

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
2016-2017 DERS İÇERİKLERİ

1.DÖNEM DERSLERİ

5141101- GENEL İŞLETME (3+0) AKTS :5

İş fikri geliştirme süreci, Yatırım, Yatırım, Yapılabilirlik Çalışmalarını Yürütmek, İşletme-çevre ilişkileri, Talep tahminleme, İşletmenin kuruluş yeri, Hukuksal yapılara göre işletmeler, Hukuksal yapılara göre işletmeler, Kapasite, Maliyet, Gelir ve gider kavramı, Gelir ve gider kavramı, İş yeri düzeni ve üretim planlaması, İşyeri düzeni ve üretim planlaması, İşletme kurulum işlemleri, İşletme kurulum işlemleri, İşyeri açılışı procedureleri.

5141102-51 İLETİŞİM (3+0) AKTS:5

Genel iletişim, iletişim kavramı, tanımı ve sınırlandırmaları, iletişim süreci ve temel öğeleri, iletişim kurma nedenleri ve savunma mekanizmaları, iletişimdeki farklılıklar ve nedenleri, kültürel yaşam, düşünce, kültürel evrim ve iletişim ilişkisi, sözlü ve yazılı iletişimin unsurları ve özellikleri, sözsüz iletişimin özellikleri, renklerin dili, zaman ve iletişim ilişkisi, giyim-kuşamdaki kodlama, iletişim sürecinin işleyişinde temel alınan iletişim modeli, iletişim sürecinin temeli olarak ortak referans çevresi, iletişimdeki sorunlar ve ilkeler kapsamında iletişimin amacıyla ilgili sorunlar, hedefle alıcının değişik olması, rol ve statü ilişkileri, iletilerin düzenlenmesiyle ilgili ilkeler, ileti içeriğindeki bozulmalar, kişiler arası iletişim ve empati kurma, savunucu iletişim ve yargılar ve gözlemlerin dile getirilişi. iletişim araç ve yöntemleri, kitle iletişim araçları, iletişim ve propaganda, beden dili, ikna kuramları, tutarlılık kuramları, iknaya karşı koyma, kitle iletişim araçlarında ikna yolları, tartışma ve örnek olaylar.

5141103- TEMEL HUKUK (2+0) AKTS:3

Toplum hayatı, hukukun toplumdaki fonksiyonu, toplum hayatını düzenleyen kurallar, hukuk kurallarının sınıflandırılması, hukuk, ahlak, hukuki değerler, hukukun bilimselliği, hukuk düzeni, pozitif – tabii hukuk, değişik hukuk tanımları, hukukta yaptırım sorunları, hak kavramı, hukuk normları hiyerarşisi, hukukta yorum metodları, kanun yapmada metodlar, yargı kararları, mahkemeler, hukukta usavurma, Kamu- Özel Hukuk ayrımı, değişik hukuk dallarına ilişkin (anayasa, ceza, idare, milletler arası, ticaret, vb) açıklamalar öğretilmektedir.

5141104- ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ (3+0) AKTS:5

Bu dersin amacı, öğrencilerin iş hayatının her alanında sıkça karşılaşılan örgütsel davranış konuları hakkındaki duyarlılıklarını artırarak, davranış bilimlerinin temel kavramları ve uygulama teknikleri konusunda bilgilendirmektir. Ayrıca, teorik ve pratik bilgilerin, takım oluşturma ve liderlik geliştirme alanlarında uygulanmasını sağlamak, geleceğin lider ve yöneticileri için algılama, rol ve etkileme kavramlarının önemini vurgulamak, iletişim problem çözme ve çatışma yönetimi konularında

bilgilendirmektir. Bu ders, insan davranışlarını anlamaya, tanımlamaya ve gelecekteki davranışlarını tahmin etmeye yöneliktir. Dersin amacı örgüt içerisindeki çalışan bireylerin davranışlarının grup, örgüt ve çevre değişkenlerini dikkate alarak incelenmesi ve analiz edilmesidir.

5141105- KLAVYE TEKNİKLERİ (1+1) AKTS:3

Kelime işlem programı işlemleri, Kelime işlemci belgede metni biçimlendirmek, Klavye tuşlarının fonksiyonları, Oturuş ve duruşu ayarlama, Harf tuşlarını kullanma, Harf tuşlarını kullanma, Noktalama işaretleri ve sayı tuşları, Metin yazma, Metin yazma, Hız uygulamaları, Yabancı dilde yazı yazmak.

5141106- TOPLANTI ve ZAMAN YÖNETİMİ (Seç) (2+0) AKTS:3

Toplantı, Toplantının iletilmesi, Toplantıda kullanılacak materyaller, Toplantı mekanını toplantıya uygun şekilde düzenlemek, Toplantı sırasında katılımcıların soru ve cevaplarını not almak, Toplantı tutanak ve kararlarını katılımcılara ulaştırmak, Periyodik faaliyetleri gerçekleştirebilmek için çalışanlarla toplantı düzenleme, Toplantıda alınan kararları yöneticiye iletme, Kriz değerlendirme toplantısı

5141170- YABANCI DİL I (2+0) AKTS:2

Temel düzeyde İngilizce dilbilgisi ile birlikte okuma, yazma, dinleme ve anlama ve konuşma becerilerini geliştirmek amaçlanır. İngilizce başlangıç seviyesinin belirli gramer kurallarını ve zaman kalıplarını öğrenme ve bunları okuma, yazma, dinleme ve konuşma alanlarında uygulayabilmek temel amaçtır. Present to be (am,is,are,) Past to be (was,were), possessive “s”, singular, plurals, numbers, days, months, seasons, present simple tense, present continuous tense have/has got, articles, can/can't, object pronouns, subject pronouns, adjective pronouns, there is/are, some/any, countable and uncountable nouns, how much/many temel dil bilgisi konuları işlenir.

5141171- ATATÜRK İLKELELERİ VE İNKILAP TARİHİ I (2+0) AKTS:2

Devlet yapımız ve inkılâp kavramlarının anlatılması. Atatürk İlkelerinin yorumlanması. Türkiye ve Türk dünyası, Fransız İhtilali, Osmanlı Islahat hareketleri, Tanzimat, meşrutiyetler, fikir akımları, Trablusgarp, Balkan Muharebeleri, Birinci Dünya Savaşı, Osmanlı'nın paylaşılmasıyla ilgili anlaşmalar, Mütareke ve Milli Mücadele dönemine Giriş

5141172- TÜRK DİLİ I (2+0) AKTS:2

Dilin tanımını yapmak, dil kültür ilişkisini kurabilmek, dilin millet hayatındaki önemini ayrıca dünya dilleri arasındaki yeri ve önemini, Türk dilinin gelişmesi ve tarihi ve devrelerini öğretmek, Türk dilinin bugünkü durumu ve yayılma alanlarını göstermek, Türkçede sesler ve sınıflandırılması, ses bilgisi ile ilgili kuralları, ses özelliklerini, ses olaylarını, hece yapısını, vurgusunu, yapım eklerini ve cümlenin yapısını öğretmek Dil nedir? Yeryüzündeki diller, Türk Dilinin gelişmesi ve tarihi devreleri, Türk Dilinin bugünkü durumu ve yayılma alanları, Türkçe de sesler, Seslerin sınıflandırılması, Ses Bilgisi ile ilgili kurallar (Ses özellikleri ve ses olayları), Türkçenin hece yapısı, Vurgu Yapım ekleri, Çekim ekleri, Türkçede cümle

II. DÖNEM

5141201- PAZARLAMA İLKELERİ (3+0) AKTS :3

Dersin hedefi; modern pazarlama yönetimi içinde yer alan pazarlama karması unsurlarının stratejileri ile rekabet stratejileri ve bu stratejilerin uygulamada nasıl kullanılacağı aktarılmaktadır. İşlenen konular; kişisel satış yönetimi, reklam, dağıtım kanalları, perakendecilik ve mağaza yönetimi, pazarlama planlaması ve örgütlenmesi, rekabetçi pazarlama stratejileri, uluslararası pazarlama.

5141202 – KİŞİLER ARASI İLETİŞİM (3+0) AKTS :4

Kişilerarası iletişimin farklı disiplinlerle ilişkisini açıklar. Kişilerarası iletişimi tanımlar. Kişilerarası iletişimle ilgili farklı yaklaşımları ve modelleri tanımlar. Temel iletişim becerilerini açıklar. İletişimi sosyal becerilere indirgeyen bakış açısının sınırlılıklarını eleştirir. Kişilerarası iletişim sürecinin temel bileşenlerini açıklar. Kişilerarası iletişim sürecinin bileşenleri olarak sosyal bağlam, sosyal kimlik ve sosyal algı arasındaki ilişkiyi değerlendirir. Sosyal ve fizik çevrenin kişilerarası iletişimdeki rolünü tanımlar. Sosyal kimliği ve sosyal algıyı öğelerine ayırır. Sosyal kimliğin ve sosyal algının nasıl oluştuğunu ve işlediğini açıklar. Kişilerarası iletişim sürecinin bileşenleri olarak sözlü ve sözsüz iletişimin kodlarını örneklendirir. Kişilerarası iletişimde etkileşimin yatay ve dikey boyutlarını oluşturan unsurları kategorize eder. Kişilerarası iletişimde toplumsal cinsiyet, sınıf, statü, kimlik ve güç ilişkileri arasındaki ilişkiyi değerlendirir.

5141203 – MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ (3+0) AKTS :4

Dersin hedefi; müşteri ilişkilerinin hedefi ve önemi ile müşteri memnuniyeti oluşturma yöntemlerini kavratmak ve uygulamaya döndürmek. Müşteri ilişkilerinde toplam kalite yönetimi, müşteri ilişkileri yoluyla değer yaratma, müşteri hizmet kalitesi ve müşteri hizmet sistemi, müşteriyi elde tutma modeli, müşteriyi elde tutma programlarının geliştirilme türleri, kaybedilen müşterilerin kazanılması stratejileri, müşteri ilişkilerinin ölçülmesi, fokus grup-danışma panelleri ve kritik olay tekniği, müşteri ilişkileri anketi ve kıyaslama metodu, müşteri odaklı değişim süreci, müşteri odaklı kültür değişimi, öğrenen örgüt uygulaması, müşteri odaklı kültür değişim stratejileri ve kültür değişimindeki engeller.

5141204- İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU (Seç) (2+0) AKTS:2

Bireysel İş Hukuku: İş hukukunun temel ilkeleri ve kavramları, iş sözleşmesinin kurulması ve türleri, iş sözleşmesinden doğan borçlar, iş sağlığı ve güvenliği, işin düzenlenmesi, iş sözleşmesinin feshi ve feshin sonuçları öğretilmektedir. Sosyal Güvenlik Hukuku: Temel ilke ve kavramları, kurumsal yapı, sosyal güvenlik finansmanı, kısa vadeli sigorta yardımları öğretilmektedir.

5141205-TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ (SEÇ) (3+0) AKTS:3

Ders kapsamında öncelikle ; kalitenin tanımı ve tarihi gelişimi, toplam kalite yönetim sistemi, temel öğeleri, toplam kalite yönetimini etkileyen temel faktörler ele alınacaktır. Ardından toplam kalite yönetiminin organizasyon yapısı, uygulanması ve yararlanılan temel araçlar, kalite maliyetleri, toplam kalite yönetim anlayışı ile klasik yönetim anlayışının karşılaştırılması, kalite anlayışında çalışanın yeri ve kalite çemberleri son olarakta kalite standartları incelenecektir.

5141202 – KRİZ VE STRES YÖNETİMİ (3+0) AKTS :3

Kriz ve krizin özellikleri, Örgütsel krizin kaynakları, Kriz süreci ve sonuçları, Kriz ve plan dışı değişimin yönetimi, Kriz döneminin yönetimi ve aşamaları, Kriz döneminde insan kaynakları yönetimi, Kriz sonrası yönetim, Kriz dönemlerinde halkla ilişkiler ve iletişim, Kriz ortamında stres yönetimi, Stres faktörleri, Örgütsel stres, Stresin bireyler üzerindeki etkisi Stresle başa çıkma yöntemleri, Stresle başa çıkma yöntemleri incelenmektedir.

5141270- YABANCI DİL II (2+0) AKTS:2

Temel düzeyde İngilizce dilbilgisi ile birlikte okuma, yazma, dinleme ve anlama ve konuşma becerilerini geliştirmek amaçlanır. İngilizce başlangıç seviyesinin belirli gramer kurallarını ve zaman kalıplarını öğrenme ve bunları okuma, yazma, dinleme ve konuşma alanlarında uygulayabilmek temel amaçtır. Present to be (am,is,are,) Past to be (was,were), possessive “s”, singular, plurals, numbers, days, months, seasons, present simple tense, present continuous tense have/has got, articles, can/can't, object pronouns, subject pronouns, adjective pronouns, there is/are, some/any, countable and uncountable nouns, how much/many temel dil bilgisi konuları işlenir.

5141271- ATATÜRK VE İNKILAP TARİHİ II (2+0) AKTS:2

Osmanlı Devletinin geri kalış sebepleri, I. Dünya savaşı, Mütareke dönemi, Anadolu'da Milli Mücadelenin başlaması, Milli Meclisin açılışı, Milli Mücadelenin felsefesi, Mücadelenin yapılaş şekli ve süreci, Barış arayışları ve Lozan Barışı, Cumhuriyetin ilanı, Cumhuriyet döneminin sosyal, kültürel ve ekonomik gelişimi ile iç ve dış politikadaki uygulamalarını değerlendirmektir.

5141272- TÜRK DİLİ II (2+0) AKTS:2

İmla kurallarını, kompozisyonla ilgili genel kuralları, anlatım türlerini, anlatım bozukluklarını, cümle bozukluklarını, iyi bir anlatımın niteliklerini, yazılı kompozisyon türlerini öğretmek İmla kuralları Noktalama İşaretleri Kompozisyonla ilgili genel bilgiler Kompozisyon yazmada kullanılacak plan Genel anlatım Bozuklukları Cümle bozuklukları İyi bir anlatımın nitelikleri Anlatım ve çeşitli anlatım bozuklukları Yazılı kompozisyon türleri (Dilekçe, tutanak, mektup, fıkra, makale, nutuk)

5141280- EDÖ (Endüstriye Dayalı Öğretim-Staj- 30 işgünü) AKTS:4

Öğrencinin derslerde gördüğü teorik bilgileri, programı ile ilgili uygun görülen işletmelerde uygulaması.

III.DÖNEM DERSLERİ

5141301- PAZARLAMA MEVZUATI (2+0) AKTS :3

Sözleşme çeşitleri, ayıplı mal ve hizmet, ayıp çeşitleri, ayıbın ihbarı, tüketicinin ayıplı mal ve hizmet karşısındaki seçimlik haklar, seçimlik hakları sınırlandıran hususlar, tüketici sorunları hakem heyeti, tüketici mahkemeleri, satıcının ayıplı mala karşı sorumlulukları, etiket, garanti belgesi, tanıtma ve kullanım kılavuzları, taksitli satışlar, tüketici kredileri, rekabetin korunması, aldatıcı reklamlar, idari ve cezai tedbirler.

5141303- ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ –I (3+0) AKTS :5

Çağrı Merkezi Yönetimi-I dersinde sektöre özgü terimler, Dünya ve Türkiye’de sektörün karşılaştırmalı analizi, genel olarak sektörel gelişmeler, üretim planlaması ve performans yönetimi konuları incelenmiştir. Ülkemizde henüz gelişme aşamasında kabul edilen ve büyümeye en açık sektörlerden olan çağrı merkezlerine, kullanılan teknolojilerine, müşteri temsilcilerine, değişen kavramlarına ve yönetim anlayışına kadar Dünyadaki ve Türkiye’deki gelişimi bağlamında tüm ayrıntılar incelenmiştir.

5141304-PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI (2+0) AKTS:3

Bu ders öğrenciye Kurumu temsil etme ve diğer çalışanlara örnek olabilme adına resmi ortamlarda protokol bilgisini kazandırmak, bu bilgileri uygun yer ve zamanda iletişim içinde bulunduğu kişi ve kurumlarla çalışırken davranış olarak sergileme ve uygulama becerisini kazandıracaktır.

5141305- OFİS PROGRAMLARI (2+1) AKTS:3

Bilgisayarın tarihi gelişimi, bilgisayarın çalışma sisteminin anlaşılması, yazılım ve donanım yapılarının analizi, işletim sistemi kullanımı. Microsoft Word’de dosya açma, metin biçimlendirme, özel simgeler, kenarlıklar, kelime bulma, tablolar, kopyalama, sayfa yapısı, düzeltme, nesne ekleme, çizim yapma, araç çubuklarının kullanılması, yazdırma seçenekleri, özgeçmiş hazırlama. Power Point programına giriş, slâyt ve sunularla çalışma, sunuların biçimlendirilmesi, slaytlarda animasyon, sunu görünüşleri, slaytlarda renk düzenleri, slaytlarda sayfa yapısı, araç çubuklarının kullanılması, Excel’e giriş, çalışma sayfaları, hücrelerin biçimlendirilmesi, hücre açıklamaları, veri sistemi ile çalışma, grafikler, dosya işlemleri, sayfa yapısı, fonksiyonlar, Excel de çizim, araç çubuklarının kullanılması.

5141306- SATIŞ TEKNİKLERİ (3+0) AKTS :4

İşletmelerde satış yapan personelin satışın inceliklerini bilmesi, iyi bir satıcıda bulunması gereken temel özelliklerin kazanılması, Tanımlar (Pazar, Satış, Mal/Ürün/Hizmet, Müşteri vs.), Satış ve Pazarlama Nedir? Satış ve İkna İlişkisi, İyi Satıcı Kötü Satıcıya Karşı, Satış Süreci,Klasik Satış Anlayışı Nedir? Klasik Satış Anlayışından Profesyonel Satış Sürecine Geçiş. Kişisel İmaj ve Satış Üzerindeki Etkisini Bilmek , Satışın Altın Basamakları,Planlama ve Hazırlık, Türkiye’deki Müşteri Tipleri, Satışta Sunum, Satışı Kapatmanın 10 Yolu, Satış Görüşmesi Öncesi Hazırlık ve Planlaması, Müşterinin İhtiyacının ve Beklentisinin Doğru Belirlenmesi, Ses Tonu, Vurgulama ve Beden Dilini Kullanarak

Doğru İletişim Kurabilme Teknikleri, Daha İyi Anlamak İçin Etkin Dinleme, Verilen Sözler ve Yerine Getirme, Satış Sonrası Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması.

5141307- İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ (3+0) AKTS :3

İnsan kaynakları yönetiminin tarihsel gelişimi, örgütlerde insan kaynaklarının önemi ve planlaması, stratejik insan kaynakları yönetimi, iş analizi ve tasarımı, insan kaynakları temin edilmesi ve süreci, performans yönetimi ve çeşitleri, kariyer yönetimi, iş hukukunun insan kaynakları yönetimi üzerindeki önemi, iş sağlığı ve güvenliği ve uluslar arası insan kaynakları yönetimi öğretilmektedir.

5141308- EKONOMİ –I (3+0) AKTS :3

Temel iktisadi kavramların ve toplumların temel iktisada problemlerinin öğrenilmesi ve mikro iktisadi faaliyetlerin analiz amaçlanmaktadır. Dersin İçeriği; İktisadın temel kavramları, toplumların ortak ekonomik problemleri, arz-talep, piyasa kavramı ve piyasa dengesinin oluşması, devletin piyasalara müdahalesi, tüketici dengesi, üretim ve üretici dengesi, firma dengesidir.

5141309- ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ (SEÇ) (2+1) AKTS: 3

Bilim ve Araştırmayla İlgili Temel Kavramlar, Bilim ve Bilimsel Araştırma, Araştırma Sorununun Tanımlanması ve Denence Kurma, Nedensellik, Betimleme Yöntemi, İçerik Analizi, Alan Araştırması, Örneklem Seçme Mantığı, Değerlendirme Araştırmaları, Açıklama Modeli, Tarihi/Karşılaştırmalı Yöntem, Araştırma Önerisi, Rapor Yazma ve Sunuş, Etik İhlaller ve İntihal, Kaynakça Hazırlama,

5141310- PAZARLAMA İLETİŞİM TEKNİKLERİ (3+0) AKTS: 3

Dersin amacı çağdaş pazarlama bakış açısının önemini anlatmaktır. Dersin İçeriği; Pazarlama ve İletişim İlişkisi, Pazarlama İletişimi Kavramı ve Özellikleri, Temel Bilgiler; Kavramları ve Günlük Yaşamdan Örnekler Vererek Açıklama; Pazarlama İletişiminin Özellikleri; Reklâm, Halkla İlişkiler ve Duyurum, Kişisel Satış, Satış Tutundurma, Kurum Kimliği, Ürün, Marka ve Ambalaj, Dağıtım ve Fiyatın İletişim Boyutu, Doğrudan Pazarlama, Pazarlama İletişiminin Yönetimi; Pazarlama ve Deđerlendirmedir.

IV. DÖNEM DERSLERİ

5141401 – İŞLETME YÖNETİMİ (3+0) AKTS :3

Yönetim ve organizasyon kavramı ve tanımları, yönetim biliminin doğuşu ve tarihsel gelişimi; yönetim düşüncesine bilimsel yaklaşımlar, yönetim, yönetici, müteşebbis ve liderlik, klasik ve neo-klasik yönetim teorileri, modern yönetim teorisi, çeşitli organizasyon yapıları, organizasyon süreci, organizasyon el kitabı ve önemi, yönetimin fonksiyonları (planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon ve denetim fonksiyonu); post-modern örgütler ve yönetim yaklaşımları; örgütlerde gruplar ve grupların yönetimi, çatışma ve çatışmanın yönetimi, stres ve örgütsel stresin yönetimi, toplantı yönetimi, vizyon yönetimi, misyon ve yönetimi ve öğrenen organizasyon kavramları.

5141402- HALKLA İLİŞKİLER (2+0) AKTS :3

Amaç; bir iletişim biçimi olarak halkla ilişkiler disiplinine yönelik kavramların tanınması, halkla ilişkilerin işleyiş biçimlerinin açıklanmasıdır. Halkla İlişkilerin Tanımı ve Halkla İlişkiler Karması; Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi; Halkla İlişkilerde Meslekleşme ve Temel İlkeler; Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Organizasyonu; Kurum İçi Halkla İlişkiler; Halkla İlişkilerde Araştırma; Halkla İlişkilerde Kampanya Planlaması; Halkla İlişkilerde Uygulama; Halkla İlişkilerde Değerleme; Halkla İlişkilerde kullanılan İletişim Araçları ve Medya İlişkileri; Örnek Olaylar ve Çözüm Yolları.

5141403- ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-II (3+0) AKTS:5

Çağrı merkezinin teknolojik gelişmeler, Çağrı merkezinde teknolojinin kullanımı ve kullanım alanları, Çağrı merkezinde teknoloji kullanımının çağrı merkezi süreçlerine katkısı, Çağrı sürecinde yer alan ürünler. Çağrı merkezlerinde kullanılan ses teknolojileri nelerdir. Çağrı merkezi süreçlerinde yer alan ürünler. Hizmet ve kalite kavramları, Hizmet kalitesi boyutları, Çağrı merkezlerinde hizmet kalitesini yükseltmek için yapılması gerekenler ve kullanılan hizmet kalitesi ölçüm araçları. Bilgi yönetimi kavramını ve araçları, Çağrı merkezlerinde kullanılan bilgi kaynakları ve türleri, Çağrı merkezlerinde başarılı bilgi yönetimi için kritik noktalar. İnsan kaynakları yönetim kavramı, Organizasyon yönetiminin temel prensipleri, işlevleri ve çağrı merkezlerine özel pozisyonlar rol ve sorumluluklar nelerdir. İşletmelerde seçme ve yerleştirme sürecinin temel kavramları ve aşamaları, İşletmelerde uygulanan eğitim ve gelişim sürecinin temel adımları nelerdir.

5141404- MESLEK ETİĞİ (SEÇ) (3+0) AKTS :3

Etik ve ahlak kavramlarını incelemek, Etik sistemlerini incelemek, Ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek, Meslek etiğini incelemek, Mesleki yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek, Sosyal sorumluluk kavramını incelemek.

5141405- BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ (2+1) AKTS :3

Bilgisayar teknolojisinin ofis ortamında değişik amaçlarla kullanılacağı gerçeğini kavrayabilme, bilgisayar teknolojisiyle sunu hazırlayıp takdim edebilme, internet kullanımı ve programcılığı ile ilgili kullanılan temel kavram ve terimler, basit web sayfası tasarlamak için gerekli ortamları ve programlar,

web sayfası tasarımı için gerekli html komutlarını(tag). Veritabanı programının sağladığı avantajlar, veritabanı oluşturup gerektiği şekilde veri depolayıp işleme. Email programlarını (Outlook Express ve Microsoft Outlook). Mail gönderme, emaili dosya ekiyle gönderme, Ücretsiz mail veren sunucular üzerinden mail adresi alarak bu sitelerden email gönderme. Subject, Attach, To, CC, BCC alanlarının ne anlama geldiklerini bilme. İnternet üzerinden dosya download ve Upload işlemleri.

5141406- ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA (3+0) AKTS :4

Nefes, Ses organları, Vurgu, Ulama, Tonlama, Protokol konuşması, Bilgilendirme konuşması, Hazırlıksız konuşmak. Dilin tarifi, önemi, özellikleri, Konuşma Sanatı Üzerine Düşünceler, Konuşmanın Tanımı ve Temel Özellikleri, iyi Bir Konuşmacının Temel Özellikleri, Tonlama Çalışması, Konuşmada jest ve Mimik Kullanımı, Hitabet Örneklerinden Seçmeler, Konuşmayı Oluşturan Unsurlar, Ton, Tını, Durak, Vurgu Çalışması, Konuşmada Sese Dayalı Üslup Özellikle, Konuşmada Dinleyenlerin Özellikleri (Yaş, kültür, meslek, cinsiyet, vs.), Konuşma Türleri, Konuşma Bozuklukları, Örnek Konuşmalar ve Hitabet örnekleri.

5141407- KURUMSAL İLETİŞİM YÖNETİMİ (2+0) AKTS :3

Kurumsal İletişim Kavramına Genel Bir Bakış. Kurum içi iletişim. Yönetim kuramları. Kurumsal iletişimde iletişim araç ve yöntemleri. Kurumsal iletişimde yazılı iletişim araçları. Kurumsal iletişimle bağlantılı alanlar. Kurumsal sosyal sorumluluk. Kurum kimliğini oluşturan unsurlar. Kurumsal imaj. Kurum kültürü. Kurumsal itibarı oluşturan öğeler. Kurumsal itibar yönetimi. Kurumsal sürdürülebilirlik. Kurumsal sürdürülebilirlikte dünyadan ve Türkiye’den örnekler.

5141408- EKONOMİ II (SEÇ) (3+0) AKTS :3

Öğrencilerin makroekonomi dersi hakkında kapsamlı olarak bilgilendirilerek, okul sonrası iş yaşamına uygun gelişmelerinin sağlanması hedeflenmektedir. Para Teorisi -Milli Gelir, Milli Gelir ve İstihdam Teorisi, İstihdam Hacmini ve Milli Geliri Belirleyen değişkenler, Devlet ve Milli Gelir, Dış Açık Ekonomi ve Milli gelir, Milli Gelirin Reel ve Parasal Dengesi

5141409- TİCARET HUKUKU (2+0) AKTS :3

Ticaret Hukukunun esaslarını ve ilgili terimlerini kavramadır. İçeriği; Ticaret Hukukunun Tanımı, Ticaret Hukukunda Sistemler, Ticari İşletme, Gerçek ve Tüzel Kişi Tacirler, Ticaret Sicili, Ticari İş, Tacir, Ticari Defterler, Faiz, Teselsül, Ticaret Unvanı, Marka.

5141410- TİCARİ BELGELER (SEÇ) (3+0) AKTS:3

Ticari açıdan işletmeler, Ticarete kullanılan belgeler, Vergiler, Vergi mükellefligi, Vergi Dairesi, SGK, Bölge Çalışma Müdürlüğü, Belediyeye vb karşı yükümlülükler, Pimler ve hesaplanması, aylık prim belgesinin doldurulması, ücret hesaplaması ve ücret bordrosunun doldurulması, belgelerdeki vergilerin hesaplanması, belge örnekleri, çözümlü örnekler, beyanname çeşitleri, muhtasar beyanname.