

**I.YARIYIL (Güz Dönemi)**

Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu/Seçmeli	Teorik/Uygulama	AKTS
BİL101U	Temel Bilgi Teknolojileri I	Zorunlu	3+0	3.0
ÇMH101U	Çağrı Merkezi Yönetimi I	Zorunlu	3+0	4.0
İLT101U	Bireyler Arası İletişim	Zorunlu	3+0	4.0
İŞL103U	Stratejik Yönetim	Zorunlu	3+0	4.0
İŞL105U	İşletme İlkeleri	Zorunlu	3+0	5.0
MAT105U	Matematik I	Zorunlu	3+0	4.0
SOS113U	Davranış Bilimleri I	Zorunlu	3+0	4.0
-	Yabancı Dil I*	Zorunlu	0+0	3.0
Toplam				30

\*Yabancı Dil I Dersi: 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 Adı	Zorunlu/Seçmeli	Teorik/Uygulama	AKTS
BİL102U	Temel Bilgi Teknolojileri II	Zorunlu	3+0	3.0
ÇMH102U	Çağrı Merkezi Yönetimi II	Zorunlu	3+0	4.0
ÇMH104U	Toplantı ve Sunu Teknikleri	Zorunlu	3+0	4.0
İLT102U	Yeni İletişim Teknolojileri	Zorunlu	3+0	4.0
İŞL106U	İşletme Fonksiyonları	Zorunlu	3+0	5.0
MAT106U	Matematik II	Zorunlu	3+0	4.0
SOS114U	Davranış Bilimleri II	Zorunlu	3+0	4.0
-	Yabancı Dil II**	Zorunlu	0+0	3.0
Toplam				30

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

### III.YARIYIL (Güz Dönemi)

Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu/Seçmeli	Teorik/Uygulama	AKTS
ÇMH201U	Çatışma ve Stres Yönetimi I	Zorunlu	3+0	4.0
ÇMH203U	Çağrı Merkezinde Hizmet	Zorunlu	3+0	4.0
İLT203U	Kurumsal İletişim	Zorunlu	3+0	4.0
İLT207U	İkna Edici İletişim	Zorunlu	3+0	4.0
İST201U	İstatistik I	Zorunlu	3+0	4.0
PZL209U	Tüketici Davranışları	Zorunlu	3+0	4.0
TAR201U	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	Zorunlu	3+0	3.0
TÜR201U	Türk Dili I	Zorunlu	3+0	3.0
Toplam				30

**IV.YARIYIL (Bahar Dönemi)**

Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu/Seçmeli	Teorik/Uygulama	AKTS
ÇMH202U	Çatışma ve Stres Yönetimi II	Zorunlu	3+0	4.0
ÇMH204U	İş ve Yaşamda Motivasyon	Zorunlu	3+0	4.0
ÇMH206U	Satış Yönetimi ve Telefonda Satış	Zorunlu	3+0	4.0
ÇMH208U	Çağrı Merkezinde Müşteri İlişkileri Yönetimi	Zorunlu	3+0	4.0
İST202U	İstatistik II	Zorunlu	3+0	4.0
SOS206U	Sosyal Medya	Zorunlu	3+0	4.0
TAR202U	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	Zorunlu	3+0	3.0
TÜR202U	Türk Dili II	Zorunlu	3+0	3.0
Toplam				