi, Çalışmada elde edilen sonuçların değerlendirilmesi, Bilimsel çalışmalarda etik, Sunum Teknikleri / Çalışma sunumunun hazırlanması, Çalışmaların toplu sunumu / Çalıştay.

| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2614 | MESLEKİ YABANCI DİL II | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

Gramer konularına Giriş, Gramer Çalışmaları, Zamanlar, Fiiller-Fiilleri Doğru Kullanma, Edatlar, Kelime Bilgisi ve Kullanımı, Sosyal güvenlik işlemleri ve mesleği ile ilgili kelimeler, Sosyal güvenlik işlemleri ve mesleği ile ilgili kelimelerin kullanımı, Mesleki yazışmalar, Mesleki yazışma ve konuşma örnekleri.



| KODU | DERSİN ADI | YY | Z/S | T | U | K | AKTS |
|---------|------------|----|-----|---|---|---|------|
| CMH2624 | İLK YARDIM | IV | S | 2 | 0 | 2 | 3 |

İlk yardım nedir, acil tedavi nedir, ilk yardımcı kimdir, ilk yardımın öncelikli amaçları nelerdir? İlk yardımın temel uygulamaları, ilk yardımcının özellikleri, hayat kurtarma zinciri.

KISALTMALAR

- YY : DERSİN OKULDUĞU YARIYIL
Z/S : DERSİN ZORUNLU / SEÇMELİ OLDUĞU
T : TEORİK DERS SAATİ
U : UYGULAMA DERS SAATİ
K : KREDİ MİKTARI
AKTS : AVRUPA KREDİ TRANSFER SİSTEMİ DEĞERİ

