

**DÜZCE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ**  
**DERS PLANI**

I. YARIYIL					II. YARIYIL						
KODU	ADI	T	U	T	AKTS	KODU	ADI	T	U	T	AKTS
AIB1101	Atatürk İlk. Ve İnkılap Tarihi I	2	0	2	2	AIB1102	Atatürk İlk. Ve İnkılap Tarihi II	2	0	2	2
TDB1121	Türk Dili I	2	0	2	2	TDB1122	Türk Dili II	2	0	2	2
ING1101	İngilizce I	2	0	2	2	ING1102	İngilizce II	2	0	2	2
CMH1111	Genel Hukuk Bilgisi	2	0	2	3	CMH1212	Yeni İletişim Teknolojileri	2	0	2	4
CMH1211	Genel ve Teknik İletişim	2	0	2	4	CMH1312	Pazarlama İlkeleri	3	0	3	5
CMH1311	Genel İşletme	3	0	3	5	CMH1322	Stratejik Yönetim	2	0	2	3
CMH1411	Çağrı Merkezi Yönetimi	2	1	3	4	CMH1412	Sektörlere Yön. Çağ. Merk. Hiz.	2	1	3	4
CMH1511	Matematik	3	1	4	4	CMH1612	Tem. Bilgi Tek. Kullanımı II	2	1	3	4
CMH1611	Tem. Bilgi Tek. Kullanımı I	2	1	3	4	CMH1214	Ticari Matematik	2	0	2	4
<b>TOPLAM</b>		<b>20</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>TOPLAM</b>		<b>19</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>30</b>
III. YARIYIL					IV. YARIYIL						
CMH2213	Sözel İletişim ve Hitabet	1	1	2	3	CMH2224	Telefonla Etkili İletişim Bec.	1	1	2	4
CMH2333	Halkla İlişkiler	2	0	2	5	CMH2314	Müşteri İliş. Yön. Uygulamaları	2	1	3	4
CMH2323	Temel Satış Teknikleri	3	0	3	4	CMH2404	Staj	0	0	0	4
	SEÇMELİ - 1	2	0	2	3	CMH2414	Araştırma Yönt. ve Teknikleri	2	0	2	3
	SEÇMELİ - 2	2	0	2	3		SEÇMELİ - 1	2	0	2	3
	SEÇMELİ - 3	2	0	2	3		SEÇMELİ - 2	2	0	2	3
	SEÇMELİ - 4	2	0	2	3		SEÇMELİ - 3	2	0	2	3
	SEÇMELİ - 5	2	0	2	3		SEÇMELİ - 4	2	0	2	3
	SEÇMELİ - 6	2	0	2	3		SEÇMELİ - 5	2	0	2	3
<b>TOPLAM</b>		<b>18</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>TOPLAM</b>		<b>15</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>30</b>
					IV. YARIYIL SEÇMELİ DERSLER						
CMH2113	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	2	0	2	3	CMH1512	İstatistik	2	0	2	3
CMH2123	Kamu Yönetimi	2	0	2	3	CMH2114	Meslek Etiği	2	0	2	3
CMH2313	Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	0	3	3	CMH2124	İş Sağlığı ve Güvenliği	2	0	2	3
CMH2343	Tüketici Davranışları	2	0	2	3	CMH2234	Sosyal Psikoloji	2	0	2	3
CMH2363	Elektronik Ticaret	2	0	2	3	CMH2324	Çağdaş Yönetim Teknikleri	2	0	2	3
CMH2373	Kalite Yönetimi	2	0	2	3	CMH2334	Performans Yönetimi	2	0	2	3
CMH2383	Sigortacılık	2	0	2	3	CMH2344	Sigorta Pazarlaması	2	0	2	3
CMH2393	Yönetim ve Organizasyon	2	0	2	3	CMH2356	Girişimcilik II	2	0	2	3
CMH2413	Mesleki ve Resmi Yazışmalar	2	0	2	3	CMH2374	İnsan Kaynakları Yönetimi	2	0	2	3
CMH2423	Bilgi ve Belge Yönetimi	2	0	2	3	CMH2384	İşletme Bec. Ve Grup Çalış.	2	0	2	3
CMH2433	Finansal Yatırım Araçları	2	0	2	3	CMH2424	Protokol Kuralları	2	0	2	3
CMH2623	Mesleki Yabancı Dil I	2	0	2	3	CMH2444	Yönlendirilmiş Çalışma	2	0	2	3
CMH2214	İkna Edici Konuşma Tekn.	2	0	2	3	CMH2223	Kriz ve Stres Yönetimi	2	0	2	3
CMH2355	Girişimcilik I	2	0	2	3	CMH2614	Mesleki Yabancı Dil II	2	0	2	3
UGS201	İşaret Dili	2	0	2	3	UGS204	İlk Yardım	2	0	2	3
CMH2133	Vergi Hukuku	2	0	2	3	UGS204	Trafik Güvenliği	2	0	2	3
CMH2395	Rehberlik ve Danışmanlık	2	0	2	3						

**Zorunlu Staj Süresi : 30 GÜN**

**Mezuniyet Toplam AKTS : 120**

<b>1. YY</b>	<b>30</b>
<b>2. YY</b>	<b>30</b>
<b>3. YY</b>	<b>30</b>
<b>4. YY</b>	<b>30</b>