

T.C.

AMASYA ÜNİVERSİTESİ

GÜMÜŞHACIKÖY HASAN DUMAN MESLEK YÜKSEKOKULU

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS İÇERİKLERİ

**I.SINIF I.DÖNEM**

DERS KODU	DERS İSMİ	KREDİ	AKTS
AİT101	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKİLAP TARİHİ I	2+0+2	2

Atatürk ilke ve devrimlerinin tanıtılması, Demokrasinin oluşmasını etkileyen gelişmeler, Tanzimat öncesi Osmanlı devleti, Tanzimat ve ıslahat fermanları, meşrutiyet ve istibdat dönemi, Trablusgarp ve Balkan savaşları, Birinci Dünya savaşını hazırlayan koşullar, Mondros ateşkes antlaşması, Wilson ilkeleri ve Paris konferansı, Anadolu'nun işgaline karşı direniş, Ulusal kurtuluş mücadelesinin örgütlenmesi, Erzurum ve Sivas Kongreleri, Ulusal Ant kararları; TBMM nin açılması, TBMM karşı isyanlar, Sevr antlaşmasının etkileri, Kurtuluş savaşında cepheler, Mudanya ateşkes antlaşması ve Lozan antlaşması, Türk devrimleri

TDB101	TÜRK DİLİ I	2+0+2	2
--------	-------------	-------	---

Dersin amacına uygun olarak, öğrencilerin özgür ve bilimsel düşünce gücüne ve geniş bir dünya görüşüne sahip bireyler olmalarını sağlamak, ulusal kültürümüzün ve dilimizin evrensel kültür içinde korunarak geliştirilmesine ve zenginleştirilmesine katkıda bulunmalarını sağlamak amacıyla Türk Dili dersinde; dillerin ortaya çıkışı, köken ve yapı bakımından dünya dilleri, Türkçe'nin dünya dilleri arasındaki yeri, Türkçe'nin tarihsel gelişimi, yapı bakımından Türkçe,sözcükleri kök ve eklerine ayırma ve sözcük türetme çalışmaları, anlatım bozuklukları, dilekçe yazma,özgeçmiş hazırlama gibi konular işlenmekte; dersin amacını desteklemek üzere çeşitli romanlar, şiir kitapları, deneme kitapları okunup incelenmektedir.

YDE101	YABANCI DİL EĞİTİMİ I	2+0+2	2
--------	-----------------------	-------	---

Bu dersin amacı, öğrencilere en temel düzeyde dinleme, konuşma, okuma ve yazma becerilerini sağlamaktır. Öğrenci İngilizceyi başlangıç düzeyinde öğrenebilmesi sağlanır.

<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>GCB101</b>	<b>BİLGİSAYAR I</b>	<b>2+0+2</b>	<b>3</b>

Bu dersin amacı, öğrencileri temel bilgisayar kavramları konusunda bilgilendirmektir. Bilgisayarda hiç deneyimi olmayan ya da az çok deneyimli olanlara bilgisayar kullanılmayı amaçlar. İnternet, Bilgisayar Donanımı, Yazılım ve Bilgisayar Ağları gibi konular detaylı olarak ele alınır. Bu dersi alan öğrencilerin hem eğitimlerinde hem de mesleki yaşamlarında temel bilgisayar kullanımındaki eksikliklerini giderir.

<b>GCB117</b>	<b>GENEL İŞLETME</b>	<b>3+0+3</b>	<b>6</b>
---------------	----------------------	--------------	----------

Genel işletme dersinin amacı, işletme eğitimi alan öğrencilere işletme, yönetim, yönetsel fonksiyonlar ve yönetim süreci ile ilgili temel kavramların öğretilmesidir. Ayrıca işletmenin kuruluş aşamalarının incelenmesi ve işletme faaliyete başladıktan sonra, yaşamını sürdürebilmesi için yerine getirmesi gereken işletme fonksiyonlarının incelenmesi hedeflenmektedir. 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 öğrencilerin öğrenecekleri temel konu başlıklarıdır.

<b>GCB105</b>	<b>TEMEL HUKUK</b>	<b>3+0+3</b>	<b>5</b>
---------------	--------------------	--------------	----------

Bu dersin amacı, Hukuk kurallarına ilişkin genel ilkelerin benimsenmesi, kullanılan kavramların anlaşılmasının sağlanması, günlük hayatta ve mesleki çalışmada karşılanması mümkün temel hukuki kavramların bilinmesi, hukukun farklı alanlarında alınacak derslere temel sağlanmasıdır.

<b>GCB103</b>	<b>İLETİŞİM</b>	<b>3+0+3</b>	<b>5</b>
---------------	-----------------	--------------	----------

İletişim kavramının tanımı, amacı, önemi, iletişim sürecinin öğeleri, iletişim türleri, iletişim model ve teorileri hakkında öğrenciler bilgilendirilecektir. İletişim, iletişim ilişkileri, iletişim teknikleri dersin odak noktası olacaktır. İletişim becerileri geliştirilecektir.

<b>GCB109</b>	<b>KRİZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ</b>	<b>2+0+2</b>	<b>3</b>
---------------	---------------------------------	--------------	----------

kriz, kriz yönetimi ve krizde iletişimin, işletmeler için önemi konusunda temel bilgi ve pratik örnekleri içermektedir. Değerlendirme formları, gerçek yaşam örnekleri, gazete haberleri ve iletişim mektubu örnekleri ile işletmelerin kriz yönetimlerinin nasıl olması gerektiği irdelenecektir. Çalışan ve yöneticilerin şikayet yönetimi konusuna nasıl stratejiler kullanabilecekleri orta konulacaktır.

<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>GCB107</b>	<b>HALKLA İLİŞKİLER</b>	<b>3+0+3</b>	<b>6</b>

Bu dersin amacı öğrencinin çevresi ile olumlu ilişkiler kurma ve sürdürme yeteneği kazanmasını sağlamaktır. halkla ilişkiler ile ilgili tanımlar, temel kavramlar, tarihsel örnekleri ile birlikte işlenerek halkla ilişkiler ile ilgili iletişim araç ve stratejilerinin kullanılmasına yönelik bilgi ve becerilerin öğrencilere kazandırılması amaçlanmaktadır. 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 temel konu başlıkları olarak sıralanmaktadır.

### **GCB113 ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN TEMEL SATIŞ TAKTİKLERİ 2+0+2 2**

Bu dersin temel içerikleri; Pazar, Pazarlama, Satış Yönetimi, Kişisel Satış, Satış Gücü Planlama ve Organizasyon, Satış Gücü Motivasyonu ve Ödül Geliştirilmesi, Satış Gücünün Değerlendirilmesidir. Sözü edilen konu başlıkları çağrı merkezleri temelinde irdelenecektir. 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 incelenecek diğer konu başlıklarıdır.

### **GCB115 TÜKETİCİ DAVRANIŞI 2+0+2 2**

Bu dersin amacı, tüketici davranışları ilgili temel bilgileri açıklamak ve tüketicilerin davranışlarını etkileyen çeşitli faktörleri öğretmektir. Pazarlamada tüketici davranışlarının rolü, tüketici pazarlama ilişkileri, pazarlama etkinliği açısından tüketici davranışları, tüketici davranışlarının temelleri ve etkileyen faktörler, satınalma kararında tüketici davranışları, tüketici davranış araştırması bu dersin temel konularını oluşturmaktadır.

## I. SINIF II. DÖNEM

<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>TDB102</b>	<b>TÜRK DİLİ II</b>	<b>2+0+2</b>	<b>2</b>

Türk dilinin sözcük yapısını kavrayabilme, Günlük hayattaki yazılı anlatım türlerini tanıyabilme, Noktalamanın yazılı anlatımdaki önemini kavrayabilme, Doğru anlatımın kişisel ve toplumsal iletişimdeki önemini kavrayabilme. Araştırma, okuma ve bilgilenme kabiliyetlerini uygulayabilme. Türkçenin yapısal özelliklerini, kök ve eklerini kavrar Türkçede isim ve fiil çekimleri bilir. Kompozisyon yazımında planlama ve uygulama yapar. Anlatım biçimleri kavrar ve iletişimde kullanır. Yazılı ve sözlü anlatım türleri bilir. Noktalama ve yazım kuralları kavrar. Anlatım bozuklukları kavrar ve Türkçeyi doğru kullanır.

<b>AİT102</b>	<b>ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II</b>	<b>2+0+2</b>	<b>2</b>
---------------	--	--------------	----------

Bu derste, Osmanlıda Yenileşme Hareketleri, Fransız Devrimi ve bunun Osmanlıdaki yansımaları, Balkan ve Dünya Savaşları, Milli mücadele, Erzurum ve Sivas Kongreleri, Cumhuriyetin ilanı, Çağdaşlaşma ve yenileşme hareketleri, Atatürk ilkeleri, Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin temel nitelikleri, Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin stratejik konumu nedeniyle komşularıyla olan ilişkileri, Atatürk'ün Türk Dış Politikası (1923–1938), Konu tekrarı ve özetler, Değerlendirme yapılır.

<b>YDE102</b>	<b>YABANCI DİL II</b>	<b>2+0+2</b>	<b>2</b>
---------------	-----------------------	--------------	----------

Bu derste, Dilbilgisi çalışmaları, sözcük bilgisi etkinlikleri, günlük hayatta kullanılan diyaloglar ve basit metinler, duygu ve düşünceleri yazılı ve sözlü olarak ifade edebilmeye yönelik aktiviteler, günlük İngilizce okuma, dinleme, yazma ve konuşma alıştırmaları yapılmaktadır.

<b>GCB104</b>	<b>BİLGİSAYAR II</b>	<b>2+0+2</b>	<b>3</b>
---------------	----------------------	--------------	----------

Bu dersin içeriğini, kullanım ve başlangıç düzenlemeleri, temel çizim elemanları kelime işlemci, Excel tablo ve formül girme, görüntü kontrol işlemleri, ses ve görüntü, Powerpoint sunumu ve yazıcıdan çıktı alma işlemleridir.

<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>GCB116</b>	<b>MATEMATİK</b>	<b>3+0+3</b>	<b>6</b>

Temel Matematik Bilgilerinin Gözden Geçirilmesi, Permütasyon ve Kombinasyon, Özdeşlikler ve Denklemler, Eşitsizlikler, Küme Teorisi, Fonksiyonlar ve Fonksiyonel İşlemler, Doğrusal Fonksiyonlar, Doğrusal Fonksiyonların İktisadi Uygulamaları, Doğrusal Olmayan Fonksiyonlar, Diziler ve Seriler, Limit, Türev, Türev Uygulamaları, Türevin İktisat ve İşletme Alanlarında Uygulanması.

<b>GCB106</b>	<b>İKNA EDİCİ İLETİŞİM</b>	<b>3+0+3</b>	<b>6</b>
---------------	----------------------------	--------------	----------

Bu dersin amacı, öğrencileri ikna kabiliyetinin iletişimdeki yeri ve önemi konusunda bilgilendirmektir. Bu dersin temel içerikleri; ikna kavramı, iknanın reklam ve pazarlama iletişimi unsurları ile ilişkisi, iknanın işleyişini açıklayan kuramlar, ikna edici mesajların hazırlanması üzerinde kavramların öğrencilere aktarılmasıdır.

<b>GCB108</b>	<b>PAZARLAMA İLKELERİ</b>	<b>3+0+3</b>	<b>6</b>
---------------	---------------------------	--------------	----------

Bu dersin amacı pazarlama ilkeleri ile ilgili temel kavramları açıklamak, temel pazarlama yöntemlerini ve pazarlama sürecini açıklamaktır. 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-Fiyatlama Yöntemleri, Fiyat politikaları-Fiyatlama süreci, Satış çabaları kavramı- Satış çabalarının türleri-İletişim kuramı ve Pazarlama ele alınacak temel konu başlıklarıdır.

<b>GCB120</b>	<b>MARKA YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ</b>	<b>3+0+3</b>	<b>6</b>
---------------	---------------------------------------	--------------	----------

Bu derste bireysel anlamda markalaşma ve marka yönetimi ayrıntılı olarak incelenecektir. Ders kapsamında, kişisel marka yönetimi süreci ve bu süreci etkileyen faktörler ele alınacak ve örnek olaylar üzerinden analizler ve tartışmalar yapılacaktır.

<b>GCB118</b>	<b>KURUMSAL İLETİŞİM</b>	<b>2+0+2</b>	<b>3</b>
---------------	--------------------------	--------------	----------

Öğrencilere, kurumsal iletişim kavramını ve önemini anlatmak, kurumlardaki uygulamaları tanıtmak, kurumsal iletişimini bir bütün olarak değerlendirme ve uygulamalarda yer alabilme becerileri kazandırmaktadır. Kurumsal iletişime yönelik temel kavramlar, kurumların farklı paydaşlarına yönelik olarak değişik amaçlarla gerçekleştirdikleri iletişim çalışmaları ve bu çalışmalarda göz önünde bulundurulması gereken temel ilkeler ele alınmaktadır.

<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>GCB110</b>	<b>PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI</b>	<b>2+0+2</b>	<b>3</b>

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

<b>GCB114</b>	<b>TELEFONDA ETKİLİ İLETİŞİM</b>	<b>2+0+2</b>	<b>3</b>
---------------	----------------------------------	--------------	----------

Bu ders öğrenciye, etkili telefonla iletişim becerileri kazandırmayı ve tele satış tekniklerini öğretmeyi amaçlamaktadır. 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 temel konu başlıklarıdır.

## II. SINIF I. DÖNEM

<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>GCB201</b>	<b>İLERİ KLAVYE TEKNİKLERİ</b>	<b>3+0+3</b>	<b>3</b>

Bu derste, öğrencilerin bilgisayar ortamında F klavye ve Q klavye farklılıkları, oturma kuralları, Klavye tuşlarının fonksiyonlar, Harf tuşlarını kullanma, Noktalama işaretleri ve sayı tuşları, Metin yazma, Hız uygulamaları el ve parmakların yerleşme kuralları, dinlenme hareketleri, 10 parmak F klavye ile hızlı metin yazma becerileri kazandırılacaktır.

<b>GCB211</b>	<b>İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ</b>	<b>3+0+3</b>	<b>5</b>
---------------	----------------------------------	--------------	----------

Dersin amacı, insan kaynakları yönetiminin örgütlerin amaçlarına ulaşmada ki stratejik öneminin öğrenciler tarafından kavranması sağlamaktır. Stratejik insan kaynakları yönetimine ilişkin konular genel insan kaynakları yönetimi konuları olan, planlama, işe alma, eğitim, ücretlendirme gibi konularla ilişkilendirilerek öğrencilere aktarılacaktır. İnsan kaynakları planlaması, iş analizi, işe alım, eğitim ve geliştirme, kariyer yönetimi, performans yönetimi, ücret yönetimi, sağlık ve güvenlik yönetimi ele alınacak konu başlıklarıdır.

<b>GCB221</b>	<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ</b>	<b>3+0+3</b>	<b>5</b>
---------------	------------------------------------	--------------	----------

Bu dersin amacı öğrencilere müşteri tutma, kazanma, müşteri ilişkilerini ölçme gibi müşteri ile ilgili kavramları öğretmektir. Müşteri İlişkilerini Geliştirme: Müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri; Müşteri İlişkilerinin Yeni Boyutları: Satış ve pazarlamada toplam kalite yönetimi, Müşteri için değer yaratma; Müşterilerle İletişim: İletişim modeli ve öğeleri, Müşterilerle iletişim biçimleri; Müşteri Hizmeti: Müşteri hizmet kalitesi ve sistemi; Müşteriyi Kazanma ve Tutma; Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi: Fokus grup görüşmeleri, Danışma panelleri, Kritik olay tekniği, Müşteri ilişkileri anketi, Kıyaslama; Örgütsel Kültür ve Değişim: Müşteri odaklı kültürün yaratılması, Kültür değişimindeki engeller, Müşteri odaklı değişim yönetimi.

<b>GCB205</b>	<b>KONUŞMA SANATI I</b>	<b>2+0+2</b>	<b>3</b>
---------------	-------------------------	--------------	----------

Etkili konuşmayla ilgili temel kavramlar, Türkçe ses kalıplarını ve uygulamaları öğrencilere açıklamaktır. Ses nedir? Nasıl geliştirilir? Nasıl kullanılır?, Solunum alıştırmaları, Alıştırmalar(tekerleme), Seslerin türleri; Ünlü ve ünsüzler(Boğumlanma ve Çıkak), Solunum Alıştırmaları, Beden dilinin kullanımı, Büyük ve küçük ünlü uyumu, Hece, ulama, kaynaşma, düşme, aşınma, üreme(örnek alıştırmalar), Türkçemizde vurgu ve türleri, Sesin anlatım gücü, söyleyiş(Tonlama, Entonasyon), Yazılı metnin, konuşma metnine dönüştürülmesi (Planlama ve yazılaştırma), Güzel ve etkili konuşmanın ilkeleri nelerdir? İyi bir konuşmacının özellikleri neler olmalıdır? (Kişisel özellikleri).

<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>GCB213</b>	<b>TOPLANTI VE SUNUM TEKNİKLERİ</b>	<b>3+0+3</b>	<b>4</b>

Bu derste, sunum ve söyleşi kavramları, iletişimin sözlü ve sözsüz unsurları, etkili bir sunum/söyleşi hazırlamak için gerekli aşamalar ile sunum ve söyleşiler esnasında karşılaşılabilecek sorunlar ile bunların çözümleri tartışılacaktır. Toplantı kavramı, Toplantının amaçları, Toplantı türleri, Toplantı hazırlıkları, yönetimi ve organizasyonu konuları hakkında öğrencilere bilgiler verilecektir.

<b>GCB207</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I</b>	<b>2+0+2</b>	<b>3</b>
---------------	---------------------------------	--------------	----------

Bu dersin temel içerikleri şunlardır; temel çağrı merkezi gerçekleri, çağrı merkezinde planlama, çağrı merkezinde yönetim, değişmez dinamikler, gerçek-zaman yönetimi, çağrı merkezi hizmetlerinde kalite, çağrı merkezi hizmetlerinde denetim, çağrı merkezi hizmetlerinde performans yönetimi, ekip çalışmasının önemi ve dünyada çağrı merkezi hizmetleri sektörünün yeri.

<b>GCB217</b>	<b>REKLAMCILIK</b>	<b>3+0+3</b>	<b>5</b>
---------------	--------------------	--------------	----------

Reklamcılık ile ilgili reklamveren, hedef kitle, reklam kampanyaları, strateji, metin yazarlığı gibi temel konularla ilgili genel bilgilerin, reklam modellerinin ve reklam mecralarının öğretilmesi amaçlanır. Reklamcılığın tarihsel gelişimi, reklamcılık literatürü, Türkiye’de ve dünyada ses getiren reklam çalışmaları, reklam ajansının örgütsel yapısı, reklam ajansı çalışanlarının görev tanımları, önemli reklam kampanyalarının analizi bu derste işlenecek konu başlıklarıdır.

<b>GCB219</b>	<b>DİJİTAL PAZARLAMA VE REKLAM</b>	<b>2+0+2</b>	<b>2</b>
---------------	------------------------------------	--------------	----------

Bu ders kapsamında, dijital dönüşüm ve en son dijital pazarlama iletişim kanalları ve geleceğini şekillendiren eğilimlerin önemli sürücüleri ele alınacaktır. Bu derste öncelikle dijital pazarlama iletişimine ilişkin terimler aktarılmakta ve dijital düşünce yapısı kazandırılmaktadır. Bir dijital stratejinin başarıya ulaşması için öncelikle reklamcılıktaki en son teknolojileri, mecraları ve oyuncularını iyi tanımak gerekir. Bu dersin amacı dijital stratejiye ulaşmak için pazarlama iletişimi oyuncularını , kanallarını ve teknolojilerini yakından tanımadır. Derste özellikle Google’ın reklam teknoloji ürünlerinden ve Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram gibi sosyal medya platformlarından yararlanılacaktır. Ayrıca, örnek olay analizleriyle markaların dijital iletişim stratejilerini nasıl oluşturduğu ve performans değerlendirdiği öğrencilerle paylaşılacaktır.



<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>GCB223</b>	<b>E-TİCARET</b>	<b>2+0+2</b>	<b>2</b>

Dersin amacı, E- Ticaret kavramını, E-Ticaret uygulamalarını kavramak ve uygulamalı olarak kullanmaktır. Bu dersin odak noktası eİş/eticaret esaslarına ticaret perspektifinden bakarak E-Ticaret’ de kullanılan teknolojiler ve iş modellerin üzerine genel bir değerlendirmede bulunur. E-ticaret sitelerinin yönetiminde dikkat edilmesi gereken etik, bilginin mahremiyeti, güvenlik ve yasal mevzuat hakkında bilgi verir.

<b>GCB209</b>	<b>SOSYAL KAMPANYALAR</b>	<b>2+0+2</b>	<b>2</b>
---------------	---------------------------	--------------	----------

Sosyal kampanyalarının tanımı, kapsamı ve tarihçesi, sosyal kampanyaları ile bağlantılı kavramlar, sosyal pazarlama karması, sosyal pazarlamanın alanı, sosyal pazarlama teorileri ve modelleri, sosyal kampanyaların planlanması, sosyal kampanyaların geliştirilmesi, sosyal kampanya iletişimi, sosyal kampanyaların değerlendirilmesi.

## II. SINIF II. DÖNEM

<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>GCB202</b>	<b>ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ</b>	<b>3+0+3</b>	<b>5</b>

Örgüt, örgüt kültürü, örgütsel davranış dersin odak noktasıdır. Bu derste örgütsel davranış konuları içinde yer alan güç, otorite ve motivasyon ilişkisi, örgütsel davranış, liderlik, örgüt kültürü, iletişim, çatışma yönetimi, takım yönetimi, organizasyonlarda değişimi içermektedir.

<b>GCB212</b>	<b>YENİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ</b>	<b>3+0+3</b>	<b>5</b>
---------------	------------------------------------	--------------	----------

Bu dersin amacı, öğrencilere iletişim teknolojisindeki en son yenilikleri etkin şekilde kullanma becerisi edinmektir. Bu dersin temel içeriği: İletişim Teknolojilerinin Önemi ve Gelişimi, Yeni Medya ve Özellikleri, İnternet ve Web: Radyo ve Televizyon Teknolojileri: IPTV, Mobil TV, Mobil İletişim Teknolojileri ve Uygulamaları, Sanal Dünyalar, E-yayınçılık, Arttırılmış Gerçeklik, Sosyal Medya konularıdır.

<b>GCB210</b>	<b>GİRİŞİMCİLİK</b>	<b>3+0+3</b>	<b>4</b>
---------------	---------------------	--------------	----------

Dersin amacı, gelişen ve değişen dünyada önemi giderek aratan girişimcilik konusunda teorik ve pratik çalışmalar yaparak, öğrencilerde girişimcilik duygusunu yerleştirmektir. Bu ders kapsamında girişimcilik ve iş planı oluşturma ile ilgili teorik bilgilerin verilmesi, başarılı iş modellerinin incelenmesi, iş planı hazırlanması gibi konulara değinilecektir.

<b>GCB218</b>	<b>İLERİ DÜZEY OFİS UYGULAMALARI</b>	<b>3+0+3</b>	<b>4</b>
---------------	--------------------------------------	--------------	----------

Bu dersin amacı; öğrencilerin ofis yazılımlarının tüm özelliklerini üst düzeyde kullanabilmelerini sağlamak ve makro yazılımları oluşturabilmek için bilgi ve beceriler kazandırmaktır. Şablonlarla çalışmak-MS Word,Stiller ve anahat -Ms Word, Başvuruların kullanımı, Belge birleştirme ve belge karşılaştırma,Zarf ve etiket hazırlama, Adres mektup birleştirme sihirbazı-MS Word-Excel, Onenote kullanımı, infopath kullanımı, Sharepoint server kullanımı İşletmelerde ofis çözümlerinin geliştirilmesi.

<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>GCB208</b>	<b>ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II</b>	<b>2+0+2</b>	<b>3</b>

Bu dersin amacı, çağrı merkezlerinde teknoloji ve kalite ile ilgili temel kavramları açıklamak ve bu teknolojinin bilgi yönetimi ve karar almada kullanımını öğretmektir. Bu dersin temel içerikleri; çağrı merkezi temel kavramları ve prensipleri, çağrı merkezlerinde iş yönetimi, çağrı merkezinde teknoloji yönetimi, çağrı merkezinde kalite ve bilgi yönetimi, çağrı merkezinde insan kaynakları yönetimi, performans yönetimi, verimliliğini artırma stratejileri, liderlik ve çağrı merkezi hizmetlerinde güncel gelişmelerdir.

<b>GCB220</b>	<b>HİZMET PAZARLAMASI</b>	<b>3+0+3</b>	<b>4</b>
---------------	---------------------------	--------------	----------

Hizmet pazarlaması hakkında genel bilgiler, tarihsel gelişim, kavram ve tanımlar, hizmetlerin çeşitleri ve özellikleri, hizmet pazarlaması stratejileri, hizmet pazarlama programlarının öğretilmesi dersin amacını oluşturmaktadır. Hizmet sektörüne özgü ana ilkeler, kavramlar ve pazarlama stratejileri ders kapsamında tanıtılacaktır. Hizmet süreci ve sağlanması, müşteri sadakati, fiyatlama, iletişim çeşitli hizmet endüstrilerinde incelenecektir. Pazarlamada ele alınan 4P, hizmet sektöründe 7P'ye genişletilecek, bireysel ve grup çalışmalarıyla da hizmet pazarlamasının anlaşılması sağlanacaktır.

<b>GCB206</b>	<b>KONUŞMA SANATI II</b>	<b>2+0+2</b>	<b>3</b>
---------------	--------------------------	--------------	----------

Bu dersin amacı, halkla ilişkilerde ekili yazma ve konuşmanın öneminin açıklanması, başarılı bir iletişimci olunmasını sağlayacak iletişim türlerinin aktarılmasıdır. Yazı dili ile konuşma dili farklılıkların belirtilmesi, Konuşma türlerinin açıklanması (örnek metinlerin okutulması), İyi bir dinleyici olmanın önemi nedir? Amaç ne olmalıdır?, Yorum nedir? Nasıl geliştirilir, İyi bir sunuş nasıl hazırlanmalı, Konuşmalarda amaç belirlenmesi, Anlam Bilim (Sözlük,Kavram, anlam, dil ve düşünce, Söz ve Anlam (Eş anlamlı sözcükler, Çok anlamlı sözcükler, Sözcükte Temel ve yan anlamlar, Yazım Kuralları (Noktalama İşaretleri), Atasözlerimiz, Deyimlerimiz, Halk Edebiyatı, Yazım Sanatının türlerinden örnek okuma alıştırmaları. (deneme, hikaye)

<b>GCB204</b>	<b>TÜRKİYE EKONOMİSİ</b>	<b>2+0+2</b>	<b>2</b>
---------------	--------------------------	--------------	----------

Ders öğrencilerin Türkiye ekonomisinin güncel sorunlarının ana karakterlerini analiz edebilmesi için gerekli tarihsel, kurumsal ve yapısal bir çerçeve sunar. Bu anlamda milli iktisat, devletçilik, liberal uyum, ithal ikameci dönem, dışa açık sermaye egemenliği dönemi, finansallaşma ve sıcak para egemenliği gibi süreç ve kavramlar detaylı bir şekilde ele alınacaktır.

<b>DERS KODU</b>	<b>DERS İSMİ</b>	<b>KREDİ</b>	<b>AKTS</b>
<b>GCB224</b>	<b>İMAJ VE İTİBAR YÖNETİMİ</b>	<b>2+0+2</b>	<b>2</b>

Dersin amacı, toplumda tüm ilişkilerin temelinde yatan güven olgusu ve önemi hakkında öğrencileri bilinçlendirmek, kurumsal itibarın yaratılmasının ön şartı olan kurumsal güven hakkında öğrencileri gerekli bilgilerle donatmaktır. Kurumsal güven kavramı, güvenin yaratılması, kurumsal güven ve kurumsal itibar ilişkisi ve itibar yönetimi konuları bu dersin içeriğini oluşturmaktadır.

<b>GCB222</b>	<b>SOSYAL AĞLAR VE ONLİNE TOPLULUKLAR</b>	<b>2+0+2</b>	<b>2</b>
---------------	---	--------------	----------

Dijital Oyun Araştırmaları, dijital oyunların çağdaş medya ekolojisi içindeki kültürel, eğitsel ve toplumsal işlevlerini araştırmaya dair kavramlar, başlıklar, tarihçe ve yöntemlere ilişkin disiplinler arası bir çerçeve sunmaktadır. Ders kapsamında, oyun araştırmalarına ilişkin yöntemler, oyunun unsurları, siber metin kavramı, oyunlar ve etik ilişkisi, oyun endüstrisi kavramları incelenecektir. Öğrenciler adı geçen araştırma yöntemlerini uygulayabilecekleri çalışmalar gerçekleştireceklerdir.