



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**1.Sınıf Güz Dönemi (1Yarıyıl) Zorunlu Dersler**

**SBOZ109 Temel Hukuk**

**(3-0) 3 AKTS 3**

Toplumsal düzen kuralları, hukukun diğerlerinden farkı, hukuk kavramının anlamı, hukukun yaptırımları, pozitif hukukun kaynakları, pozitif hukukun bölümleri; Kamu hukuku dalları(Anayasa Hukuku, İdare Hukuku, Ceza Hukuku, Vergi Hukuku, Genel Kamu Hukuku, Yargılama Hukuku), Özel hukuk dalları(Medeni Hukuk, Ticaret Hukuku, Fikri Mülkiyet Hukuku), Kamu hukuk dalları(Medeni Usul Hukuku, İcra ve İflas Hukuku, İş Hukuku)dur.

**SBOZ117 Genel İşletme**

**(2-0) 2 AKTS 2**

İşletme ve işletmelerle ilgili temel kavramlar. Ekonomik bir birim olarak işletme. İletme büyüklüğü ve kapasite kavramı. İşletmenin kuruluş çalışmaları. İşletme fonksiyonları. Yönetim kavramı ve fonksiyonları.

**SBÇM101 Çağrı Merkezi Yönetimi**

**(3-0) 3 AKTS 3**

Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi. Dünyada Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörü. Türkiye'de Çağrı Merkezi Hizmetleri Sektörünün Gelişimi. Çağrı Merkezi Hizmetlerine Giriş. Temel Çağrı Merkezi Gerçekleri. Çağrı Merkezinde Planlama. Çağrı Merkezinde Yönetim. Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Kalite. Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Denetim. Çağrı Merkezi Hizmetlerinde Performans Yönetimi. Ekip Çalışması ve Önemi.

**SBÇM103 İletişim**

**(2-0) 2 AKTS 2**

İletişimin ve etkili iletişimin tanımı, unsurları ve özellikleri. Kullanılan dil, kendini tanıma, etkili dinleme ve geri bildirim. İletişimi engelleyen ve kolaylaştıran etkenler. İkna edici iletişim. Duyguların iletişimde rolü ve kullanılması. Etkili iletişim teknikleri. İletişimde çatışma ve önlenmesi. Sözsüz iletişim becerileri. Sosyal yaşamda davranış kuralları; görgü ve nezaket, iletişim uygulamaları ve iletişimin diğer disiplinlerle olan ilişkilerin benimsenmesi.

**SBÇM105 Bilgi ve İletişim Teknolojileri-I**

**(2-1) 3 AKTS 3**

Kelime işleme programları. Word temel belge işlemleri.Belge hazırlayıp biçimlendirmek. Belge denetim yazımlarını kullanmak. Belgeye ekleme ve düzenleme yapmak. Kapak sayfası. Üstbilgi ve Altbilgi ekleme. Belge görünümü yapısı. Sayfa yapısı ayarlarını yapmak. Belgeyi yazdırmak. Belgeyle ilgili uygulamalar yapmak. Metin ve paragraf biçimlendirme işlemleri yapmak. Still oluşturma ve yönetme. Belge denetimi. Genel tablo işlemleri, Resim ve Grafik ekleme. Powerpoint temel sunu işlemleri. Slayt işlemleri. Genel tasarım işlemleri. Metin ekleme, biçimlendirme işlemleri. Genel şekil ekleme işlemleri. Resim ekleme. Tablo ve Elektronik tablo ekleme. Ses dosyası ekleme. Grafik ekleme. Film Ekleme. Geçiş efekti ve farklı özellikteki genel gösteri ayarları. Sunuyu yazdırma ve genel ayarlar.

**SBÇM107 Klavye Teknikleri**

**(2-1) 3 AKTS 3**

Temel klavye bilgisi ve klavye tekniklerine ilişkin genel bilgiler. Dünyada ve Türkiye'de klavyenin tarihçesi. F ve Q klavyeleri arasındaki farklar. Standart Türk Klavyesi ve genel özellikleri. Klavyenin bölümleri ve temel sıra harfleri. Doğru oturuş ve duruşu ayarlama. Harf tuşlarını kullanmak. Parmakları temel sıra harflerine yerleştirme (U. İ. E. A. K. M. L. Y). Temel sıra harflerine vuruş teknikleri. Aralık ve Enter tuşlarının kullanımı. Nokta ve virgül tuşları. Temel sıra harfleri dışındaki tuşların kullanımı Ü. T. I-R-S Harfleri. C-Z-D Harfleri. O-N-Ğ Harfleri. Ç-G-H Harfleri. V-B-F Harfleri. P-J-Ö harflerinin yerleri ve kullanımı. Kelime ve düz metin çalışması.



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**SBÇM109 Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Protokol ve ilgili kavramlar. Protokol türleri. Protokol ilkeleri. Sosyal yaşamda davranış biçimleri ve protokol. İş yaşamında davranış biçimleri ve protokol. Sözlü, yazılı ve sözsüz iletişimde protokol. Kurumsal etkinliklerde protokol.

**SBÇM111 İkna Etme Yöntem ve Uygulamaları**

**(2-1) 3 AKTS 3**

Çağdaş toplumda ikna, ikna kuramları: izleyici odaklı kuramlar, ikna kuramları: medya kuramları, dijital medya çağında ikna ve etik, hedef kitle ve tutumlar, ikna ve görsel imajlar, ikna ve dil, ikna ve kültür, ikna sürecinde kaynağın önemi, akıl yürütme süreci, ikna sürecinde motivasyonun gücü, ikna edici kampanyalar, uygulamalı ikna ve algı yönetimi.

**SBÇM113 Mesleki Yabancı Dil-I**

**(2-2) 3 AKTS 3**

Kendinizi ve İşinizi Tanıtma ve Başkalarıyla Tanışma- Mesleki Metinler ve Diyaloglar Okuma- İş Yerinde Küçük Konuşmalar- Mesleki Sözcükler ve Kısaltmalar- Kişisel ve Mesleki Unvanlar- Kartvizitler- Ofiste Kim Kimdir- Bir Şirketin Departmanları- Bina İçerisinde Bir Yeri Sorma ve Tarif Etme- Resmi Telefon İngilizcesi- Telefon Görüşmeleri- Dinleme ve Konuşma Etkinlikleri

**TURK101 Türk Dili-I**

**(2-0) 2 AKTS 2**

Yeryüzündeki Diller, Dil aileleri, Türkçenin dünya dilleri arasındaki yeri, Türkçenin yayılma alanları, Noktalama İşaretleri, Yazılım Kuralları, Dilekçe, Türkçenin ses özellikleri, Türkçe’de ses olayları, Yazılı anlatım, Anı türü.

**YDBİ101 İngilizce-I**

**(2-0) 2 AKTS 2**

Bu dersin temel amacı, Avrupa Ortak Dil Referans Çerçevesi ve (CEFR), Avrupa Dil Portfolyö’sünde belirtilen dil seviyeleri A-1 seviyesinde, İngilizce eğitimi vermektir. Yükseköğrenimini tamamlamış her gencin yabancı dil olarak İngilizceyi temel yapı ve işleyiş özelliklerini gereğince kavrayabilmesi, dil-düşünce bağlantısı açısından yazılı ve sözlü anlatım vasıtası olarak kullanabilme yeteneğini kazanması ve yabancı dil bilincine sahip gençlerin yetiştirilmesi amacını taşımaktadır.

**TDP101 Toplumsal Duyarlılık Projesi-I**

**(1-0) 1 AKTS 1**

Üniversite ile toplum arasındaki bağları güçlendirmek, toplumsal konulara duyarlı ve toplumsal sorumluluk bilincine sahip öğrenciler yetiştirmek amacıyla toplumun güncel sorunlarını belirleme ve çözümü için dersler alıp proje hazırlamak.

**GAÜN Ortak Seçmeli Dersler**

**GOS119 Temel Spor Yaklaşımları**

**(1-0) 0 AKTS 1**

Oyun, Spor, Olimpik Sporlar Aralarındaki İlişki, Sporun Faydaları ve Bireylerin Yaşam Kalitesine Etkisi; Ruhsal, Bedensel, Zihinsel ve Fizyolojik Faydaları, Toplumun İçerisindeki Rolü, Geçmişten Günümüze Türk Beden Kültürü Üzerine Yaklaşımlar, Spor Organizasyonları Alt Birimleri, Organizasyon Uygulama Örnekleri, Kitle Sporları Üzerine Düşünceler ve Toplumsal Faydalarının Değerlendirilmesi.



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**GOS120 Yaşam Boyu Spor**

**(1-0) 0 AKTS 1**

Sporun Metabolizmaya Faydaları, Hareketli ve Hareketsiz Yaşamın Kilo Kontrolü Açısından İlişkisi, Egzersizin Bireylerde Yaşam Kalitesine Etkisi; Çocuklarda, Yaşlılarda ve Kadınlarda Yaşa, Cinsiyete ve Özel Durumlara Uygun Yaklaşımlar. Egzersize Uygun Kıyafet Seçimi, Egzersiz Niteliği ve Uyulması Gereken Kriterler, Yardımcı Besin Takviyesi, Egzersize Dayalı Oluşabilecek Yaralanma ve Sakatlıklar ile Bunlara Karşı Alınacak Önlemler ve Basit Tedavi Yöntemlerinin Değerlendirilmesi.

**GOS121 Plastik Sanatlar**

**(1-1) 0 AKTS 1**

Temel sanat eğitimi içerisinde yer alan kara kalem, desen, yağlı boya, heykel, rölyef, büst ve baskı çalışmalarının uygulamalı olarak öğretilmesi.

**GOS122 Sanat Tarihi**

**(1-1) 0 AKTS 1**

Sanat Ve Sanat Tarihi Nedir? Prehistorik Sanat; Kalkolitik Ve Tunç Çağı Sanatı Demir Çağı Sanatı; Mezopotamya Sanatı Ve Mısır Sanatı; Doğu Sanatı; Yunan Sanatı; Roma Ve Bizans Sanatı; Selçuklu Sanatı; Osmanlı Sanatı; Avrupa Sanatı; Rönesans Dönemi Sanat; Rönesans Sonrası Avrupa Sanatı; Modern Sanat Akımları.

**GOS123 Müzik**

**(1-1) 0 AKTS 1**

Eğitimde müziğin rolü ve içeriği, temel müzik bilgileri, nota yazmanın doğası ve amacı, çalgı ve ses eğitimine giriş, toplu çalma ve söyleme, yaratıcılığı geliştirmede müziksel işitme okuma ve yazma çalışmaları. Ritim ve hareket alıştırmaları, tempo tutma, marş söyleme ve yönetme, harekete eşlik.

**GOS124 Türk Halk Oyunları**

**(1-1) 0 AKTS 1**

Genel dans bilgisi ve Türk halk danslarının tanım ve işlevleri, ritim bilgisi, temel adımlar, Türk halk danslarının yörelere göre dağılımı (Halay, Bar, Zeybek, Kaşık-Karşılama, Horon, Hora vb.) ve bu danslara örnek verilmesi. Halayların genel tanımı ve uçayak dansının müzikle uygulanması. Halay dans kümesi; Delilo dansının ritim ve müzikle uygulanması. Halay dans kümesi anlatımı, düzayak dansının ritim ve müzikle uygulanması. Zeybek dansının ve yöresinin genel tanımı; Harmandalı dansının ritim ve müzikle uygulanması. Seğmen dansının ve yöresinin genel tanımı; Seğmen dansının ritim ve müzikle uygulanması. Horon dansının ve yöresinin genel tanımı; Düz Horon dansının ritim ve müzikle uygulanması. Horon yörelerinden horon kurma düzeninin müzik ve ritimle uygulanması. Bar dans kümesinin ve yöresinin genel tanımı ve Atahan Dansının ritim ve müzikle uygulanması. Kaşık Karşılama danslarının genel tanımı ve Yayla Yolları dansının ezgi ve ritimle uygulanması. Karşılama dans kümesinden Kasap Havası dansının ezgi ve ritimle uygulanması.

**1.Sınıf Bahar Dönemi (2. Yarıyıl) Zorunlu Dersler**

**SBÇM102 Çağrı Merkezi Teknolojileri**

**(3-0) 3 AKTS 4**

İşletmelerde Teknoloji Yönetimi. Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi. Çağrı Merkezlerinde Teknolojinin Önemi. Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Kullanımı. Çağrı Merkezi Teknolojilerine Genel Bakış. Çağrı Merkezi Teknolojileri. Ses Teknolojileri. İletişim Teknolojileri. Çağrı Merkezi Süreçlerinde Kullanılan Uygulamalar.



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**SBÇM104 Pazarlama Teknikleri**

**(2-0) 2 AKTS 2**

Pazarlamanın tanımı ve pazarlama ile ilgili temel kavramlar. Pazarlama çevresi. Pazar bölümlendirme ve hedef pazar seçimi. Pazar konumlandırması. Pazar araştırması. Pazarlama karması ( mamul, fiyat, dağıtım, tutundurma çabası).Müşteri değeri yaratma. Pazarlamada yeni trendler.

**SBÇM106 Dijital Çağda İletişim**

**(2-1) 3 AKTS 3**

Yeni İletişim Teknolojileri ve Yeni Özellikler, Yeni Medya ve Değişim, Sosyal Medya Platformları, Sosyal Medya ve Kişisel Yayıncılık, Sosyal Medya ve Kurumsal İletişim, Sosyal Medyada Marka Yönetimi, Küreselleşme ve Sosyal Medya Uygulamaları, Dijital Medya, İnternet Radyoculuğu, E-Gazete, Mobil Teknolojiler, Geleceğin Etkileşim Biçimleri, Geleceğin İletişim Uygulamaları.

**SBÇM108 Diksiyon ve Beden Dili**

**(1-1) 2 AKTS 2**

Ses kavramı ve özellikleri. Ses bilgisi ve Türkçenin ses özellikleri. Nefes teknikleri. Türkçenin vurgu, tonlama, durak ve diğer bürün özellikleri. Boğumlanma (artikülasyon) ilkeleri ve alıştırmaları. Mahrem alan, beden duruşu, jest ve mimikler. Giysi ve aksesuarların kullanımı.

**SBÇM110 Mesleki Yabancı Dil-II**

**(3-1) 4 AKTS 5**

Bir Şirketi Tanıtma- Mesleki Sözcükler ve Kısaltmalar- Müşterileri ve Ziyaretçileri Karşılama- Mesleki Metinler ve Diyaloglar Okuma- Resmi ve Gündelik E-postalar- İş E-posta Örnekleri- Başvuru Formları- Şehir Merkezinde Bir Yeri Sorma ve Tarif Etme- Form Doldurma- Otel Ulaşım ve Lokanta Rezervasyonları - Randevu Alma- Resmi Toplantı İngilizcesi- Dinleme ve Konuşma Etkinlikleri.

**SBÇM112 Bilgi ve İletişim Teknolojileri-II**

**(2-1) 3 AKTS 3**

Excel çalışma sayfasına genel bakış. Yeni çalışma kitabı oluşturma, çalışma kitabını kaydetme ve kayıtlı çalışma kitabını açma işlemleri. Çalışma kitabına bilginin girilmesi. Sütun genişliğinin uygun biçimde ayarlanması. Verilerin başka hücrelere taşınması. Satır ve sütun işlemlerinin yapılması. Veri işlemleri. Satır ve sütun işlemleri. Taşıma ve kopyalama. Otomatik tamamlama ve doldurma işlemleri. Hücre biçimlendirme ve hücre stilleri. Tablo biçimlendirme ve koşullu biçimlendirme işlemleri. Sayfa ayarları. Formüller ve fonksiyonlar (matematiksel, istatistiksel, metin, tarih fonksiyonları). Arama fonksiyonları. Grafik oluşturma ve biçimlendirme işlemleri.

**SBÇM114 Hızlı Yazma Teknikleri**

**(2-1) 3 AKTS 3**

Klavyede sayı tuşlarının yerleri ve kullanımı. Klavyede yardımcı tuşların yeri ve kullanımı. Klavyede noktalama işaretlerinin yerleri ve kullanımı (Shift tuşu, nokta ve virgül tuşları, iki nokta, noktalı virgül, çift tırnak ve tek tırnak, parantez açma ve kapama. İnceltme işareti, ünlem işareti, eğik çizgi-taksim işareti, yazıya simge ekleme, yazıda çizgi çeşitlerini kullanma). Genel metin yazımı. Tekerleme yazımı. Yazım yanlışlarının tespiti ve düzeltilmesi. Hız çalışması (Beş dakikalık hızlı yazma çalışmaları). Yüksek sürat çalışmaları (Üç dakikalık hızlı yazma çalışmaları). Doğru ve hatasız hızlı yazma. Klavyede sayılar ve harflerin doğru ve hızlı yazılması. Tekerleme ve genel metin çalışmaları.

**TURK102 Türk Dili-II**

**(2-0) 2 AKTS 2**

Türkçe’de sözcük vurgusu. Türkçe’de grup ve cümle vurgusu. Sözcükte kök, ek kavramlar, çekim ekleri, gövde kavramı, yapım ekleri. Cümle öğeleri. Cümle Çeşitleri. Doğru cümle. Anlatım biçim ve teknikleri. Anlatım bozuklukları: anlama dayalı anlatım bozuklukları, yapıya dayalı anlatım bozuklukları. Eleştiri ve Öz eleştiri. Söyleşi, Deneme ve diğer yazı türleri. Yazma çalışması.



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**YDBİ102 İngilizce-II**

**(2-0) 2 AKTS 2**

Bu dersin temel amacı, Avrupa Ortak Dil Referans Çerçevesi ve (CEFR), Avrupa Dil Portfolyö'sünde belirtilen dil seviyeleri çerçevesinde A-1/A-2 seviyesinde, İngilizce eğitimi vermektir. Yükseköğrenimini tamamlamış her gencin yabancı dil olarak İngilizceyi temel yapı ve işleyiş özelliklerini gereğince kavrayabilmesi, dil-düşünce bağlantısı açısından yazılı ve sözlü anlatım vasıtası olarak kullanabilme yeteneğini kazanması ve yabancı dil bilincine sahip gençlerin yetiştirilmesi amacını taşımaktadır.

**TDP102 Toplumsal Duyarlılık Projesi-II**

**(1-2) 2 AKTS 2**

Üniversite ile toplum arasında bağları güçlendirmek; toplumsal konulara duyarlı ve toplumsal sorumluluk bilincine sahip öğrenciler yetiştirmek amacıyla toplumun güncel sorunlarını belirleme ve çözümü için hazırlanan projelerde saha çalışmasını yapmak; derste edinilen bilgilerin deneyime ve pratiğe aktarılması ve proje ekiplerinde beceri geliştirmeye yönelik çalışmalarda bulunmak.

**GME100 Genel ve Mesleki Etik**

**(2-0) 2 AKTS 2**

Öğrencilere; genel ve mesleki etik ile ahlak ve sosyal sorumluluk kavramlarını; bu kavramlar arasındaki benzerlik ve farklılıkları; etik ve ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri; meslek hayatında etik dışı davranışları tanımlamaktır.

**KRY100 Kariyer Planlama**

**(0-2) 1 AKTS 1**

Kariyer Planlama dersi nedir, Kariyer Merkezi nedir, Kariyer merkezinin yarar sağlayacağı konular, Kariyer merkezinden nasıl faydalanılır, Zekâ ve kişilik, zekâ ve kişiliğin kariyer bağlantısı, Bilgi beceri yetenek ve yetkinlik kavramları ve bu kavramların kariyer ile bağlantısı, İnce beceriler ve teknik beceriler nelerdir, Öğrencilerin neden bu becerilere ihtiyacı vardır. Kariyer ve kariyer ile ilişkili kavramlar, Üniversite hayatları boyunca öğrencilerin kariyerlerine katkı sağlamak için yapabilecekleri faaliyetlerin açıklanması, Uluslararası değişim programlarının anlatılması, Ulusal sivil toplum kuruluşları faaliyetleri ve gönüllü çalışma olanakları, Sivil toplum kuruluşu çalışanlarından öğrencilere üniversite hayatını nasıl geçirmeleri gerektiği konusunda tavsiyeler, Kamu sektörü çalışanlarından kariyer hikayeleri hakkında bilgilendirme ve öğrencilere üniversite hayatını nasıl geçirmeleri gerektiği konusunda tavsiyeler, Özel sektör çalışanlarından kariyer hikayeleri hakkında bilgilendirme ve öğrencilere üniversite hayatını nasıl geçirmeleri gerektiği konusunda tavsiyeler, Akademisyenlerin kariyer hikayeleri hakkında bilgilendirme ve öğrencilere üniversite hayatını nasıl geçirmeleri gerektiği konusunda tavsiyeler, Girişimcilerin kariyer hikayeleri hakkında bilgilendirme ve öğrencilere üniversite hayatını nasıl geçirmeleri gerektiği konusunda tavsiyeler, Yetenek kapısı nedir, öğrenciler için faydası nedir, Yetenek kapısının kullanımı nasıldır, Özgeçmiş nasıl olmalıdır, Bu derste öğrenciler Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi tarafından hazırlanmış olan değerlendirme formu ile dersi değerlendirecektir.

**2. Sınıf Güz Dönemi (3. Yarıyıl) Zorunlu Dersler**

**SBÇM201 Elektronik Belge Yönetimi**

**(3-1) 4 AKTS 5**

Belge Yönetimi, Elektronik Ortam ve Elektronik Belge. Bilgi Güvenliği. Resmi Yazışma Usul ve Esasları. Dosya Tasnifi ve Saklama Planları. Elektronik Belge Yönetim Sistem Tasarımı. Elektronik Belge Kullanım Özellikleri. Belge Paylaşımı (Posta, KEP, vb.). İmza Türleri ve Uygulama Esasları. EBYS Uygulama Yazılımlarına Genel Bakış. Elektronik Belge Yönetim Sisteminde Uygulamalı Eğitim.



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**SBÇM203 Çağrı Merkezi Uygulamaları-I**

**(4-4) 6 AKTS 6**

Temel Çağrı Merkezi Bileşenleri. Veri Toplama ve Tahmin. İşgücü Hesaplama. Değişmez Dinamikler (Yanı Hızı - Verimlilik İlişkisi; Kaynak - Sonuç İlişkisi; Vardiya Planına Uyum - Service Level İlişkisi; Kuyrukta Bekleme - Vardiya İlişkisi; Azalan Verim Kuramı), İlave İşgücü Kaynağı. Vardiya Planlaması.

**AAİT201 Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi-I**

**(2-0) 2 AKTS 2**

Türk İstiklal Savaşı, Atatürkçü Düşünce Sistemi, Türkiye Cumhuriyeti Tarihi hakkında ve Türkiye ile Atatürkçü Düşünce Sistemi'nin uygulamalarına yönelik tehditler konusunda doğru bilgiler vermek; Türk gençliğini ülkesi, milleti ve devletiyle bölünmez bir bütünlük içinde Atatürkçü Düşünce Sistemi doğrultusunda yetiştirmek, güçlendirmek ve milli hedefler etrafında birleştirmek; akılcı, çağdaş, onurlu, çalışkan, yurt ve millet sevgisiyle dolu, hoşgörü ve insancıl fikirlerden oluşan bir kişiliğe sahip bireyler yetiştirmektir.

**2. Sınıf Güz Dönemi (3. Yarıyıl) Seçmeli Dersler**

**SBBH201 Sektör Uygulamaları-I**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Mesleki etik ile ilgili uygulamalar, Sekreterlik ve yönetici asistanlığı uygulama, Teknolojik cihazlarla ilgili uygulamalar, Büro bilgisayar programları uygulamaları, Kamu ve özel kesim ilişkileri ile ilgili uygulamalar, Toplantı ve organizasyonlarla ilgili ön hazırlıklar, Mesleki yabancı dil uygulamaları.

**SBBH203 Halkla İlişkiler**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Halkla ilişkiler kavramı, Halkla ilişkilerin gelişimi, Halkla ilişkiler modelleri, Halkla ilişkiler araçları, Stratejik yönetim, Halkla ilişkilerin temel ilkeleri, Halkla ilişkiler kampanyası, Sosyal sorumluluk, Lobicilik, Uluslararası halkla ilişkiler, Halkla ilişkiler ve iletişim, Etik ve Halkla ilişkiler.

**SBBH205 Etkili ve Güzel Konuşma**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Konuşmanın tanımı ve özellikleri. Dinleme becerisinin önemi. Etkili konuşmanın özellikleri. Başarılı konuşmacının özellikleri. Anlatım biçimleri. Hazırlıksız konuşmalar ve özellikleri. Hazırlıklı konuşmaların özellikleri ve türleri. Telefon konuşmaları. Konuşma bozuklukları.

**SBBH207 İnsan Kaynakları Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

İnsan kaynakları ile ilgili temel Kavramlar. İnsan kaynakları planlaması. İş analizi ve iş tanımı. İş gören bulma ve seçme. Performans değerlendirme. İş değerlendirme ve ücret yönetimi.

**SBBH209 Bilgi Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Bilgi kavramı. Bilgi türleri. Yönetim kavramı. Bilgi yönetim kavramı. Bilgi yönetim süreci. Bilgi yönetim stratejileri. Bilgi yönetimi ve kurumsal yapı. Bilgi yönetiminde etkinlik ölçümü. Öğrenen toplumlar. Bilgi yönetimi başarı ilkeleri.

**SBBH211 Kriz Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Kriz Kavramı, Krizin Türleri ve Kriz Faktörleri. Kriz Kaynakları. Krizin Örgütsel Kaynakları. Kriz Süreci. Krizin Sonuçları. Kriz Dönemi Yönetimi.





**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**SBBH213 Yenilik Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Yenilik Yönetimine giriş. Yenilik çeşitleri. Firma içinde yenilik yönetimi. Firma içi örgüt yapısının uyumluluğu,iletişim alt yapısı,personel adaptasyonu, müşterilerin entegrasyonu. Yenilik yönetiminde vizyoner liderlik.

**SBBH215 Zaman Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Genel olarak zaman kavramı, Zaman Türleri, Zaman Yönetimi ile ilgili Yaklaşımlar, Kişisel Zaman Yönetiminde Rol Oynaya faktörler, Kişisel Zaman Yönetiminin Aşamaları, Örgütsel Zaman Yönetimi, Zaman Tuzakları.

**SBBH217 Satış Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Satış Nedir. Sataş Kanalları Nelerdir. Satış Yaklaşımları. Tele satış. Tele satışçı Kimdir. Tele satışçının Özellikleri. Tele satışçının Görevleri. Satış Sürecinin Etkin Yönetimi.

**SBBH219 İmaj ve Algı Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Algı kavramı, özellikleri ve türleri. Algılamada kuramsal yaklaşımlar. Algı yönetimi, özellikleri ve temel ilkeleri. Algı yönetimi strateji ve teknikleri. Algı yönetiminde iletişim sürecinin yapısı. Kurumsal algı yönetimi. Kurum ve hedef kitle ilişkisi. İmaj kavramı, özellikleri ve türleri. İmaj yönetimi, özellikleri ve temel ilkeleri. İmaj yönetimi stratejileri. Kurumsal imaj ve kurumsal imaj yönetimi. Marka imajı ve ilişkili kavramlar. Algı ve imaj yönetimi ilişkisi. Kurumsal algı ve kurumsal imaj yönetimi.

**SBBH221 Sosyal Medya ve Marka Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Markanın tanınmasını ve duyurulmasını sağlamak. Marka konumlandırma ile satış strateji ve uygulamalarını uyumlaştırmak. Marka stratejilerini takip etmek ve buna uyumlu davranmak. Rakiplerin marka stratejilerini takip ederek markayı yeniden yapılandırmak.

**SBBH223 Örgütsel Davranış**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Örgüt kültürü. Birey ve kişilik. Örgütlerde gruplar. Örgütlerde iletişim. Örgütlerde çatışma. Örgütsel stres. Örgütlerde mobbing. Örgütlerde etik.

**SBBH225 Telefonla İletişim Teknikleri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Telefonu karşılama, ihtiyacı anlama, dinleme, soru sorma ve uğurlama teknikleri, Telefonda doğru ve etkili konuşma, Telefonda görüşme adımları, Telefon cevaplama incelikleri,Dış aramalar,İç aramalar,Telefon etiği,Zor müşterilerle telefonda baş edebilme, Şikayetleri ele almak, Konferans görüşmeleri,Müşterilerle iletişim kurarken söylenmesi gerekenler/söylenmemesi gerekenler, Dinleme becerileri, Soru sorma becerileri

**SBBH227 Kurumsal İletişim**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Kurumsal iletişim kavramlarının tanınması, kurumsal iletişim kanallarının incelenmesi, kurumsal iletişimin önündeki engellerin kaldırılması.

**SBBH229 Medya Okuryazarlığı**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Bu ders; Medya Okuryazarlığı kavramı,Media Okuryazarlığının ortaya çıkışı ve önemi,Medya Okuryazarlığında temel ilkeler,Medya okuryazarlığında temel ilkeler,Medya Okuryazarlığı kuramları,Korumacı ve aşılamacı yaklaşım,Dünyada medya okuryazarlığıuygulamaları ,Türkiye'de medya okuryazarlığı eğitimi,Medya okuryazarlığı uygulamaları ,Medya analizleri,Medyada sağlık, kültür ve eğitim,Medyada kadın, siyaset ve spor,Medyada çocuk ve eğlence,Türkiye'de medyanın kullanımı,Genel değerlendirme; konularını içermektedir.



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**SBBH231 Sosyal Medya ve Popüler Kültür**

**(2-0) 2 AKTS 3**

TV ve Popüler Kültür, Kitle İletişim Kuramları, Ticarileşme ve Popülerleşme, Futbol ve Popüler Kültür, Reklam ve Popüler Kültür, Popüler Kültüre farklı yaklaşımlar, Popüler Kültür ve İdeoloji, Diziler ve kültür emperyalizmi, Toplumsal dönüşüm ve yaşam tarzları, Küreselleşme, Advergame.

**SBBH233 Sosyal Medya Editörlüğü**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Sosyal medya hesaplarında paylaşılacak olan içeriklerin hazırlanmasını sağlamak, Sosyal medya hesaplarının içeriklerinin yönlendirmek ve yönetilmesine destek olmak, Dijital medyada paylaşımların zamanlamasını ve planlamasını sağlamak, Şirketin imajını olumlu yönde destekleyecek stratejik içerikler oluşturmak, Hedef kitle gözünde şirket profiline yönlendirilmesine yardım olmak, Günlük olarak sosyal hesaplarında şirket imajını destekleyici, yeni bir ürün tanıtıcı veya hizmeti tanıtıcı içerikler geliştirmek, Sosyal medyadaki içeriklerin editoryal olarak uygun bir dille ve profili destekleyici nitelikte görsel materyallerle desteklenmesini sağlamak.

**SBBH235 Etkili Raporlama Teknikleri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Raporlama Kavramına Genel Bakış. Raporlama süreçleri, Raporlama çeşitleri, Kaynak analizi ve ilişkilendirme. Verilerin yorumlanması. Raporlama formatları. Raporlama teknikleri. Rapor hazırlama. Rapor bölümleri. Raporların şekil ve biçim özellikleri. Raporlarda dil ve üslup. Yazılı iletişimdeki dikkat edilecek unsurlar.

**SBBH237 İşe Alım ve Mülakat Teknikleri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

İşe alım sürecinin İK yönetimindeki önemi. İşe alım sistemleri. İşe alım sürecinin etkinliği ve ölçümü. Personel gereksiniminin belirlenmesi. Görüşme çeşit, yöntem ve aşamaları.

**SBBH239 Çalışma Ekonomisi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Kavramsal olarak çalışma ekonomisi. Emek piyasaları ve genel çerçevesi. Boş zaman ve çalışma zamanı tercihi. Farksızlık eğrileri. Faydayı maksimize eden zaman kullanımı tercihi. Ücret oranlarında gerçekleşen değişimler, gelir ve ikâme etkileri. Piyasa ve bireysel emek arz eğrileri. Emek talebi. Emek piyasası dengesi. Ücret teorileri ve ücret farklılıkları. Eğitim ekonomisi. Emek piyasası ve sendikalar. İşsizlik ve emek piyasası politikaları.

**SBBH241 Tıbbi Sekreterlik**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Tıbbi dokümantasyon. Tıbbi dokümantasyon işlemleri. Tıbbi terminoloji. Temel sağlık ve hastalık bilgisi. Sağlık hizmetlerinde iletişim. Doğru ilaç kullanımı. Sağlık bilgi sistemleri.

**SBBH243 Bilişim Hukuku**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Özel veri, açık veri ve anonim veri kavramları. Verilerin aitliği. Verilerin ne gibi durumlarda fikri mülkiyet hakları, ticari sır vb. haklar kapsamında korunacağı. Kişisel veriler ve bu verilere ilişkin bazı sınırlandırmalar ve uyulması gereken kuralları. Verilerin korunmasında gerek dünya gerekse Türkiye'deki ilgili mevzuatlar ve uygulamaları tanımak.

**SBBH245 İletişim Hukuku**

**(2-0) 2 AKTS 3**

İletişim Kavramı ve İletişim Özgürlüğü. İletişim Özgürlüğü. Basın ve Basın Özgürlüğü. Basın Rejimi. Basın Mensuplarına İlişkin Özel Hükümler. Basın hürriyeti ve Sansür Yasağı. Basında Ceza Sorumluluğu ve İletişim Özgürlüğünün Sınırları. Basın Kanunundaki Suçlar ve Basında Hukuk Sorumluluğu. Radyo ve Televizyon Rejimi. Radyo Televizyon Kanunu ve RTÜK. İnternet Kanunu.





**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**SBBH247 Araştırma Yöntem ve Teknikleri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Bilim, Fen bilimi, Sosyal bilim, Nitel ve nicel araştırma yaklaşımları; Nicel Araştırmaların Aşamaları: Konu, Amaç, Kaynak taraması, Evren ve örneklem. Veri toplama ve analizi. Raporlaştırma. Betimsel Yöntem: Anket, Görüşme, Gözlem. Ölçme ve Ölçme Araçları: Ölçek türleri, Geçerlik, Güvenirlik, Ölçme araçları. Bağıtısal Yöntem. Nedensel Karşılaştırma Yöntemi. Deneysel Yöntem. Bilimsel Araştırma Etiği. Bilimsel Araştırmaların Değerlendirilmesi.

**SBBH249 Kalite Yönetim Sistemleri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Kalite kavramı. Standart ve standardizasyon. Standardın üretim ve hizmet sektöründe önemi. Yönetim kalitesi ve standartları. Çevre standartları. Kalite yönetim sistemi modelleri. Stratejik yönetim. Stratejik yönetim. Yönetime katılma. Süreç yönetim sistemi. Efqm mükemmellik modeli.

**SBBH251 İleri Klavye Teknikleri-I**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Cümle yazma uygulamaları. Hız testi uygulamaları. Metin yazma uygulamaları. Metin içinde hataları bulma ve engelleme. Büyük harf yazımı. Büyük harf kullanımına ilişkin hız testi. Silme ve enter tuşlarının kullanımı ve metin çalışması. Metinde bir dakikalık hızlı yazma çalışmaları. Birer ve üçer dakikalık şiiir ve atasözleri çalışmaları. Tekerleme ve cümle yazmaya ilişkin sürat çalışmaları.

**SBBH253 Web Tasarımı**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Web tasarımının tanıtımı ve HTML yapılandırılması. Web tasarımında kullanılacak bileşenlerin incelenmesi. HTML etiketlerinin kullanılması. AdobeDreamweaver Programının kullanımı. Temel CSS bilgisi, CSS ile tasarım işlemlerinin gerçekleştirilmesi. AdobePhotoshop Programında tasarım işlemleri, tasarımların kullanılması. Macromedia Flash Programı ile temel animasyon işlemleri, hazırlanan animasyonların kullanılması. Hosting, Domain ve site yayınlama işlemleri. Arama motorlarına kayıt ve optimizasyon işlemleri.

**SBBH255 Büro Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Yönetim ve Yönetici Kavramları. Büro Kavramı. Bürolarda İş Süreçleri. İletişim. Yazışma Yönetimi. Zaman Yönetimi. Stres Yönetimi. Kriz ve İmaj Yönetimi. Bürolarda Ergonomi. Dosyalama Teknikleri.

**SBOS205 İş Sağlığı ve Güvenliği**

**(2-0) 2 AKTS 3**

İş sağlığı ve iş güvenliğinin(isig) tarihsel gelişimi. Genel bilgiler. İş güvenliği kavramı. İş kazalarının tanımı, nedenleri ve önleme yöntemleri. İş güvenliği çalışmalarının iş gücü verimliliği açısından önemi. İş güvenliği çalışmalarının ekonomik açıdan önemi. İş kazalarının oluşumu ve sınıflandırılması. Tehlikeler ve tehlike çeşitleri. Kaza araştırmalarında yöntem ve çözümler. İşig alanında planlama. İş kazaları ve olayları inceleme. Kaza analiz yöntemleri. Saha denetimleri.

**SBOS207 Girişimcilik-I**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Girişimcilik kavramı ve ortaya çıkışı; Türkiye'de Girişimci olma şekilleri. Risk sermayesi ve Türkiye de uygulama alanı. Küçük işletme çeşitleri. Ekonomi ve sosyal sisteme katkıları. Küçük işletmelerin kuruluş süreci (kuruluş yeri, alanı, kapasite belirleme ve hukuki yapı).

**SBOS209 Girişimcilik**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Girişimcilik kavramı ve ortaya çıkışı; Türkiye'de Girişimci olma şekilleri. Risk sermayesi ve Türkiye de uygulama alanı. Küçük işletme çeşitleri, ekonomi ve sosyal sisteme katkıları. Küçük işletmelerin kuruluş süreci (kuruluş yeri, alanı, kapasite belirleme ve hukuki yapı). İş Analizi süreci ve İş analizi uygulamaları ve örnek uygulamalar.



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**SBOS211 Davranış Bilimleri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Davranış Bilimlerine Giriş. Psikolojide Temel Yaklaşımlar. Algı, Tutum, Atıf. Duygular. Öğrenme. İhtiyaçlar ve Motivasyon. Yaşam boyu gelişim. Kişilik ve Benlik. Kültür ve Davranış. Sosyal Statü, Sosyal Etki, Rol. İletişim. Çatışma. Stres, Sağlık. Davranış bilimlerinde güncel tartışmalar.

**SBOS213 Müşteri İlişkileri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Müşteri ilişkileri tanımı. Müşteri ilişkileri yönetimine geçiş süreci. Müşteri ilişkileri yönetiminin unsurları. Müşteri değeri. Müşteri kazanma, elde tutma, müşteri yaşam boyu değeri oluşturma. Taraflarla ilişkiler. Müşteri ilişkileri yönetiminde başarısızlık nedenleri. MİY sektör uygulamaları.

**SBOS215 Türkiye Ekonomisi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Türkiye ekonomisinin tanımı ve kapsamı. 1923-1960 dönemi Türk ekonomisi: Ekonomik gelişme ve üretim yapısı, tasarruflar, iç ticaret hadleri ve vergileme, istihdamda gelişmeler, dış ticarete gelişmeler. 1960-1994 dönemi Türk ekonomisi: ekonomik gelişme, üretim, verimlilik, sektörler arası bağlantılar, finansman, istihdam, dış ticaret. 1995 den sonraki gelişmeler. Temel ekonomik sorunlar ve çözüm yolları.

**2. Sınıf Bahar Dönemi (4. Yarıyıl) Zorunlu Dersler**

**Öğrencilerin Uygulamaya Gitmesi Halinde Alacağı Dersler**

**SBOS210 İşletmede Mesleki Eğitim**

**(5-30) 20 AKTS 22**

İşletmede mesleki eğitimin, eğitim ve öğretim dönemlerinde yapılması esastır. İşletmede mesleki eğitim yükseköğretim kurumunun akademik takviminde belirlenen eğitim ve öğretim dönemlerinde başlar ve bu sürenin sonunda biter. Derslerde öğrenilen konuların uygulamasını yapılması, Çalışma hayatına uyum sağlanması, Mesleği ile ilgili iş süreçlerinin öğrenilmesi, Çalışma disiplininin sağlanması, İş süreçlerindeki sorunlara çözüm önerileri getirebilme, Alanına uygun sektörel araç gereçleri kullanabilme.

**SBOS200 Staj**

**(0-2) 0 AKTS 8**

Teorik alınan bilgilerin 30 iş günü içerisinde uygulamaya çevrilmesi.

**AIİT202 Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi-II**

**(2-0) 2 AKTS 2**

Siyasi İnkılaplar: Saltanatın Kaldırılması, Cumhuriyetin İlanı, Halifeliğin Kaldırılması. Atatürk Döneminde Kurulan ve TBMM’de Temsil Edilen Siyasi Fıkralar ve Siyasal Olaylar. Cumhuriyet Dönemi Hukuk İnkılabı ve Yeni Hukuk Düzeni. Eğitim alanındaki İnkılaplar. Kültür ve Toplumsal Alanda Gerçekleştirilen İnkılap Hareketleri. Ekonomik Alanda İnkılaplar. Atatürk Dönemi Türk Dış Politikası-I (1923-1930). Atatürk Dönemi Türk Dış Politikası-II (1930-1938). Atatürk İlkeleri: Temel ve Bütünlüyci İlkeler. Atatürk Sonrası Türkiye.



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**Öğrencilerin Uygulamaya Gitmemesi Halinde Alacağı Dersler**

**SBCM202 Çağrı Merkezi Uygulamaları-II**

**(4-4) 6 AKTS 8**

Çağrı merkezi sistemi. çağrı merkezi ekipman ve donanımları. Çağrı karşılama ve yönetme. Arama yapma ve veri oluşturma, Öneri, istek ve şikâyet yönetimi. Çağrı kaydı dinleme ve değerlendirme. Gölge Arama. Problem çözme, Takım çalışması.

**SBCM204 Çağrı Merkezlerinde Ölçme ve Değerlendirme**

**(2-1) 3 AKTS 5**

Çağrı Merkezi Temel Bileşenleri ve Performans Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetiminde Etkinlik ve Etkililik Matrisleri, Maliyet Ölçümü, Gelir Ölçümü, Hizmet Sunumu Ölçümleri, Kalite Ölçümleri.

**SBCM206 Yönetim ve Organizasyon**

**(3-0) 3 AKTS 5**

Temel kavramlar. Yönetim ve örgüt teorileri. Yönetim fonksiyonları; Planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon, denetim. Yönetim konusunda son gelişmeler.

**AIİT202 Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi-II**

**(2-0) 2 AKTS 2**

Siyasi İnkılaplar: Saltanatın Kaldırılması, Cumhuriyetin İlanı, Halifeliğin Kaldırılması. Atatürk Döneminde Kurulan ve TBMM'de Temsil Edilen Siyasi Fıkralar ve Siyasal Olaylar. Cumhuriyet Dönemi Hukuk İnkılabı ve Yeni Hukuk Düzeni. Eğitim alanındaki İnkılaplar. Kültür ve Toplumsal Alanda Gerçekleştirilen İnkılap Hareketleri. Ekonomik Alanda İnkılaplar. Atatürk Dönemi Türk Dış Politikası-I (1923-1930). Atatürk Dönemi Türk Dış Politikası-II (1930-1938). Atatürk İlkeleri: Temel ve Bütünleyici İlkeler. Atatürk Sonrası Türkiye.

**MUP200 Mesleki Uygulama Projesi**

**(0-0) 0 AKTS 1**

Bir akademik danışmanın gözetiminde, öğrencinin mesleki alanı ile ilgili bir proje konusunda araştırma yapma yeteneği kazandırarak yaptığı araştırma ile bilgi ve becerisini arttırmayı hedefler.

**2. Sınıf Bahar Dönemi (4. Yarıyıl) Seçmeli Dersler**

**SBBH202 Sektör Uygulamaları-II**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Mesleki etik ile ilgili uygulamalar, Sekreterlik ve yönetici asistanlığı uygulama, Teknolojik cihazlarla ilgili uygulamalar, Büro bilgisayar programları uygulamaları, Kamu ve özel kesim ilişkileri ile ilgili uygulamalar, Toplantı ve organizasyonlarla ilgili ön hazırlıklar, Mesleki yabancı dil uygulamaları.

**SBBH206 Toplantı Yönetimi ve Sunu Teknikleri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Toplantı kavramı ve toplantı türleri. Toplantı öncesi planlama. Toplantıların yürütülmesi ve toplantı sonrası takip. Sanal toplantılar ve teknoloji. Toplantı sürecinin dinamikleri. Grupları anlamak ve grup yönetimi. Etkili sunuşlar ve özellikleri. Bilginin görsel sunumu.

**SBBH208 Risk Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

İşletmelerde risk yönetimi kavramı. İşletmelerde risklerin sınıflandırılması. Risk tanımlama teknikleri. İşletmelerde risk yönetim süreci. Risk finansman yöntemleri.



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**SBBH210 Tedarik Zinciri Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Tedarik zinciri ve tedarik zinciri yönetimi kavramları ve gelişimi. Tedarik zinciri bileşenleri ve yönetimi süreçleri. Tedarik zinciri yönetimindeki ilkeler, faaliyetler, hedefler. Tedarik zinciri yönetiminde müşteri ilişkileri yönetimi, tedarikçi ilişkileri yönetimi. Tedarik zinciri yönetiminde performans değerlendirmesi.

**SBBH212 Çağdaş Yönetim Teknikleri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Yönetim kavramının tanımı. Çağdaş yönetim yaklaşımları. Çağdaş yönetim teknikleri; Süreç Yenileme-Değişim Mühendisliği, Kıyaslama, Pareto Analizi, Küçülme, Güçlendirme, Tedarik Zinciri Analizi, Yeniden Örgütlenme (Reorganizasyon), Toplam Kalite Yönetimi (Kaizen-Tam Zamanında Üretim-Yalın Üretim-6 Sıqma) , Dış Kaynaklardan Yararlanma, Bürokratik Örgütler, Adhokratik Örgütler, Öğrenen Örgütler, Şebeke Örgütler, Yalın Örgütler, Sanal Örgütler.

**SBBH214 Sözlü İletişim Teknikleri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

İletişimin ve etkili iletişimin tanımı, unsurları ve özellikleri, kullanılan dil, kendini tanıma, etkili dinleme ve geri bildirim, iletişimi engelleyen ve kolaylaştıran etkenler, ikna edici iletişim, duyguların iletişimde rolü ve kullanılması, etkili iletişim teknikleri, iletişimde çatışma ve önlenmesi, sözsüz iletişim becerileri, sosyal yaşamda davranış kuralları; görgü ve nezaket, iletişim uygulamaları ve iletişimin diğer disiplinlerle olan ilişkilerin benimsenmesi.

**SBBH216 Marka İletişimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Marka yönetiminin iletişim yönetimi ile ilişkilendirilerek tüm yönleriyle ele alınması amaçlanmıştır. Gelişen iletişim çağında halkla ilişkiler, reklam ve pazarlama iletişiminin buluşabileceği kavşak bir alan olarak marka iletişimi.

**SBBH218 Medya ve Toplum**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Medyanın toplum üzerindeki etkilerini sosyolojik, ekonomik ve tarihsel etkileri.

**SBBH220 Tüketici Davranışları**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Tüketici davranışı kavramı. Karar vericiler olarak tüketiciler. Alışveriş, satın alma ve değerlendirme. Tüketici davranışında bireysel etkiler. Tüketici davranışında kültürel etkiler. Tüketici davranışında grup etkileri. Tüketici satın alma karar süreci. Dijital çağ ve tüketici davranışına etkileri.

**SBBH222 Kamu Özel Kesim Yapısı**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Yasama, yürütme, yargı. Yönetim yapısı ve ilişkiler, İnsan kaynakları ve bürokrasi, Kamu iktisadi teşebbüsleri. Taşra ve yerel yönetimler. Etkin yönetim. Özerk tarafsız kurumlar. Bağımsız düzenleyici üst kuruluşlar. Birlikte yönetilen kurumlar. Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları. Siyasi partiler. Sendika ve konfederasyonlar. Temsilcilikler. Vakıf, dernek, ekonomi, sanayi ve ticari kurumlar.

**SBBH224 Ön Muhasebe**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Genel bilgiler. Bilanço ve hesaplar. Muhasebe sistemi, Dönen varlıklar, Duran varlıklar, Yabancı kaynak hesapları. Öz kaynak hesapları. Gelir tablosu hesapları. Ticari belgeler. Sipariş-İrsaliye-Fatura, Kasa işlemleri. Personelle ilişkin muhasebe işlemleri. Cari hesap. Banka işlemleri. Proforma fatura. Finansal raporlar. Bütçeleme.



**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**SBBH226 Bilgi Ekonomisi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Bilgi toplumu ve özellikleri. Bilgi ekonomisinin genel tanımı ve özellikleri. Bilgi ekonomisinin ölçülmesi. Bilgi ekonomik etkileri. Bilgi ekonomisinde rekabet, piyasa ve Ar-Ge. Bilgi ekonomisi ve eğitim. Bilgi ekonomisi ve kamu sektörü ilişkisi. Bilgi ekonomisi ve Türkiye.

**SBBH228 Finansal Okuryazarlık**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Post-modern tüketim kültürü. Tüketici okuryazarlığı. Finansal okuryazarlık. Finansal okuryazarlığın önemi. Bireysel finans. Hane halkı için finansal yönetim. Finansal sistemin karanlık yüzü ve yatırımcının Korunması

**SBBH230 Hukuk Sekreterliği**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Hukuk sekreterlik mesleğinin is yaşamındaki yeri ve önemi; hukuk sekreterlik mesleğinin yerine getirilmesinde sahip olunacak temel özellikler; hukuk sekreterlik hizmetleri; telefonda konuşma; toplantı yönetimi, randevuların düzenlenmesi; konuk ağırlama; is gezisi düzenleme; yöneticiye karşı sorumluluklar; sekreterlik mesleği genel tanımı; çalışma alanları, görev ve sorumlulukları, mesleki etik ve örgütlenme, meslek imajı.

**SBBH232 İşaret Dili**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Türk işaret dilinin tarihsel gelişimi, işaret dili alfabesi ve işaret dili ile ilgili temel kavramlar. Türk işaret diliyle temel düzeyde iletişim kurabilme uygulamaları.

**SBBH234 Yönetim Bilişim Sistemleri**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Bilişim sistemlerine giriş. Uygulama geliştirme, Gereksinim analizi ve tespiti. Yapısal analiz geliştirme stratejisi. Prototip geliştirme ve uygulama stratejisi. Sistem tasarımı. Bilgisayar çıktı tasarımı. Girdi çıktı. Dosya tasarımı ve yardımcı araçların kullanımı. Etkileşimli veri tabanı tasarımı. Veri iletişimi. Kalite güvencesi. Sistem uygulama ve yönetimi. Donanım ve yazılım seçme.

**SBBH236 Sistem Analizi ve Tasarımı**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Sistem kavramı. Sistem hiyerarşisi ve sınıflandırılması. Sistem analizi. Sistem tasarımı. Girdi ve çıktı tasarımı. Bilgi sistemleri. Karar destek sistemleri. Veri tabanı tasarımı. Alana yönelik proje hazırlama.

**SBBH238 Bilgi Güvenliği Yönetimi**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Bilgi güvenliği kavramı. Bilgi güvenliği gereksinimleri. Verinin gizliliği ve güvenliği. Bilgi güvenliğinde standartlar. Yetkilendirme. Güvenlik sınıflandırmaları. Risk analizi. Bilgi güvenliği yönetim politikaları. Bilgi güvenliği yönetimi ve standartları.

**SBBH240 Teknoloji Kullanımı**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Büro teknolojisi ve otomasyon sistemleri. Büro donanımları ve çevrimiçi teknolojiler. Çevrimiçi bilgi kaynakları. Toplantı ve sunum sistemleri. Bilgi işleme sistemleri ve mobil iletişim. Bilgi güvenliği ve yönetimi. Büro donanımlarının seçimi, satın alımı ve etkin kullanımı. İnternet kullanımı. Web hizmetleri. Çeşitli teknolojik hizmetler.





**T.C.**  
**GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu**  
**Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**  
**Ders İçerikleri**

**SBBH242 İleri Klavye Teknikleri-II**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Rakam, işaret ve sembollerin yazılması. Rakam, işaret ve sembellere ilişkin sürat çalışmaları. Tüm klavye tuşlarının kullanımına ilişkin uygulama tekrarları. Metin çalışmalarında süreli sürat artırma ve hatasız yazı çalışmaları. Yanlış yazılan harflerin uygulama faaliyetleri. Tekerleme çalışmalarının tekrarı ile hız artırımı (Bir dakika). Hukuki ve adli metinler ile hız artırımı. Süreli şiir çalışmaları (Bir dakika). İleri düzey uzun metinlerde süreli çalışma (Bir dakika). Hız hesaplamaları.

**SBBH244 İstatistik**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Verileri toplamak. Verileri serilere dönüştürmek. Serilerin değişkenlik ölçülerini hesaplamak. Olasılıkları hesaplamak. Rastsal değişkenlerle analiz yapmak. Örnekleme yapmak. Test türlerini uygulamak. Değişkenler arasındaki ilişkiyi analiz etmek. İndeks hesaplamaları yapmak.

**SBBH246 Ticari Matematik**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Oran ve orantı. Ortalama. Yüzde ve binde hesapları. Maliyet ve satış hesapları. Maliyet ve satış hesapları. Karışımı hesaplamak. Faiz hesapları. İskonto. Uygulamalar.

**SBOS202 İlk Yardım**

**(2-0) 2 AKTS 3**

İlk yardımın temel uygulamaları. Birinci ve ikinci değerlendirme. Yetişkinlerde temel yaşam desteği. Çocuklarda ve bebeklerde temel yaşam desteği. Solunum yolu tıkanıklığında ilk yardım. Dış ve iç kanamalar. Yara ve yara çeşitleri. Bölgesel yaralanmalarda, baş ve omurga kırıklarında ilk yardım. Kırık, çıkık ve burkulmalarda ilk yardım. Acil bakım gerektiren hastalıklarda ilk yardım. Zehirlenmeler, sıcak çarpması, yanık ve donmalar, yabancı cisim kaçmalarında ilk yardım. Acil taşıma teknikleri. Kısa mesafede hızlı taşıma teknikleri. Sedyeye oluşturularak hasta veya yaralıları taşıma.

**SBOS204 İnsan ve Toplum**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Bireyin kendini tanıması ve bireyselleşmesi. İnsan ve toplumsal gruplar. Toplumsal grupların özellikleri. Toplumsal grupların yapısı ve işleyişi. Toplumsal grup çeşitleri. Kitle iletişiminin birey üzerindeki etkileri. Kitle iletişimi ve toplum arasındaki ilişki. Göç, demografik yapı ve nüfus, kentleşme ve toplumsallaşma. Modern ulus devlet ve vatandaşlık. İnsan-doğa ilişkileri. Çevre ve toplum ilişkisi. Çevre sorunlarının nedenleri ve çözüm yolları. Türkiye'de ve Dünya'da çevre sorunları.

**SBOS208 Girişimcilik-II**

**(2-0) 2 AKTS 3**

Girişimcilikte; İşletme fonksiyonlarının uygulanması (Yönetim, üretim, pazarlama, finans vb.) Küçük işletmelerdeki temel sorunlar ve çözümleri. Girişimcilikle ilgili destek sağlayan kuruluşlara. Girişimcilikle ilgili kurumlar ve belgeler. Örnek uygulamalar.

**SBOS212 İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku**

**(2-0) 2 AKTS 3**

İş sözleşmesi düzenlemek. İş sözleşmesinden doğan borçları yerine getirmek. İş ilişkisini sonlandırmak. İş ilişkisini sonlandırmak. Sendikayla ilgili işlemleri yürütmek. Sendikayla ilgili işlemleri yürütmek. 4/1-a belgeleri düzenlemek. 4/1-b belgeleri düzenlemek. 4/1-c belgeleri düzenlemek.