



**TOKAT GAZIOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ**  
**REŞADİYE MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ**  
**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI**

**PROGRAM KILAVUZU**

**2023-2024**

## İçindekiler

GENEL BİLGİLER .....	2
2023-2024 AKADEMİK TAKVİMİ .....	3
ÖĞRENCİ DANIŞMANLARI .....	4
ÖĞRETİM ELEMANLARI .....	4
PROGRAM YETERLİKLERİ .....	5
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERSLERİ .....	6
Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı 1. Sınıf Dersleri .....	6
Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı 2. Sınıf Dersleri .....	6
DERSLER VE PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLİŞKİSİ .....	7
DERS PROGRAMLARI .....	9
Birinci Sınıf Güz Dönemi Ders Programı .....	9
Birinci Sınıf Bahar Dönemi Ders Programı .....	10
İkinci Sınıf Güz Dönemi Ders Programı .....	10
İkinci Sınıf Bahar Dönemi Ders Programı .....	11
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS PLANLARI .....	11
1. Sınıf Güz Dönemi Ders Planları .....	11
ÇMH131 İLETİŞİM .....	11
ÇMH103 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I .....	13
ÇMH 1015 BÜRO YÖNETİMİ .....	16
ÇMH117 HUKUKUN TEMEL KAVRAMLARI .....	18
ÇMH109 GENEL İŞLETME .....	20
ÇMH111 ÇAĞRI MERKEZLERİNDE PAZARLAMA YÖNETİMİ .....	23
ÇMH123 BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ I .....	25
D0000106 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-I .....	28
D0000194 TÜRK DİLİ I .....	31
D0000140 İNGİLİZCE I .....	35
1. Sınıf Bahar Dönemi Ders Planları .....	38
ÇMH104 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II .....	38
ÇMH 102 ETKİLEME VE İKNA ETME BECERİLERİ .....	40
ÇMH 106 HİZMET PAZARLAMASI .....	42
ÇMH108 ÇAĞRI MERKEZİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ .....	45
ÇMH110 MESLEKİ YAZIŞMA VE RAPORLAMA .....	47
ÇMH112 FONETİK VE DİKSİYON .....	50
ÇMH124 BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ II .....	52
D0000107 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-II .....	55

D0000141 İNGİLİZCE II .....	59
D0000195 TÜRK DİLİ II .....	61
2. Sınıf Güz Dönemi Ders Planları .....	64
ÇMH201 İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ .....	64
ÇMH203 DAVRANIŞ BİLİMLERİ .....	66
ÇMH205 TELEFONLA ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ .....	69
ÇMH207 BİREYLERARASI İLETİŞİM .....	71
ÇMH209 DİJİTAL İLETİŞİM VE YENİ MEDYA .....	73
ÇMH211 MESLEKİ YABANCI DİL I .....	75
ÇMH213 MESLEKİ ETİK .....	78
ÇMH217 TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ .....	80
ÇMH231 İŞ HUKUKU .....	82
ÇMH233 ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ .....	85
ÇMH219 KİŞİSEL BAKIM VE İMAJ YÖNETİMİ .....	87
2. Sınıf Bahar Dönemi Ders Planları .....	89
ÇMH202 KRİZ VE STRES YÖNETİMİ .....	89
ÇMH204 KLAVYE TEKNİKLERİ .....	91
ÇMH206 ÇAĞDAŞ YÖNETİM TEKNİKLERİ .....	94
ÇMH208 ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN SATIŞ TEKNİKLERİ .....	96
ÇMH212 MESLEKİ YABANCI DİL II .....	98
ÇMH224 GİRİŞİMCİLİK .....	101
ÇMH232 STRATEJİK YÖNETİM .....	103
ÇMH234 SATIŞ YÖNETİMİ VE TELEFONDA SATIŞ .....	105
TOGÜ094 DEĞERLERİMİZ .....	108

## GENEL BİLGİLER

Program Adı	Çağrı Merkezi Hizmetleri
Programın Kısa Tarihçesi	Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı, 2018-2019 eğitim-öğretim yılında çağrı merkezi hizmetleri personeli yetiştirmek amacıyla Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü bünyesinde kurulmuştur.
Programın Amacı	Hizmet sektörünün öneminin gün geçtikçe arttığı günümüz dünyasında müşteri odaklı hizmet politikalarının yaygınlaşması çağrı merkezi hizmetleri sektörünün ön plana çıkmasına yol açmıştır. Söz konusu hizmet sektöründe, tüketici tercihlerini belirleyen en önemli unsurlar olan, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanabildiği ölçüde başarılı olunmaktadır. Bu anlamda, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'nın amacı; öğrencilerimizin çağrı merkezi hizmetleri sektöründe istihdam edilebilmeleri için güncel teknolojik bilgi ve becerilerle donatılmış, bilgisayar kullanımında uzman, ikna kabiliyeti güçlü, diksiyonu düzgün, iletişim becerisi yüksek ve nitelikli bir şekilde yetiştirilmeleridir.
Bölüm Başkanı	Öğr. Gör. Mehmet DARICI <a href="mailto:mehmet.darici@gop.edu.tr">mehmet.darici@gop.edu.tr</a> İç Hat: 4291
Mezuniyet Koşulları	Öğrencilerin Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı ön lisans derecesi elde edebilmeleri için programın zorunlu ve seçmeli derslerinin (toplam 120 AKTS karşılığı) tümünü başarıyla tamamlamaları gerekmektedir. Diğer yandan, genel ağırlıklı not ortalamalarının 4.00 üzerinden en az 2.00 olması gerekir.
Ölçme Değerlendirme ve	Öğrenciler <a href="#">Gaziosmanpaşa Üniversitesi Ön Lisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği</a> hükümlerine tabidir. Öğrenciler her ders için en az bir ara sınav bir dönem sonu sınavına girer. Ara sınavın %40'ı, dönem sonu sınavının % 60'ı alınarak yapılan değerlendirme sonucunda başarısız olan öğrenciye bütünleme sınavı hakkı verilir. Ayrıca mezuniyet aşamasında bir dersten başarısız olduğu için mezun olamayan öğrencilere tek ders sınav hakkı tanınır.
İletişim	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Reşadiye Meslek Yüksekokulu Çamlıca Mah., Mimar Sinan Cad., No: 5, 60700, Tokat, Reşadiye. Tlf: 0 356 461 33 55

## 2023-2024 AKADEMİK TAKVİMİ

GÜZ	
Yeni Kayıtlar	-
Ders Kayıtları (İnternet Üzerinden)	25-29 Eylül 2023
Danışman Onayı	25 Eylül 1 Ekim 2023
Derslerin Başlaması	2 Ekim 2023
Ara Sınavlar	25 Kasım – 3 Aralık 2023
Derslerin Bitimi	12 Ocak 2024
Yarıyıl Sonu Sınavları	15-26 Ocak 2024
Yarıyıl Sonu Sınav Sonuçlarının Ders Sorumlularınca Sisteme Girilmesi	15-28 Ocak 2024
Bütünleme Sınavları	29 Ocak 4 Şubat 2024
Bütünleme Sınav Sonuçlarının Ders Sorumlularınca Sisteme Girilmesi	29 Ocak 6 Şubat 2024
Dönem Sonu İtibariyle % 10'a Giren Öğrencilerin Tespiti	8 Şubat 2024
Tek Ders Sınavı	9 Şubat 2024

BAHAR	
Yeni Kayıtlar	-
Ders Kayıtları (İnternet Üzerinden)	5-9 Şubat 2024
Danışman Onayı	5-11 Şubat 2024
Derslerin Başlaması	12 Şubat 2024
Ara Sınavlar	13-21 Nisan 2024
Derslerin Bitimi	31 Mayıs 2024
Yarıyıl Sonu Sınavları	3-14 Haziran 2024
Yarıyıl Sonu Sınav Sonuçlarının Ders Sorumlularınca Sisteme Girilmesi	3-19 Haziran 2024
Bütünleme Sınavları	24-30 Haziran 2024
Bütünleme Sınav Sonuçlarının Ders Sorumlularınca Sisteme Girilmesi	24 Haziran 3 Temmuz 2024
Dönem Sonu İtibariyle % 10'a Giren Öğrencilerin Tespiti	9 Temmuz 2024
Tek Ders Sınavı	10 Temmuz 2024

## ÖĞRENCİ DANIŞMANLARI

1. Sınıf Öğr. Gör. Mehmet DARICI  
[mehmet.darici@gop.edu.tr](mailto:mehmet.darici@gop.edu.tr)  
İç Hat: 4291



2. Sınıf Öğr. Gör. Mehmet DARICI  
[mehmet.darici@gop.edu.tr](mailto:mehmet.darici@gop.edu.tr)  
İç Hat: 4291

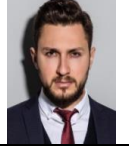


## ÖĞRETİM ELEMANLARI

Öğr. Gör. Mehmet DARICI  
[mehmet.darici@gop.edu.tr](mailto:mehmet.darici@gop.edu.tr)  
İç Hat: 4291  
Çalışma Alanları: Kamu Yönetimi, Yönetim Bilimi, Çağdaş Yönetim Teknikleri



Öğr. Gör. Bahrialp TUTAL  
[demet.sahin@gop.edu.tr](mailto:demet.sahin@gop.edu.tr)  
İç Hat: 3580  
Çalışma Alanları: İletişim, İletişim Birimleri, Satış ve Pazarlama



## PROGRAM YETERLİKLERİ

PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
PY4	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
PY5	Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
PY6	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
PY7	Temel bilimsel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
PY8	Değişime ve yeniliğe açıktır. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır,
PY9	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
PY10	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
PY11	Alanında edindiği temel düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri aynı alanda bir ileri eğitim düzeyinde veya aynı düzeydeki bir alanda kullanabilme becerileri kazanır.
PY12	Alanı ile ilgili temel düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilir.

# ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERSLERİ

## Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı 1. Sınıf Dersleri

1. Yarıyıl (Güz Dönemi) Dersleri				
Ders Kodu	Ders Adı	Ders Saati		Dersi Veren Öğretim Üyeleri
		Teorik	Uygulama	
ÇMH117	HUKUKUN TEMEL KAVRAMLARI	3	0	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
ÇMH119	BÜRO YÖNETİMİ	3	0	Öğr. Gör. Aydın İNAK
ÇMH123	BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ I	2	1	Öğr. Gör. Uğur ÇİĞDEM
ÇMH125	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I	3	0	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
ÇMH127	ÇAĞRI MERKEZİNDE PAZARLAMA YÖNETİMİ	3	0	Öğr. Gör. Aydın İNAK
ÇMH129	GENEL İŞLETME	3	0	Öğr. Gör. Aydın İNAK
D0000106	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ	2	0	Öğr. Gör. İzzet Bahri ATEŞLİ
D0000194	TÜRK DİLİ I	2	0	Öğr. Gör. Faruk TOYDEMİR
D0000140	İNGİLİZCE I	3	0	Öğr. Gör. Murat ŞEKER
2. Yarıyıl (Bahar Dönemi) Dersleri				
Ders Kodu	Ders Adı	Ders Saati		Dersi Veren Öğretim Üyeleri
		Teorik	Uygulama	
ÇMH104	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II	3	0	-
ÇMH112	FONETİK VE DİKSİYON	2	1	-
ÇMH116	BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ II	2	1	-
ÇMH118	ETKİLEME VE İKNA ETME BECERİLERİ	2	1	-
ÇMH120	ÇAĞ. MER. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	3	0	-
ÇMH122	KARİYER PLANLAMA	1	0	-
D0000107	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II	2	0	-
D0000195	TÜRK DİLİ II	2	0	-
D0000141	İNGİLİZCE II	3	0	-
SEÇ104	SEÇ. ÜNİV. DERSLERİ (DEĞERLERİMİZ)	2	0	-

## Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı 2. Sınıf Dersleri

3. Yarıyıl (Güz Dönemi) Dersleri				
Ders Kodu	Ders Adı	Ders Saati		Dersi Veren Öğretim Üyeleri
		Teorik	Uygulama	
ÇMH201	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	3	0	Dr. Öğr. Üye Nercü AYDIN
ÇMH203	DAVRANIŞ BİLİMLERİ	2	0	Dr. Öğr. Üye Nercü AYDIN
ÇMH205	TELEFONLA ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ	2	1	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
ÇMH207	BİREYLERARASI İLETİŞİM	2	1	Öğr. Gör. Mehmet ARMAĞAN
SEC201	SEÇMELİ DERSLER HAVUZU	-	-	-
ÇMH231	İŞ HUKUKU	2	0	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
ÇMH233	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	2	0	-
ÇMH237	MESLEKİ İNGİLİZCE	2	0	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
ÇMH213	MESLEKİ ETİK	2	0	Dr. Öğr. Üye Nercü AYDIN
ÇMH215	TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI	2	0	-
ÇMH217	TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ	2	1	-
ÇMH219	KİŞİSEL BAKIM VE İMAJ YÖNETİMİ	2	0	Dr. Öğr. Üye Nercü AYDIN
ÇMH221	TOPLUMSAL CİNSİYET PSİKOLOJİSİ	3	0	-
ÇMH223	BEDEN DİLİ	2	1	-
ÇMH225	ETKİNLİK YÖNETİMİ	2	0	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
ÇMH227	ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	3	0	-
ÇMH229	HALKLA İLİŞKİLER	2	0	-
ÇMH241	DİJİTAL İLETİŞİM VE YENİ MEDYA	2	0	Öğr. Gör. Emrah ÇEVİK

4. Yarıyıl (Bahar Dönemi) Dersleri				
Ders Kodu	Ders Adı	Ders Saati		Dersi Veren Öğretim Üyeleri
		Teorik	Uygulama	
ÇMH202	KRİZ VE STRES YÖNETİMİ	3	0	-
ÇMH238	HİZMET PAZARLAMASI	3	0	-
ÇMH236	ÇAĞDAŞ YÖNETİM TEKNİKLERİ	3	0	-
ÇMH208	ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN SATIŞ TEKNİKLERİ	3	0	-
-	DEĞERLERİMİZ	2	0	-
SEC204	SEÇMELİ DERSLER HAVUZU	-	-	-
ÇMH232	STRATEJİK YÖNETİM	2	0	-
ÇMH234	SATIŞ YÖNETİMİ VE TELEFONDA SATIŞ	2	1	-
ÇMH240	MESLEKİ İNGİLİZCE II	2	1	-
ÇMH214	REKLAMCILIK	2	0	-
ÇMH216	TOPLUMA HİZMET UYGULAMALARI	3	0	-
ÇMH218	MEDYA OKURYAZARLIĞI	3	0	-
ÇMH222	İLK YARDIM	2	1	-
ÇMH224	GİRİŞİMCİLİK	3	0	-
ÇMH226	İNTERNET VE MOBİL TİCARET	2	0	-
ÇMH228	İSTATİSTİK	2	0	-
ÇMH230	PROBLEM ÇÖZME TEKNİKLERİ VE KARAR ALMA	2	0	-
ÇMH242	KLAVYE TEKNİKLERİ	2	1	-

## DERSLER VE PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLİŞKİSİ

1.Yarıyıl Ders Planı													
Ders Kodu	Ders Adı	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
ÇMH125	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I	3	5	5	5	4	2	2	2	1	4	2	4
ÇMH119	BÜRO YÖNETİMİ	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5
ÇMH117	HUKUKUN TEMEL KAVRAMLARI	4	2	3	1	4	4	1	1	1	1	1	5
ÇMH129	GENEL İŞLETME	3	1	1	4	4	2	2	2	1	4	2	3
ÇMH127	ÇAĞRI MERKEZİNDE PAZARLAMA YÖNETİMİ	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4
ÇMH123	BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ I	3	1	1	1	4	2	2	2	1	4	2	4
D0000106	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-I	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	5
D0000194	TÜRK DİLİ -I	3	1	1	1	4	2	2	2	1	4	2	1
D0000140	İNGİLİZCE I	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1

2.Yarıyıl Ders Planı													
Ders Kodu	Ders Adı	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
ÇMH118	ETKİLEME VE İKNA ETME BECERİLERİ	5	5	4	1	4	4	5	3	3	4	4	1
ÇMH104	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II	3	5	4	5	4	2	2	2	1	4	2	5
ÇMH120	ÇAĞRI MERKEZİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	5	4	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1
ÇMH112	FONETİK VE DİKSİYON	5	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ÇMH116	BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ II	5	4	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1
ÇMH122	KARİYER PLANLAMA	5	4	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1
D0000107	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-II	5	4	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1
D0000195	TÜRK DİLİ- II	3	1	1	1	4	2	2	2	1	4	2	1
D0000141	İNGİLİZCE II	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1

**3.Yarıyıl Ders Planı**

Ders Kodu	Ders Adı	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
ÇMH201	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	3	4	4	2	4	4	1	3	5	2	2	3
ÇMH203	DAVRANIŞ BİLİMLERİ	3	5	5	5	4	2	2	2	3	4	2	4
ÇMH205	TELEFONLA ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ	5	5	5	3	5	2	4	4	4	4	4	3
ÇMH207	BİREYLERARASI İLETİŞİM	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2

**4.Yarıyıl Ders Planı**

Ders Kodu	Ders Adı	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
ÇMH202	KRİZ VE STRES YÖNETİMİ	4	4	1	3	4	4	3	4	2	5	4	3
ÇMH236	ÇAĞDAŞ YÖNETİM TEKNİKLERİ	1	1	5	4	1	4	1	3	5	2	4	4
ÇMH208	ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN SATIŞ TEKNİKLERİ	1	1	1	1	4	4	4	1	2	1	4	1
TOGÜ0941	DEĞERLERİMİZ	3	1	1	1	4	2	2	2	1	4	2	5
ÇMH238	HİZMET PAZARLAMASI	3	1	1	1	4	2	2	2	1	4	2	5

**SEÇMELİ DERSLER**

Ders Kodu	Ders Adı	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
ÇMH231	İŞ HUKUKU	1	2	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3
ÇMH233	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	5	3	4	2	5	4	2	1	4	5	3	5
ÇMH237	MESLEKİ İNGİLİZCE I	1	2	1	1	4	4	1	1	3	1	3	2
ÇMH213	MESLEKİ ETİK	2	3	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1
ÇMH215	TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI	3	4	5	4	4	2	2	2	1	4	2	2
ÇMH217	TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3
ÇMH219	KİŞİSEL BAKIM VE İMAJ YÖNETİMİ	3	3	5	1	4	4	1	3	1	1	3	3
ÇMH221	TOPLUMSAL CİNSİYET PSİKOLOJİSİ	3	4	4	1	4	4	1	1	4	3	5	3
ÇMH223	BEDEN DİLİ	5	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	3
ÇMH225	ETKİNLİK YÖNETİMİ	3	5	1	1	4	2	2	2	1	4	2	4
ÇMH227	ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	5	4	5	3	3	4	4	3	3	2	4	4
ÇMH229	HALKLA İLİŞKİLER	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
ÇMH241	DİJİTAL İLETİŞİM VE YENİ MEDYA	3	5	4	4	4	2	2	2	3	4	2	4
ÇMH232	STRATEJİK YÖNETİM	1	2	3	5	4	5	4	4	3	4	5	2
ÇMH234	SATIŞ YÖNETİMİ VE TELEFONDA SATIŞ	3	4	5	2	3	3	4	5	4	3	4	2
ÇMH240	MESLEKİ İNGİLİZCE II	3	3	2	1	4	4	1	1	1	1	1	5
ÇMH214	REKLAMCILIK	1	4	1	1	4	4	1	4	3	4	2	4
ÇMH216	TOPLUMA HİZMET UYGULAMALARI	3	1	4	1	4	2	2	2	1	4	2	2
ÇMH218	MEDYA OKURYAZARLIĞI	1	4	5	1	1	1	4	3	1	5	1	1
ÇMH222	İLK YARDIM	2	2	3	1	4	4	3	2	3	1	1	1
ÇMH224	GİRİŞİMCİLİK	1	3	5	4	4	4	1	1	3	4	1	4
ÇMH226	İNTERNET VE MOBİL TİCARET	3	1	1	1	4	2	2	2	1	4	2	3
ÇMH228	İSTATİSTİK	1	1	1	1	4	4	2	1	3	1	2	4
ÇMH230	PROBLEM ÇÖZME TEKNİKLERİ VE KARAR ALMA	3	1	3	1	4	2	2	2	1	4	2	5
ÇMH232	STRATEJİK YÖNETİM	1	2	3	5	4	5	4	4	3	4	5	2
ÇMH234	SATIŞ YÖNETİMİ VE TELEFONDA SATIŞ	3	4	5	2	3	3	4	5	4	3	4	2
ÇMH242	KLAVYE TEKNİKLERİ	3	1	1	1	4	2	2	2	1	4	2	3

**DERS PROGRAMLARI**  
**Birinci Sınıf Güz Dönemi Ders Programı**  
(BİRİNCİ YARIYIL)

Uyum Haftası Programı					
	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma
08:15					
09:00					
09:15					
10:00					
10:15					
11:00					
11:15					
12:00					
UYUM HAFTASI					
13:15					
14:00					
14:15					
15:00					
15:15					
16:00					
16:15					
17:00					

Birinci sınıf, birinci yarıyıl döneminin ilk haftası uyum haftası olarak yürütülmektedir. Uyum haftası boyunca öğrencilerin uyum süreci, aşağıdaki başlıklar veya belirlenen başka konular çerçevesinde desteklenmelidir;

- Üniversitenin yerleşim planının tanıtımı
- Kütüphane, yemekhane, sosyal tesisler vb. hizmet binalarına ziyaret ve bu hizmetlerden yararlanabilmek için ayrıntılı bilgilendirme
- Öğrenim görülen fakülte binasının tanıtılması
- Öğrenim görülen programın tanıtımı
- Öğrenci kulüplerine ilişkin bilgilendirme
- Öğrenci değişim programlarının tanıtımı (Erasmus, Farabi, Mevlana Değişim programları)
- Çift Anadal ve Yandal Eğitime ilişkin bilgilendirme
- Lisansüstü Eğitime ilişkin bilgilendirme
- Devam edilen okula ve programa özgü gerekli benzer bilgilendirme ve uyum çalışmalar

Ders Programı					
	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma
08:15					
09:00					
09:15					
10:00					
10:15					
11:00					
11:15					
12:00					
UYUM HAFTASI					
13:15					
14:00					
14:15					
15:00					
15:15					
16:00					
16:15					
17:00					

**Birinci Sınıf Bahar Dönemi Ders Programı**  
(İKİNCİ YARIYIL)

Ders Programı					
	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma
08:15					
09:00					
09:15					
10:00					
10:15					
11:00					
11:15					
12:00					
13:15					
14:00					
14:15					
15:00					
15:15					
16:00					
16:15					
17:00					

**İkinci Sınıf Güz Dönemi Ders Programı**  
(ÜÇÜNCÜ YARIYIL)

Ders Programı					
	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma
08:15					
09:00					
09:15					
10:00					
10:15					
11:00					
11:15					
12:00					
13:15					
14:00					
14:15					
15:00					
15:15					
16:00					
16:15					
17:00					

**İkinci Sınıf Bahar Dönemi Ders Programı**  
(DÖRDÜNCÜ YARIYIL)

Ders Programı					
	Pazartesi	Salı	Çarşamba	Perşembe	Cuma
08:15					
09:00					
09:15					
10:00					
10:15					
11:00					
11:15					
12:00					
13:15					
14:00					
14:15					
15:00					
15:15					
16:00					
16:15					
17:00					


**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS PLANLARI**

**1. Sınıf Güz Dönemi Ders Planları**

**ÇMH131 İLETİŞİM**

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	-
<b>E-posta</b>	<a href="mailto:mehmet.darici@gop.edu.tr">mehmet.darici@gop.edu.tr</a>
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	-
<b>Dersin Amacı</b>	Öğrencilerin ilk çağlarda iletişimin ortaya çıkışı ve gelişimi, Sosyal gelişmelere paralel olarak iletişimin gelişmesi ve çeşitlenmesi, İletişim nedir? İnsanlar niçin iletişim kurar? Doğrusal İletişim Modeli, İletişimin Faktörleri konusunda bilgi sahibi olmalarını sağlamak.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>İletişime dair genel bilgiler</b> İletişime dair genel kavramları bilir. İletişime dair kavramları tanımlayabilir. İletişime dair kavramları açıklayabilir. <b>İletişimin kullanım alanları</b> İletişim kullanım alanlarını bilir. İletişim kullanım alanlarını açıklayabilir. İletişim kullanım alanlarını örnekleyebilir. <b>İletişimin öğeleri</b> İletişimin öğelerini bilir. İletişimin öğelerini sayabilir. İletişimin öğelerini açıklayabilir. İletişime dair kavramları açıklayabilir. <b>Kitle iletişim araçları</b> Kitle iletişimi kavramını bilir. Kitle iletişim araçlarını bilir.


		Kitle iletişim araçlarını açıklayabilir.	
		<b>Yeni medya kitle iletişim araçları</b>	
		Yeni medya kavramını bilir.	
		Yeni medya kitle iletişimini bilir.	
		Yeni medya kitle iletişim araçlarını açıklayabilir.	
		<b>Sözlü iletişim; yazılı iletişim; görsel iletişim</b>	
		Sözlü iletişim kavramını bilir.	
		Sözlü iletişim kavramını açıklayabilir.	
		Yazılı iletişim kavramını bilir.	
		<b>Sözlü iletişim; yazılı iletişim; görsel iletişim</b>	
		Yazılı iletişim kavramını açıklayabilir.	
		Görsel iletişim kavramını bilir.	
		Görsel iletişim kavramını açıklayabilir.	
		<b>Yaratıcı iletişim teori ve örnekleri</b>	
		Yaratıcı iletişim kavramını bilir.	
		Yaratıcı iletişim teorilerini bilir.	
		Yaratıcı iletişim teori ve örneklerini açıklayabilir.	
		<b>Yaratıcı iletişim teori ve örnekleri</b>	
		Yaratıcı iletişim kavramını bilir.	
		Yaratıcı iletişim teorilerini bilir.	
		Yaratıcı iletişim teori ve örneklerini açıklayabilir.	
		<b>Yaratıcı iletişim uygulamaları</b>	
		Yaratıcı iletişim uygulamaları gösterebilir.	
		Yaratıcı iletişimin ilkelerini bilir.	
		Yaratıcı iletişimin yararlarını bilir.	
		<b>Okuma ve dinleme pratikleri</b>	
		Okuma pratikleri yapabilir.	
		Dinleme pratikleri yapabilir.	
		Okuma ve Dinlenme pratikleri yapabilir.	
		<b>Bireysel sunum pratikleri</b>	
		Bireysel sunum hazırlayabilir.	
		Bireysel sunum yapabilir.	
		Bireysel sunum pratiği elde eder.	
		<b>Grup sunum pratikleri</b>	
		Grup halinde sunum hazırlayabilir.	
		Grup halinde sunum yapabilir.	
		Grup halinde sunum pratiği elde eder.	
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	İletişime Dair Genel Bilgiler	PY1
3	16-20.10.2023	İletişimin Kullanım Alanları	PY1-PY5
4	23-27.10.2023	İletişimin Öğeleri	PY1-PY5
5	01-03.11.2023	Kitle İletişim Araçları	PY1-PY5
6	06-10.11.2023	Yeni Medya Kitle İletişim Araçları	PY1-PY5
7	13-17.11.2023	Sözlü İletişim; Yazılı İletişim; Görsel İletişim	PY1-PY5
8	20-24.11.2023	Sözlü İletişim; Yazılı İletişim; Görsel İletişim	PY1-PY5
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	-
9	27-30.11.2023	Yaratıcı İletişim Teori ve Örnekleri	PY1-PY5
10	04-08.12.2023	Yaratıcı İletişim Teori ve Örnekleri	PY1-PY5
11	11-15.12.2023	Yaratıcı İletişim Uygulamaları	PY1-PY5
12	18-22.12.2023	Okuma ve Dinleme Pratikleri	PY1-PY2
13	25-29.12.2023	Bireysel Sunum Pratikleri	PY1-PY2
14	01-05.01.2024	Grup Sunum Pratikleri	PY1-PY2
	<b>15.01.2024</b>	<b>DÖNEM SONU SINAVLARI</b>	

	<b>26.01.2024</b>	
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>BÜTÜNLEME SINAVLARI</b>
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.	
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>Bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması aşağıdaki kavramlardan hangisini açıklamaktadır?</b></p> <p>A-) Dinleme B-) Psikoloji C-) Sempati D-) Empati E-) İletişim</p> <p><b>“Duyu organlarımızdan beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması ve anlamlandırılmasıdır” açıklaması aşağıdaki kavramlardan hangisini tanımlamaktadır?</b></p> <p>A-) İletişim B-) Psikoloji C-) Önyargı D-) Endişe E-) Algı</p> <p><b>Aşağıdakilerden hangisi beden dilinin öğeleri arasında yer almamaktadır?</b></p> <p>A-) Jest ve Mimikler B-) Ses Tonu C-) Renklerin Dili D-) Sözcükler E-) Giyim kuşam kodu</p>	
<b>Cevap Anahtarı</b>	1-) D 2-) A 3-) D	
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	 <p>İletişim Becerileri Anlamak – Anlatmak – Anlaşmak 5. Basım, Nobel Yayınları. <b>Yazar/Editör:</b> Demet Gürüz ve Ayşen Temel Eğinli</p>	
<b>Yardımcı Kaynaklar ve Okuma Listesi</b>		

### ÇMH103 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	-
<b>E-posta</b>	<a href="mailto:mehmet.darici@gop.edu.tr">mehmet.darici@gop.edu.tr</a>

<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	-
<b>Dersin Amacı</b>	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında teorik ve uygulama ölçekli donanıma sahip olmak.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Çağrı merkezi kavramı ve gelişimi</b>
	Çağrı merkezi kavramının ne anlama geldiğini bilir.
	Çağrı merkezi kavramının Türkiye’de gelişimini bilir.
	Çağrı merkezi kavramının Dünyadaki gelişimini bilir.
	<b>Çağrı merkezi terimleri</b>
	Çağrı Merkezi Terimlerini bilir.
	Çağrı merkezi terimlerini tanımlayabilir.
	Çağrı merkezi terimlerini açıklayabilir.
	<b>Çağrı merkezi terimleri</b>
	Çağrı Merkezi Terimlerini bilir.
	Çağrı merkezi terimlerini tanımlayabilir.
	Çağrı merkezi terimlerini açıklayabilir.
	<b>Çağrı merkezi hizmetleri</b>
	Çağrı merkezi hizmetlerini bilir.
	Çağrı merkezleri hizmetlerini açıklayabilir.
	Çağrı merkezi hizmetlerinin gelişimini bilir.
	<b>Çağrı merkezlerinde planlama</b>
	Planlamanın ne demek olduğunu bilir.
	Planlamanın önemi bilir
	Çağrı merkezlerinde planlama konusunu bilir.
	<b>Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetimi</b>
	İnsan kaynakları konusunu bilir.
	İşletmelerde insan kaynakları kavramını açıklayabilir.
	Çağrı merkezlerinde insan kaynakları uygulamalarını bilir.
	<b>Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetimi</b>
	İnsan kaynakları kavramının işletmelere yararlarını bilir.
	İnsan kaynaklarının çağrı merkezlerinde uygulanışını bilir.
	İnsan kaynaklarının önemini açıklayabilir.
	<b>Çağrı merkezlerinde kariyer yönetimi</b>
	Kariyer kavramının ne anlama geldiğini bilir.
	Kariyer Yönetiminin ne anlama geldiğini bilir.
	Çağrı merkezlerinde kariyer yönetimini açıklayabilir.
	<b>Çağrı merkezlerinde kariyer yönetimi</b>
	İşletmeler için kariyer yönetimini açıklayabilir.
	Çağrı merkezlerinde kariyer yönetimini bilir.
	Çağrı merkezlerinde kariyer yönetimini açıklayabilir.
	<b>Çağrı merkezlerinde takım yönetimi</b>
	Takım kavramını açıklayabilir.
	Takım yönetimi kavramını açıklayabilir.
	Çağrı merkezinde takım yönetimini açıklayabilir.
<b>Çağrı merkezlerinde takım yönetimi</b>	
İşletmelerde takım yönetimini bilir.	
Çağrı merkezlerinde takım yönetimini bilir.	
Çağrı merkezlerinde takım yönetimini açıklayabilir.	
<b>Çağrı merkezlerinde teknoloji yönetimi</b>	
Teknoloji yönetimi kavramını bilir.	
Çağrı merkezlerindeki teknolojileri bilir.	
Çağrı merkezlerinin teknoloji gelişimini bilir.	
<b>Çağrı merkezlerinde teknoloji yönetimi</b>	
Çağrı merkezlerindeki teknoloji yönetimini bilir.	
Çağrı merkezlerindeki teknoloji yönetimini açıklayabilir.	
Çağrı merkezlerindeki teknolojik araçları tanır.	

		Çağrı merkezlerindeki teknolojik araçları tanıtır.	
Hafta-Tarih		Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi	PY1
3	16-20.10.2023	Çağrı Merkezi Terimleri	PY1-PY3-PY6
4	23-27.10.2023	Çağrı Merkezi Terimleri	PY1-PY3-PY6
5	01-03.11.2023	Çağrı Merkezi Hizmetleri	PY1-PY3-PY6
6	06-10.11.2023	Çağrı Merkezlerinde Planlama	PY1-PY3-PY6
7	13-17.11.2023	Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi	PY1-PY3-PY6
8	20-24.11.2023	Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi	PY1-PY3-PY6
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	-
9	27-30.11.2023	Çağrı Merkezlerinde Kariyer Yönetimi	PY1-PY3-PY6
10	04-08.12.2023	Çağrı Merkezlerinde Kariyer Yönetimi	PY1-PY3-PY6
11	11-15.12.2023	Çağrı Merkezlerinde Takım Yönetimi	PY1-PY3-PY6
12	18-22.12.2023	Çağrı Merkezlerinde Takım Yönetimi	PY1-PY3-PY6
13	25-29.12.2023	Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Yönetimi	PY1-PY3-PY6
14	01-05.01.2024	Çağrı Merkezlerinde Kariyer Yönetimi	PY1-PY3-PY6
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>DÖNEM SONU SINAVLARI</b>	-
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>BÜTÜNLEME SINAVLARI</b>	-
<b>Değerlendirme</b>		Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.	
<b>Örnek Sorular</b>		<p><b>1. Aşağıdakilerden hangisi uluslararası yatırımcıların diğer ülkelerdeki operasyonlarını yürütmek için Türkiye'yi tercih etme sebeplerinden biri değildir?</b></p> <p>A-) Eğitimli ve kalifiye iş gücünün var olması  B-) Ülkenin jeopolitik konumu  C-)Yabancı dil eğitimi veren okul sayısının artması  D-)Ülkedeki yabancı nüfusun artması  E-) Türk insanının yabancı dili belirgin bir aksanla konuşmaması</p> <p><b>2. Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinde iç kaynak kullanımının sağladığı faydalardan biri değildir?</b></p> <p>A-) Müşteri güveni sağlama  B-) Maliyet Faydası yaratma  C-)Çağrı merkezi üzerinde tam kontrol sağlama  D-)Zaman faydası yaratma  E-) İşletme kültürünü tanımayan çalışanların varlığı</p> <p><b>3. Aşağıdaki sektörlerden hangisi dış kaynak kullanımında ülkemizde ve dünyada öncü durumundadır?</b></p> <p>A-) Teknoloji  B-) Lojistik  C-)Telekomünikasyon  D-)Finans  E-) Eğlence</p>	
<b>Cevap Anahtarı</b>		1-) B 2-) E 3-) C	
<b>Kaynak Kitap/lar</b>		 <p>Çağrı Merkezi Yönetimi I ve II  <b>Yazar/Editör: Kamil ÇEKEROL</b></p>	

## ÇMH 1015 BÜRO YÖNETİMİ

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Aydın İNAK
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	-
<b>E-posta</b>	<a href="mailto:aydin.inak@gop.edu.tr">aydin.inak@gop.edu.tr</a>
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	-
<b>Dersin Amacı</b>	Kamu veya özel sektör alanındaki faaliyet gösteren tüm örgütlerde büro yönetiminin önemi, görev alanları ve örgütsel verimlilikteki yerlerine yönelik bilgileri kazandırmaktır.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Yönetim kavramı ve tarihsel gelişimi</b>
	Yönetim kavramını ve kapsamını bilir.
	Yönetim kavramının tarihsel gelişimini bilir.
	Kamu ve özel yönetimin benzerliklerini ve farklarını anlar.
	<b>Büro yönetimi</b>
	Büro kavramını ve kapsamını bilir.
	Büro yönetimini ve kapsamını anlar.
	Büro yönetiminin tarihsel gelişimini bilir.
	<b>Büroların örgütlenmesi ve fonksiyonları</b>
	Büroların örgütlenme sürecini bilir.
	Büroların fonksiyonlarını bilir.
	Büro yöneticilerinin ve çalışanlarının faaliyetlerini anlar.
	<b>Büro türleri ve şekilleri</b>
	Uzmanlık alanlarına göre büroları bilir.
	Ait oldukları kurumlara göre büroları bilir.
	Kuruluş amaçlarına ve yerleşim türlerine göre büroları bilir.
	<b>Büro türleri ve şekilleri</b>
	Gezici, ev ve adhokratik büroları bilir.
	Sanal, yenilikçi ve modüler büroları bilir.
	Diğer özel büro türlerini ve çalışma ünitelerini bilir.
	<b>Büro organizasyonu</b>
	Bürolardaki yerleşim ilkelerini anlar.
	Bürolardaki işbölümünü anlar.
	Bürolardaki işe alıştırmayı bilir.
	<b>Bürolarda verimlilik ve etkinlik yönetimi</b>
	Verimlilik, karlılık ve ekonomiklik kavramlarını anlar.
	Etkinlik ve etkililik kavramlarını anlar.
	Büro otomasyonunu ve işlevini anlar.
	<b>Bürolarda dosyalama teknikleri</b>
	Dosyalamanın amacını anlar.
	Dosyalamanın önemini anlar.
	Hangi tür evrakların dosyalamaya konu olacağını bilir.
	<b>Bürolarda dosyalama teknikleri</b>
	Kodlama ve kod sistemi oluşturma yöntemlerini anlar.
Çapraz başvuru sistemini anlar.	
Dosyalama sisteminin bütün türlerini anlar.	
<b>Bürolarda dosyalama teknikleri</b>	
Dosyalama sisteminin bütün türlerini anlar.	
Dosyalama sisteminin bütün türlerini anlar.	
<b>Bürolarda arşivleme teknikleri</b>	
Arşivlemenin amacını anlar.	
Arşivlemenin önemini anlar.	


	Arşivlemenin görev ve fonksiyonlarını bilir.		
	<b>Bürolarda arşivleme teknikleri</b>		
	Arşivleme tekniklerini anlar.		
	Arşivleme türlerini anlar.		
	Arşivleme sürecini anlar.		
	<b>Bürolarda dosyalama teknikleri</b>		
	Dosyalama sisteminin bütün türlerini anlar.		
	Dosyalama sisteminin bütün türlerini anlar.		
	Dosyalama sisteminin bütün türlerini anlar.		
	Bürolarda arşivleme teknikleri		
Hafta-Tarih	Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği	
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	Yönetim kavramı ve tarihsel gelişimi	PY1
3	16-20.10.2023	Büro yönetimi	PY2-PY9
4	23-27.10.2023	Büroların örgütlenmesi ve fonksiyonları	PY2
5	01-03.11.2023	Büro türleri ve şekilleri	PY7
6	06-10.11.2023	Büro türleri ve şekilleri	PY7
7	13-17.11.2023	Büro organizasyonu	PY7-PY9
8	20-24.11.2023	Büro organizasyonu	PY7-PY9
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	-
9	27-30.11.2023	Bürolarda verimlilik ve etkinlik yönetimi	PY10
10	04-08.12.2023	Bürolarda dosyalama teknikleri	PY1-PY3
11	11-15.12.2023	Bürolarda dosyalama teknikleri	PY1-PY3
12	18-22.12.2023	Bürolarda dosyalama teknikleri	PY1-PY3
13	25-29.12.2023	Bürolarda dosyalama teknikleri	PY1-PY3
14	01-05.01.2024	Bürolarda arşivleme teknikleri	PY1-PY3
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>DÖNEM SONU SINAVLARI</b>	
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>BÜTÜNLEME SINAVLARI</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1. Aşağıdakilerden hangisi kamu ve özel yönetimin farklılıklarını ifade eden faktörler arasında değildir?</b></p> <p>A-) Açıklık ögesi                      B-) Yasallık ögesi                      C-) Biçimsellik ögesi                      D-) Örgütsel boyut ögesi                      E-) Kurumsallık ögesi</p> <p><b>2. “Yenilikçi bürolar, geleneksellik yaklaşımını bir çalışma anlayışı olarak benimsemişlerdir.”</b></p> <p>A-) Doğru                      B-) Yanlış</p> <p><b>Büro türlerinden olan ev büroları açıklayınız.</b></p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	<p>1-) E</p> <p>2-) B</p> <p>3-) Yabancı yazında “home office” olarak adlandırılan, işe geç kalma, ulaşım ve trafik sorunlarını ortadan kaldıran, çalışma yerine ve çalışma saatlerine esneklik getiren çağdaş bir büro türüdür.</p>		

<b>Kaynak Kitap/lar</b>	 <p><b>BÜRO YÖNETİMİ ve İLETİŞİM TEKNİKLERİ</b></p> <p>9. Baskı</p> <p>Yazar/Editör: HASAN TUTAR</p>
-------------------------	---

### ÇMH117 HUKUKUN TEMEL KAVRAMLARI

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>E-posta</b>	mehmet.darici@gop.edu.tr
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	-
<b>Dersin Amacı</b>	Hukukun temel kavramlarının açıklanmasının yanı sıra, hukuk alanına giren kavramların kısaca gözden geçirilmesi yoluyla, mesleğe ilişkin mevzuatı takip ve yorumlamayı kolaylaştırmak.
<b>Dersin Kazanımları</b>	<b>Konu ve ilgili kazanım</b>
	<b>Hukukun Temel Kavramları</b>
	Hukuk'un ne anlama geldiğini bilir.
	Hukuk'un temel kavramlarını bilir.
	Hukukun temel kavramlarını açıklayabilir.
	<b>Hukuk Sistemleri</b>
	Hukuk sistemlerini bilir.
	Dünyadaki hukuk sistemlerini karşılaştırılabilir.
	Hukuk sistemlerinin açıklayabilir.
	<b>Hak Kavramı ve Türleri</b>
	Hak kavramının ne anlama geldiğini bilir.
	Hak kavramının türlerini bilir.
	Hak kavramını ve türlerini açıklayabilir.
	<b>Hakkın Kazanılması ve Kullanılması</b>
	Hakkın nasıl kazanılacağını bilir.
	Hakkın kullanılması konusundaki sınırları bilir.
	Hakkın nasıl kullanılacağını ve kazanılacağını açıklayabilir.
	<b>Hakkın Korunması Ve Kaybedilmesi</b>
	Hakkın nasıl korunacağını bilir.
	Hakkın hangi şartlarda kaybedileceğini bilir.
	Hakkın korunması ve kaybedilmesi konusunu açıklayabilir.
	<b>Kişiliğe Bağlı hak ve Ehliyetler</b>
	Kişiliğe bağlı hakları bilir.
	Kişiliğe bağlı Ehliyetleri bilir.
	Kişiliğe bağlı hak ve ehliyetleri açıklayabilir.
	<b>Aile Hukuku ve Hükümleri</b>
Aile Hukukunun temel konularını bilir.	
Aile kavramının hukuki anlamını bilir.	
Aile Hukuku ve Hükümlerini açıklayabilir.	


	<b>Borç Kavramı ve Borcu Doğuran Sebepler</b>		
	Borç kavramını bilir.		
	Hangi durumlarda borç doğacağını bilir.		
	Borç kavramını ve sebeplerini açıklayabilir.		
	<b>Borcun ifası, Sona Ermesi ve Temsil İşlemleri</b>		
	Borcun nasıl ifa edileceğini bilir.		
	Borcu sona erdiren durumları bilir.		
	Borcun temsil işlemlerini bilir.		
	<b>Sözleşme Kavramı ve Türleri</b>		
	Sözleşme kavramını bilir.		
	Sözleşme kavramını ve türlerini bilir.		
	Sözleşme kavramı ve türlerini açıklayabilir.		
	<b>Hukukta Eşya Kavramı ve Türleri</b>		
	Eşya kavramını bilir.		
	Eşya kavramının türlerini bilir.		
	Hukukta eşya kavramını ve türlerini açıklayabilir.		
	<b>Mülkiyet Kavramı, Devir ve Rehin İşlemleri</b>		
	Mülkiyet kavramının bilir.		
	Devir ve rehin işlemlerini bilir.		
	Mülkiyet, devir ve rehin işlemlerini açıklayabilir.		
	<b>İcra İflas İşlemleri</b>		
	İcra kavramını bilir.		
	İflas işlemlerini bilir.		
	İcra ve İflas işlemlerini açıklayabilir.		
<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>		<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	Hukukun Temel Kavramları	PY4-PY10
3	16-20.10.2023	Hukuk Sistemleri	PY4-PY10
4	23-27.10.2023	Hak Kavramı ve Türleri	PY4-PY10
5	01-03.11.2023	Hakkın Kazanılması ve Kullanılması	PY4-PY10
6	06-10.11.2023	Hakkın Korunması Ve Kaybedilmesi	PY4-PY10
7	13-17.11.2023	Kişiliğe Bağlı hak ve Ehliyetler	PY4-PY10
8	20-24.11.2023	Aile Hukuku ve Hükümleri	PY4-PY10
	<b>25.11.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	
	<b>03.12.2023</b>		
9	27-30.11.2023	Borç Kavramı ve Borcu Doğuran Sebepler	PY4-PY10
10	04-08.12.2023	Borcun ifası, Sona Ermesi ve Temsil İşlemleri	PY4-PY10
11	11-15.12.2023	Sözleşme Kavramı ve Türleri	PY4-PY10
12	18-22.12.2023	Hukukta Eşya Kavramı ve Türleri	PY4-PY10
13	25-29.12.2023	Mülkiyet Kavramı, Devir ve Rehin İşlemleri	PY4-PY10
14	01-05.01.2024	İcra İflas İşlemleri	PY4-PY10

	15.01.2024 26.01.2024	Dönem Sonu Sınavları	
	29.01.2024 04.02.2024	Bütünleme Sınavları	
Değerlendirme	Bu dersin değerlendirilmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
Örnek Sorular	<p><b>1. Ülkemizin içerisinde bulunduğu hukuk sistemi aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?</b>  A-) Anglo- Sakson Hukuk Sistemi  B-) Kara Avrupası Hukuk Sistemi  C-) İslam Hukuk Sistemi  D-) Sosyalist Hukuk Sistemi  E-) Doğu Hukuk Sistemi</p> <p><b>2. Kişilerin devletle veya devletin bir başka devletle olan ilişkilerini düzenleyen hukuk dalı aşağıdakilerden hangisidir?</b>  A-) Özel Hukuk  B-) Kara Avrupası Hukuku  C-) Kamu Hukuku  D-) Karma Hukuk  E-) Devletler Özel Hukuku</p> <p><b>3. Aşağıdakilerden hangisi kamu hukuku dallarına örnek olarak gösterilebilir?</b>  A-) Borçlar Hukuku  B-) İş Hukuku  C-) Ticaret Hukuku  D-) Hava Hukuku  E-) Ceza Hukuku</p>		
Cevap Anahtarı	1-) B 2-) C 3-) E		
Kaynak Kitap	 <p><b>Yazar/Editör: Müjdat ŞAKAR</b>  Meslek Yüksekokulları İçin Genel Hukuk, Yenilenmiş ve Genişletilmiş 6. Baskı. Beta Yayınları.</p>		

### ÇMH109 GENEL İŞLETME

Öğretim Elemanı	Öğr. Gör. Aydın İNAK
Oda Numarası	-
E-posta	aydin.inak@gop.edu.tr
Ders Zamanı	-
Derslik	-

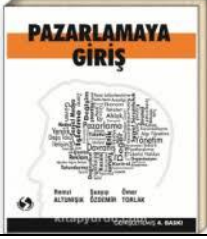
<b>Dersin Amacı</b>	Temel işletme terminolojisini kavratmak ve işletme fonksiyonlarını öğretmektir.
<b>Dersin Kazanımları</b>	<b>Konu ve ilgili kazanım</b>
	<b>İşletme bilimi ve işletmeyi tanıyalım</b>
	İşletme kavramı ve ilişkili kavramları bilir.
	İşletmenin iş çevresini ve kapsamını bilir.
	İşletmenin genel çevresini ve kapsamını bilir.
	<b>İşletmenin tarihçesi</b>
	İşletme biliminin tarihsel gelişimini bilir.
	İşletmenin amaçlarını bilir.
	İşletmenin sosyal sorumluluğunu ve etik anlayışını bilir.
	<b>İşletme türleri</b>
	İşletme türlerinin genel yapısını anlar.
	İşletmeciliğin kapsam ve boyutlarını kavrar.
	Farklı türlerdeki işletmelerin konu ve sorunlarını bilir.
	<b>İşletme türleri</b>
	Üretilen mal ve hizmet çeşidine göre işletmeleri bilir.
	Üretim araçlarının sahipliğine göre işletmeleri bilir.
	Hukuki yapılarına göre işletmeleri bilir.
	<b>İşletme türleri</b>
	Ulusal kökenlerine göre işletmeleri bilir.
	İşletmeler arası anlaşmalara göre işletmeleri bilir.
	Amaçlarına göre işletmeleri bilir.
	<b>İşletmenin kuruluşu</b>
	İşletme kurma fikrinin nasıl oluştuğunu anlar.
	İnovasyon ve girişimcilik kavramlarını anlar.
	İşletmeciliğin ilkelerini bilir.
	<b>İşletmenin kuruluşu</b>
	Kuruluş analizini ve planlama çalışmalarını anlar.
	Yapılabilirlik projesinin hazırlanma sürecini bilir.
	İşletme kuruluşunun fizibilite etütlerini bilir.
	<b>İşletmenin işlevleri (yönetim işlevi)</b>
	Yönetimle ilgili kavramları bilir.
	Yönetim kavramının tarihçesini bilir.
	Yönetici rol ve becerilerini, yönetimin işlevlerini bilir.
	<b>İşletmenin işlevleri (finans ve muhasebe işlevi)</b>
	Finans ve muhasebe kavramlarını anlar.
	Finans yöneticilerinin görev ve sorumluluklarını bilir.
	Temel muhasebe işlevlerini bilir.
	<b>İşletmenin işlevleri (üretim işlevi)</b>
	Üretim yönetimini ve kapsamını bilir.
	Üretim yönetimi modellerini bilir.
Üretim sistemlerini bilir.	
<b>İşletmenin işlevleri (pazarlama işlevi)</b>	
Pazarlamanın tanımını bilir.	
Satış, pazarlama, alıcı, müşteri, tüketici ayrımını bilir.	
Pazarlama karmaşasını bilir.	
<b>İşletmenin işlevleri (insan kaynakları işlevi)</b>	
İnsan kaynakları yönetimi kavramının tanımını bilir.	
İnsan kaynakları yönetiminin fonksiyonlarını bilir.	
İnsan kaynakları yönetiminin ilkelerini bilir.	
<b>İşletmenin işlevleri (araştırma ve geliştirme işlevi)</b>	
Araştırma ve geliştirme işlevinin tanımını bilir.	
Araştırma ve geliştirme işlevinin amacını ve türlerini bilir.	
Araştırma ve geliştirme işlevinin aşamalarını bilir.	

Hafta-Tarih	Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği	
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	İşletme bilimi ve işletmeyi tanıyalım	PY1
3	16-20.10.2023	İşletmenin tarihçesi	PY1
4	23-27.10.2023	İşletme türleri	PY1-PY7
5	01-03.11.2023	İşletme türleri	PY1-PY7
6	06-10.11.2023	İşletme türleri	PY1-PY7
7	13-17.11.2023	İşletmenin kuruluşu	PY3-PY11
8	20-24.11.2023	İşletmenin kuruluşu	PY3-PY11
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	-
9	27-30.11.2023	İşletmenin işlevleri (yönetim işlevi)	PY1-PY2-PY7
10	04-08.12.2023	İşletmenin işlevleri (finans ve muhasebe işlevi)	PY1-PY2-PY7
11	11-15.12.2023	İşletmenin işlevleri (üretim işlevi)	PY1-PY2-PY7
12	18-22.12.2023	İşletmenin işlevleri (pazarlama işlevi)	PY1-PY2-PY7
13	25-29.12.2023	İşletmenin işlevleri (insan kaynakları işlevi)	PY1-PY2-PY7
14	01-05.01.2024	İşletmenin işlevleri (araştırma ve geliştirme işlevi)	PY1-PY2-PY7
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	-
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>Bütünleme Sınavları</b>	-
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar çerçevesinde, karma yöntemle hazırlanmış (çoktan seçmeli, doğru-yanlış, klasik) bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı %40 finalinki ise %60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1. "Organik büyüme" kavramı aşağıdaki işletme büyüme türlerinden hangisi ile eş anlamlıdır?</b></p> <p>A-) Dikey büyüme                      B-) Yatay büyüme                      C-) Çapraz büyüme D-) İç büyüme                              E-) Dış büyüme</p> <p><b>2. İşletmecilik ilkelerinin bir boyutu olan ve az girdiyle çok çıktı elde etmek anlamına gelen kavram aşağıdakilerden hangisidir?</b></p> <p>A-) Etkililik                                      B-) Etkinlik                                      C-) Ekonomiklik D-) Üretkenlik                                      E-) Verimlilik</p> <p><b>3. Çok uluslu işletme nedir? Açıklayınız</b></p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	<p>1-) D 2-) E 3-) İki veya daha fazla ülkede faaliyet gösteren ve gelirinin çoğunu bu ülkelerden sağlayan, mülkiyeti kısmen veya tamamen kendisine ait üretim ve pazarlama faaliyetleri gerçekleştiren ve kendisine ait stratejiler geliştirip bunu tüm kuruluş ve şubelerinde uygulayan işletmelerdir.</p>		
<b>Kaynak Kitap</b>	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><small>Prof. Dr. Canan Çetin      Doç. Dr. M. Lütfi Arslan</small></p> <p><b>TEMEL İŞLETMECİLİK</b></p>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-left: 20px;"> <p><b>Yazar/Editör: Canan ÇETİN &amp; Lütfi ARSLAN</b></p> <p>Temel işletmecilik, 7. Baskı. Beta Yayınevi.</p> </div> </div>		

## ÇMH111 ÇAĞRI MERKEZLERİNDE PAZARLAMA YÖNETİMİ

<b>Öğretim Elemanı</b>	Öğr. Gör. Aydın İNAK
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>E-posta</b>	aydin.inak@gop.edu.tr
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	-
<b>Dersin Amacı</b>	Pazarlama alanıyla ilgili temel konu ve kavramları öğretmek ve ilgili konu ve kavramların çağrı merkezi hizmetleri sektöründeki yerini tartışmaktır.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Konu ve ilgili kazanım</b>
	<b>Pazarlamada temel kavramlar</b>
	Pazarlamanın tanımını, amacını ve önemini bilir.
	Pazarlama kavramının tarihsel sürecini ve kapsamını bilir.
	Pazarlama karmasını bilir.
	<b>Pazar ve pazarlama çevresi</b>
	Pazarlamada makro çevreyi bilir.
	Pazarlamada rekabet çevresini bilir.
	Pazar fırsatlarının değerlendirilmesini anlar.
	<b>Pazarlama bilgi sistemi</b>
	Veri, enformasyon ve bilgi kavramlarını bilir.
	Pazarlama bilgi sistemini anlar.
	Pazarlama bilgi sisteminin önemini ve kaynaklarını bilir.
	<b>Tüketici davranışları</b>
	İhtiyaç, tüketici ve tüketici memnuniyeti kavramlarını anlar.
	Tüketici davranışlarını etkileyen faktörleri bilir.
	Endüstriyel tüketici ve nihai tüketici kavramlarını bilir.
	<b>Pazar bölümlendirme</b>
	Pazar türlerini bilir.
	Pazar büyüklüğünün tahmin edilmesini anlar.
	Pazar bölümlendirmeyi ve amaçlarını bilir.
	<b>Hedef pazar belirleme ve konumlandırma</b>
	Hedef pazar seçimini anlar.
	Hedef pazar seçim stratejilerini bilir.
	Konumlandırma kavramı ve uygulamasını anlar.
	<b>Ürünler ve ürün stratejileri</b>
	Ürün türleri ve sınıflandırmasını bilir.
	Uygulanabilecek ürün politikalarını bilir.
	Markalama kavramını ve kapsamını bilir.
	<b>Fiyat ve fiyatlandırma stratejileri</b>
	Fiyatın tanımı ve önemini bilir.
	Fiyatlandırmanın amaçlarını bilir.
Temel fiyatlandırma yaklaşımlarını bilir.	
<b>Tutundurma ve tutundurma stratejileri</b>	
Tutundurma kavramını ve pazarlamadaki yerini bilir.	
Reklam kavramını ve türlerini bilir.	
Halkla ilişkiler ve duyurum kavramlarını anlar.	
<b>Dağıtım kanalları ve stratejileri</b>	
Dağıtım kavramını ve kapsamını bilir.	
Dağıtım kanallarını anlar.	
Dağıtım politikalarını bilir.	
<b>Uluslararası pazarlama</b>	
Uluslararası pazarlama kavramını ve kapsamını bilir.	
Uluslararası pazarların geleneksel pazarlardan farkını bilir.	
İşletmeleri dış pazarlara açılmaya iten sebepleri anlar.	

	<b>Çağrı merkezi bağlamında pazarlamada yeni yaklaşımlar</b>		
	Pazarlama alanında yaşanan güncel değişimleri anlar.		
	Pazarlama trendlerinin neler olduğunu bilir.		
	Postmodern pazarlama olgusunu anlar.		
	<b>Çağrı merkezi bağlamında pazarlamada yeni yaklaşımlar</b>		
	Blogla pazarlamayı bilir.		
	Mobil pazarlamayı bilir.		
	İnternette ve sosyal medyada pazarlamayı bilir.		
<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>	
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	Pazarlamada temel kavramlar	PY1-PY7
3	16-20.10.2023	Pazar ve pazarlama çevresi	PY7
4	23-27.10.2023	Pazarlama bilgi sistemi	PY7-PY8
5	01-03.11.2023	Tüketici davranışları	PY1
6	06-10.11.2023	Pazar bölümlendirme	PY3
7	13-17.11.2023	Hedef pazar belirleme ve konumlandırma	PY3
8	20-24.11.2023	Ürünler ve ürün stratejileri	PY3
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	-
9	27-30.11.2023	Fiyat ve fiyatlandırma stratejileri	PY3
10	04-08.12.2023	Tutundurma ve tutundurma stratejileri	PY3
11	11-15.12.2023	Dağıtım kanalları ve stratejileri	PY3
12	18-22.12.2023	Uluslararası pazarlama	PY7-PY3
13	25-29.12.2023	Çağrı merkezi bağlamında pazarlamada yeni yaklaşımlar	PY1-PY2-PY3
14	01-05.01.2024	Çağrı merkezi bağlamında pazarlamada yeni yaklaşımlar	PY1-PY2-PY3
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	-
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>Bütünleme Sınavları</b>	-
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar çerçevesinde, karma yöntemle hazırlanmış (çoktan seçmeli, doğru-yanlış, klasik) bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı %40 finalinki ise %60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<b>1. Aşağıdakilerden hangisi ürünlerin tüketiciye akışından daha çok sorumludur?</b> A-) Fiyatlama                      B-) Pazarlama iletişimi                      C-) Dağıtım D-) Ürün                              E-) Hedef Pazar  <b>2. "Konumlandırma, pazarlama karmasından birisidir."</b> A-) Doğru                              B-) Yanlış		

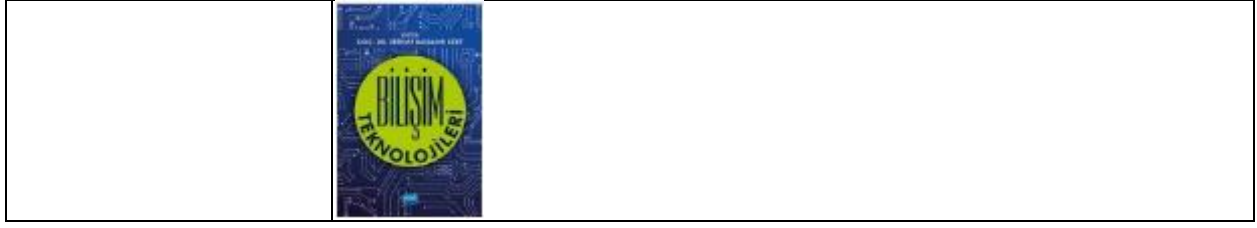
	<b>3. Pazarlama kontrolü nedir? Açıklayınız.</b>
Cevap Anahtarı	1-) C 2-) B 3-) Pazarlama kontrolü, pazarlama çabalarında belirlenen amaç ve hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını, ulaşılamamış ise bunun nedenlerinin belirlenerek ortadan kaldırılmasına yönelik önlemler alınmasını ve gelecek dönem pazarlama planlarının daha gerçekçi yapılmasını sağlayan sistematik ve sürekli işleyen bir süreç olarak değerlendirilebilir.
Kaynak Kitap	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p><b>Yazar/Editör: Remzi ALTUNIŞIK &amp; Şuayip ÖZDEMİR &amp; Ömer TORLAK</b></p> <p>Pazarlamaya Giriş, 4. Baskı. Sakarya Yayıncılık.</p> </div>

### ÇMH123 BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ I

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Uğur Çiğdem
Oda Numarası	-
E-posta	ugur.cigdem@gop.edu.tr
Ders Zamanı	-
Derslik	Bilgisayar LAB.
Dersin Amacı	Bu ders ile öğrencinin, bilişim teknolojilerinin her dalında ihtiyaç duyulan ofis programlarını kullanımı ile ilgili yeterliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<b>Konu ve ilgili kazanım</b>
	<b>Temel Bilişim Kavramaları</b>
	Bilgisayarı kullanırken dikkat edilmesi gereken sağlık kurallarını bilir
	Bilişim, bilgisayar gibi temel kavramları bilir
	Donanım ve yazılım kavramını bilir
	Bilgisayar çeşitlerini bilir
	Bilgisayarlar arasındaki farkları bilir
	Bilgisayar donanım elemanlarını ve görevlerini bilir
	Hafıza ölçü birimlerini ve hız birimlerini bilir
	<b>İşletim Sistemleri</b>
	İşletim sistemlerini ve farklılıklarını bilir
	İşletim sistemlerinin kurulumunu bilir
	Donatılar bölümü elemanlarını bilir
	Denetim masası elemanlarını bilir
	Dosya yönetim sistemlerini bilir
	Donanım elemanlarının kurulmasını ve sürücülerinin tanıtılmasını bilir
	Klavye tuşlarının görevlerini bilir
	<b>Kelime İşlemci Programı</b>
	Ofis programının kurulumunu yapabilir
	Kelime işlemci programı menülerini ve şeritlerin görevlerini bilir
	Belge işlemlerini bilir
	Biçimlendirme işlemlerini bilir
	Paragraf işlemlerini bilir
	Belge denetim işlemlerini bilir
	Tablo işlemlerini bilir
Yazdırma işlemlerini bilir	
Nesne işlemlerini bilir	
Sayfa düzeni işlemlerini bilir	

	Başvurular menüsü işlemlerini bilir		
	Tasarım ve görünüm işlemlerini uygulayabilir		
	<b>Elektronik Tablolama Programı</b>		
	Menüleri ve şeritlerin görevini bilir		
	Çalışma alanı ve veri girişi işlemlerini bilir		
	Biçimlendirme işlemlerini bilir		
	Formüller ve fonksiyonları bilir ve uygular		
	Grafik işlemlerini bilir		
	Veri analizi işlemlerini bilir		
	Yazdırma işlemlerini bilir		
	Makrolar ve özelleştirme işlemlerini bilir		
	Tablolama ve hücre biçimlendirme işlemlerini bilir		
	Sayfa ve hücreleri koruma yöntemlerini bilir		
	<b>Sunu Hazırlama Programı</b>		
	Çalışma alanı ve menüleri bilir		
	Slayt işlemlerini bilir		
	İyi bir tasarım yapabilir		
	Geçişler menüsü ayarlarını bilir		
	Animasyonlar menüsü uygulamalarını bilir		
	Slayt gösterisi menüsündeki uygulamaları bilir		
	Slayt nesnelerini ve yazdırma ayarlarını bilir		
	Özgün bir slayt hazırlayabilir		
	<b>İnternet ve E-Posta</b>		
	İnternet terimlerini ve internet tarihçesini bilir		
	İnternet kullanım alanlarını bilir		
	İnternete bağlantı yöntemlerini bilir		
	İnternet güvenlik ayarlarını bilir		
	İnternet adres yapısını ve kısaltmaların görevlerini bilir		
	İletişim kurallarını (protokoller) bilir		
	Tarayıcı programları bilir		
	Arama motorlarını bilir		
	Elektronik posta adreslerinin yapısını bilir		
	E-posta gönderme ve almayı bilir		
	E-posta virüs bulaşma uyarılarını bilir		
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	
	<b>İlgili Program Yeterliği</b>		
1	18.09.2023 23.09.2023	Uyum Haftası	
2	25.09.2023 29.09.2023	Temel Bilişim Kavramaları	PY5
3	02.10.2023 06.10.2023	İşletim Sistemleri	PY5
4	09.10.2023 13.10.2023	İşletim Sistemleri	PY5
5	16.10.2023 20.10.2023	Kelime İşlemci Programı	PY5
6	23.10.2023 27.10.2023	Kelime İşlemci Programı	PY5
7	30.10.2023 03.11.2023	Kelime İşlemci Programı	PY5
8	06.11.2023 10.11.2023	Kelime İşlemci Programı	PY5
	11.11.2023 19.11.2023	<b>Ara Sınav</b>	-
9	20.11.2023 24.11.2023	Elektronik Tablolama Programı	PY5

1 0	27.11.2023 01.12.2023	Elektronik Tablolama Programı	PY5
1 1	04.12.2023 08.12.2023	Elektronik Tablolama Programı	PY5
1 2	11.12.2023 15.12.2023	Sunu Hazırlama Programı	PY5
1 3	18.12.2023 22.12.2023	Sunu Hazırlama Programı	PY5
1 4	25.12.2023 29.12.2023	İnternet ve Elektronik Posta	PY5
	02.01.2024 14.01.2024	<b>Yarıyıl Sonu Sınav</b>	
	18.01.2024 28.01.2024	<b>Bütünleme Sınavı</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1-) Aşağıdaki e- posta isimlerinden hangisi doğru yazılmıştır?</b>  a) <a href="mailto:yalçındondurma@gmail.com">yalçındondurma@gmail.com</a>  b) <a href="mailto:girişimci_ali@hotmail.com">girişimci_ali@hotmail.com</a>  c) <a href="mailto:özenliegitim@yahoo.com">özenliegitim@yahoo.com</a>  d) <a href="mailto:kolay_okul@gmail.com">kolay_okul@gmail.com</a>  e) <a href="mailto:nuri-bakkal@hotmail.com">nuri-bakkal@hotmail.com</a></p> <p><b>2-) Kelimeler arasında boşluk bırakmak için kullanılan tuş hangisidir?</b>  a) Backspace  b) Enter  c) Shift  d) Spacebar  e) Caps Lock</p> <p><b>3-) İnternet adres yapısı ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?</b>  a) com – iletişim siteleri  b) gov - devlet siteleri  c) mil – askeri siteler  d) org – vakıflar  e) edu – eğitim siteleri</p> <p><b>4-) Aşağıdakilerden hangisi USB girişi ile bilgisayara bağlanamaz?</b>  a. Fare  b. Ekran  c. Web cam  d. Yazıcı  e. Tarayıcı</p> <p><b>5-) Power Point dosyasının uzantısı aşağıdakilerden hangisidir?</b>  a) xlsx  b) docx  c) pptx  d) jpgx  e) gif</p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	1-)d , 2-) d, 3-) a, 4-) b, 5-) c		
<b>Kaynak Kitap</b>	1-) Ofis Programları, Ozan Kara 2-) Temel Bilgi Teknolojileri I, II, T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ YAYINI NO: 2987 3-) Bilişim Teknolojileri, Hüseyin Uzunboylu, Pegem Akademik Yayıncılık		
<b>Yardımcı Kaynaklar ve Okuma Listesi</b>	1-) <a href="http://www.bilisimogretmeni.com">www.bilisimogretmeni.com</a> , MEGEP Modül, Ders Sunuları, biltek.info 2-) Bilişim Teknolojileri, Doç. Dr. Serhat Bahadır Kert, Nobel Akademik Yayıncılık		



## D0000106 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-I

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Dr. Ayşe ERYAMAN
<b>Oda Numarası</b>	211
<b>E-posta</b>	<a href="mailto:ayse.eryaman@gop.edu.tr">ayse.eryaman@gop.edu.tr</a>
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	Uzaktan Eğitim
<b>Dersin Amacı</b>	Türkiye Cumhuriyeti devletinin kuruluş şartlarının ve özelliklerinin anlaşılabilmesi için; Türk milletini Kurtuluş Savaşı yapmak durumunda bırakan şartlarla, Kurtuluş Savaşının hangi şartlarda ve hangi ilkeler çerçevesinde gerçekleştiğini ve devletin hangi esaslar üzerine kurulduğunu kavratmak; böylece devletin kuruluş felsefesini bilen, devletin ve milletinin temel değerlerine saygılı bireyler yetiştirmek.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<p style="text-align: center;"><b>Konu ve ilgili kazanım</b></p> <p><b>Atatürk İlkeleri ve İnkılap Dersiyle İlgili Temel Kavramlar ve İnkılapçılık İlkesi</b> Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-I dersinde, Türk İnkılabının oluş nedenlerini, nasıl geliştiğini ve dayandığı ilkelerin anlatılacağını ve tanıtılacağını kavrar. Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-I dersinde başvurulacak kaynakların neler olduğunu bilir. İnkılap kavramının ne anlama geldiğini kavrar. Devrim kavramının ne anlama geldiğini bilir. İhtilal kavramını tanımlayabilir. Evrim/Tekâmül kavramlarının ne anlama geldiğini kavrar. İslahat/Reform kavramlarının ne anlama geldiğini bilir. İsyan kavramının ne anlama geldiğini bilir. Darbe kavramını tanımlayabilir. İnkılap hareketlerinin aşamaları hakkında fikir sahibi olur. Türk İnkılabının gelişim safhaları ve özelliklerini açıklayabilir. Atatürk İnkılaplarının oluşmasında ortaya çıkan belirleyici etkenleri açıklayabilir. Cumhuriyet'in altı temel ilkesinden biri olan "İnkılapçılık" ilkesinin önemini, özelliklerini ve gerekliliğini kavrar. <b>Osmanlıların Gerilemesinin İç Sebepleri</b> Osmanlı Devleti'nin gerilemesinin en önemli sebeplerinden biri olan devlet yönetiminde meydana gelen problemlerin neler olduğunu bilir. Bu problemlerin devletin gerilemesine nasıl ve ne düzeyde etki ettiğini açıklayabilir. Osmanlı Devleti'nin toprak düzenini ve bu toprak düzeni üzerine temellendirilen ekonomik sistemi kavrar. Ekonomik sistemde meydana gelen bozulmaların, devletin gerilemesi üzerine etkilerini analitik bir şekilde değerlendirebilir. Osmanlı Devleti'nin eğitim sisteminin özelliklerini ve sistemin nasıl işlediğini bilir. Eğitim sistemindeki bozulmaların ne tür problemlere yol açtığını ve devletin gerilemesi üzerindeki önemli etkilerini açıklayabilir. <b>Osmanlıların Gerilemesinin Dış Sebepleri</b> Osmanlı Devleti'nin gerilemesine neden olan sömürgeciliğin ne zaman ortaya çıktığını ve nasıl geliştiğini bilir.</p>

Sanayi Devrimi'nin nasıl ve hangi koşullarda ortaya çıktığını, Osmanlı Devleti'nin gerilemesine nasıl etki ettiğini açıklayabilir.
"Emperyalizm" kavramının ne anlama geldiğini ve Batılı devletlerin Osmanlı Devleti üzerindeki emellerinin neler olduğunu bilir.
"Şark Meselesi"nin ne anlama geldiğini açıklayabilir ve Batılı devletlerin Osmanlı Devleti'ni paylaşma projelerini bu kavram ışığında analitik olarak değerlendirebilir.
<b>Çağdaş Dünyanın Temel Kavramları</b>
Aydınlanma felsefesinin nasıl ortaya çıktığını, özelliklerini, Rönesans ve Reform hareketlerinin aydınlanma çağı üzerindeki etkilerini değerlendirebilir.
Kaynağını Fransız İhtilali'nden alan, demokrasi, laiklik, milliyetçilik, liberalizm ve sosyalizm kavramlarının sözlük anlamlarını tanımlayabilir.
Bu kavramların 1789'da gerçekleşen Fransız İhtilali'nden sonra Fransız Milli Meclisi tarafından yayınlanan "İnsan ve Vatandaş Hakları Demeci"nde ne şekilde yer aldığını kavrar.
<b>Osmanlı Devleti'nde Yenileşme Hareketleri</b>
Lale Devri'nde (1718'den sonra) gerçekleştirilen yenileşme hareketlerini açıklayabilir.
III. Selim zamanında yapılan yenilikleri açıklayabilir.
II. Mahmut döneminde gerçekleştirilen yenileşme hareketlerini açıklayabilir.
<b>Osmanlı Devleti'nde Yenileşme Hareketleri</b>
Tanzimat ve Islahat Fermanlarının ne zaman, hangi koşullarda ve neden yayımlandığını bilir.
Tanzimat ve Islahat Fermanlarının kapsamını ve önemini kavrar.
Tanzimat ve Islahat Fermanlarını müteakip, hangi alanlarda ıslahatlar yapıldığını açıklayabilir.
Bu fermanlarla ulaşılmak istenen hedeflere neden ulaşamadığını açıklayabilir.
Yeni Osmanlılar hareketinin nasıl ortaya çıktığını, bu hareketin başlıca temsilcilerini ve Osmanlı politik hayatına yaptıkları katkıları bilir.
Osmanlı Devleti'nin ilk anayasası olan Kanun-ı Esasi'nin hangi şartlarda kabul edildiğini ve I. Meşrutiyet döneminde yaşanan siyasi gelişmeleri açıklayabilir.
I. Meşrutiyet döneminin nasıl ve ne zaman sona erdiğini bilir.
<b>ARA SINAV</b>
<b>Osmanlı Devleti'nin Son Döneminde Fikir Akımları</b>
II. Abdülhamid döneminin siyasi atmosferi, bu dönemde yaşanan iç ve dış politik gelişmeleri açıklayabilir.
II. Abdülhamid döneminde "Panislâmizm" akımının hangi şartlarda ortaya çıktığını ve bu fikir akımından nasıl yararlandığını kavrar.
II. Abdülhamid döneminde gerçekleştirilen ıslahatları açıklayabilir.
"Genç Türkler ve İttihat Terakki" hareketinin nasıl ortaya çıktığını bilir.
İttihat Terakki Cemiyeti'nin benimsediği "Osmanlılık" siyasi akımının kapsamını ve hangi koşullarda ortaya çıktığını açıklayabilir.
II. Meşrutiyet'in ilanından sonra benimsenmeye başlayan "Türkçülük" fikir akımını ve özelliklerini açıklayabilir.
"Bâtıcılık" fikir akımını ve özellikleri bilir.
<b>Osmanlı Devleti'nin Yıkılışı</b>
Trablusgarp Savaşı'nın ne zaman ve nasıl başladığını, savaşın sonuçlarının neler olduğunu açıklayabilir.
Birinci ve İkinci Balkan Savaşlarının hangi tarihlerde ve ne şekilde cereyan ettiğini bilir; sonuçlarının neler olduğunu kavrar.
Birinci Dünya Savaşı'nın çıkış sebeplerini açıklayabilir.
Birinci Dünya Savaşı öncesinde Osmanlı Devleti'nin ittifak arayışlarını, savaşa nasıl ve hangi blokta girdiğini bilir.
Birinci Dünya Savaşı'nın hangi cephelerde cereyan ettiğini ve bu cephelerde yaşanan gelişmeleri kavrar.
Kafkas Cephesiyle bağlantılı olarak Ermeni meselesinin nasıl ortaya çıktığını, devletin neden tehcir (zorunlu göç) kararı aldığını ve zorunlu göçün hangi koşullarda gerçekleştirildiğini açıklayabilir.
<b>Osmanlı Devleti'nin Yıkılışı</b>
Birinci Dünya Savaşı'nın ne zaman ve nasıl sona erdiğini bilir.

	Savaş sonunda imzalanan antlaşmaları bilir.	
	Savaş sonunda Osmanlı Devleti ile imzalanan Mondros Mütarekesi'nin kapsamını ve önemini açıklayabilir.	
	Mondros Mütarekesi'nin nasıl uygulandığını ve İtilaf Devletlerinin Osmanlı Devleti'nin hangi bölgelerini işgal ettiğini bilir.	
	Mütareke sonrası Rumların, Ermenilerin ve Yahudilerin ülkedeki bölücü faaliyetlerini ve kurdukları örgütleri kavrar.	
	<b>Milli Mücadele</b>	
	Mondros Mütarekesi'ni müteakip başlayan işgallerin ortadan kaldırılması ve ülkenin kurtarılması için düşünülen kurtuluş çarelerini açıklayabilir.	
	Kurtuluş çarelerinden biri olarak düşünülen barışçı ve mandacı görüşü savunuların dayanaklarının neler olduğunu değerlendirebilir.	
	Bölgesel kurutuluş mücadelesini savunanlarca kurulan Milli Cemiyetlerin hangileri olduğunu, nerelerde ve hangi amaçlarla kurulduğunu açıklayabilir.	
	Kuva-yı Milliye'nin (Milli Kuvvetler) hangi koşullarda teşekkül ettiğini ve özelliklerini açıklayabilir.	
	<b>Milli Mücadele</b>	
	Mustafa Kemal Paşa'nın Anadolu'ya hangi amaçla gönderildiğini ve Samsun'daki ilk faaliyetlerini kavrar.	
	Kongreler aracılığıyla örgütlenme döneminin başlangıcında yayınlanan Havza Genelgesi, Amasya Tamiminin kapsamını ve önemini açıklayabilir.	
	Erzurum ve Sivas Kongrelerinin kararlarını ve önemini açıklayabilir.	
	<b>Milli Mücadele</b>	
	Son Osmanlı Mebusan Meclisinin hangi tarihte toplandığını ve mecliste cereyan eden olayları bilir.	
	Son Osmanlı Mebusan Meclisi tarafından kabul edilen Misak-ı Milli'nin nasıl hazırlandığını, hangi hususları içerdiğini ve Türk tarihi için önemini açıklayabilir.	
	Misak-ı Millinin kabulünden sonra ortaya çıkan tepkileri ve İstanbul'un neden işgal edildiğini kavrar.	
	<b>Milli Mücadele</b>	
	Birinci Büyük Millet Meclisinin ne zaman ve hangi koşullarda açıldığını bilir.	
	Birinci Büyük Millet Meclisinin aldığı ilk kararları ve bu kararların önemi kavrar.	
	Birinci Büyük Millet Meclisinin özelliklerini açıklayabilir.	
Hafta-Tarih	Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği
1	02-06.10.2023	Oryantasyon Haftası
2	09-13.10.2023	Dersin amacı ve kaynakları Dersle ilgili temel kavramlar inkılâpçılık ilkesi. inkılâp, ihtilal, devrim, evrim/tekâmül, ıslahat/reform, isyan, darbe, Atatürk'ün İnkılâpçılık İlkesi ve Türk İnkılâbının özellikleri
3	16-20.10.2023	Osmanlıların gerilemesinin iç sebepleri. Devlet yönetiminde, eğitimde, ekonomide ve genel ahlakta meydana gelen problemler
4	23-27.10.2023	Osmanlıların gerilemesinin dış sebepleri. Sömürgecilik, Sanayi Devrimi ve emperyalizm, Batılı devletlerin Osmanlı Devleti üzerindeki emelleri, Şark Meselesi, Osmanlı Devleti'ni paylaşma projeleri
5	01-03.11.2023	Çağdaş dünyanın temel kavramları: Aydınlanma, demokrasi, laiklik, milliyetçilik, liberalizm, sosyalizm.
6	06-10.11.2023	Osmanlı devletinde yenileşme hareketleri: Lale Devri, III. Selim ve II. Mahmut Yenilikleri.
7	13-17.11.2023	Osmanlı devletinde yenileşme hareketleri: Tanzimat ve Islahat Dönemi yenilikleri, Yeni Osmanlılar, Meşrutiyet hareketleri.
8	20-24.11.2023	<b>Ara sınav</b>
9	25.11.2023 03.12.2023	Osmanlı devletinin son dönemindeki fikir akımları: Batıcılık, Osmanlıcılık, İslamcılık, Türkçülük.
10	27-30.11.2023	Osmanlı devletinin yıkılışı Trablusgarp ve Balkan Harpleri, I. Dünya Savaşı, Ermeni meselesi.



<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	Uzaktan Eğitim
<b>Dersin Amacı</b>	Türk Dili dersleri; yükseköğretim seviyesindeki öğrencilere kendilerini doğru ve etkili biçimde ifade etmelerinde, dil kurallarının farkında olarak Türkçeyi bilinçli ve güzel kullanmalarında katkı sağlamayı amaçlamaktadır.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Konu ve ilgili kazanım</b>
	<b>Oryantasyon Haftası</b>
	Dersin amacı ve kaynakları. Dil kavramı ve Türkçenin Dünya Dilleri Arasındaki Yeri
	Türk Dili I dersinde okutulacak kaynakları ve bu derse yardımcı olarak faydalanabileceği kitapları bilir.
	Dil kavramı hakkında farklı tanımlar üzerinden bilgi sahibi olur.
	Dil tanımların arasındaki benzer ve farklı yönler üzerinde değerlendirmeler yapar.
	Dilin özelliklerini öğrenir.
	İletişimde dilin önemini fark eder.
	Dille iletişimin diğer iletişim şekillerinden farklı yönlerini bilir.
	Dünyadaki mevcut diller hakkında genel bilgiler öğrenir.
	Türkçenin dünya dilleri arasındaki yeri hakkında bilgi sahibi olur.
	<b>Yapı ve Köken Bakımından Diller</b>
	Dünyadaki dil grupları hakkında bilgi sahibi olur.
	Köken bakımından dillerin nasıl sınıflandırıldığını ve dil ailelerinin oluşumunu öğrenir.
	Türkçenin hangi dil ailesine mensup olduğunu açıklayabilir.
	Dillerin yapı bakımından özellikleri bilir.
	Türkçenin yapı bakımında hangi özelliklere sahip olduğunu kavrar.
	<b>Dil-Kültür İlişkisi, Dilin Toplum Hayatındaki Yeri</b>
	Dil ve aile ilişkisini fark eder.
	Dil ve toplum ilişkisini fark eder.
	Kültür kavramı hakkında bilgi sahibi olur.
	Dilin kültürle olan ilişkisini öğrenir.
	Dilin toplum hayatı açısından önemini fark eder.
	<b>Noktalama İşaretleri</b>
	Noktalama İşaretlerinin doğru kullanımına dikkat ve özen gösterir.
	Metinler üzerinde var olan noktalama işareti hatalarını fark eder.
	Noktalama işaretlerini doğru kullanmanın yazılı iletişimdeki önemini kavrar.
	<b>Yazım Kuralları</b>
	Yazım kurallarına ilişkin bilgilerini pekiştirir.
	Ek ve bağlaçların yazımına dikkat eder.
	Metin yazımında büyük küçük harf kullanımına ve sayıların yazılışına dikkat eder.
	Kelimelerdeki ünlü ve ünsüz uyumu kurallarına uyar.
Kelimelerin birleşik veya ayrı yazılış özelliklerini bilir.	
<b>Sözcükte ve Cümlede Anlam</b>	
Kelime ve anlam ilişkisini bilir.	
Kelimelerin gerçek anlam, yan anlam ve mecaz anlam özelliklerini bilir.	
Kelimeler arasındaki anlam farkları ve benzerliklerine dikkat eder.	
Kelimelerin metin içerisinde başka anlamlar kazanabileceğinin farkında olur.	
Cümleleri anlamlarına göre sınıflandırabilir.	
Birbiriyle yakın anlamlı olan cümleleri veya çelişen cümleleri metin içerisinde fark edebilir.	
Açık ve anlaşılır cümleler kurmanın yazılı anlatımdaki önemini kavrar.	
ARA SINAV	
<b>Anlatım Teknikleri</b>	




9	25.11.2023 03.12.2023	Anlatım Teknikleri	PY1
10	27-30.11.2023	Resmi Yazışmalar	PY1
11	04-08.12.2023	Resmi Yazışmalar	PY1
12	11-15.12.2023	Cümlede Yardımcı Ögeler	PY1
13	18-22.12.2023	Cümlede Temel Ögeler	PY1
14	25-29.12.2023	Dil Yanlışlıkları, Sözcük Düzeyinde Dil Yanlışları	PY1
15	01-05.01.2024	Dil Yanlışlıkları, Cümle Düzeyinde Dil Yanlışları	PY1
	15.01.2024 26.01.2024	<b>Dönem sonu sınavı</b>	
	29.01.2024 04.02.2024	<b>Bütünleme sınavı</b>	
<b>Değerlendirme</b>		Bu dersin değerlendirmesi çoktan seçmeli bir ara sınav ve bir dönem sonu sınavı aracılığıyla yapılacaktır. Ara sınavın ortalamaya katkısı % 40 dönem sonu sınavının ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.	
<b>Örnek Sorular</b>		<p>1. Aşağıdakilerden hangisi Türkçenin özelliklerinden biri değildir? A) Ünlü uyumları vardır. B) Soru eki vardır. C) Sıfatlar isimlerden önce gelir. D) Kelimeler bükümlenerek türetilir. E) Çokluk eki vardır.</p> <p>2. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde virgülün kullanım amacı diğerlerinden farklıdır? A) Kimsenin arzusu, kaprisi beni bağlamaz. B) Romanları, öyküleri, üslubu açısından çekiciydi. C) Gazeteleri, dergileri buraya istiyorum. D) Dost, kötü günde belli olur. E) Fotokopilerimiz, ders notlarımız nerede?</p> <p>3. Hayatta güç olan üç şey vardır ( ) Bir sırrı saklamak ( ) bir yarayı unutmak ( ) boş zamanı kullanmak ( )</p> <p>Yukarıda parantezlerle belirtilen yerlere aşağıdakilerden hangisinde verilen noktalama işaretleri getirilmelidir? A) (: ) ( ) ( ) ( ) B) (: ) ( ) ( ) (...) C) ( ) ( ) ( ) ( ) D) ( ) ( ) ( ) ( ) E) ( ) ( ) ( ) ( ) (...)</p> <p>4. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde bir yazım yanlışı yapılmıştır? A) Ben de bir şey diyeceksin sanmıştım. B) Buradan ayrılmayı hiç te düşünmedim doğrusu. C) Gitme de akşam yemek yiyelim. D) Bu kalabalığın işi bitecek de ben de göreceğim! E) Yazının karalamalarında da böyle bir şey yok.</p> <p>5. Aşağıdaki cümlelerin hangisinde bir yazım yanlışı yapılmıştır? A) TDK'nin, Türk Dilini Geliştirme Toplantısı dün yapıldı. B) İkinci günün sonunda 100'zer lira kazanmıştık. C) Son romanımı da 1985'e yayımlamıştı. D) THY'de yeni uçak alımı tartışmaları da sona erdi. E) O krizde 2'nci kattaki dairemizi de satmak durumunda kaldık.</p>	
<b>Cevap Anahtarı</b>		1.D 2.D 3. A 4.B 5.B	
<b>Kaynak Kitap</b>		Prof. Dr. Hanifi Vural, Türk Dili, Taşhan Kitap, Tokat, 2012.	
<b>Yardımcı Kaynaklar ve Okuma Listesi</b>		<p>1.Prof. Dr. Muharrem Ergin, Türk Dil Bilgisi, Bayrak Yayınları, İstanbul, 1999. 2.Prof. Dr. Tahsin Banguoğlu, Türkçenin Grameri, TDK Yayınları, Ankara, 1998. 3. Prof. Dr. Mustafa Özkan vd.; Yükseköğretimde Türk Dili Yazılı ve Sözlü Anlatım, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2006. 4. Prof. Dr. Mehmet Kaplan, Dil ve Kültür, Dergâh Yayınları, İstanbul, 2011.</p>	

5. Ertem, Rekin - İsa Kocakaplan, Üniversitelerde Türk Dili ve Kompozisyon  
6. Serdar Odacı vd., Üniversiteler için Dil ve Anlatım, Palet Yay., Konya, 2009.  
7.“Türkçe Sözlük”, TDK Yayınları, Ankara, 2013.  
8.“Yazım Kılavuzu”, TDK Yayınları, Ankara, 2012.

### D0000140 İNGİLİZCE I

Öğretim Üyesi	Murat ŞENER	
Oda Numarası	314	
Ofis Saatleri		
E-posta	murat.sener@gop.edu.tr	
Ders Zamanı	Cumartesi 16.00-18.00	
Derslik		
Dersin Amacı	Bu derste öğrenciler İngilizcenin temel yapılarını kullanarak kendilerini ifade edebileceklerdir. Bu ders öğrencilere İngilizce temel yapılarını başlangıç düzeyde (Elementary/ A2) vermeyi amaçlar.	
DERSİN KAZANIMLARI	Ders	Konu ile ilgili kazanım
	D0000140	<b>Verb to be, subject pronouns</b> Kişi zamirlerini öğrenir ve özneler göre “to be” fiilini kullanabilir. Kişi zamirlerini kullanarak basit isim cümleleri kurabilir.
	D0000140	<b>Possessive adjectives, object pronouns</b> Kişi zamirleri, iyelik sıfatları, nesne zamirlerinin nasıl kullanıldıklarını kavrar. Aile üyelerinin öğrenimi ile beraber onları tanıtan cümleler kurabilir.
	D0000140	<b>The Simple Present Tense I ( He, she, it)</b> Geniş zamanda he, she ve it özneleri ile olumlu, olumsuz ve soru cümleleri yapabilir.
	D0000140	<b>The Simple Present Tense II ( I, we, you, they)</b> Geniş zamanda I, we, you ve they özneleri ile olumlu, olumsuz ve soru cümleleri yapabilir.
	D0000140	<b>The Quantifiers</b> Some, any, a lot of gibi nicelik sözcüklerini kullanarak cümle kurar.
	D0000140	<b>There is / There are</b> Evin bölümleri ve eşyaların İngilizce karşılıklarını bilir. There is / are yapısı ile cümle kurmayı kavrar.

	<b>D0000140</b>	<b>this/ that/ these/ those</b> Bu yapıların nesnelere göre ifade edildiğini keşfeder. Bu yapıları cümle içinde kullanır.	
	<b>D0000140</b>	<b>Numbers &amp; Prices</b> Sayıları öğrenir, alışveriş diyalogları oluşturur.	
	<b>D0000140</b>	<b>Can ve can't modal verb</b> Can / can't modal fiilleri kullanılarak basit cümleler kurabilir.	
	<b>D0000140</b>	<b>Was / were</b> Was/were ile basit cümleler kurabilir.	
	<b>D0000140</b>	<b>The Simple Past I (Regular Verbs)</b> Düzenli fiilleri kullanarak geçmiş zamanda cümleler yazar.	
	<b>D0000140</b>	<b>The Simple Past II (Irregular Verbs)</b> Düzensiz fiilleri kullanarak geçmiş zamanda cümleler yazar.	
	<b>D0000140</b>	<b>Describing feelings</b> -ed ve -ing ile biten sıfatlar arasındaki farkı bilir.	
	<b>D0000140</b>	Revision	
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	
	<b>İlgili Program Yeterliği</b>		
1	02-06.10.2023	Verb to be, subject pronouns	PY8-PY10
2	09-13.10.2023	Possessive adjectives, object pronouns	PY8-PY10
3	16-20.10.2023	The Simple Present Tense I ( He, she, it)	PY8-PY10
4	23-27.10.2023	The Simple Present Tense II ( I, we, you, they)	PY8-PY10
5	01-03.11.2023	The Quantifiers	PY8-PY10
6	06-10.11.2023	There is / There are	PY8-PY10
7	13-17.11.2023	this/ that/ these/ those	PY8-PY10
8	20-24.11.2023	Numbers & Prices	PY8-PY10
	<b>25.11.2023</b> <b>3.12.2023</b>	<b>Ara Sınavlar</b>	
9	27-30.11.2023	Can and can't modal verb	PY8-PY10
10	04-08.12.2023	Was / were	PY8-PY10
11	11-15.12.2023	The Simple Past I (Regular Verbs)	PY8-PY10
12	18-22.12.2023	The Simple Past II (Irregular Verbs)	PY8-PY10

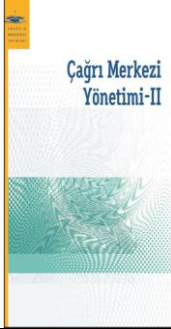
13	25-29.12.2023	Describing feelings	PY8-PY10
14	01-05.01.2024	Revision	PY8-PY10
	<b>15-26.01.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	<b>29 Ocak-4 Şubat 2024</b>	<b>Bütünleme Sınavı</b>	
Değerlendirme	Bu dersin değerlendirilmesi, kaynak kitaplar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final sınavı aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40, final sınavının ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 50'dir.		
Örnek Sorular	<p>1. Skyler and Walt _____ married. a) can    b) have    c) do    d) are</p> <p>2. A: _____ B: No, thank you. I'm just looking. a) Can I help you?    b) Have a good day. c) Nice to meet you too. d) Thank goodness.</p> <p>3. A: _____ Helen come from Greece? B: No, she _____ a) Is/isn't    b) Does/does c) Does/doesn't    d) Is/doesn't</p> <p>4. My school has students from Spain, Egypt, and Japan. It's really _____ a) horrible    b) beautiful c) international    d) difficult</p> <p>5. I'm a teacher at university. I _____ English. a) learn    b) teach c) live    d) earn</p>		
Cevap Anahtarı	1-d    2-a    3-a    4-c    5- b		
Kaynak Kitaplar	 <p>Headway Elementary ( Fifth Edition) (Oxford University Press) + Student's Book + Workbook + iTools ( Digital Teaching Resources)</p>		
Yardımcı Kaynaklar ve Okuma Listesi			

## 1. Sınıf Bahar Dönemi Ders Planları

### ÇMH104 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	mehmet.darici@gop.edu.tr
E-posta	-
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında teorik ve uygulama ölçekli donanımına sahip olmak.
Konu ve İlgili Kazanımlar	Kampanya Yönetimi
	Kampanya kavramını bilir.
	Kampanya Yönetiminin kavramını bilir.
	Çağrı merkezlerinde kampanya yönetimini açıklayabilir.
	<b>Tele Pazarlama; Tele Satış</b>
	Tele Pazarlama kavramını bilir.
	Tele Satış kavramını bilir.
	Çağrı merkezlerinde Tele satış ve pazarlamayı bilir.
	<b>Hatırlatma ve Tahsilat Hizmetleri</b>
	Çağrı merkezlerinde hatırlatma fonksiyonunu bilir.
	Çağrı merkezlerinde Tahsilat hizmetlerini bilir.
	Çağrı merkezlerinde hatırlatma ve tahsilat sürecini açıklar.
	Çağrı Merkezlerinde Hizmet Kanalları
	Çağrı merkezlerinde geleneksel hizmet kanallarını bilir.
	Çağrı merkezlerinde modern hizmet kanallarını bilir.
	Çağrı merkezi hizmet kanallarını açıklayabilir.
	<b>Çağrı Merkezi Terimleri</b>
	Çağrı merkezi ile ilgili terimleri bilir.
	Çağrı merkezi ile ilgili terimleri açıklayabilir.
	Çağrı merkezi ile ilgili terimlerin İngilizcesini bilir.
	<b>Çağrı Merkezinde Sorumluluklar ve Performans</b>
	Çağrı merkezi personelinin yasal zorunluluklarını bilir.
	Çağrı merkezi personelinin performans ölçütlerini bilir.
	Çağrı merkezlerinde performans kavramını açıklayabilir.
	<b>Dünya Çağrı Merkezi Sektörü</b>
	Dünyada çağrı merkezinin öncülerini bilir.
	Dünyada çağrı merkezi sektörünün aktörlerini bilir.
	Dünyada çağrı merkezlerinin gelişimini açıklayabilir.
	<b>Dünyada ki Sektörel Dağılım</b>
	Çağrı merkezlerinin dünyada ki dağılımını bilir.
Çağrı merkezlerinde dünyada öne çıkan ülkeleri bilir.	
Dünya çağrı merkezi sektöründe ülkesel avantajları bilir.	
<b>Dünyadaki Çağrı Merkezlerinde Dış Kaynak Kullanımı</b>	
Çağrı merkezlerinde dış kaynak kullanımını bilir.	
Çağrı merkezinde dış kaynak kullanımının avantajlarını bilir.	
Dünya çağrı merkezinde dış kaynak kullanımının açıklayabilir.	
<b>Türkiye’de Çağrı Merkezi Sektörü</b>	
Türkiye’de çağrı merkezinin öncülerini bilir.	
Türkiye’de çağrı merkezi sektörünün aktörlerini bilir.	


		Türkiye’de çağrı merkezlerinin gelişimini açıklayabilir. Güncel Sektörel Gelişimler; Sektörel Dernekler ve Birlikler Sektörel gelişmeleri bilir. Sektörel dernekleri ve faaliyetlerini bilir. Sektörel birlikleri bilir. Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi ve Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi Teknoloji yönetimi ve kalite yönetimi kavramlarını bilir. Çağrı merkezlerinde teknoloji yönetimini açıklayabilir. Çağrı merkezlerinde kalite yönetimini açıklayabilir. Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi Bilgi yönetimi ve insan kaynakları kavramlarını bilir. Çağrı merkezlerinde bilgi yönetimini açıklayabilir. Çağrı merkezlerinde insan kaynakları yönetimini açıklayabilir. Kampanya Yönetimi	
Hafta-Tarih	Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği	
1	12-18.02.2024	Hatırlatma ve Tahsilat	PY1-PY2-PY3
2	19-25.02.2024	Çağrı Merkezlerinde Hizmet Kanalları	PY1-PY2-PY3
3	26.02.2024 03.03.2024	Çağrı Merkezi Terimleri	PY1-PY2-PY3
4	04-10.03.2024	Çağrı Merkezinde Sorumluluklar ve Performans	PY1-PY2-PY3
5	11-17-.03.2024	Dünya Çağrı Merkezi Sektörü	PY1-PY2-PY3
5	18-24.03.2024	Dünyadaki Sektörel Dağılım; Dünyadaki Çağrı Merkezlerinde Öne Çıkan Ülkeler ve Ülkesel Avantajları	PY1-PY2-PY3
6	25-31.03.2024	Dünyadaki Çağrı Merkezlerinde Dış Kaynak Kullanımı	PY1-PY2-PY3
7	01-07.04.2024	Türkiye’de Çağrı Merkezi Sektörü	PY1-PY2-PY3
8	13.04.2024 21.04.2024	<b>ARA SINAV</b>	
9	22-28.04.2024	Hatırlatma ve tahsilat hizmetleri	PY1-PY2-PY3
10	29.04-05.05.2024	Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi ve Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi	PY1-PY2-PY3
11	06-12.05.2024	Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi	PY1-PY2-PY3
12	13-19.05.2024	Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi	PY1-PY2-PY3
13	20-26.05.2024	Güncel Sektörel Gelişimler; Sektörel Dernekler ve Birlikler.	PY1-PY2-PY3
14	27.05-02.06.2024	Çağrı Merkezinde Bilgi Yönetimi, Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi	PY1-PY2-PY3
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60’tır. Geçme notu 100 üzerinden 60’tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	1-) Aşağıdakilerden hangisi uluslararası yatırımcıların diğer ülkelerdeki operasyonlarını yürütmek için Türkiye’yi tercih etme sebeplerinden biri değildir? A-) Eğitimli ve kalifiye iş gücünün var olması B-) Ülkenin jeopolitik konumu		

	<p>C-)Yabancı dil eğitimi veren okul sayısının artması D-)Ülkedeki yabancı nüfusun artması E-) Türk insanının yabancı dili belirgin bir aksanla konuşmaması</p> <p><b>2-) Aşağıdakilerden hangisi çağrı merkezlerinde iç kaynak kullanımının sağladığı faydalardan biri değildir?</b> A-) Müşteri güveni sağlama B-) Maliyet Faydası yaratma C-) Çağrı merkezi üzerinde tam kontrol sağlama D-)Zaman faydası yaratma E-) İşletme kültürünü tanımayan çalışanların varlığı</p> <p><b>3-) Aşağıdaki sektörlerden hangisi dış kaynak kullanımında ülkemizde ve dünyada öncü durumdadır?</b> A-) Teknoloji B-) Lojistik C-)Telekomünikasyon D-)Finans E-) Eğlence</p>
Cevap Anahtarı	<p>1-) B 2-) E 3-) C</p>
Kaynak Kitap/lar	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p><b>Yazar/Editör:</b> Kamil ÇEKEROL(Editör), <b>Çağrı Merkezi Yönetimi II</b> Anadolu Üniversitesi Yayınları.</p> </div> </div>

### ÇMH 102 ETKİLEME VE İKNA ETME BECERİLERİ

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	mehmet.darici@gop.edu.tr
E-posta	-
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Bir fikir, tutum veya eylemin benimsetilmesi amacıyla kullanılabilen ikna edici iletişim sanatını öğretmektir.
Konu ve İlgili Kazanımlar	İkna kavramı ve kapsamı
	İkna kavramı kapsamında tutumu ve türlerini bilir.
	İkna kavramı kapsamında tutumun özelliklerini bilir.
	İkna kavramı kapsamında tutumun türlerini bilir.
	<b>İkna kavramı ve kapsamı</b>
	İkna kavramını anlar.
	İkna edici iletişim matrisini bilir.
	İkna ve gündelik iletişim ilişkisini anlar.
	<b>İkna kavramı ve kapsamı</b>
İkna ve zekâ ilişkisini bilir	

		İkna ve korku ilişkisini bilir.	
		İkna ve propaganda ilişkisini bilir.	
		İkna kavramı ve kapsamı	
		Propaganda türlerini bilir.	
		İkna ve etik ilişkisini bilir.	
		İknanın işlevlerini bilir.	
		<b>İkna süreci</b>	
		İkna, kaynak ve mesaj ilişkisini bilir.	
		İkna, kanal ve alıcı ilişkisini bilir.	
		İkna sürecinin temel amaçlarını bilir.	
		<b>İknaya karşı koyma</b>	
		İknaya karşı koyma ile inanılabilirlik ve öğrenme ilişkisini bilir.	
		İknaya karşı koyma ile alışkanlık ve ön eğitim ilişkisini bilir.	
		İknaya karşı koyma ile grup, dikkat ve tepki ilişkisini bilir.	
		<b>İkna kuramları</b>	
		İkna kavramının kuramsal alt yapısını anlar.	
		Aristoteles'in retorik üçgeninin iknadaki yerini anlar.	
		Retorik üçgeninin logos ögesini bilir.	
		<b>İkna kuramları</b>	
		Retorik üçgeninin ethos ögesini bilir.	
		Retorik üçgeninin pathos ögesini bilir.	
		Retorik üçgeninin ortak zemin ögesini bilir.	
		<b>Başarılı ve başarısız ikna</b>	
		Başarılı iknanın adımlarını bilir.	
		İkna edici konuşmada bulunması gereken özellikleri bilir.	
		İknada Yale yaklaşımını bilir.	
		<b>Başarılı ve başarısız ikna</b>	
		İknada denge ve tutarlılığın önemini bilir.	
		İknada uyumsuzluk kaynaklarını bilir.	
		İknada uyum kaynaklarını bilir.	
		<b>İkna edici iletişimde kullanılan taktikler</b>	
		Evet-evet taktiğini bilir.	
		'Acaba' yerine 'hangisi' taktiğini bilir.	
		Önce küçük sonra büyük rica taktiğini bilir.	
		<b>İkna edici iletişimde kullanılan taktikler</b>	
		Önce büyük sonra küçük rica taktiğini bilir.	
		Giderek artan ricalar taktiğini bilir.	
		Soruya soruyla yanıt verme taktiğini bilir.	
		<b>İkna edici iletişimde kullanılan taktikler</b>	
		Önce ver sonra al taktiğini bilir.	
		'Yer etme' taktiğini bilir.	
		Borca sokma taktiğini bilir.	
		İkna kavramı ve kapsamı	
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	12-18.02.2024	Uyum Haftası	-
2	19-25.02.2024	İkna kavramı ve kapsamı	PY1
3	26.02.2024 03.03.2024	İkna kavramı ve kapsamı	PY1-PY2
4	04-10.03.2024	İkna kavramı ve kapsamı	PY1-PY2
5	11-17-.03.2024	İkna kavramı ve kapsamı	PY1-PY2-PY3
6	18-24.03.2024	İkna süreci	PY1
7	25-31.03.2024	İknaya karşı koyma	PY1-PY2
8	01-07.04.2024	İkna kuramları	PY1-PY7
	13.04.2024 21.04.2024	<b>ARA SINAV</b>	-
9	22-28.04.2024	İkna kuramları	PY1-PY7


10	29.04-05.05.2024	Başarılı ve başarısız ikna	PY3-PY2
11	06-12.05.2024	Başarılı ve başarısız ikna	PY3-PY2-PY9
12	13-19.05.2024	İkna edici iletişimde kullanılan taktikler	PY3-PY2
13	20-26.05.2024	İkna edici iletişimde kullanılan taktikler	PY3-PY2-PY9
14	27.05-02.06.2024	İkna edici iletişimde kullanılan taktikler	PY3-PY2-PY9
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	-
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	-
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar çerçevesinde, karma yöntemle hazırlanmış (çoktan seçmeli, doğru-yanlış, klasik) bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı %40 finalinki ise %60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1. Aristoteles'in Retorik Üçgeni'nin unsurlarından birisi olan ve fiziksel kanıtlar, güven, ruhsal zekâ gibi değişkenlerden oluşan yapı aşağıdakilerden hangisidir?</b></p> <p>A-) Pathos                      B-) Ethos                      C-) Ortak zemin</p> <p>D-) Logos                      E-) Hiçbiri</p> <p><b>2. "Yüksek zekâlı insanlar düşük zekâlı insanlara göre daha zor ikna olur."</b></p> <p>A-) Doğru                      B-) Yanlış</p> <p><b>3. İkna edici iletişimde kullanılan taktiklerden olan önce küçük sonra büyük rica taktiğini açıklayınız.</b></p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	<p>1-) B 2-) B 3-) Önce küçük sonra büyük rica taktiği (foot in the door) 'azıcıkta bir şey olmaz' veya 'kademeli etki tekniği' olarak da isimlendirilmektedir. Ardışık rica tekniklerinden biri olan bu teknikte kaynak hedeften önce küçük, onu zora sokmayacak, kabul edilme olasılığı yüksek bir talepte bulunur. Ardından da adım adım daha büyük taleplerde bulunma yolunda ilerler. Bu taktikte; taahhüt, tutarlılık ve benlik algısının rolü ile iknanın gerçekleşmesi sağlanmaktadır. Burada iknacı değil de bir hedefseniz dikkat edilmesi gereken şey adı geçen süreçlerin yanılmak amaçlı olup olmadığının anlaşılmasıdır.</p>		
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p><b>Editör: Mine OYMAN</b></p> <p>İkna Edici İletişim, Anadolu Üniversitesi Yayınları</p> </div>		

### ÇMH 106 HİZMET PAZARLAMASI

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Aydın İNAK
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	aydin.inak@gop.edu.tr
<b>E-posta</b>	-
<b>Ders Zamanı</b>	-

<b>Derslik</b>	
<b>Dersin Amacı</b>	Hizmet pazarlamasıyla ilgili kavramları öğretmek, pazarlama karmasını hizmet pazarlaması anlayışıyla ele almak ve hizmet hatası ve telafisini kavratmaktır.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<p>Hizmetlere ve hizmet pazarlamasına giriş</p> <p>Hizmet kavramını ve kapsamını bilir.</p> <p>Temel ürün ve hizmet farklılıklarını bilir</p> <p>Hizmet sektörünün gelişimine etki eden faktörleri bilir.</p> <p><b>Hizmetlerin özellikleri</b></p> <p>Hizmetlerin özellikleri bilir.</p> <p>Hizmetlerin olumsuz yanlarını anlar.</p> <p>Hizmetlerin olumsuz yanlarını azaltma stratejilerini bilir.</p> <p><b>Hizmet pazarlaması bileşenleri ve hizmet ürünü</b></p> <p>Hizmet pazarlaması karmasını bilir.</p> <p>Hizmet ürününün seviyelerini bilir.</p> <p>Hizmet tasarımı ve oluşturulmasını anlar.</p> <p><b>Hizmet pazarlaması bileşenleri ve hizmet ürünü</b></p> <p>Müşterinin hizmete katılımının önemini anlar.</p> <p>Müşteri katılımı için yapılması gerekenleri bilir.</p> <p>Yeni hizmet geliştirme nedenlerini bilir.</p> <p><b>Hizmetlerin fiyatlandırılması</b></p> <p>Fiyatlandırma yöntemlerini bilir.</p> <p>Fiyat hassasiyetini etkileyen temel faktörleri bilir.</p> <p>Fiyatlandırma kararlarını etkileyen iç ve dış faktörleri bilir.</p> <p><b>Hizmetlerde dağıtım</b></p> <p>Hizmetlerde dağıtım türlerini bilir.</p> <p>Hizmetlerde dağıtım kanallarını bilir.</p> <p>Dağıtım kanallarının avantaj ve dezavantajlarını bilir.</p> <p><b>Hizmetlerde pazarlama iletişimi / tutundurma</b></p> <p>Hizmetin benimsenme aşamalarını bilir.</p> <p>Pazarlama iletişiminde karar alma kontrol listesini bilir.</p> <p>Hizmet tutundurmada ideal yöntemleri bilir.</p> <p><b>Hizmet kalitesi</b></p> <p>Kalite kavramını ve kapsamını bilir.</p> <p>Hizmet kalitesinin önemini anlar.</p> <p>Beklenen kalite ve algılanan kalite kavramlarını bilir.</p> <p><b>Hizmet kalitesi</b></p> <p>Hizmet-kar zincirini bilir.</p> <p>Hizmet sektöründe müşterinin kaybedilme nedenlerini bilir.</p> <p>Hizmet kalitesi modellerini bilir.</p> <p><b>Hizmet hatası ve telafisi</b></p> <p>Hizmet hatasının oluşmasına neden olan faktörleri bilir.</p> <p>Hizmet hatası atfetmesini anlar.</p> <p>Hizmet hatası türlerini ve şikâyetlerini anlar.</p> <p><b>Fiziksel kanıtlar</b></p> <p>Hizmetin rekabet avantajı sağlayacak yönlerini bilir.</p> <p>Fiziksel kanıtlar ve hizmet atmosferi kavramlarını anlar.</p> <p>Fiziksel kanıtlarda tasarım ve estetiğin önemini anlar.</p> <p><b>Kapasite kavramı ve kapsamı</b></p> <p>Hizmet kapasitesini sınırlayan faktörleri bilir.</p> <p>Kapasite yönetimde talep stratejilerini bilir.</p> <p>Kapasite yönetimde arz stratejileri bilir.</p> <p><b>Hizmetlerde süreç yönetimi</b></p> <p>Başarılı bir süreç yönetiminin önemini anlar.</p> <p>Bir sürecin temel özelliklerini anlar.</p> <p>Süreç tasarımının nasıl yapıldığını anlar.</p> <p>Hizmetlere ve hizmet pazarlamasına giriş</p>





Kaynak Kitap/lar	 <p><b>Yazar/Editör: Erdoğan KOÇ</b></p> <p>Hizmet Pazarlaması ve Yönetimine Giriş, 1000'den Fazla Uygulama Örnekli Seçkin Yayınevi.</p>
------------------	---

### ÇMH108 ÇAĞRI MERKEZİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Alptekin DEVELİ
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	alptekin.develi@gop.edu.tr
E-posta	-
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Müşteri ilişkileri yönetimi yaklaşımının amacını ve kapsamını, çağrı merkezi hizmetleri sektörü bağlamında öğretmektir.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<p>Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) kavramı ve kapsamı</p> <p>MİY'in tanımını ve ortaya çıkış nedenlerini bilir.</p> <p>MİY'in amaçlarını ve evrelerini bilir.</p> <p>MİY'in pazarlama faaliyetlerine katkılarını bilir.</p> <p><b>Müşteri tatmini</b></p> <p>Müşteri tatmininin tanımını ve yönetim sürecini bilir.</p> <p>Müşteri tatminine yönelik işletme stratejilerini bilir.</p> <p>Müşteri tatminine yönelik müşteri beklentilerini bilir.</p> <p><b>Müşteri sadakati</b></p> <p>Müşteri sadakatının tanımını ve MİY'e etkilerini bilir.</p> <p>Müşteri sadakati yaratma taktiklerini bilir.</p> <p>Müşteri sadakatının işletmeler için önemini bilir.</p> <p>Toplam kalite yönetimi (TKY)</p> <p>TKY'nin tanımını ve temel ilkelerini bilir.</p> <p>TKY kapsamında ele alınması gereken unsurları bilir.</p> <p>TKY'de 10 nokta yaklaşımını bilir.</p> <p><b>Müşteri değeri</b></p> <p>Müşteri değeri kavramını ve kapsamını bilir.</p> <p>Müşteriye sunulan değerlerin belirleyicilerini bilir.</p> <p>Değer zinciri ve yaşam boyu değer kavramlarını bilir.</p> <p><b>Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) sürecinde iletişim</b></p> <p>Genel iletişim modelini MİY bağlamında bilir.</p> <p>MİY iletişimde olası problemleri bilir.</p> <p>MİY iletişimindeki problemlerin nedenlerini bilir.</p> <p><b>Müşteri ilişkileri yönetiminde (MİY) müşteri hizmetleri</b></p> <p>Müşteri hizmetinin tanımını ve kapsamını bilir.</p> <p>Müşteri hizmetinin önemini ve yararlarını bilir.</p> <p>Müşteri hizmetinin kalitesini belirleyen unsurları bilir.</p> <p><b>Müşteri ilişkileri yönetiminde (MİY) müşteri hizmetleri</b></p> <p>Müşteri beklentilerine yönelik boşlukları bilir.</p> <p>Müşteri hizmet programları ve aşamalarını bilir.</p> <p>Müşterilerin ortak istek ve arzularını bilir.</p> <p><b>Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) bağlamında müşteri ömrü</b></p> <p>Müşteri ömrü (hayat seyri) kavramını bilir.</p>

		Müşteri ömrü bağlamında sadık müşteri sürecini bilir. Müşteri kazanma sürecinde atılacak adımları bilir. Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) ve çağrı merkezi	
		MİY'in çağrı merkezi hizmetlerindeki yerini anlar. MİY, teknoloji ve elektronik ticaret ilişkisini bilir. MİY ve çağrı merkezinde iletişim ilişkisini bilir. Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) ve çağrı merkezi MİY, reklam ve halkla ilişkiler ilişkisini anlar. MİY ve kişisel satış ilişkisini bilir. MİY ve fiyat ilişkisini bilir. Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) ve çağrı merkezi Müşteri stratejisi hazırlama sürecinde MİY'in yerini bilir. E-işletme, dış kaynak kullanımı ve MİY ilişkisini bilir. MİY altyapısının oluşturulmasındaki aşamaları bilir. Müşteri itiraz ve şikâyetleri karşılama Şikâyet ve şikâyet yönetimi kavram ve kapsamını bilir. Müşteri şikâyet davranışlarını bilir. Şikâyet verisi oluşturmayı ve takibini anlar. Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) kavramı ve kapsamı	
Hafta-Tarih	Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği	
1	12-18.02.2024	Uyum Haftası	-
2	19-25.02.2024	Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) kavramı ve kapsamı	PY1
3	26.02.2024 03.03.2024	Müşteri tatmini	PY1-PY2
4	04-10.03.2024	Müşteri sadakati	PY1-PY2
5	11-17-.03.2024	Toplam kalite yönetimi (TKY)	PY1-PY2-PY3
6	18-24.03.2024	Müşteri değeri	PY1
7	25-31.03.2024	Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) sürecinde iletişim	PY1-PY2
8	01-07.04.2024	Müşteri ilişkileri yönetiminde (MİY) müşteri hizmetleri	PY1-PY7
	13.04.2024 21.04.2024	<b>ARA SINAV</b>	-
9	22-28.04.2024	Müşteri ilişkileri yönetiminde (MİY) müşteri hizmetleri	PY1-PY7
10	29.04-05.05.2024	Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) bağlamında müşteri ömrü	PY3-PY2
11	06-12.05.2024	Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) ve çağrı merkezi	PY3-PY2-PY9
12	13-19.05.2024	Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) ve çağrı merkezi	PY3-PY2
13	20-26.05.2024	Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) ve çağrı merkezi	PY3-PY2-PY9
14	27.05-02.06.2024	Müşteri ilişkileri yönetiminde (MİY) başarı prensipleri	PY3-PY2-PY9
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	-
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	-
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar çerçevesinde, karma yöntemle hazırlanmış (çoktan seçmeli, doğru-yanlış, klasik) bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı %40 finalinki ise %60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	1. "Bu yaklaşım, belirli bir standardı yakalamayı değil, standartları düzenli bir şekilde geliştirmek amacıyla süreçlerin iyileştirilmesini hedefler.		


	<p>Çünkü sonuçların iyileştirilmesi isteniyorsa o sonucu üreten süreçlerin iyileştirilmesi gerekir.”  <b>Yukarıdaki açıklama aşağıdaki kavramlardan hangisini tanımlamak üzere yapılmış olabilir?</b>  A-) Çalışanların katılımı B-) Tepeden aşağıya yönetim  C-) Sürekli iyileştirme (Kaizen) D-) Duyarlılık  E-) Müşteri sadakati</p> <p><b>2. “Müşteri değeri, müşterinin algıladığı faydalar ile bu faydaları elde etmek için kullanılan kaynaklar arasındaki orandır.”</b>  A-) Doğru B-) Yanlış</p> <p><b>3. Toplam kalite yönetimi nedir? Açıklayınız.</b></p>
Cevap Anahtarı	<p>1-) C  2-) A  3-) Toplam kalite yönetimi süreçlere odaklanarak hataların ayıklanması yerine hataya neden olan faktörlerin belirlenmesini, hataların tekrarlanmasını önlemeye yönelik sistemlerin geliştirilmesini, genellemelerden kaçınarak tüm verilerin sağlıklı, rakamsal ve görsel olarak ifade edilmesini, uygulamaların mutlaka yerinde izlenmesini, yapılan her işte mükemmeli yakalamayı ve bunu sürdürmeyi amaçlayan bir çağdaş yönetim yaklaşımıdır. Başka bir anlatımla, toplam kalite yönetimi; ‘ilk seferinde doğru yap’, ‘hata ortaya çıkmadan önce önle’ ve ‘herkesi ve her şeyi sürece dahil et’ anlayışlarını temel felsefe edinmiş bir modern yönetim tekniğidir.</p>
Kaynak Kitap/lar	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Yazar/Editör: Cemalettin AKTEPE &amp; Mehmet BAŞ &amp; Metahan TOLON</b></p> <p>Müşteri İlişkileri Yönetimi, 4. Baskı, Detay Yayıncılık</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>Editör: Emin MUTLU</b></p> <p>Çağrı Merkezinde Müşteri İlişkileri Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları</p> </div> </div>

### ÇMH110 MESLEKİ YAZIŞMA VE RAPORLAMA

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	-
<b>E-posta</b>	<a href="mailto:mehmet.darici@gop.edu.tr">mehmet.darici@gop.edu.tr</a>
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	-
<b>Dersin Amacı</b>	Öğrencilere mesleki yazışma konusunda hem teorik hem de pratik bilgiler sunmak
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Yazışma İlkeleri ve Kuralları</b> Yazışma ilkelerini bilir.

	Yazışma kurallarının bilir.	
	Yazışma ilke ve kurallarına göre yazı yazabilir.	
	<b>Yazışmanın Önemi</b>	
	Resmi yazışmaların önemini bilir.	
	Özel yazışmaların önemini bilir.	
	Resmi ve özel yazışma türlerinin önemini açıklayabilir.	
	<b>Yazılı İletişimin Özellikleri</b>	
	Yazılı iletişimi bilir.	
	Yazılı iletişimin özelliklerini bilir.	
	Yazılı iletişimin özelliklerine uygun yazı yazabilir.	
	<b>Yazı Yazma Süreci</b>	
	Yazı yazma sürecini bilir.	
	Yazı yazma sürecine hazırlık yapabilir.	
	Yazı yazma sürecinde ki aşamaları bilir.	
	<b>Yazışmalarda İçerik Yönünden Düzenleme</b>	
	Resmi yazışmaları içerik yönünden düzenleyebilir.	
	Özel yazışmaları içerik yönünden düzenleyebilir.	
	Yazı türlerine göre içerik düzenlemeyi bilir.	
	<b>Yazışmalarda İçerik Yönünden Düzenleme</b>	
	Resmi yazışmaları içerik yönünden düzenleyebilir.	
	Özel yazışmaları içerik yönünden düzenleyebilir.	
	Yazı türlerine göre içerik düzenlemeyi bilir.	
	<b>Yazışmalarda Dil Bilgisi ve İmla Yönünden Düzenleme</b>	
	Yazışmaları dil bilgisi yönünden düzenleyebilir.	
	Yazışmaları imla yönünden düzenleyebilir.	
	Yazı türlerine göre dil bilgisi ve imla düzenlemesini yapabilir.	
	<b>Yazışmalarda Dil Bilgisi ve İmla Yönünden Düzenleme</b>	
	Yazışmaları dil bilgisi yönünden düzenleyebilir.	
	Yazışmaları imla yönünden düzenleyebilir.	
	Yazı türlerine göre dil bilgisi ve imla düzenlemesini yapabilir.	
	<b>Dil ve Anlatım Bozuklukları</b>	
	Türkçedeki dil ve anlatım bozukluklarını bilir.	
	Dil ve anlatım kurallarını bilir.	
	Dil ve anlatım kurallarına göre metin yazabilir.	
	<b>Yazı Düzeltme İşaretleri ve Anlamları, Kısaltmalar ve Yazışmalarda Etkinliğin Arttırılması</b>	
	Düzeltilme işaretlerini ve anlamlarını bilir.	
	Kısaltmaları ve anlamlarını bilir.	
	Düzeltilme işaretleri ve kısaltma kurallarına uygun metin yazabilir.	
	<b>Resmi Yazılar; Resmi Yazılarda Şekli Kurallar; Kağıt Kullanımı</b>	
	Resmi yazıların şekli kurallarının bilir.	
	Resmi yazışmalarda kağıt kullanım kurallarını bilir.	
	Şekli kurallara ve kağıt kullanımına uygun metinler yazabilir.	
	<b>Resmi Yazı Türleri ve Örnekler</b>	
	Resmi yazı çeşitlerini bilir.	
	Resmi yazı örnekleri yazabilir.	
	Resmi yazı türleri ve örnekleri ile ilgili detaylı bilgiye sahip olur.	
	<b>Yazışma İlkeleri ve Kuralları</b>	
	<b>Resmi Yazı Türleri ve Örnekler</b>	
	Resmi yazı çeşitlerini bilir.	
	Resmi yazı örnekleri yazabilir.	
	Resmi yazı türleri ve örnekleri ile ilgili detaylı bilgiye sahip olur.	
<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1   18.09.2023 23.09.2023	Uyum Haftası	-
2   25.09.2023 29.09.2023	Yazışma İlkeleri ve Kuralları	PY1


3	02.10.2023 06.10.2023	Yazışmanın Önemi	PY3-PY11
4	09.10.2023 13.10.2023	Yazılı İletişimin Özellikleri	PY3-PY11
5	16.10.2023 20.10.2023	Yazı Yazma Süreci	PY3-PY11
6	23.10.2023 27.10.2023	Yazışmalarda İçerik Yönünden Düzenleme	PY3-PY11
7	30.10.2023 03.11.2023	Yazışmalarda İçerik Yönünden Düzenleme	PY3-PY11
8	06.11.2023 10.11.2023	Yazışmalarda Anlatım Yönünden Düzenleme- Örnekler	PY3-PY11
	11.11.2023 19.11.2023	<b>ARA SINAV</b>	-
9	20.11.2023 24.11.2023	Yazışmalarda Dil Bilgisi ve İmla Yönünden Düzenleme	PY3-PY11
10	27.11.2023 01.12.2023	Yazışmalarda Dil Bilgisi ve İmla Yönünden Düzenleme	PY3-PY11
11	04.12.2023 08.12.2023	Dil ve Anlatım Bozuklukları	PY3-PY11
12	11.12.2023 15.12.2023	Yazı Düzeltme İşaretleri ve Anlamları, Kısaltmalar ve Yazışmalarda Etkinliğin Arttırılması	PY3-PY11
13	18.12.2023 22.12.2023	Resmi Yazılar; Resmi Yazılarda Şekli Kurallar; Kağıt Kullanımı	PY3-PY11
14	25.12.2023 29.12.2023	Resmi Yazı Türleri ve Örnekler	PY3-PY11
	02.01.2024 14.01.2024	<b>DÖNEM SONU SINAVLARI</b>	
	18.01.2024 28.01.2024	<b>BÜTÜNLEME SINAVLARI</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1-)Resmi yazılarda belgenin bağlantılı olduğu diğer belge ya da belgelerin belirtildiği bölüme ne ad verilmektedir?</b> A-) Sayı B-)Paraf C-)İlgi D-) Koordinasyon E-)Dağıtım</p> <p><b>2-) Tüm resmi dairelerin yazışmalarında, yazıların bir örneğini ve kurallara uygun biçimde hazırlanmasını sağlamak için ..... tarafından hazırlanan yönetmelik ..... tarafından kabul edilmektedir. Yukarıdaki boşluklara gelecek doğru seçenekler aşağıdakilerden hangisidir?</b> A-) Başbakanlık – Bakanlar Kurulu B-) Kültür Bakanlığı – Bakanlar Kurulu C-) Bakanlar Kurulu – Başbakanlık D-) Adalet Bakanlığı – Bakanlar Kurulu E-) İçişleri Bakanlığı – Bakanlar Kurulu</p> <p><b>3-) Aşağıdakilerden hangisi resmi yazılarda bulunması gereken belge bölümlerinden biri değildir?</b> A-) Dağıtım B-) İlgi</p>		

	C-) Not D-) Tarih E-) Başlık
Cevap Anahtarı	1-) C 2-) A 3-) C
Kaynak Kitap/lar	 <p><b>Yazar/Editör:</b> Hasan TUTAR, Ferit AYYILDIZ <b>Örnekleriyle Mesleki Yazışma ve Rapor Hazırlama Teknikleri</b> Seçkin Yayınları - 4. Baskı.</p>

### ÇMH112 FONETİK VE DİKSİYON

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	
E-posta	mehmet.darici@gop.edu.tr
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Kişisel ve mesleki yaşamda etkili iletişim kurabilmek amacıyla sözlü ve sözsüz iletişimin temel özelliklerini sözlü iletişimde dili dil ötesi unsurları ve beden dilinin etkili kullanımını iletişime katkısını kavratmak ve edinilen bilgi ve becerileri uygulamak.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<p><b>Diksiyon, Fonetik Kavramları</b> Diksiyon kavramını bilir. Fonetik kavramını bilir. Fonetik ve diksiyon kavramlarını açıklayabilir.</p> <p><b>Gevşeme, Konsantrasyon</b> Gevşemeye hazırlık yapabilir. Gevşeme hareketlerini bilir ve uygular. Konsantrasyon çalışmalarını yapabilir.</p> <p><b>Soluk Alıp Verme, Ses Kullanma</b> Doğru soluk alıp vermeyi bilir. Sesi doğru kullanmayı bilir. Doğru soluk alarak sesi doğru kullanabilir.</p> <p><b>Doğru Duruş ve Doğru Nefes Alma Teknikleri</b> Doğru duruş pozisyonunu bilir. Doğru nefes alma tekniklerini bilir. Doğru duruş pozisyonunda nefes alıp verebilir.</p> <p><b>Anlatım Bozukluklarını Engelleme</b> Anlatım bozukluklarını bilir. Konuşmada yapılan hataları bilir. anlatım bozukluklarının konuşma esnasında engeller.</p> <p><b>İyi bir konuşmacının, hatibin özelliklerini,</b> İyi bir konuşmanın özelliklerini bilir. İyi bir konuşmacının özelliklerini bilir. İyi bir konuşmacı gibi konuşma yapabilir.</p>

		<b>Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları</b> Tonlama alıştırmaları yapabilir. Vurgu alıştırmaları yapabilir. Artikülasyon alıştırmaları yapabilir.	
		<b>Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları</b> Tonlama alıştırmaları yapabilir. Vurgu alıştırmaları yapabilir. Artikülasyon alıştırmaları yapabilir.	
		<b>Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları</b> Tonlama alıştırmaları yapabilir. Vurgu alıştırmaları yapabilir. Artikülasyon alıştırmaları yapabilir.	
		<b>Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları</b> Tonlama alıştırmaları yapabilir. Vurgu alıştırmaları yapabilir. Artikülasyon alıştırmaları yapabilir.	
		<b>Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları</b> Tonlama alıştırmaları yapabilir. Vurgu alıştırmaları yapabilir. Artikülasyon alıştırmaları yapabilir.	
		<b>Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları</b> Tonlama alıştırmaları yapabilir. Vurgu alıştırmaları yapabilir. Artikülasyon alıştırmaları yapabilir.	
		<b>Duygu Aktarımı, Öykü Seslendirme</b> Duygu aktarımını bilir. Öykü seslendirmeyi bilir. Duygulu bir şekilde öykü seslendirebilir.	
		<b>Duygu Aktarımı, Öykü Seslendirme</b> Duygu aktarımını bilir. Öykü seslendirmeyi bilir. Duygulu bir şekilde öykü seslendirebilir.	
		<b>Diksiyon, Fonetik Kavramları</b>	
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	12-18.02.2024	Uyum Haftası	-
2	19-25.02.2024	Diksiyon, Fonetik Kavramları	PY1
3	26.02.2024 03.03.2024	Gevşeme, Konsantrasyon	PY1-PY2
4	04-10.03.2024	Soluk Alıp Verme, Ses Kullanma	PY1-PY2
5	11-17-.03.2024	Doğru Duruş ve Doğru Nefes Alma Teknikleri	PY1-PY2
6	18-24.03.2024	Anlatım Bozukluklarını Engelleme	PY1-PY2
7	25-31.03.2024	İyi bir konuşmacının, hatibin özelliklerini,	PY1-PY2
8	01-07.04.2024	Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları	
	13.04.2024 21.04.2024	<b>ARA SINAV</b>	
9	22-28.04.2024	Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları	PY2-PY11
10	29.04-05.05.2024	Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları	PY2-PY11
11	06-12.05.2024	Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları	PY2-PY11
12	13-19.05.2024	Tonlama, Vurgu, Artikülasyon Alıştırmaları	PY2-PY11
13	20-26.05.2024	Duygu Aktarımı, Öykü Seslendirme	PY2-PY11
14	27.05-02.06.2024	Duygu Aktarımı, Öykü Seslendirme	PY2-PY11
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	
<b>Değerlendirme</b>		Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.	

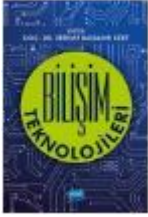
<b>Örnek Sorular</b>	<p>1-)İnsanların <b>duygu, düşünce ve isteklerini ifade etmek için kullanabileceği en önemli araç aşağıdakilerden hangisidir?</b>  A) İletişim  B) Diksiyon  C) Telefon  D) Dil  E) Hitabet</p> <p>2-)Latince anlamı “söz söylerken sözcüklerin seçilip, düzenlenerek düşünceleri kolaylıkla anlatma tarzı” olan kelime aşağıdakilerden <b>hangisidir.</b>  A) Türkçe  B) Konuşma  C) Diksiyon  D) Boğumlama  E) Nutuk</p> <p>3-) <b>Kalın sesleri ince seslerden ayıran niteliğe ne ad verilmektedir?</b>  A) Şiddet  B) Yükseklik  C) Tım  D) Pes Ses  E) Selen</p>
<b>Cevap Anahtarı</b>	<p>1-) D  2-) C  3-) B</p>
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Yazar/Editör: Emin BAYKIRKIK</b>  <b>Diksiyon – Fonetik</b>  <b>Güzel Konuşmanın sırları</b>  Filiz Kitabevi - 1. Baskı.</p> </div>

## ÇMH124 BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ II

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Uğur ÇİĞDEM
<b>Oda Numarası</b>	101
<b>Ofis Saatleri</b>	-
<b>E-posta</b>	ugur.cigdem@gop.edu.tr
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	Bilgisayar LAB.
<b>Dersin Amacı</b>	Bir fikir, tutum veya eylemin benimsetilmesi amacıyla kullanılabilen ikna edici iletişim sanatını öğretmektir.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<p>Sık Karşılaşılan Donanım Hataları ve Çözümleme</p> <p>Bilgisayarların aşırı ısınma sebeplerini ve çözümlerini bilir</p> <p>Bilgisayarların doğru kapatılmasını ve oluşabilecek sorunları bilir</p> <p>Bilgisayarlarda donma olduğunda çözüm yöntemini bilir</p> <p><b>Donanım hatalarını denetim masasında tespit edebilir</b></p>

	Kablolu internet bağlantılarında oluşabilecek sorunları bilir ve çözüm üretir		
	Kablosuz internet bağlantılarında oluşabilecek sorunları bilir ve çözüm üretir		
	Klavye ile ilgili sorunları bilir ve çözer		
	<b>Fare ile ilgili sorunları bilir ve çözer</b>		
	Ses ile ilgili sorunları bilir ve çözer		
	RAM ile ilgili problemleri bilir ve çözer		
	Ekran kartı ile ilgili problemleri bilir ve çözer		
	Sabit disk ile ilgili problemleri bilir ve çözer		
	<b>Projektöre bağlanma ile ilgili sorunları bilir ve çözer</b>		
	Donanım çakışmalarının nedenlerini ve çözümlerini bilir		
	Bilgisayar parçalarının temizliğini yapabilir		
	Bilgisayar parçalarının sökölüp takılmasını bilir		
	Basılı Yayın Hazırlama İşlemleri(Publisher)		
	<b>Basılı yayın hazırlama programının amacını bilir</b>		
	Menülerin görevlerini bilir		
	Sekmelerin kullanımını bilir		
	Basılı yayın hazırlamayı ve kaydetmeyi bilir		
	Basılı yayın programı ile farklı türde tasarımlar yapabilir		
	<b>Basılı yayın yazdırma ayarlarını bilir</b>		
	Basılı yayın biçimlendirme işlemlerini bilir		
	Basılı yayın sayfa tasarım sekmesinin görevlerini bilir		
	Postalar sekmesi işlemlerini bilir		
	Gözden geçirme ve görünüm sekmesi işlemlerini bilir		
	<b>Bilgisayar Ağları</b>		
	Ağlarla ilgili temel terimleri bilir		
	Ağda kullanılan cihazları bilir		
	Ağda kullanılan kabloları bilir		
	TCP tanımını ve görevini bilir		
	IP tanımını ve ağda kullanılan IP çeşitlerini bilir		
	<b>Kablosuz iletişim yöntemlerini bilir</b>		
	Kablosuz ağlarda güvenlik yöntemlerini bilir		
	Bilgi Güvenliği		
	Bilginin gizliliğinin önemini bilir		
	Kişisel bilgisayarların güvenliğini sağlar		
	Kişisel bilgisayarlara zararlı yazılım bulaştığında belirtilerini bilir		
	<b>Zararlı yazılımların türlerini bilir</b>		
	Virüs, casus yazılım ve solucanların bilgisayarlarda oluşturacağı zararları bilir		
	Reklam yazılımları ve Truva atları'nın bilgisayara vereceği zararları bilir		
	Klavye virüslerinin(keylogger) zararlarını bilir		
	Zararlı yazılımlardan korunma yöntemlerini bilir		
	<b>Güvenlik (antivirüs) yazılımlarının kurulumunu ve kullanımını bilir</b>		
	Güvenlik duvarının(firewall) önemini ve kullanımını bilir		
	Hacker kavramını ve Hacker'ların yapabileceği zararları bilir		
	Yazılım yükleme sistemlerin güncel olmasının önemini bilir		
	Şifreleme tekniklerini ve güvenli şifre oluşturma kurallarını bilir		
	<b>Bilişim Hukuku ve Bilişim Etiği</b>		
	Bilişim suçlarının türlerini bilir		
	Fikri hakları ve sorumluluklarını bilir		
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	12-18.02.2024	Uyum Haftası	
2	19-25.02.2024	Sık Karşılaşılan Donanım Hataları ve Çözümleme	PY5
3	26.02.2024 03.03.2024	Sık Karşılaşılan Donanım Hataları ve Çözümleme	PY5

4	04-10.03.2024	Basılı Yayın Hazırlama İşlemleri	PY5
5	11-17-.03.2024	Bilgisayar Ağları	PY5
6	18-24.03.2024	Bilgisayar Ağları	PY5
7	25-31.03.2024	Bilgi Güvenliği	PY5
8	01-07.04.2024	Bilişim Hukuku ve Bilişim Etiği	PY5
	13.04.2024 21.04.2024	<b>Ara Sınav</b>	-
9	22-28.04.2024	Sosyal Ağlar ve Sosyal Medya	PY5
10	29.04-05.05.2024	Bloglar	PY5
11	06-12.05.2024	Özel Uygulama Yazılımları	PY5
12	13-19.05.2024	Elektronik Ticaret ve Elektronik ticaretin Etkileri	PY5
13	20-26.05.2024	E-Ticarette Mal ve Hizmet Alıp Satmak	PY5
14	27.05-02.06.2024	E-Devlet Uygulamaları	PY5,PY8
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Yarıyıl Sonu Sınav</b>	
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavı</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1. Basılı yayın hazırlama programında yer alan araç kutularının işlevselliğine göre ayrılarak yer aldığı seçeneğe ne isim verilir?</b> A) Biçim B) Sekme C) Yayın D) Araç kutusu</p> <p><b>2. Belgeler ilk açıldığında verilen isim nedir?</b> A) Yayın1 B) Belge1 C) Dosya1 D) Sekme1</p> <p><b>3. Aşağıdakilerden hangisi sosyal ağların “duygusal destek sağlamak” amacıyla kullanılmasını ifade etmektedir?</b> a. Yoklama amacıyla b. Bilgi edinme amacıyla c. Sosyal amaçla d. Uygulama amacıyla e. Fırsat amacıyla</p> <p><b>4. Aşağıdakilerden hangisi Çoklu Ortam öğelerinden değildir?</b> a. Metin b. Ses c. Grafik d. Animasyon e. Makale</p> <p><b>5. Aşağıdakilerden hangisi kişilik hakkı kavramı içerisinde yer almaz?</b> a. Yaşam hakkı b. Sağlık hakkı c. Özel yaşam d. Resim e. ifade özgürlüğü</p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	1-) B 2-) B		

	3-) Önce küçük sonra büyük rica taktiği (foot in the door) ‘azıcıkta bir şey olmaz’ veya ‘kademeli etki tekniği’ olarak da isimlendirilmektedir. Ardışık rica tekniklerinden biri olan bu teknikte kaynak hedeften önce küçük, onu zora sokmayacak, kabul edilme olasılığı yüksek bir talepte bulunur. Ardından da adım adım daha büyük taleplerde bulunma yolunda ilerler. Bu taktikte; taahhüt, tutarlılık ve benlik algısının rolü ile iknanın gerçekleşmesi sağlanmaktadır. Burada iknacı değil de bir hedefseniz dikkat edilmesi gereken şey adı geçen süreçlerin yanılmak amaçlı olup olmadığının anlaşılmasıdır.
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	3-C, 4-E, 5-E
	1-) Ofis Programları, Ozan Kara 2-) Temel Bilgi Teknolojileri I, II, T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ YAYINI NO: 2987 3-) Bilişim Teknolojileri, Hüseyin Uzunboylu, Pegem Akademik Yayıncılık 1-) <a href="http://www.bilisimogretmeni.com">www.bilisimogretmeni.com</a> , MEGEP Modül, Ders Sunuları, biltek.info 2-) Bilişim Teknolojileri, Doç. Dr. Serhat Bahadır Kert, Nobel Akademik Yayıncılık
	

#### D0000107 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-II

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Dr. Ayşe ERYAMAN
<b>Oda Numarası</b>	211
<b>Ofis Saatleri</b>	
<b>E-posta</b>	<a href="mailto:ayse.eryaman@gop.edu.tr">ayse.eryaman@gop.edu.tr</a>
<b>Ders Zamanı</b>	
<b>Derslik</b>	Uzaktan Eğitim
<b>Dersin Amacı</b>	Türkiye Cumhuriyeti devletinin kuruluş şartlarının ve özelliklerinin anlaşılabilmesi için; Türk Milleti’ni Kurtuluş Savaşı yapmak durumunda bırakan şartlarla, Kurtuluş Savaşı’nın hangi şartlarda ve hangi ilkeler çerçevesinde gerçekleştiğini ve devletin hangi esaslar üzerine kurulduğunu kavratmak; böylece devletin kuruluş felsefesini bilen, devletin ve milletinin temel değerlerine saygılı bireyler yetiştirmek.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Milli Mücadele</b> TBMM’ye karşı çıkan ayaklanmaları bilir. TBMM’ye karşı çıkan ayaklanmaların Milli Mücadele üzerindeki etkilerini değerlendirebilir. Sevr Antlaşması ile emperyalist güçlerin Anadolu üzerindeki emellerini değerlendirebilir. <b>Türk Milleti’nin Sevr Antlaşması’na verdiği tepkileri değerlendirebilir.</b> Milli Mücadele’de Doğu Cephesi’nde yaşanan askeri ve siyasi gelişmeleri kavrar. Milli Mücadele’de ilk askeri ve siyasi zaferin kime karşı kazanıldığını bilir. Milli Mücadele’de Güney Cephesi’nde yaşanan askeri ve siyasi gelişmeleri kavrar.

	Kuva-yı Milliye birliklerinin faaliyetlerini ve düzenli ordunun kurulma sürecini bilir.
	Milli Mücadele’de Batı Cephesi’nde yaşanan askeri ve siyasi gelişmeleri kavrar.
	Milli Mücadele’de Doğu, Güney ve Batı Cephele’nde elde edilen başarıları ve bu başarıların Türk Milleti açısından önemini açıklayabilir.
	<b>Milli Mücadele</b>
	Mudanya Ateşkes Antlaşması’nın Milli Mücadele’deki yeri ve önemini kavrar.
	Milli Mücadele’nin askeri safhasının Mudanya Ateşkes Antlaşması ile bittiğini bilir.
	Lozan Antlaşması’nın Türk Milleti’ne sağladığı kazanımları analiz eder.
	Türk Milleti’nin bağımsızlığını sınırlayan kapitülasyon, azınlık hakları, dış borçlar gibi unsurlardan Milli Mücadele’de kazanılan askeri başarılar ve Lozan Antlaşması ile verilen siyasi mücadeleler ile kazanıldığını kavrar.
	Türkiye’nin uluslararası platformda tam bağımsız bir güç olarak tanınması sürecini değerlendirebilir.
	Tarihsel süreçte ve günümüzde Lozan Antlaşması’nın Türk Milleti için önemini açıklayabilir.
	<b>Türkiye Cumhuriyeti’nin Kuruluşu</b>
	Türkiye’de saltanat ve halifeliğin kaldırılma süreçlerini değerlendirebilir.
	“Cumhuriyet” kavramının ne anlama geldiğini bilir.
	Atatürk’ün Cumhuriyetçilik ilkesini ve dayandığı temel esasları kavrar.
	Atatürkçü Düşünce Sistemi içinde Cumhuriyetçilik ilkesinin yerini ve önemini açıklayabilir.
	Atatürk dönemi Türk demokratikleşme sürecinin ilk aşamalarını değerlendirebilir.
	<b>Cumhuriyetin Demokratikleşmesi</b>
	Halk Fırkası’nın, Terakkiperver Cumhuriyet Fırkası’nın, Serbest Cumhuriyet Fırkası’nın ve Demokrat Parti’nin kuruluşunu, benimsediği temel ilkeleri ve bu partilerin Türk siyasi tarihi içindeki yeri ve önemini bilir.
	Türkiye Cumhuriyeti’nin kuruluşundan sonraki süreçte yaşanan siyasi gelişmeleri değerlendirebilir.
	Türkiye Cumhuriyeti’nin kuruluş yıllarındaki demokratikleşme yolunda atılan adımları analiz edebilir.
	Türkiye’de çok partili siyasi hayata geçiş sürecini değerlendirebilir.
	Demokratik bir sistem için siyasi partilerin ve çok partili yaşamın gerekliliğini kavrar.
	Atatürk’ün Halkçılık ilkesini ve önemini açıklayabilir.
	Atatürk’ün Halkçılık ilkesinin dayandığı temel esasları bilir.
	Halkçılık ilkesinin milli egemenliğin ve eşitliğin temel dayanağı olduğunu bilir.
	<b>Cumhuriyet’in Laikleşmesi</b>
	Laiklik kavramının ne almama geldiğini bilir.
	Atatürk’ün Laiklik ilkesi ve önemini açıklayabilir.
	Türkiye’nin siyasi, hukuk ve eğitim alanlarındaki laikleşme sürecini değerlendirebilir.
	Hukuksal alanda yapılan inkılapların gerekçelerini bilir.
	Hukuk alanında yapılan inkılapların dayandığı esasları bilir.
	Türk Medeni Kanunu ile Türk aile yapısında ve kadının toplumsal statüsünde meydana gelen değişiklikleri değerlendirebilir.
	<b>Milliyetçilik İlkesi</b>
	Milliyetçilik kavramının ne anlama geldiğini tanımlayabilir.
	Milliyetçilik kavramının nasıl ortaya çıktığını ve dünya üzerindeki etkilerini açıklayabilir.
	Türk milliyetçiliğinin gelişim safhalarını değerlendirebilir.
	Atatürk’ün Milliyetçilik ilkesini ve dayandığı temel esasları açıklayabilir.

		Milli tarih ve dil bilincinin yeri ve önemini bilir. Milliyetçilik ilkesi doğrultusunda yapılan inkılâp hareketlerini bilir. <b>ARA SINAV</b> <b>Devletçilik İlkesi</b> Ekonomi alanında meydana gelen gelişmeleri kavrar. Tam bağımsız ve milli bir ekonomi düzeni kurmak için İzmir İktisat Kongresi'nde alınan kararları değerlendirebilir. Tam bağımsız bir ekonominin bir millet için ne kadar önemli olduğunu kavrar. 1929 Dünya Ekonomik Bunalımı'nın Türkiye üzerine etkilerini değerlendirebilir.	
Hafta-Tarih	Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği	
1	12-18.02.2024	Oryantasyon Haftası	
2	19-25.02.2024	Milli Mücadele: TBMM'ye Karşı Ayaklanmalar, Sevr Antlaşması, Milli Mücadele'nin Cepheleri; Doğu, Güney ve Batı Cepheleri ve Sonuçları	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
3	26.02.2024 03.03.2024	Milli Mücadele: Savaşı Bitiren Antlaşmalar, Mudanya Ateşkes Antlaşması, Lozan Antlaşması	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
4	04-10.03.2024	Türkiye Cumhuriyeti'nin Kuruluşu: Saltanatın Kaldırılması, Cumhuriyetin İlanı, Halifeliğin Kaldırılması, Atatürk'ün Cumhuriyetçilik İlkesi	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
5	11-17-.03.2024	Cumhuriyetin Demokratikleşmesi: Halk Fırkası, Terakkiperver Cumhuriyet Fırkası, Serbest Cumhuriyet Fırkası, Demokrat Parti ve Sonrası, Seçme ve Seçilme Hakkının Geliştirilmesi, Atatürk'ün Halkçılık ilkesi	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
6	18-24.03.2024	Cumhuriyetin Laikleşmesi: Yönetimin (Halifeliğin Kaldırılması), Hukukun (Şer'i Hukukun ve Mahkemelerin Sona Ermesi ve Yeni Hukuk Düzeni, Anayasa ve Yasalarda Değişiklikler) ve Eğitimin Laikleşmesi (Tevhid-i Tedrisat Kanunu), Atatürk'ün Laiklik İlkesi	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
7	25-31.03.2024	Milliyetçilik İlkesi: Milli Devlet, Milli Tarih (Türk Tarih Kurumu), Milli Dil (Türk Dil Kurumu), Atatürk'ün Milliyetçilik İlkesi	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
8	01-07.04.2024	<b>Ara sınav</b>	
	22-28.04.2024	Devletçilik İlkesi: İzmir İktisat Kongresi, Ekonominin Millileştirilmesi, Özel Girişimciliğin Desteklenmesi, Devlet Eliyle Kalkınma, Planlı Ekonomi, Atatürk'ün Devletçilik İlkesi	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
9	29.04-05.05.2024	İnkılâplara Tepkiler: Şeyh Said Ayaklanması, İzmir'de Atatürk'e Suikast Girişimi, Menemen Olayı	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
10	06-12.05.2024	Türk Tarihinin Anayasaları ve Özellikleri: 1876, 1909, 1921, 1924, 1961, 1982 Anayasaları ve Özellikleri	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
11	13-19.05.2024	Eğitim İnkılâbı: Tevhid-i Tedrisat Kanunu, Türk Eğitim Sisteminin Temel Özellikleri, Harf İnkılâbı, Eğitimi Geliştirmek İçin Yapılan Çalışmalar, Halkevleri, Köy Enstitüleri, Üniversite Reformu	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
12	20-26.05.2024	Toplumsal Alanda Yapımla İnkılâplar: Kıyafet İnkılâbı, Tarikatların Yasaklanması, Soyadı Kanunu, Milletlerarası Takvim, Ölçü, Rakam Sistemine Geçiş	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
13	27.05-02.06.2024	Türkiye Cumhuriyeti'nin Dış Politikası: Türkiye'nin Stratejik Önemi, Milli Mücadele	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11


		Döneminde Dış Politika, Atatürk Döneminde Dış Politika	
14	03.06.2024 14.06.2024	Türkiye Cumhuriyeti'nin Dış Politikası: Atatürk Sonrasında Dış Politika	PY6-PY7-PY8-PY10-PY11
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Dönem sonu sınavı</b>	
	22-28.04.2024	<b>Bütünleme sınavı</b>	
<b>Değerlendirme</b>		Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitap temel alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir ara sınav ve bir dönem sonu sınavı aracılığıyla yapılacaktır. Ara sınavın ortalamaya katkısı % 40 dönem sonu sınavının ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.	
<b>Örnek Sorular</b>		<p><b>1-</b> "Osmanlı Devleti'nde özellikle 1789 Fransız İhtilali'ndan sonra sorun olmaya başlayan azınlıklar meselesi devletin yıkılışına kadar sürmüştür." Lozan Barışı'nda azınlık sorunu nasıl bir çözüme kavuşturulmuştur?</p> <p>a-Azınlıklar her türlü faaliyetlerinde serbesttirler b-Azınlıkların bütün ayrıcalıkları kaldırılmıştır c-Azınlıklar Birleşmiş Milletlerin korumacılığı altındadır d-Azınlıklar insan hakları komisyonunca himaye edilirler e-Azınlıklar milli esaslara göre ülke değiştirebilirler</p> <p><b>2-</b> Türkiye'de;</p> <p>I. Tanık olmada kadın ve erkeğin eşit olması II. Miras işlemlerinin yeniden düzenlenmesi III. Kadınların seçme ve seçilme hakkını sağlayan ortamın oluşması gibi gelişmeler, aşağıdakilerden hangisinin sonuçları arasındadır?</p> <p>a-Kabotaj Kanunu'nun b-Takrir-i Sükun Kanunu'nun c-Tevhid-i Tedrisat Kanunu'nun d-Şapka Kanunu'nun e-Türk Medeni Kanunu'nun</p> <p><b>3-</b> I.Eğitimde ikiliğe son vermek II.Eğitimde çağdaşlaşmak III.Eğitimde laikliği sağlamak</p> <p>Yukarıdaki amaçları gerçekleştirmeye yönelik en önemli ilk inkılâp, aşağıdakilerden hangisidir?</p> <p>a-Şer'iyeye ve Evkaf Vekâleti'nin kaldırılması b-Köy Enstitülerinin açılması c-Tekke ve Zaviyelerin kapatılması d-Tevhid-i Tedrisat Kanunu'nun kabul edilmesi e-Üniversitelerin açılması</p> <p><b>4-</b>1924 Anayasasında "Türkiye halkına .... farkı gözetmeksizin vatandaşlık itibarıyla Türk denir" ifadesi yer almaktadır. Bu tanıma göre aşağıdaki seçeneklerde verilen hangi farkların gözetilmemesi esas alınmıştır?</p> <p>a- Din ve dil    b- Dil, din, ırk    c- Din ve ırk    d- Dil ve ırk    e- Dil ve tarih</p> <p><b>5-</b>Türkiye, Boğazlar üzerindeki tam hâkimiyetini hangi antlaşma sonucu kazanmıştır?</p> <p>a-Montrö Antlaşması    b-Lozan Antlaşması    c-Sevr Antlaşması d-Londra Antlaşması    e-Mudanya Antlaşması</p>	
<b>Cevap Anahtarı</b>		1-b, 2-e, 3-d, 4-c, 5-a	

<b>Kaynak Kitap/lar</b>	 <p>Sabri Zengin, Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi, Taşhan Kitap, Tokat 2016. <b>Sorumlu Olunan Sayfalar:</b> Kitabın <b>154.</b> sayfasından sonuna kadar.</p>
-------------------------	--

### D0000141 İNGİLİZCE II

<b>Öğretim Üyesi</b>	Murat ŞENER	
<b>Oda Numarası</b>	314	
<b>Ofis Saatleri</b>		
<b>E-posta</b>	murat.sener@gop.edu.tr	
<b>Ders Zamanı</b>	Cumartesi 16.00-18.00	
<b>Derslik</b>		
<b>Dersin Amacı</b>	Bu derste öğrenciler İngilizcenin temel yapılarını kullanarak kendilerini ifade edebileceklerdir. Bu ders öğrencilere İngilizce temel yapılarını başlangıç düzeyde (Elementary / A2) vermeyi amaçlar.	
	Ders	Konu ile ilgili kazanım
<b>DERSİN KAZANIMLARI</b>	D0000141	<b>The Simple Past Tense</b> Geçmiş zamanda olumlu, olumsuz ve soru cümlesi kurar. Geçmiş zamana ait zaman belirteçlerini öğrenir. Düzenli ve düzensiz fillerin arasındaki yapı farkını kavrar.
	D0000141	<b>Count and Uncount Nouns</b> Sayılabilen ve sayılamayan isimleri öğrenir. Some, any, a lot of, much, many gibi nicelik sözcüklerini kullanarak cümle kurar.
	D0000141	<b>Do you like....? / Would you like...? a, an or some</b> Rica kalıplarını öğrenir. Do you like...? ve Would you like...? yapısı arasındaki farkı öğrenir. a, an ve some arasındaki farkı öğrenir ve bu kelimeleri doğru bir şekilde kullanabilir.
	D0000141	<b>Comparative Adjectives</b> Sıfatlarla kıyaslama cümleleri kurabilir.
	D0000141	<b>Superlative Adjectives</b> Sıfatlarla en üstünlük cümleleri kurabilir.
	D0000141	<b>have got, prepositions of place</b> Have got ve has got yapısını kullanarak sahip olduğu şeyleri anlatır. Yön tarifi yapar.



14	03-07.06.2024	revision	PY8-PY10
	<b>03-14.06.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	<b>24-30.07.2024</b>	<b>Bütünleme Sınavı</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirilmesi, kaynak kitaplar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final sınavı aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40, final sınavının ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 50'dir.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p>1. _____ any photographs on the wall.  a) There isn't    b) There aren't  c) There is        d) There are</p> <p>2. Danny _____ at work yesterday, but he _____ at work today.  a) was / is        b) wasn't / isn't  c) was / isn't     d) is / isn't</p> <p>3. A: Can Ali _____ fast?  B: Yes, he _____. He's a 100 meter champion.  a) run / can        b) run / could  c) speak / can    d) speak / could</p> <p>4. Ann and Max usually _____ sailing at weekends, but last weekend they _____ tennis.  a) goes / played    b) go / played  c) went / play        d) went / played</p> <p>5.        A: I am _____ and _____. B: Have a pizza and drink, then.  a) hungry and tired    b) hungry and busy  c) thirsty and happy    d) hungry and thirsty</p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	1-b 2-c 3-a 4-a 5- d		
<b>Kaynak Kitaplar</b>	 <p>Headway Elementary ( Fifth Edition) (Oxford University Press) + Student's Book + Workbook + iTools ( Digital Teaching Resources)</p>		
<b>Yardımcı Kaynaklar ve Okuma Listesi</b>			

## D0000195 TÜRK DİLİ II

<b>Öğretim Üyesi</b>	Yalçın KULAÇ
<b>Oda Numarası</b>	MA-K1-9
<b>Ofis Saatleri</b>	
<b>E-posta</b>	yalcin.kulac@gop.edu.tr

<b>Ders Zamanı</b>	
<b>Derslik</b>	Uzaktan Eğitim
<b>Dersin Amacı</b>	Ön lisans ve lisans düzeyindeki öğrencilere kendilerini doğru ve etkili olarak doğru ifade etmeyi, ana dil bilinci edindirmeyi; panel, konferans, açık oturum, forum türü toplantıları etkili dinlemeyi öğretmektir.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	Oryantasyon Haftası
	Dersin amacı, içeriği ve kaynakların tanıtılması.
	Ses bilgisi
	Ses bilgisi ile ilgili temel kavramları bilir.
	<b>Türkçedeki sesleri ve bu seslerin özelliklerini bilir.</b>
	Ünlülerle ilgili ses olaylarını ve nedenlerini bilir.
	Ünlü düşmesini, ünlü daralmasını, ünlü türemesini bilir.
	Ünsüzlerle ilgili ses olaylarını ve nedenlerini bilir.
	<b>Ünsüz düşmesini, ünsüz türemesini, ünsüz benzeşmesini bilir.</b>
	Cümle Türleri: Anlamına göre cümleler
	Cümle ile ilgili kavramları bilir.
	Olumlu cümleyi, olumsuz cümleyi, soru cümlesini, ünlem cümlesini bilir.
	<b>Cümle Türleri: Yapısına göre cümleler</b>
	Basit cümleyi, birleşik cümleyi, sıralı cümleyi, bağlı cümleyi bilir.
	Sözcük türleri: isim ve isim öbekleri
	Sözcük türü ile ilgili kavramları bilir.
	Sözcük türlerini anlam, tür ve görev bakımından sınıflandırır.
	İsmin tanımını, özelliklerini ve isim öbeklerinin çeşitlerini bilir. Metin içerisinde isim ve isim öbeklerini bulur.
	<b>Zamirler</b>
	Zamirin tanımını, özelliklerini ve zamir çeşitlerini bilir. Metin içerisinde zamirleri ve zamir çeşitlerini bulur.
	<b>Sıfat ve sıfat öbekleri</b>
	Sıfatın tanımını, özelliklerini ve sıfat türlerini bilir. Metinde sıfatı ve sıfat türlerini bulur.
	<b>ARA SINAV</b>
	<b>Zarflar</b>
	Zarfın tanımını ve zarf türlerini bilir. Metin içerisinde zarf ve zarf türlerini bulur.
	<b>Eylemler</b>
	Eylemin tanımını ve özelliklerini bilir. İsim ve eylem ayırımına varır. Metin içerisinde eylemleri bulur.
	<b>Ek eylemler</b>
	Ek eylem nedir? bilir. Eylemin özelliklerini kavrar. Metin içerisinde ek eylemin bulur.
	<b>Eylemsiler</b>
	Eylemsilerin tanımını yapar, özelliklerini bilir. Metin içerisinde eylemsileri bulur.
	<b>Edat</b>
Edat nedir? bilir. Edatın özelliklerini kavrar. Edat türlerini bilir. Metin içerisinde edatları bulur.	
<b>Bağlaç</b>	
Bağlaç nedir? bilir. Bağlacın özelliklerini kavrar. Bağlaç türlerini bilir. Metin içerisinde edatları bulur.	
<b>Yazılı ve sözlü anlatım türler</b>	
Yazılı anlatım türlerini bilir: Form yazılar, öz geçmiş, biyografi, dilekçe, rapor, tutanak, mektup yazılarının tanımını ve özelliklerini bilir. Örnek yazılar okur.	
	Makale, deneme, fıkra, eleştiri, röportaj, anı / hatıra, gezi / seyahat yazılarının tanımını ve özelliklerini bilir. Örnek yazılar okur.

	<p><b>Etkili konuşma becerisinin önemini kavrar. İyi bir konuşmacının özelliklerini öğrenir.</b></p> <p>Sözlü anlatım türlerinden konferans, açık oturum, panel ve münazaranın tanımını ve özelliklerini bilir.</p> <p>Seminer, kongre, sempozyum, forum gibi sözlü anlatım türlerinin tanımını ve özelliklerini bilir. Örnek yazılar okur.</p> <p>Oryantasyon Haftası</p> <p>Dersin amacı, içeriği ve kaynakların tanıtılması.</p> <p><b>Ses bilgisi</b></p> <p>Ses bilgisi ile ilgili temel kavramları bilir.</p> <p>Türkçedeki sesleri ve bu seslerin özelliklerini bilir.</p> <p>Ünlülerle ilgili ses olaylarını ve nedenlerini bilir.</p> <p>Ünlü düşmesini, ünlü daralmasını, ünlü türemesini bilir.</p> <p><b>Ünsüzlerle ilgili ses olaylarını ve nedenlerini bilir.</b></p> <p>Ünsüz düşmesini, ünsüz türemesini, ünsüz benzeşmesini bilir.</p> <p>Cümle Türleri: Anlamına göre cümleler</p> <p><b>Cümle ile ilgili kavramları bilir.</b></p> <p>Olumlu cümleyi, olumsuz cümleyi, soru cümlesini, ünlem cümlesini bilir.</p> <p>Cümle Türleri: Yapısına göre cümleler</p>		
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	12-18.02.2024	Oryantasyon Haftası Dersin amacı, içeriği ve kaynakların tanıtılması.	P2, P4, P11
2	19-25.02.2024	Ses bilgisi	P2, P4, P11
3	26.02.2024 03.03.2024	Cümle Türleri: Anlamına göre cümleler	P2, P4, P11
4	04-10.03.2024	Cümle Türleri: Yapısına göre cümleler	P2, P4, P11
5	11-17-.03.2024	Sözcük türleri: isim ve isim öbekleri	P2, P4, P11
6	18-24.03.2024	Zamirler	P2, P4, P11
7	25-31.03.2024	Sıfat ve sıfat öbekleri	P2, P4, P11
8	01-07.04.2024	<b>Ara sınavlar</b>	
	13.04.2024 21.04.2024	Zarflar	P2, P4, P11
9	22-28.04.2024	Eylemler	P2, P4, P11
10	29.04-05.05.2024	Ek eylemler	P2, P4, P11
11	06-12.05.2024	Eylemsiler	P2, P4, P11
12	13-19.05.2024	Edat	P2, P4, P11
13	20-26.05.2024	Bağlaç	P2, P4, P11
14	27.05-02.06.2024	Yazılı ve sözlü anlatım türleri	P2, P4, P11
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Final sınavları</b>	
	24.06.2024 30.06.2024		
<b>Değerlendirme</b>	<p>Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar çerçevesinde, karma yöntemle hazırlanmış (çoktan seçmeli, doğru-yanlış, klasik) bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı %40 finalinki ise %60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.</p>		
<b>Örnek Sorular</b>	<p>1. Aşağıdaki atasözlerinin hangisinde ünsüz benzeşmesinin örneği yoktur?</p> <p>A) İrmaktan geçerken at değiştirilmez.</p> <p>B) Herkesin geçtiği köprüden sen de geç.</p> <p>C) Her şeyin yokluğu yokluktur.</p> <p>D) İyi olacak hastanın hekim ayağına gelir.</p> <p>E) Değirmen iki taştan, muhabbet iki baştan.</p> <p>2. Ben güzel günlerin şairiyim." cümlesiyle yapısı, yüklemine yeri ve türü yönünden aşağıdaki dizelerin hangisi özdeştir?</p>		


	<p>A) Saadetten alıyorum ilhamımı.  B) Kızlara çeyizlerinden bahsediyorum.  C) Çocuklara müjdelere veriyorum.  D) Babası cepheye kalan çocuklara.  E) Ben ümitsizlere ümidim.</p> <p>3. Aşağıdaki cümlelerin hangisi yapısına göre basit, söz dizimine göre devrik bir cümledir?  A) Okulda tiyatro çalışması yapmayı düşünüyor.  B) Şiiri güzel okuyanlar, toplanmış salonda.  C) Herkese laf anlatıyor, kimseyi incitmiyor.  D) Bir dergi çıkaracağını söylemişti geçen gün.  E) Hikâyelerini bir kitapta topladı bu sene.</p> <p>4. Aşağıdakilerden hangisinde ikileme zarf fiillerle kurulmuştur?  A) Sabah hızlı hızlı yürüyordu.  B) Bir köşede ileri geri konuşuyorlar.  C) Çocuk düşse kalka büyür.  D) İşleri sonra sonra yoluna girdi.  E) Gece gündüz demeden çalıştı.</p> <p>5. Aşağıdaki cümlelerden hangisinde fiilimsi yoktur?  A) Dün gölge veren ağaç, bugün ocakta yandı.  B) Güneşli bir havada yaylımız yola çıktı.  C) Gün doğarken bir ölüm rüyasıyla uyandım.  D) Yedi yüz yıl süren hikâyemizi dinlemiş.  E) Seninle gelmesini istemez misin?</p>
Cevap Anahtarı	1. D 2. E 3. E 4. C 5. B
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	<p>Prof. Dr. Hanifi Vural, Türk Dili, Taşhan Kitap, Tokat, 2012.  1. Prof. Dr. Muharrem Ergin, Türk Dil Bilgisi, Bayrak Yayınları, İstanbul, 1999.  2. Prof. Dr. Tahsin Banguoğlu, Türkçenin Grameri, TDK Yayınları, Ankara, 1998.  3. Prof. Dr. Mustafa Özkan vd.; Yükseköğretimde Türk Dili Yazılı ve Sözlü Anlatım, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2006.  4. Prof. Dr. Mehmet Kaplan, Dil ve Kültür, Dergâh Yayınları, İstanbul, 2011.  5. Ertem, Rekin - İsa Kocakaplan, Üniversitelerde Türk Dili ve Kompozisyon  6. Serdar Odacı vd., Üniversiteler için Dil ve Anlatım, Palet Yay., Konya, 2009.  7. "Türkçe Sözlük", TDK Yayınları, Ankara, 2013.  8. "Yazım Kılavuzu", TDK Yayınları, Ankara, 2012.</p>

## 2. Sınıf Güz Dönemi Ders Planları

### ÇMH201 İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Aydın İNAK
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	aydin.inak@gop.edu.tr
<b>E-posta</b>	-
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	
<b>Dersin Amacı</b>	İnsan kaynakları yönetimi kapsamına giren temel kavramları ve insan kaynakları yönetimi uygulamalarını öğretmektir.


<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	İnsan kaynakları yönetimine (İKY) giriş		
	İKY kavramını ve kapsamını bilir.		
	Personel yönetiminden İKY'ye geçiş sürecini bilir.		
	İKY kavramının gelişim sürecini anlar.		
	<b>İnsan kaynakları yönetiminin (İKY) amacı ve önemi</b>		
	İKY'nin amacını anlar.		
	İKY'nin önemini anlar.		
	İKY'nin temel ilkelerini bilir.		
	<b>İnsan kaynakları yönetiminde yetki ve sorumluluk</b>		
	Yetki ve sorumluluk kavramlarını bilir.		
	Yetki türlerini bilir.		
	Yetki devrini bilir.		
	<b>İnsan kaynakları bilgi sistemi</b>		
	İnsan kaynakları bilgi sistemini anlar.		
	İnsan kaynakları bilgi sisteminin amaçlarını bilir.		
	İnsan kaynaklarında bilgi türlerini bilir.		
	<b>İnsan kaynakları yönetimi (İKY) uygulamaları</b>		
	İKY uygulamalarının önemini bilir.		
	İKY uygulamalarının türlerini bilir.		
	İKY uygulamalarının kapsamını anlar.		
	<b>İnsan kaynakları planlaması</b>		
	İnsan kaynakları planlamasının amaçlarını bilir.		
	İnsan kaynakları planlamasını etkileyen faktörleri bilir.		
	İnsan kaynakları planlaması sürecini bilir.		
	<b>İş analizi, iş tanımları ve iş gerekleri</b>		
	İş analizi ve iş tanımı kavramlarını ve amaçlarını bilir.		
	İş analizi sürecini bilir ve iş gerekleri kavramını anlar.		
	İş analizi yöntemlerini bilir ve iş ve görev tasarımı anlar.		
	<b>İşgören bulma</b>		
	İşgören bulma uygulamasının önemini anlar.		
	İşgören bulma uygulamasının kaynaklarını bilir.		
	İşgören bulma kaynaklarının türlerini bilir.		
	<b>İşgören seçimi</b>		
	İşgören seçimi uygulamasının önemini anlar.		
	İşgören seçim sürecini anlar.		
	İşgören seçimi araçlarını bilir.		
	<b>İşe alıştırma, işgören eğitimi ve kariyer yönetimi</b>		
	İşe alıştırma, işgören eğitimi ve kariyer yönetimini anlar.		
	İşgören eğitim ilkeleri ve planlamasını bilir.		
	İşgören eğitim yöntemlerini bilir.		
	<b>Performans değerlendirme</b>		
	Performans değerlendirme kavramını bilir.		
Performans değerlendirmenin amaç ve yararlarını bilir.			
Performans değerlendirme yöntemlerini bilir.			
<b>Ücret yönetimi</b>			
Ücret yönetiminin tanımını ve önemini bilir.			
Ücretlendirme ilkelerini bilir.			
Ücretlendirme sistemlerini anlar.			
<b>İşçi-işveren ilişkileri</b>			
İşçi ve işveren örgütlenmelerini ve sendikaları anlar.			
İş sözleşmesi, grev ve lokavt kavramlarını anlar.			
İş güvenliği ve işgören sağlığını bilir.			
<b>Hafta-Tarih</b>		<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	İnsan kaynakları yönetimine (İKY) giriş	PY1-PY3-PY7
3	16-20.10.2023	İnsan kaynakları yönetiminin (İKY) amacı ve önemi	PY1-PY3-PY7

4	23-27.10.2023	İnsan kaynakları yönetiminde yetki ve sorumluluk	PY1-PY3-PY7
5	01-03.11.2023	İnsan kaynakları bilgi sistemi	PY1-PY3-PY7
6	06-10.11.2023	İnsan kaynakları yönetimi (İKY) uygulamaları	PY1-PY3-PY7
7	13-17.11.2023	İnsan kaynakları planlaması	PY2-PY3
8	20-24.11.2023	İş analizi, iş tanımları ve iş gerekleri	PY6-PY3
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	-
9	27-30.11.2023	İşgören bulma	PY1-PY3-PY7
10	04-08.12.2023	İşgören seçimi	PY1-PY3-PY7
11	11-15.12.2023	İşe alıştırma ve işgören eğitimi	PY4-PY5-PY10
12	18-22.12.2023	Performans değerlendirme	PY4-PY5-PY10
13	25-29.12.2023	Ücret yönetimi	PY1-PY7
14	01-05.01.2024	İşçi-işveren ilişkileri	PY1-PY7
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	-
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>Bütünleme Sınavları</b>	-
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar çerçevesinde, karma yöntemle hazırlanmış (çoktan seçmeli, doğru-yanlış, klasik) bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı %40 finalinki ise %60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1. Aşağıdakilerden hangisi belirli bir dönemde işletmeye giren ve işletmeden çıkan personel sayısını ifade eder?</b> A-) İş tanımı B-) Ortalama personel sayısı C-) Devamsızlık oranı D-) Personel envanteri E-) Personel devir oranı</p> <p><b>2. "İşgören seçimi, örgüt yapısındaki boş pozisyonlar için nitelikli adaylardan bir havuz oluşturma sürecidir."</b> A-) Doğru B-) Yanlış</p> <p><b>3. İşe alıştırma nedir? Açıklayınız</b></p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	<p>1-) E 2-) B 3-) İşe alıştırma (oryantasyon), işletmelerin işe yeni başlayan çalışanlarına yönelik uyguladığı ve çalışanların işletmeye uyumunu kolaylaştıran bir süreçtir. İşe alıştırma, yeni bir çalışana işletmenin geçmişine, kültürüne, işlerdeki davranış biçimlerine, fiziki ve sosyal altyapısına ilişkin temel bilgilerin verildiği bir uyumlaştırma sürecidir.</p>		
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Yazar: Erdal ÜNSALAN &amp; Bülent ŞİMŞEKER</b> Meslek Yüksek Okulları İçin İnsan Kaynakları Yönetimi, 5. Baskı, Detay Yayıncılık</p> </div>		

### ÇMH203 DAVRANIŞ BİLİMLERİ

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Aydın İNAK
<b>Oda Numarası</b>	-

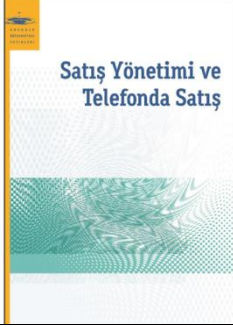
<b>Ofis Saatleri</b>	aydin.inak@gop.edu.tr
<b>E-posta</b>	-
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	
<b>Dersin Amacı</b>	İnsan davranışlarını, insanları bu davranışa yönelten nedenleri ve söz konusu davranışların sonuçlarını öğretmektir.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	Davranış bilimlerine giriş
	Davranış kavramını ve kapsamını bilir.
	Davranış bilimleri kavramını ve kapsamını bilir.
	Davranış biliminin diğer disiplinlerle ilişkisini anlar.
	<b>Davranış düzlemi</b>
	Davranış düzlemi kavramını bilir
	Davranış düzlemini oluşturan faktörleri bilir.
	Statü kavramını bilir.
	<b>Davranış düzlemi</b>
	Sosyal statü kavramını bilir.
	Sosyal statü faktörlerini bilir.
	Sosyal statü sembollerini bilir.
	<b>Davranış düzlemi</b>
	Rol kavramını ve kapsamını bilir.
	Rol türlerini bilir.
	Rol çatışması ve yönetimini bilir.
	<b>Kültür</b>
	Kültür kavramını ve kapsamını bilir.
	Kültür çeşitlerini bilir.
	Kültürün özelliklerini ve öğelerini bilir.
	<b>İnanç</b>
	İnanç kavramını ve kapsamını bilir.
	Değer kavramını ve kapsamını bilir.
	Düzcü kavramını ve kapsamını bilir.
	<b>Tutum</b>
	Tutum kavramını ve kapsamını bilir.
	Tutum ile davranış ilişkisini bilir.
	Tutumun türlerini bilir.
	<b>Kişilik</b>
	Kişilik kavramını ve kapsamını bilir.
	Karakter, mizaç ve yetenek kavramlarını bilir.
	Kişiliğin özelliklerini ve öğelerini bilir.
	<b>Algılama ve öğrenme</b>
	Algı, algılama ve sosyal algılama kavramlarını bilir.
	Algılama sürecini etkileyen faktörleri bilir.
	Öğrenme kavramını ve kapsamını bilir.
	<b>Motivasyon</b>
	Motivasyon kavramını ve kapsamını bilir.
	Motivasyon sürecini bilir.
	Motivasyonun önemi ve yararlarını bilir.
<b>Stres ve depresyon</b>	
Stres kavramını bilir.	
Stresin belirtilerini bilir.	
Stresin yol açtığı sonuçları bilir.	
<b>Stres ve depresyon</b>	
Stres ve depresyon ilişkisini bilir.	
Depresyon türlerini bilir.	
Stres yönetimi ve kontrolünü bilir.	
<b>Yabancılaşma</b>	

	Yabancılaşma kavramını ve kapsamını bilir.	
	Yabancılaşmanın özelliklerini bilir.	
	Yabancılaşmanın türlerini bilir.	
Hafta-Tarih	Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası
2	09-13.10.2023	Davranış bilimlerine giriş
3	16-20.10.2023	Davranış düzlemi
4	23-27.10.2023	Davranış düzlemi
5	01-03.11.2023	Davranış düzlemi
6	06-10.11.2023	Kültür
7	13-17.11.2023	İnanç
8	20-24.11.2023	Tutum
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>
9	27-30.11.2023	Kişilik
10	04-08.12.2023	Algılama ve öğrenme
11	11-15.12.2023	Motivasyon
12	18-22.12.2023	Stres ve depresyon
13	25-29.12.2023	Stres ve depresyon
14	01-05.01.2024	Yabancılaşma
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>Bütünleme Sınavları</b>
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar çerçevesinde, karma yöntemle hazırlanmış (çoktan seçmeli, doğru-yanlış, klasik) bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı %40 finalinki ise %60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.	
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1. Aşağıdakilerden hangisi kişilik dilimlerinden birisi değildir?</b> A-) Mizaç B-) Karakter C-) Benlik D-) Yetenek E-) Düzgü</p> <p><b>2. "Sosyal statü, bireyin sosyal yapıda işgal ettiği yerdir."</b> A-) Doğru B-) Yanlış</p> <p><b>3. Tutum kavramını açıklayınız.</b></p>	
<b>Cevap Anahtarı</b>	<p>1-) E 2-) A 3-) Tutum, bireylerin belirli objelere karşı, geçirdikleri çeşitli deneyimler sonucu düzenli tavır alışları, davranış biçimleridir. Tutum, bir kimse, nesne ya da durumla ilgili oldukça organize ve sürekli olan inanç ve duygulardır. Başka bir anlatımla tutum, davranışta bulunmaya hazır olma halidir. Öğrenilmiş eğilimler tutumu ifade eder.</p>	
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p><b>Yazar: Şerif ŞİMŞEK &amp; Adnan ÇELİK &amp; Tahir AKGEMCİ</b></p> <p>Davranış Bilimleri, 2. Baskı, Eğitim Yayınevi</p> </div> </div>	

## ÇMH205 TELEFONLA ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	mehmet.darici@gop.edu.tr
<b>E-posta</b>	-
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	
<b>Dersin Amacı</b>	Bu derste öğrencilerin, çağrı merkezi sektörünün temelini oluşturan telefonda tanıtım ve etkili satış tekniklerini öğrenmeleri amaçlanmaktadır.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Telefonla İletişim ve Tele-Satışa Giriş</b>
	Telefonla iletişimin önemini bilir.
	Tele- Satış kavramına hâkimdir.
	Tele Satış konusunda etkili iletişim kurabilir.
	<b>Telefonla Görüşme Teknikleri</b>
	Telefonla görüşme kavramına hakimdir.
	Telefonla görüşme tekniklerini bilir.
	Telefonla görüşme tekniklerine uygun görüşme yapabilir.
	<b>Telefonda Sesi Doğru Kullanmak</b>
	Telefonda ses kullanma konusuna hakimdir.
	Telefonda sesi doğru kullanmayı bilir.
	Telefonda sesi doğru kullanarak görüşme yapabilir.
	<b>Telefonda Beden Dili</b>
	Telefonda beden dili kavramını bilir.
	Telefonda beden dili kullanımını açıklayabilir.
	Telefonda beden dili kurallarına göre iletişim kurabilir.
	<b>Telefon Bağlama ve Gelen Kayıtları Tutma</b>
	Telefon bağlama tekniklerini bilir.
	Görüşme kayıtlarını tutup inceleyebilir.
	Tutulan kayıtlar üzerinde işlem yapabilir.
	<b>Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci</b>
	Telefonda tanıtım tekniklerini bilir.
	Telefonda satış tekniklerini ve sürecini bilir.
	Telefonda tanıtım ve satış görüşmeleri yapabilir.
	<b>Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci</b>
	Telefonda tanıtım tekniklerini bilir.
	Telefonda satış tekniklerini ve sürecini bilir.
	Telefonda tanıtım ve satış görüşmeleri yapabilir.
	<b>Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci</b>
	Telefonda tanıtım tekniklerini bilir.
Telefonda satış tekniklerini ve sürecini bilir.	
Telefonda tanıtım ve satış görüşmeleri yapabilir.	
<b>Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci</b>	
Telefonda tanıtım tekniklerini bilir.	
Telefonda satış tekniklerini ve sürecini bilir.	
Telefonda tanıtım ve satış görüşmeleri yapabilir.	
<b>Etkili Ürün Tanıtım ve Sunum Teknikleri</b>	
Ürün tanıtımı kavramını ve önemini bilir.	
Etkili ürün tanıtımı tekniklerini bilir.	
Etkili ürün tanıtımı tekniklerine göre sunum yapabilir.	
<b>Telefonda Tahsilat ve Satış Kapatma Teknikleri</b>	
Telefonda tahsilat tekniklerini bilir.	
Telefonda satış kapamayı bilir.	
Telefonda satış tekniklerine uygun görüşmeler yapabilir.	


	<b>Telefonla Pazarlama ve Günümüz Uygulamaları</b>		
	Telefonda pazarlama kavramını ve önemini bilir.		
	Telefonda pazarlama ilkelerini bilir.		
	Günümüzde uygulanan tele pazarlama ilkelerine uygun pazarlama yapabilir.		
	<b>Telefonla Pazarlama ve Günümüz Uygulamaları</b>		
	Telefonda pazarlama kavramını ve önemini bilir.		
	Telefonda pazarlama ilkelerini bilir.		
	Günümüzde uygulanan tele pazarlama ilkelerine uygun pazarlama yapabilir.		
	<b>Telefonla İletişim ve Tele-Satışa Giriş</b>		
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	
	<b>İlgili Program Yeterliği</b>		
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	Telefonla İletişim ve Tele-Satışa Giriş	PY1-PY2-PY11
3	16-20.10.2023	Telefonla Görüşme Teknikleri	PY1-PY2-PY11
4	23-27.10.2023	Telefonda Sesi Doğru Kullanmak	PY1-PY2-PY11
5	01-03.11.2023	Telefonda Beden Dili	PY1-PY2-PY11
6	06-10.11.2023	Telefon Bağlama ve Gelen Kayıtları Tutma	PY1-PY2-PY11
7	13-17.11.2023	Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci	PY1-PY2-PY11
8	20-24.11.2023	Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci	PY1-PY2-PY11
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	
9	27-30.11.2023	Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci	PY1-PY2-PY11
10	04-08.12.2023	Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci	PY1-PY2-PY11
11	11-15.12.2023	Etkili Ürün Tanıtım ve Sunum Teknikleri	PY1-PY2-PY11
12	18-22.12.2023	Telefonda Tahsilat ve Satış Kapatma Teknikleri	PY1-PY2-PY11
13	25-29.12.2023	Telefonla Pazarlama ve Günümüz Uygulamaları	PY1-PY2-PY11
14	01-05.01.2024	Telefonla Pazarlama ve Günümüz Uygulamaları	PY1-PY2-PY11
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>Bütünleme Sınavları</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1-) Aşağıdakilerden hangisi başarılı iletişim unsurlarından değildir?</b> A-) Karşımızdaki kişiye saygı duymak B-) Terbiyeli ve nazik olmak C-) Empati D-) Duygusal davranmak E-) Hiçbiri</p> <p><b>2-) Aşağıdakilerden hangileri etkin bir iletişimin önündeki engellerden değildir?</b> A-) Korkular-Benmerkezcilik B-) Önyargılar-Duyarsızlık C-) Dinlemek-Anlamak D-) Duyarsızlık-İsim takma E-) Kararsızlık-Alınganlık</p> <p><b>3-) Etkili iletişimde eleştiri gerekli olduğunda, aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?</b> A-) Eleştiri, geçmiş benzer hatalar da dile getirilerek etraflıca yapılmalıdır B-) Kişinin sosyal konumu ve benlik algısı zedelenmemelidir C-) Bireyin kişiliği değil, davranışı eleştirilmelidir D-) Kişinin olumlu yanları da ifade edilmelidir</p>		

	E-) Genelleme ve yargılama yapılmamalıdır
Cevap Anahtarı	1-) D 2-) C 3-) A
Kaynak Kitap/lar	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p><b>Yazar/Editör:</b> Erhan EROĞLU Ahmet Haluk YÜKSEL</p> <p><b>Satış Yönetimi ve Telefonda Satış</b> Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.</p> </div>

### ÇMH207 BİREYLERARASI İLETİŞİM

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Mehmet ARMAĞAN
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	
E-posta	mehmet.armagan@gop.edu.tr
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Öğrencilere bireylerle iletişimde bulunurken dikkat etmesi gereken kuralları öğretmek. Bu kurallar doğrultusunda iletişim kurmalarını sağlamak.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<b>Temel İletişim Becerileri</b>
	Temel iletişim becerilerinin neler olduğunu bilir.
	Temel iletişim becerilerini açıklayabilir.
	Temel iletişim becerilerine uygun iletişim kurabilir.
	<b>Temel İletişim Becerileri</b>
	Temel iletişim becerilerinin neler olduğunu bilir.
	Temel iletişim becerilerini açıklayabilir.
	Temel iletişim becerilerine uygun iletişim kurabilir.
	<b>Bireylerarası İletişim Biçimleri</b>
	Bireylerarası iletişim biçimlerini bilir.
	Bireylerarası iletişim biçimlerini açıklayabilir.
	Bireylerarası iletişim biçimlerini tespit edebilir.
	<b>Bireylerarası İletişim Biçimleri</b>
	Bireylerarası iletişim biçimlerini bilir.
	Bireylerarası iletişim biçimlerini açıklayabilir.
	Bireylerarası iletişim biçimlerini tespit edebilir.
	<b>Konuşma Kuralları</b>
	Konuşma kurallarını bilir.
	Konuşma kurallarını açıklayabilir.
	Konuşma kurallarına uygun konuşmalar yapabilir.
<b>Konuşma Kuralları</b>	
Konuşma kurallarını bilir.	
Konuşma kurallarını açıklayabilir.	
Konuşma kurallarına uygun konuşmalar yapabilir.	
<b>Konuşma Kuralları</b>	
Konuşma kurallarını bilir.	
Konuşma kurallarını açıklayabilir.	

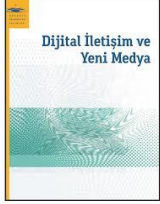
		Konuşma kurallarına uygun konuşmalar yapabilir. <b>Konuşma ve İkna Edici Konuşma</b> İkna edici konuşma kavramını açıklayabilir. İkna edici konuşmanın kurallarını bilir. İkna edici konuşma türlerini bilir. <b>Konuşma ve İkna Edici Konuşma</b> İkna edici konuşma türlerini uygulayabilir. İkna edici konuşma kurallarına uygun konuşma yapabilir. İkna edici konuşma kavramını konuşmalarına uygulayabilir. <b>İkna Edici İletişim</b>	
		İkna edici iletişim kavramını açıklayabilir. İkna edici iletişimin kurallarını bilir. İkna edici iletişimin türlerini bilir. <b>İkna Edici İletişim</b> İkna edici iletişim türlerini açıklayabilir. İkna edici iletişim kurallarına uygun konuşma yapabilir. İkna edici iletişim kavramını konuşmalarına uygulayabilir. <b>İkna Süreçleri</b> İkna süreçlerini tanımlayabilir. İkna süreçlerini açıklayabilir. İkna süreçlerine uygun iletişim kurabilir. <b>İkna Süreçleri</b> İkna süreçlerini tanımlayabilir. İkna süreçlerini açıklayabilir. İkna süreçlerine uygun iletişim kurabilir. Temel İletişim Becerileri	
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	Temel İletişim Becerileri	PY1
3	16-20.10.2023	Temel İletişim Becerileri	PY1-PY5
4	23-27.10.2023	Bireylerarası İletişim Biçimleri	PY1-PY5
5	01-03.11.2023	Bireylerarası İletişim Biçimleri	PY1-PY5
6	06-10.11.2023	Konuşma Kuralları	PY1-PY5
7	13-17.11.2023	Konuşma Kuralları	PY1-PY5
8	20-24.11.2023	Konuşma Kuralları	PY1-PY5
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	
9	27-30.11.2023	Konuşma ve İkna Edici Konuşma	PY1-PY5
10	04-08.12.2023	Konuşma ve İkna Edici Konuşma	PY1-PY5
11	11-15.12.2023	İkna Edici İletişim	PY1-PY5
12	18-22.12.2023	İkna Edici İletişim	PY1-PY2
13	25-29.12.2023	İkna Süreçleri	PY1-PY2
14	01-05.01.2024	İkna Süreçleri	PY1-PY2
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>Bütünleme Sınavları</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<b>1-) Aşağıdakilerden hangisi başarılı iletişim unsurlarından değildir?</b> A-) Karşımızdaki kişiye saygı duymak B-) Terbiyeli ve nazik olmak C-) Empati		

	<p>D-) Duygusal davranmak E-) Hiçbiri</p> <p><b>2-) Aşağıdakilerden hangileri etkin bir iletişimin önündeki engellerden değildir?</b> A-) Korkular-Benmerkezcilik B-) Önyargılar-Duyarsızlık C-) Dinlemek-Anlamak D-) Duyarsızlık-İsim takma E-) Kararsızlık-Alınganlık</p> <p><b>3-) Etkili iletişimde eleştiri gerekli olduğunda, aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?</b> A-) Eleştiri, geçmiş benzer hatalar da dile getirilerek etraflıca yapılmalıdır B-) Kişinin sosyal konumu ve benlik algısı zedelenmemelidir C-) Bireyin kişiliği değil, davranışı eleştirilmelidir D-) Kişinin olumlu yanları da ifade edilmelidir E-) Genelleme ve yargılama yapılmamalıdır</p>
Cevap Anahtarı	<p>1-) D 2-) A 3-) D</p>
Kaynak Kitap/lar	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p><b>Yazar/Editör:</b> Demet GÜRÜZ Ayşen TEMEL EĞİNLİ <b>Kişilerarası İletişim Bilgiler – Etkiler - Engeller</b> Nobel Yayınları - 5. Baskı.</p> </div> </div>

### ÇMH209 DİJİTAL İLETİŞİM VE YENİ MEDYA

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Emrah ÇEVİK
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	
E-posta	emrah.cevik@gop.edu.tr
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Yeni iletişim teknolojilerini, yeni medya ve sosyal medyayı kavratmak ve küreselleşme ve sosyal medya ilişkisini öğretmektir.
Konu ve İlgili Kazanımlar	Yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi
	Yeni iletişim teknolojilerini bilir.
	Dijital dilin üstünlüklerini bilir.
	Uydu teknolojisini anlar.
	Yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi
	İletişim teknolojilerini özelliklerini bilir.
	İletişim teknolojilerinin sınıflandırmalarını bilir.
	Yeni medyanın özelliklerini bilir.
	Değişim aracı olarak yeni medya
Yeni medya kavramını ve kapsamını bilir.	
Bilgi toplumunu belirleyen temel özellikleri bilir.	

	İnternet kültürünün getirdiği yenilikleri bilir.		
	<b>Değişim aracı olarak yeni medya</b>		
	Yeni medya ve değişim ilişkisini bilir.		
	İnternet sitelerinin sahiplik yapılarını bilir.		
	Yeni medyayı gelenekselden ayıran özellikleri bilir.		
	<b>Yeni medya kullanımının etkileri</b>		
	Yeni medya bağlamında etki kavramını anlar.		
	Yeni medya kullanım nedenlerini bilir.		
	Yeni medya ortamlarının olanaklarını bilir.		
	<b>Yeni medya kullanımının etkileri</b>		
	Yeni medya ortamlarının risklerini bilir.		
	Türkiye’de internetin kullanım şekillerini bilir.		
	Yeni medya okur-yazarlığını anlar.		
	<b>Sosyal medya platformları</b>		
	Sosyal ağ sitelerini ve özelliklerini bilir.		
	Sosyal ağ sitelerinin sınıflandırılmasını bilir.		
	İçerik topluluklarını bilir.		
	<b>Sosyal medyada etkileşim</b>		
	Yeni medyada etkileşim olgusunu bilir.		
	Sosyal medyada etkileşimin boyutlarını ve işlevlerini bilir.		
	Sosyal medyada topluluk kavramını bilir.		
	<b>Sosyal medya ve kurumsal iletişim</b>		
	Kurumsal iletişimde internetin nasıl kullanıldığını bilir.		
	Sosyal medyanın kurumsal iletişimdeki yerini bilir.		
	Sosyal medyada kurumsal iletişim uygulamalarını bilir.		
	<b>Sosyal medyada marka yönetimi</b>		
	Marka yönetimi kavramını bilir.		
	Markaların sosyal medyada yer alma nedenlerini bilir.		
	Sosyal medyanın markalaşmaya etkilerini bilir.		
	<b>Sosyal medyada marka yönetimi</b>		
	Çevrimiçi markalamanın hedeflerini bilir.		
	Sosyal medyada ölçümlemeyi anlar.		
	Ölçümlemenin marka açısından kazanımlarını bilir.		
	<b>Küreselleşme ve sosyal medya uygulamaları</b>		
	Küreselleşme kavramını bilir.		
	Küreselleşmenin unsurlarını bilir.		
	Küreselleşmenin olumlu ve olumsuz etkilerini bilir.		
	<b>Küreselleşme ve sosyal medya uygulamaları</b>		
	Küreselleşme sürecinde medyanın rolünü bilir.		
	Sosyal medya ve küreselleşme ilişkisini bilir.		
	Sosyal medyanın küresel uygulamalarını bilir.		
	Yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi		
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	18.09.2023 23.09.2023	Uyum Haftası	-
2	25.09.2023 29.09.2023	Yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi	PY1-PY7
3	02.10.2023 06.10.2023	Yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi	PY1
4	09.10.2023 13.10.2023	Değişim aracı olarak yeni medya	PY1
5	16.10.2023 20.10.2023	Değişim aracı olarak yeni medya	PY1
6	23.10.2023 27.10.2023	Yeni medya kullanımının etkileri	PY1-PY2
7	30.10.2023 03.11.2023	Yeni medya kullanımının etkileri	PY1-PY2

8	06.11.2023 10.11.2023	Sosyal medya platformları	PY1
	11.11.2023 19.11.2023	<b>ARA SINAV</b>	-
9	20.11.2023 24.11.2023	Sosyal medyada etkileşim	PY1-PY2-PY7
10	27.11.2023 01.12.2023	Sosyal medya ve kurumsal iletişim	PY1-PY2-PY7
11	04.12.2023 08.12.2023	Sosyal medyada marka yönetimi	PY1-PY2-PY7
12	11.12.2023 15.12.2023	Sosyal medyada marka yönetimi	PY1-PY2
13	18.12.2023 22.12.2023	Küreselleşme ve sosyal medya uygulamaları	PY1-PY2
14	25.12.2023 29.12.2023	Küreselleşme ve sosyal medya uygulamaları	PY1-PY2
	02.01.2024 14.01.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	-
	18.01.2024 28.01.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	-
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1. Bilgisayarların mobil boyutlara gelmesini sağlayan teknoloji aşağıdakilerden hangisidir?</b> A-) Uydu yayıncılığı      B-) Mikroelektronik      C-) CMC D-) Fiber optik      E-) Hypermedya</p> <p><b>2. "İnternetin gelişimi, küresel bir yapının ağ sistemi kurularak gerçekleştirilebileceği felsefesine dayanır."</b> A-) Doğru      B-) Yanlış</p> <p><b>3. Sosyal ağlar nedir? Açıklayınız</b></p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	<p>1-) B 2-) A 3-) Sosyal ağlar, kullanıcıların kendi içeriklerini yaratabildikleri, zaman ve mekândan bağımsız olarak iletişim kurabildikleri, istedikleri kişilerle ortak bir sosyal alan oluşturabildikleri sanal buluşma ortamlarıdır.</p>		
<b>Kaynak Kitap/lar</b>		<p><b>Editör:</b> Mesude Canan ÖZTÜRK</p> <p>Dijital İletişim ve Yeni Medya, Anadolu Üniversitesi Yayınları</p>	

### ÇMH211 MESLEKİ YABANCI DİL I

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	<a href="mailto:mehmet.darici@gop.edu.tr">mehmet.darici@gop.edu.tr</a>
<b>E-posta</b>	-
<b>Ders Zamanı</b>	-

<b>Derslik</b>	
<b>Dersin Amacı</b>	Çağrı merkezi, çağrı hizmetleri, çağrı merkezi yönetimi ile ilgili temel yabancı dil kavramlarını öğrenme ve mesleki okumalar yapmayı amaçlamaktadır.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı</b>
	İngilizcede geniş zamanı bilir.
	İngilizcede geniş zamanla ilgili çeviri yapabilir.
	İngilizcede geniş zamanla ilgili cümle kurabilir.
	<b>Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı</b>
	İngilizcede şimdiki zamanı bilir.
	İngilizcede şimdiki zamanla ilgili çeviri yapabilir.
	İngilizcede şimdiki zamanla ilgili cümle kurabilir.
	<b>Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı</b>
	İngilizcede geçmiş zamanı bilir.
	İngilizcede geçmiş zamanla ilgili çeviri yapabilir.
	İngilizcede geçmiş zamanla ilgili cümle kurabilir.
	<b>Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı</b>
	İngilizcede gelecek zamanı bilir.
	İngilizcede gelecek zamanla ilgili çeviri yapabilir.
	İngilizcede gelecek zamanla ilgili cümle kurabilir.
	<b>Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı</b>
	İngilizcede “Modal” ları bilir.
	İngilizcede “Modal” larla ilgili cümleleri çevirebilir.
	İngilizcede “Modal” larla ilgili cümle kurabilir.
	<b>Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı</b>
	İngilizcede şart cümleleri bilir.
	İngilizcede şart cümlelerini çevirebilir.
	İngilizcede şart cümleleri kurabilir.
	<b>Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı</b>
	İngilizcede “Perfect” zamanları bilir.
	İngilizcede “Perfect” zamanları çevirebilir.
	İngilizcede “Perfect” zamanlarla ilgili cümle kurabilir.
	<b>Mesleki Terimler</b>
	İngilizce mesleki terimleri bilir.
	İngilizce mesleki terimleri cümle içinde kullanabilir.
	İngilizce mesleki terimlerle oluşturulmuş metinleri çevirebilir.
<b>Mesleki Kavramlar</b>	
İngilizce mesleki kavramları bilir.	
İngilizce mesleki kavramları cümle içinde kullanabilir.	
İngilizce mesleki kavramlarla oluşturulmuş metinleri çevirebilir.	
<b>Mesleki Yabancı Dil ile Diyalog Kurma</b>	
Temel mesleki diyalog kurabilir.	
İngilizce temel mesleki diyalogları okuyabilir.	
İngilizce temel mesleki diyalogları çevirebilir.	
<b>Mesleki Yabancı Dil ile Diyalog Kurma</b>	
Temel mesleki diyalog kurabilir.	
İngilizce temel mesleki diyalogları okuyabilir.	
İngilizce temel mesleki diyalogları çevirebilir.	
<b>Mesleki Yabancı Dile ile Yazılmış Metin Okuma</b>	
İngilizce ile yazılmış temel mesleki metinleri okuyabilir.	
İngilizce ile yazılmış temel mesleki metinleri çevirebilir.	
İngilizce ile yazılmış temel mesleki metinleri anlayabilir.	
<b>Mesleki Yabancı Dile ile Yazılmış Metin Okuma</b>	
İngilizce ile yazılmış temel mesleki metinleri okuyabilir.	
İngilizce ile yazılmış temel mesleki metinleri çevirebilir.	
İngilizce ile yazılmış temel mesleki metinleri anlayabilir.	

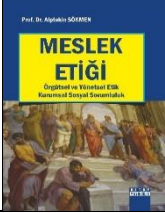
Hafta-Tarih		Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı	PY4-PY5
3	16-20.10.2023	Genel İngilizce bilgilerin Tekrarı	PY4-PY5
4	23-27.10.2023	Genel İngilizce bilgilerin Tekrarı	PY4-PY5
5	01-03.11.2023	Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı	PY4-PY5
6	06-10.11.2023	Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı	PY4-PY5
7	13-17.11.2023	Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı	PY4-PY5
8	20-24.11.2023	Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı	PY4-PY5
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	
9	27-30.11.2023	Mesleki Terimler	PY11
10	04-08.12.2023	Mesleki Kavram ve Terminoloji	PY11
11	11-15.12.2023	Mesleki Yabancı Dil ile Diyalog Kurma	PY11
12	18-22.12.2023	Mesleki Yabancı Dil ile Diyalog Kurma	PY11
13	25-29.12.2023	Mesleki Yabancı Dile ile Yazılmış Metin Okuma	PY11
14	01-05.01.2024	Mesleki Yabancı Dile ile Yazılmış Metin Okuma	PY11
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>Bütünleme Sınavları</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1-) Sam was sick last night, so he..... to the meeting. He stayed home.</b> <b>Which of the foolowing completes the sentence above.</b> A-) went B-) didn't C-) didn't go D-) doesn't go E-) did go</p> <p><b>2-) A:..... Did you do on your last vacation?</b> <b>B: We went on a road trip.</b> <b>Which of the foolowing completes the dialogue above.</b> A-) Who B-) When C-) Why D-) Where E-) What</p> <p><b>3-) "It is not a crime to be new on the job or to get a call that you do not know how to handle. It is part of the job. However, just knowing the right words to use can make all the difference in such situations."</b> <b>Translate the above text into Turkish.</b></p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	<p>1-) C 2-) E 3-) Bu işte yeni olmak ya da nasıl idare edileceğini bilmediğiniz bir çağrı almak suç değildir. Bu işin bir parçasıdır. Ancak, sadece doğru kelimeleri kullanmak, bu gibi durumlarda fark yaratabilir.</p>		

Kaynak Kitap/lar		<p><b>Yazar/Editör:</b> Güven ÖZAL  <b>Mesleki İngilizce</b>  Seçkin Yayınları.</p>
------------------	---	---

## ÇMH213 MESLEKİ ETİK

Öğretim Üyesi	Dr. Öğr. Üye Neretü DURMUŞ AYDIN
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	nercu.aydin@gop.edu.tr
E-posta	-
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Ahlak, etik ve sosyal sorumluluk bilincini kazandırmak ve mesleki etik yeterliliğini arttırmaktır.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<p>Ahlak kavramı, gelişimi ve unsurları</p> <p>Ahlak kavramını ve kapsamını bilir.</p> <p>Gündelik yaşamda ahlakın rolünü bilir.</p> <p>Değerler, normlar ve ahlak ilişkisini bilir.</p> <p><b>Ahlak kavramı, gelişimi ve unsurları</b></p> <p>Bireyci ve toplumcu ahlak kavramlarını bilir.</p> <p>Ödev ahlakını anlar.</p> <p>Faydacı ahlakı anlar.</p> <p><b>Etik kavramı ve ilişkili kavramlar</b></p> <p>Etiğin; ahlak ve hukukla ilişkisini bilir.</p> <p>Etiğin kültürle ilişkisini bilir.</p> <p>Etiğin unsurlarını bilir.</p> <p><b>Mesleki, örgütsel ve yönetsel etik</b></p> <p>Mesleki etik kavramını bilir.</p> <p>Örgütsel etik kavramını bilir.</p> <p>Yönetsel etik kavramını bilir.</p> <p><b>Mesleki, örgütsel ve yönetsel etik</b></p> <p>Mesleki etiğin tarihsel gelişimini anlar.</p> <p>Mesleki etiğin dünyadaki gelişimini bilir.</p> <p>Mesleki etiğin Türkiye’deki gelişimini bilir.</p> <p><b>Etik dışı davranışlar</b></p> <p>Etik dışı davranışları anlar.</p> <p>Etik dışı davranışların bireysel sebeplerini bilir.</p> <p>Etik dışı davranışların çevresel sebeplerini bilir.</p> <p><b>Etik dışı davranışlar</b></p> <p>Ayrımcılık ve kayırmacılık kavramlarını bilir.</p> <p>Rüşvet ve ihmalkârlık kavramlarını bilir.</p> <p>Bencil davranış ve yolsuzluk kavramlarını bilir.</p> <p><b>Etik dışı davranışlar</b></p> <p>Sahtecilik, yanıltıcılık ve zimmet kavramlarını bilir.</p>




	<p><b>2. “Etik, çeşitli kuralların toplum içinde hâlihazırda uygulanan halidir.”</b> A-) Doğru B-) Yanlış</p> <p><b>3. İş etiği nedir? Açıklayınız</b></p>
Cevap Anahtarı	<p>1-) B 2-) B 3-) İş etiği kavramı, iş ya da ticaret ahlakı olarak da adlandırılabilir. İş etiği, bireyin yaptığı işlerde kişisel olarak güvenilir ve sorumlu olduğunu yansıtan kültürel normdur. İş etiği, iş hayatında adeta bir pusula işlevi gören ve neyin doğru, neyin yanlış olduğunu gösteren bir olgudur.</p>
Kaynak Kitap/lar	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p><b>Yazar: Alptekin SÖKMEN</b></p> <p>Meslek Etiği, Örgütsel ve Yönetimsel Etik, Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Detay Yayıncılık</p> </div> </div>

## ÇMH217 TOPLANTI VE ZAMAN YÖNETİMİ

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	mehmet.darici@gop.edu.tr
E-posta	-
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Bu ders ile öğrenci; toplantı ve zaman yönetimi konusunda teorik ve pratik bilgilere sahip olacaktır.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<b>Toplantı kavramı ve Türleri</b>
	Toplantı kavramını bilir.
	Toplantı kavramının türlerini bilir.
	Toplantı kavramını ve türlerini açıklayabilir.
	<b>Toplantı Planlama ve Organizasyon Süreci</b>
	Toplantı planlama konusunda gerekli bilgilere sahiptir.
	Toplantı organizasyonunun nasıl yapıldığını bilir.
	Toplantı planlama ve organizasyon süreçlerini açıklayabilir.
	<b>Toplantıya Katılanların Görevleri</b>
	Toplantılara kimlerin katılacağını bilir.
	Toplantılara katılanların görevlerini bilir.
	Toplantıya kimlerin katıldığını ve katılanların görevlerini açıklayabilir.
	<b>Toplantı Yönetimi ve Toplantılarda Zaman Yönetimi</b>
	Toplantı yönetimi kavramını bilir.
	Toplantılarda zaman yönetimi kavramını ve önemini bilir.
	Toplantı yönetimi ve toplantılarda zaman yönetimi kavramını açıklayabilir.
	<b>Toplantılarda Bilgi Paylaşımı, İletişim ve Etkili Konuşma</b>
	Toplantılarda bilgi paylaşımı ve iletişim konularını bilir.
Toplantılarda etkili iletişim kavramını ve önemini bilir.	
Toplantılarda bilgi paylaşımı, iletişim ve etkili konuşma konularını açıklayabilir.	
<b>Toplantılarda Kayıt Tutma Yöntemleri ve Raporlama</b>	
Toplantılarda kayıt tutmayı ve kayıt tutma yöntemlerini bilir.	




	26.01.2024	
	29.01.2024 04.02.2024	Bütünleme Sınavları
Değerlendirme	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.	
Örnek Sorular	<p>1-) Zaman kazandıran ve yaratıcılığı arttıran zaman yaklaşımı aşağıdakilerden hangisidir?  A-) Sihirli araç Yaklaşımı  B-) Savaş Yaklaşımı  C-) Kendini Toparla Yaklaşımı  D-) Kendini Akıntıya Bırak Yaklaşımı  E-) Hiçbiri</p> <p>2-) Aşağıdakilerden hangisi kişinin kendisinden kaynaklanan zaman kaybına sebep olan bir faktördür?  A-) Otorite Yokluğu  B-) İletişim Bozukluğu  C-) Ayrıntıya Çok Önem Vermeme  D-) Personel Fazlalığı  E-) Ayrıntıya Çok Önem Verme</p> <p>3-) Moderatör yönetiminde yapılan, uzman konuşmacıların katıldığı ve dinleyicilere de katılma fırsatı verilen toplantılara ne ad verilmektedir?  A-) Forum  B-) Asemble  C-) Panel  D-) Atölye Çalışması  E-) Sempozyum</p>	
Cevap Anahtarı	1-) C 2-) E 3-) A	
Kaynak Kitap/lar	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Yazar/Editör:</b> Ünver ÜNLÜ  BAYRAMLI  <b>Zaman Yönetimi</b>  Seçkin Yayınları - 2. Baskı.</p> </div>	

### ÇMH231 İŞ HUKUKU

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	mehmet.darici@gop.edu.tr

<b>E-posta</b>	-
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	
<b>Dersin Amacı</b>	Bu dersle öğrencinin iş yaşamı ve sosyal güvenliği ile ilişkili hukuki hak ve sorumluluklarını kavraması amaçlanmaktadır.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>İş Hukukunun Tanımı, Ortaya Çıkışı, Gelişimi ve Özellikleri.</b>
	İş Hukuku'nun nasıl ortaya çıktığını ve gelişimini bilir.
	İş Hukuku'nun tanımının yapabilir.
	İş Hukuku'nun özelliklerini bilir.
	<b>İş Hukukunda Temel Kavramlar</b>
	İş Hukuku'nun temel kavramlarını bilir.
	İş Hukuku'nun temel kavramlarını tanımlayabilir.
	İş Hukuku'nun temel kavramlarını açıklayabilir.
	<b>İş Sözleşmesinin Yapılması, Şekli Ve Türleri</b>
	İş sözleşmesinin tanımını yapabilir.
	İş sözleşmesinin şartlarını ve şekillerini bilir.
	İş sözleşmesinin türlerini bilir.
	<b>İş Sözleşmesinde Tarafların Borçları: İşçinin Borçları</b>
	İş sözleşmesinin taraflarını bilir.
	İş sözleşmesinin taraflara yüklediği borçları bilir.
	İş sözleşmesinin işçiye yüklediği borçları bilir.
	<b>İş Sözleşmesinde Tarafların Borçları: İşverenin Borçları</b>
	İş sözleşmesinin taraflarını bilir.
	İş sözleşmesinin taraflara yüklediği borçları bilir.
	İş sözleşmesinin işverene yüklediği borçları bilir.
	<b>Çalışma ve Dinlenme Süreleri</b>
	İş sözleşmesine göre çalışma sürelerini bilir.
	İş sözleşmesine göre dinlenme sürelerini bilir.
	İş sözleşmesine göre çalışma ve dinlenme sürelerinin yasal sınırlarını bilir.
	<b>İş Sözleşmesinin Sona Ermesi</b>
	İş sözleşmesinin hangi şartlarda sona ereceğini bilir.
	İş sözleşmesinin sona ermesiyle ortaya çıkan sonuçları bilir.
	İşçi ve işveren açısından sözleşmesinin sona ermesinin yükümlüklerini bilir.
	<b>İş Sözleşmesinin İşçi veya İşveren Tarafından Feshi</b>
	İş sözleşmesinin işçi tarafından feshinin sonuçlarını bilir.
	İş sözleşmesinin işveren tarafından feshinin sonuçlarını bilir.
	İşçi ve İşvere tarafından feshin yasal zorunluluklarını bilir.
	<b>Kıdem Tazminatının Tanımı, Şartları Ve Hesaplanması</b>
	Kıdem tazminatının tanımını bilir.
	Kıdem tazminatı alabilmenin şartlarını bilir.
	Kıdem tazminatı hesaplamasını yapabilir.
	<b>Sendikaların Kuruluşu, Organları Ve Üyelik Şartları</b>
	Sendikaların görev alanlarını ve nasıl kurulduklarını bilir.
	Sendikaların organlarını bilir ve açıklayabilir.
	Sendikalara üyelik şartlarını bilir.
<b>Sendikaların Denetimi ve Faaliyetlerinin Sona Ermesi</b>	
Sendikaların denetimi konusunda bilgiye sahiptir.	
Sendikaların denetimlerinin nasıl yapıldığını bilir.	
Sendikaların faaliyetlerinin hangi koşullarda sona ereceğini bilir.	
<b>Toplu İş Sözleşmesinin Yapılmasında Şekil, Süre Ve Yararlanma Şartları</b>	
Toplu iş sözleşmesinin ne olduğunu ve nasıl yapıldığını bilir.	
Toplu iş sözleşmesinin şekillerini ve yasal süre sınırlarını bilir.	
Toplu iş sözleşmesinin yararlanma şartlarını bilir.	
<b>Toplu İş Uyuşmazlıkları: Grev ve Lokavt</b>	


	Toplu iş uyuşmazlıkları kavramını bilir ve açıklar.		
	Grev'in ne demek olduğunu bilir ve açıklar.		
	Lokavt'ın ne demek olduğunu bilir ve açıklar.		
Hafta-Tarih	Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği	
1	02-06.10.2023	Uyum Haftası	-
2	09-13.10.2023	İş Hukukunun Tanımı, Ortaya Çıkışı, Gelişimi ve Özellikleri	PY4-PY10
3	16-20.10.2023	İş Hukukunda Temel Kavramlar	PY4-PY10
4	23-27.10.2023	İş Sözleşmesinin Yapılması, Şekli Ve Türleri	PY4-PY10
5	01-03.11.2023	İş Sözleşmesinde Tarafların Borçları: İşçinin Borçları	PY4-PY10
6	06-10.11.2023	İş Sözleşmesinde Tarafların Borçları: İşverenin Borçları	PY4-PY10
7	13-17.11.2023	Çalışma ve Dinlenme Süreleri	PY4-PY10
8	20-24.11.2023	İş Sözleşmesinin Sona Ermesi	PY4-PY10
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	
9	27-30.11.2023	İş Sözleşmesinin İşçi veya İşveren Tarafından Feshi	PY4-PY10
10	04-08.12.2023	Kıdem Tazminatının Tanımı, Şartları Ve Hesaplanması	PY4-PY10
11	11-15.12.2023	Sendikaların Kuruluşu, Organları Ve Üyelik Şartları	PY4-PY10
12	18-22.12.2023	Sendikaların Denetimi ve Faaliyetlerinin Sona Ermesi	PY4-PY10
13	25-29.12.2023	Toplu İş Sözleşmesinin Yapılmasında Şekil, Süre Ve Yararlanma Şartları	PY4-PY10
14	01-05.01.2024	Toplu İş Uyuşmazlıkları: Grev ve lokavt	PY4-PY10
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	<b>29.01.2024</b> <b>04.02.2024</b>	<b>Bütünleme Sınavları</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1-)Aşağıdakilerden hangisi bir işveren ve bir işçi arasında kurulmuş olan iş ilişkilerini konu almaktadır?</b> A-)Bireysel İş Hukuku B-)Medeni Hukuk C-)Toplu İş Hukuku D-)İşçi Hukuku E-)Uluslar arası İş Hukuku</p> <p><b>2-) Bir tarafın bağımlı olarak iş görmeyi, diğer tarafın da ücret ödemeyi üstlenmesinden oluşan sözleşmeye..... denir?</b> <b>Aşağıdakilerden hangisinde boşluğa gelecek doğru seçenek verilmiştir?</b> A) Süresiz İş Sözleşmesi B) Geçici iş Sözleşmesi B-) Önyargılar-Duyarsızlık C-) Dinlemek-Anlamak D-) Duyarsızlık-İsim takma E-) Kararsızlık-Alınganlık</p> <p><b>3-) Sağlık problemleri nedeniyle iş göremeyecek duruma gelen işçinin, yürütmekle görevli olduğu işleri ifa etmek üzere görevli diğer bir</b></p>		

	<p><b>işçinin işe alınması durumunda, işçi ile işveren arasında düzenlenecek olan sözleşme türü aşağıdakilerden hangisidir?</b></p> <p>A) Tam Süreli İş Sözleşmesi  B) Deneme Süreli İş Sözleşmesi  C) Çağrı Üzerine Çalışmaya Dayalı İş Sözleşmesi  D) Kısmi Zamanlı İş Sözleşmesi  E) Belirli Süreli İş Sözleşmesi</p>
Cevap Anahtarı	<p>1-) A  2-) E  3-) E</p>
Kaynak Kitap/lar	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p><b>Yazar/Editör: Müjdat ŞAKAR</b>  <b>Meslek Yüksekokulları İçin İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuku</b>  Beta Yayınları, 8. Baskı.</p> </div> </div>

## ÇMH233 ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ

Öğretim Üyesi	Dr. Öğr. Üye. Nercü DURMUŞ AYDIN
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	nercu.aydin@gop.edu.tr
E-posta	-
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Bilimsel araştırmanın tanımı, önemi ve kapsamı ile bilimsel araştırma yöntemleri ve tekniklerini teorik ve pratik olarak öğretmektir.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<p><b>Araştırma yöntemlerine giriş</b></p> <p>Araştırma ve bilim kavramlarını bilir.</p> <p>Bilimsel araştırma kavramını ve kapsamını bilir.</p> <p>Bilimsel araştırmaya olan ihtiyacın mantığını kavrar.</p> <p><b>Araştırma yöntemlerinde temel kavramlar</b></p> <p>Değişken kavramını ve türlerini bilir.</p> <p>Hipotez, sayıltı, sınırlılık kavramlarını bilir.</p> <p>Evren ve örnekleme bilir.</p> <p><b>Araştırma yöntemlerinde temel kavramlar</b></p> <p>Veri, desen, deney grubu ve kontrol grubunu bilir.</p> <p>Güvenilirlik ve geçerliliği bilir.</p> <p>Kuram ve tez kavramlarını bilir.</p> <p><b>Bilimsel araştırma süreci</b></p> <p>Bilimsel araştırmanın aşamalarını bilir.</p> <p>Sorunsal belirleme ve kavramsallaştırmayı anlar.</p> <p>Veri toplama, analiz ve raporlama sürecini anlar.</p> <p><b>Araştırma konusunun seçilmesi</b></p> <p>Bilimsel araştırmada konu seçimini ve önemini bilir.</p> <p>Araştırma probleminin belirlenmesindeki etkenleri bilir.</p> <p>Araştırma probleminin seçilmesi için gerekli kriterleri bilir.</p> <p><b>Araştırma konusunun seçilmesi</b></p>



	doğru-yanlış, klasik) bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı %40 finalinki ise %60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.
<b>rnek Sorular</b>	<p><b>1. "Araştırma sorularını cevaplamak amacıyla bağımlı ve bağımsız değişkenlerin seçilmesi ve ölçümü için plan geliştirilmesidir."</b>  <b>Yukarıdaki tanım cmleri aşağıdaki terimlerden hangisini açıklamak üzere yapılmış olabilir?</b>  A-) Kuram B-) Evren C-) Değişken D-) Sınırlılık E-) Desen</p> <p><b>2. "Olgusal veriler, subjektif (znel) olan ve hakkında yorum yapmayı gerektiren verilerdir. İnsanların görüş ve düşüncelerine, tutum ve davranışlarına dayalı olarak oluşur."</b>  A-) Doğru B-) Yanlış</p> <p><b>3. Birincil veriler nedir? Açıklayınız. Birincil verilerin elde edilmesinde kullanılan tekniklerin isimlerini yazınız.</b></p>
<b>Cevap Anahtarı</b>	<p>1-) E  2-) B  3-) Birincil veriler orijinaldir. Yani araştırmacı tarafından oluşturulmuştur. Bilimsel bilgiye ulaşmada daha çok birincil verilerden faydalanılır. Esasında bilimsel bilginin değeri birincil veri kaynakları ile elde edilmesinde bağlıdır. Birincil verilerin elde edilmesinde kullanılan teknikler: Anket, gözlem, deney, görüşme (mülakat)'tır.</p>
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p><b>Editör: Zeki KAYA &amp; Mehmet şahin</b></p> <p>Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri,  2. Baskı, Eğitim Yayınevi</p> </div>

## MH219 KİŞİSEL BAKIM VE İMAJ YÖNETİMİ

<b>ğretim yesi</b>	Dr. Öğr. Üyesi Nerc Durmuş Aydın
<b>Oda Numarası</b>	
<b>Ofis Saatleri</b>	-
<b>E-posta</b>	<a href="mailto:nercu.aydin@gop.edu.tr">nercu.aydin@gop.edu.tr</a>
<b>Ders Zamanı</b>	
<b>Derslik</b>	
<b>Dersin Amacı</b>	Kişilere kişisel imaj kazandırmada imajı ifade eden kavramları ve yetenekleri öğretmek ve bununla ilgili farkındalığın oluşmasını sağlayan değerlere yönelik becerileri geliştirmektedir.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<p><b>Kişisel imaj ve etkileşim</b>  Kişisel imajı oluşturan öğeleri bilir.</p> <p><b>Algılanma ve imaj yönetimi</b>  İmajı bilir.  Kişisel imajı bilir.  İmaj yönetimini bilir.</p> <p><b>İlk izlenim</b>  İlk izlenimi olumlu kılama yöntemlerini bilir.  Algı yönetimini bilir.  İmajın kariyer geliştirmedeki rolünü bilir.</p> <p><b>İlk izlenim psikolojisi</b>  Etkili bir izlenim için nasıl görünmesi gerektiğini bilir.</p>

		Bakımlı ve temiz olmayı bilir.	
		İyi izlenimli birinin davranış özelliklerini bilir.	
		Profesyonel imajı bilir.	
		Zayıf bir kişisel imajın nedenlerini bilir.	
		<b>Sağlıklı bir kişisel imaj</b>	
		Sağlıklı bir kişisel imajı oluşturmayı bilir.	
		İmaj hırsızlarını bilir.	
		Çocuğun özgüvenli yetişmesi için anne ve baba neler yapabilir bilir.	
		<b>Profesyonel bir izlenim oluşturmak</b>	
		Selamlamayı bilir.	
		El sıkışmayı bilir.	
		Göz teması kurmayı bilir.	
		Dinlemeyi bilir.	
		Cevap vermeyi bilir.	
		<b>İş etiketi: İş adabını öğrenmek ve kullanmak ve sosyal yaşam etiketi</b>	
		İş etiketini bilir.	
		Karşılama ve uğurlamayı bilir.	
		İletişim etiketini bilir.	
		<b>İzlenim yönetimine kavramsal bakış</b>	
		İzlenim yönetimi süreci modellerini bilir.	
		Kişilerarası ilişkilerde sergilenen izlenim yönetimi davranışlarını bilir.	
		<b>Farklı sektörlerde giyim</b>	
		İş görüşmelerinde giyimi bilir.	
		Sosyal yaşamda giyimi bilir.	
		Serbest giyim uygulamalarını bilir.	
		<b>Kişisel imaj yönetiminde sözsüz iletişim</b>	
		Holmestik felsefeyi bilir.	
		Sözsüz iletişim kavramını bilir.	
		<b>Kişisel imaj yönetiminde beden dilini bilir.</b>	
		Beden diline ilişkin temel ilkeleri bilir.	
		Sessiz iletişimi bilir.	
		<b>Kişisel imaj yönetiminde sözsüz iletişimin sesli ve nesnel yönü</b>	
		Nesnel iletişimi bilir.	
		Etkili ses özelliklerini bilir.	
		Susmayı bilir.	
		Mekan kullanımını bilir.	
		Zaman ve statüyü bilir.	
	<b>Hafta-Tarih</b>		
1	02-06.10.2023	Uyum haftası	-
2	09-13.10.2023	Kişisel imaj ve etkileşim	PY6-PY13
3	16-20.10.2023	Algılanma ve imaj yönetimi	PY6-PY13
4	23-27.10.2023	İlk izlenim	PY6-PY13
5	01-03.11.2023	Sağlıklı bir imaj	PY6-PY13
6	06-10.11.2023	Profesyonel bir izlenim oluşturmak	PY6-PY13
7	13-17.11.2023	İş etiketi: İş adabını öğrenmek ve kullanmak ve sosyal yaşam etiketi	PY6-PY13
8	20-24.11.2023	İzlenim yönetimine kavramsal bakış	PY6-PY13
	<b>25.11.2023</b> <b>03.12.2023</b>	<b>ARA SINAV</b>	
9	27-30.11.2023	İzlenim yönetimine kavramsal bakış	PY6-PY13
10	04-08.12.2023	Farklı sektörlerde giyim	PY6-PY13
11	11-15.12.2023	Kişisel imaj yönetiminde beden dilini bilir.	PY6-PY13
12	18-22.12.2023	Kişisel imaj yönetiminde beden dilini bilir.	PY6-PY13
13	25-29.12.2023	Kişisel imaj yönetiminde sözsüz iletişimin sesli ve nesnel yönü	PY6-PY13
14	01-05.01.2024	Kişisel imaj yönetiminde sözsüz iletişimin sesli ve nesnel yönü	PY6-PY13
	<b>15.01.2024</b> <b>26.01.2024</b>	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	-


29.01.2024 04.02.2024	Bütünleme Sınavları	-
Değerlendirme		
Örnek Sorular	<p>.....: Saygı görme, değerli ve güvenilir olma durumu, saygınlık ve prestij anlamlarında kullanılır. Cevap: İtibar</p> <p>..... : Bir kişinin işletme hakkında yaptığı değerlendirmeleri, inanç ve duyguları kapsayan kavramdır. Cevap: Kurumsal imaj</p>	
Kaynak Kitap/lar	KİŞİSEL İMAJ YÖNETİMİ VE İMAJ DANIŞMANLIĞI/ PROF.DR. NİLÜFER SEZER İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ AÇIK VE UZAKTAN EĞİTİM FAKÜLTESİ	

## 2. Sınıf Bahar Dönemi Ders Planları

### ÇMH202 KRİZ VE STRES YÖNETİMİ

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	mehmet.darici@gop.edu.tr
E-posta	-
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Bireysel yaşamda ve iş yaşamında gerçekleşen kriz ve stres durumlarının alt yapısını ve bu olumsuz faktörlerle başa çıkma yöntemlerini öğretmektir.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<b>Kriz kavramı ve kapsamı</b>
	Kriz kavramının tanımını ve kapsamını bilir
	Kriz türlerini bilir.
	Kriz faktörlerini bilir.
	<b>Krizin özellikleri ve analizi</b>
	Krizin özelliklerini bilir. Kriz analizini anlar.


		Kriz analizinin nasıl yapılacağını bilir.	
		<b>Örgütsel krizin nedenleri</b>	
		Örgütsel krizi anlar.	
		Krizin örgüt dışı nedenlerini bilir.	
		Krizin örgütsel nedenlerini bilir.	
		<b>Kriz süreci ve sonuçları</b>	
		Kriz sürecini ve aşamalarını anlar.	
		Krizin örgütsel sonuçlarını bilir.	
		Krizin yönetsel sonuçlarını bilir.	
		<b>Kriz öncesinin yönetimi</b>	
		Kriz sinyalinin alınmasını ve senaryolarını anlar.	
		Erken uyarı sistemini anlar.	
		Krizden korunma ve kaçma yöntemlerini bilir.	
		<b>Kriz döneminin yönetimi ve aşamaları</b>	
		Örgütlerde kriz yönetiminin gerekliliğini anlar.	
		Örgütlerde kriz yönetimini bilir.	
		Kriz yönetiminin aşamalarını bilir.	
		<b>Kriz sonrasında yönetimi</b>	
		Kriz sonrası yönetimde kullanılacak teknikleri bilir.	
		Örgütsel yalınlaşmayı bilir.	
		Örgütsel öğrenmeyi bilir.	
		<b>Kriz yönetimi ve halkla ilişkiler</b>	
		Kriz öncesi halkla ilişkilerin işleyişini anlar.	
		Kriz zamanı halkla ilişkilerin işleyişini anlar.	
		Kriz sonrası halkla ilişkilerin işleyişini anlar.	
		<b>Kriz dönemlerinde iletişim</b>	
		Kriz yönetimi ve iletişim ilişkisini anlar.	
		Kriz dönemlerinde bilişim teknolojisi kullanımını anlar.	
		Krizde paydaşlarla diyalog geliştirmenin önemini anlar.	
		<b>Kriz ortamında stres yönetimi</b>	
		Stres kavramını ve yönetim ile ilişkisini anlar.	
		Stres ve kriz arasındaki ilişkiyi bilir.	
		Stres türlerini ve belirtilerini bilir.	
		<b>Strese neden olan faktörler ve örgütsel stres</b>	
		Bireysel ve toplumsal stres faktörlerini bilir.	
		Kültürel stres faktörlerini anlar.	
		Örgütsel stresi anlar ve türlerini bilir.	
		<b>Stresle başa çıkma yöntemleri</b>	
		Stresle başa çıkma yöntemlerini anlar.	
		Stresle başa çıkmada olumlu yaklaşımları bilir.	
		Stresi azaltmada destekleyici yolları bilir.	
		<b>Stresle başa çıkma yöntemleri</b>	
		Stresle başa çıkma ve sosyal destek ilişkisini bilir.	
		Stresle başa çıkma ve zaman yönetimi ilişkisini bilir.	
		Stresle başa çıkmada önemli diğer yaklaşımları bilir.	
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	12-18.02.2024	Uyum Haftası	-
2	19-25.02.2024	Kriz kavramı ve kapsamı	PY3-PY7-PY9
3	26.02.2024 03.03.2024	Krizin özellikleri ve analizi	PY3-PY7-PY9
4	04-10.03.2024	Örgütsel krizin nedenleri	PY3-PY7-PY9
5	11-17-.03.2024	Kriz süreci ve sonuçları	PY3-PY7-PY9
6	18-24.03.2024	Kriz öncesinin yönetimi	PY3-PY7-PY9
7	25-31.03.2024	Kriz döneminin yönetimi ve aşamaları	PY3-PY7-PY9
8	01-07.04.2024	Krizde sonrasında yönetimi	PY3-PY7-PY9
	13.04.2024	<b>ARA SINAV</b>	-

	21.04.2024		
9	22-28.04.2024	Kriz yönetimi ve halkla ilişkiler	PY3-PY7-PY9
10	29.04-05.05.2024	Kriz dönemlerinde iletişim	PY3-PY7-PY9
11	06-12.05.2024	Kriz ortamında stres yönetimi	PY3-PY7-PY9
12	13-19.05.2024	Strese neden olan faktörler ve örgütsel stres	PY3-PY7-PY9
13	20-26.05.2024	Stresle başa çıkma yöntemleri	PY3-PY7-PY9
14	27.05-02.06.2024	Stresle başa çıkma yöntemleri	PY3-PY7-PY9
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	-
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	-
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar çerçevesinde, karma yöntemle hazırlanmış (çoktan seçmeli, doğru-yanlış, klasik) bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı %40 finalinki ise %60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1. Aşağıdakilerden hangisi üretim çevresiyle ilgili bir kriz türüdür?</b> A-) Çevre kirlenmesi B-) Sistem kazaları C-) Meslek hastalıkları D-) Ürün kusurları E-) Ürün sabotajı</p> <p><b>2. "Üretim sabotajı, tüketim yönlü bir kriz türüdür."</b> A-) Doğru B-) Yanlış</p> <p><b>3. Kriz kavramını açıklayınız.</b></p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	<p>1-) C 2-) A 3-) Kriz kavramı, bireysel ya da örgütsel beklentilerle, çevrede gerçekleşenler arasındaki büyük uyumsuzluğu ifade etmektedir. Kriz beklenmedik, aniden gelişen, hızlı hareket eden ve herhangi bir hazırlık yapılmadan karşı karşıya kalınan ve iyi değerlendirilmezse çöküş, iyi değerlendirilirse bir fırsat anlamına gelebilen bir durumdur.</p>		
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p><b>Yazar: Hasan TUTAR</b></p> <p>Kriz ve Stres Yönetimi, 4. Baskı, Seçkin Yayıncılık</p> </div>		

## ÇMH204 KLAVYE TEKNİKLERİ

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Uğur Çiğdem
<b>Oda Numarası</b>	101
<b>Ofis Saatleri</b>	ugur.cigdem@gop.edu.tr
<b>E-posta</b>	-
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	Bilgisayar Lab.
<b>Dersin Amacı</b>	Dersin amacı, bilgisayarda F klavyeyi kullanarak on parmakla hızlı bir şekilde yazıp, tüm yardımcı tuşlarını kullanabilmektir.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Klavye kullanımını öğrenme</b> Klavye öğreniminin gerekliliğini açıklar

		Neden F klavye öğrenmek gerektiğini açıklar	
		Klavye kullanırken nasıl oturmak gerektiğini açıklar	
		Klavyeyi tanımlar, on parmakla bakmadan nasıl yazılabileceğini açıklar	
		Klavye kullanabilme alışkanlığı kazanma	
		Temel sıra tuşlarını ve bu tuşların önemini açıklar	
		Temel sıra tuşlarını kullanır	
		Nokta ve virgül tuşlarını kullanır	
		I, R, S, tuşlarını kullanır	
		C, Z, O, D tuşlarını kullanır	
		N, Ğ, Ç tuşlarını kullanır	
		G, H, V, B tuşlarını kullanır	
		F, P, J, Ö tuşlarını kullanır	
		Q, W, X tuşlarını kullanır	
		Noktalama işaretleri tuşlarına vurur	
		Sembol tuşlarına vurur	
		Rakam tuşlarını kullanır	
		Romen rakamlarını kullanır	
		Bilgisayarda yazıları şekillendirme	
		Yazı biçimlendirmelerini bilir	
		Paragraf ayarlarını bilir	
		İş yazılarını standartlara uygun şekilde hazırlama	
		Hazır iş yazısı formatlarını kullanabilir	
		İş yazılarını hızlı bir şekilde yazabilir	
		Müsvetteden yazma becerisini kazanır	
		Hataları düzeltmeyi öğrenme	
		Hatasız yazmayı başarır	
		Hataları hızla görüp düzeltmesini bilir	
		Çok sayfalı mektup düzenleme	
		Çok sayfalı yazılar yazabilir	
		Çoklu sayfalarda düzenleme yapabilir	
		Tablo düzenleme becerisini kazanma	
		Tablo çizebilir	
		Tablo içeriğini hızla doldurabilir	
		Kurumlararası yazışmaları düzenleme	
		Yazışma kurallarını bilir	
		Yazışmalara cevap yazabilir	
		Yazışmalarda kullanılan formatı yapabilir	
		Kendisine verilen örnek yazışma evraklarını oluşturabilir	
Hafta-Tarih	Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği	
1	12-18.02.2024	Oryantasyon Haftası	
2	19-25.02.2024	Klavye kullanımını öğrenme	PY4,PY5
3	26.02.2024 03.03.2024	Klavye kullanabilme alışkanlığı kazanma	PY4,PY5
4	04-10.03.2024	Klavye kullanabilme alışkanlığı kazanma	PY4,PY5
5	11-17-.03.2024	Klavye kullanabilme alışkanlığı kazanma	PY4,PY5
6	18-24.03.2024	Klavye kullanabilme alışkanlığı kazanma	PY4,PY5
7	25-31.03.2024	Klavye kullanabilme alışkanlığı kazanma	PY4,PY5
8	01-07.04.2024	<b>Ara Sınav</b>	-
	13.04.2024 21.04.2024	Bilgisayarda yazıları şekillendirme	PY4,PY5
9	22-28.04.2024	İş yazılarını standartlara uygun şekilde hazırlama	PY4,PY5
10	29.04-05.05.2024	Müsvetteden yazma becerisini kazanma	PY4,PY5
11	06-12.05.2024	Hataları düzeltmeyi öğrenme	PY4,PY5
12	13-19.05.2024	Çok sayfalı mektup düzenleme	PY4,PY5
13	20-26.05.2024	Tablo düzenleme becerisini kazanma	PY4,PY5

14	27.05-02.06.2024	Kurumlararası yazışmaları düzenleme	PY4,PY5
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Yarıyıl Sonu Sınav</b>	
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavı</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1-) Klavyenin sağındaki rakam tuşları yazmıyorsa hangi tuşa basmamız gerekir ?</b></p> <p>a) Caps Lock b) Shift c) Alt Tuşu d) İnsert e) Num Lock</p> <p><b>2-) Aşağıdakilerden hangisinde ellerin duruşu doğru olarak verilmiştir?</b></p> <p>a) Klavyenin alt kısmına ya da masaya dokunmayacak şekilde havada tutunuz      b) İki parmak kullanılarak yazılır c) Masaya bilekler dokunarak yazılmalıdır d) Parmaklar tuşlara yapışık şekilde yazılmaz</p> <p><b>3-) Aşağıdakilerden seçeneklerden hangisi Q klavyeye göre temel sıra tuşlarını içermez?</b></p> <p>a) J,K,L,D b) A,S,G,H c) Ş,L,J,F d) F,G,H,J,K e) P,O,N,C,Q</p> <p><b>4-) F klavyeye göre Sol İşaret parmağı aşağıdaki tuşlardan hangisine basmaz?</b></p> <p>a) A b) Ü c) V d) O e) I</p> <p><b>5-) F klavyeye göre nokta tuşuna hangi parmakla vurulur?</b></p> <p>a) Sağ el baş parmağı b) Sol el yüzük parmağı c) Sol el işaret parmağı d) Sağ el yüzük parmak</p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	1-) e, 2-) a, 3-) e, 4-) c, 5-) d		
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	 <p>1-) OKUTKAN Muzaffer, Klavye Öğretimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2001.</p> <p>2-) OKUTKAN Muzaffer, Daktilografi, MEB Yayınları, İstanbul, 1995</p> <p>3) ÖZTOPRAK, Menekşe T. ve KOÇ, Öznur, Klavye Teknikleri (Bilgisayarda On parmak F Klavye Kullanımı), Seçkin Yayınları, Ankara, 2007</p>		

## ÇMH206 ÇAĞDAŞ YÖNETİM TEKNİKLERİ

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	mehmet.darici@gop.edu.tr
<b>E-posta</b>	-
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	
<b>Dersin Amacı</b>	Bir fikir, tutum veya eylemin benimsetilmesi amacıyla kullanılabilen ikna edici iletişim sanatını öğretmektir.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Dış kaynak kullanımı</b>
	Dış kaynak kullanımı türlerini bilir.
	Dış kaynak kullanımının faydalarını ve sakıncalarını bilir.
	Dış kaynak kullanım nedenlerini ve faaliyetlerini bilir.
	<b>Kıyaslama</b>
	Kıyaslama türlerini, sürecini ve aşamalarını bilir.
	Kıyaslamanın amaçlarını ve faydalarını bilir.
	Kıyaslama uygulamalarında karşılaşılan hataları bilir.
	<b>Öğrenen örgütler</b>
	Örgütsel öğrenme ve öğrenen örgüt kavramlarını anlar.
	Öğrenen örgüt aşamalarını, disiplin ve özelliklerini bilir.
	Öğrenen örgüt dönüşümündeki engelleri anlar.
	<b>Personel güçlendirme</b>
	Güç ve personel güçlendirme kavramlarını anlar.
	Personel güçlendirmenin yararlarını bilir.
	Personel güçlendirme sorunlarını ve çözümlerini bilir.
	<b>Yetenek yönetimi</b>
	Yetenek kavramını ve yetenekli çalışanların önemini anlar.
	Yetenek yönetiminde eğitim ve geliştirmeyi anlar.
	Yetenek yönetimi uygulamalarını bilir.
	<b>Altı sigma</b>
	Altı sigma kavramını bilir ve yararlarını anlar.
	Altı sigma ilkelerini ve sürecini bilir.
	Altı sigma araçlarını ve başarı faktörlerini bilir.
	<b>Değişim yönetimi</b>
	Değişim kavramını ve kapsamını anlar.
	Değişim modellerini anlar.
	Değişim türlerini anlar.
	<b>Değişim yönetimi</b>
	Değişimin nedenlerini anlar.
	Değişimin aşamalarını anlar.
	Değişime direnç kavramını anlar.
<b>Bilgi yönetimi</b>	
Bilgi ve bilgi yönetimi kavramını ve kapsamını anlar.	
Bilgi yönetimine etki eden dinamikleri anlar.	
Dijital ekonominin bilgi yönetimine etkisini bilir.	
<b>Toplam kalite yönetimi</b>	
Kalite ve toplam kalite yönetimi kavramını bilir.	
Toplam kalite yönetiminin ilkelerini bilir.	
Toplam kalite yönetimi araç ve tekniklerini bilir.	
<b>Çatışma yönetimi</b>	
Çatışma ve çatışma yönetimi kavramlarını bilir.	
Çatışmanın nedenlerini, yararlarını ve zararlarını bilir.	
Çatışmaların nasıl yönetileceğini anlar.	

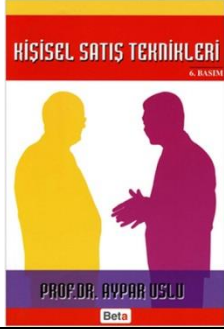
		<b>Süreç yönetimi</b>	
		Süreç ve süreç yönetimi kavramlarını bilir.	
		Süreçlerin sınıflandırılmasını anlar.	
		Süreç yaklaşımı ve kontrolü ile süreç iyileştirmeyi bilir.	
		<b>Kurumsal yönetim</b>	
		Yönetişim kavramını anlar.	
		Yönetişimin temel özelliklerini bilir.	
		Kurumsal yönetişimin önemini ve özelliklerini bilir.	
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	12-18.02.2024	Uyum Haftası	-
2	19-25.02.2024	Dış kaynak kullanımı	PY3-PY7-PY9
3	26.02.2024 03.03.2024	Kıyaslama	PY3-PY7-PY9
4	04-10.03.2024	Öğrenen örgütler	PY3-PY7-PY9
5	11-17-.03.2024	Personel güçlendirme	PY3-PY7-PY9
6	18-24.03.2024	Yetenek yönetimi	PY3-PY7-PY9
7	25-31.03.2024	Altı sigma	PY3-PY7-PY9
8	01-07.04.2024	Değişim yönetimi	PY3-PY7-PY9
	13.04.2024 21.04.2024	<b>ARA SINAV</b>	-
9	22-28.04.2024	Değişim yönetimi	PY3-PY7-PY9
10	29.04-05.05.2024	Bilgi yönetimi	PY3-PY7-PY9
11	06-12.05.2024	Toplam kalite yönetimi	PY3-PY7-PY9
12	13-19.05.2024	Çatışma yönetimi	PY3-PY7-PY9
13	20-26.05.2024	Süreç yönetimi	PY3-PY7-PY9
14	27.05-02.06.2024	Kurumsal yönetim	PY3-PY7-PY9
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	-
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	-
<b>Değerlendirme</b>		Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.	
<b>Örnek Sorular</b>		<b>1. Öğrenen örgüt profiline ulaşım aşamaları hangisinde doğru verilmiştir?</b> A-) Öğrenen örgüt - Bilen örgüt - Düşünen örgüt - Anlayan örgüt B-) Düşünen örgüt - Öğrenen örgüt - Bilen örgüt - Anlayan örgüt C-) Öğrenen örgüt - Bilen örgüt - Anlayan örgüt - Düşünen örgüt D-) Bilen örgüt - Düşünen örgüt - Anlayan örgüt - Öğrenen örgüt E-) Bilen örgüt - Anlayan örgüt - Düşünen örgüt - Öğrenen örgüt	
		<b>2. "Altı sigma uygulama süreci analiz aşamasıyla başlar."</b> A-) Doğru B-) Yanlış	
		<b>3. Personel güçlendirme kavramını açıklayınız.</b>	
<b>Cevap Anahtarı</b>		1-) E 2-) B 3-) Personel güçlendirme, işgörenin kendi etkinliğine dair inancına destek olmak, kuvvet vermektir. Başka bir ifade ile personel güçlendirme; kişilerin karar verme yetkilerini arttırmaya ve kişileri geliştirmeye yönelik bir süreç olarak tanımlanabilir. Bu alanda gerçekleştirilen çeşitli araştırmalar vasıtasıyla personel güçlendirmenin tek başına ele alınamayacağı ve onu bir araya getiren boyutlarla birlikte	

	değerlendirilmesi gerektiği ileri sürülmüştür. Nitekim söz konusu boyutlar; anlam, yetkinlik, özerklik ve etki olarak karşımıza çıkmaktadır.
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>ÇAĞDAŞ YÖNETİM TEKNİKLERİ</b></p> <p><small>BİLGİLER Doç. Dr. Osman ERALP ÇOLAKOĞLU Prof. Dr. Arzu GÜRDOĞAN</small></p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Yazar:</b> Osman Eralp Çolakoğlu, Arzu Gürdoğan</p> <p>Çağdaş Yönetim Teknikleri, Detay Yayıncılık</p> </div> </div>

## ÇMH208 ÇAĞRI MERKEZLERİ İÇİN SATIŞ TEKNİKLERİ

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	mehmet.darici@gop.edu.tr
<b>E-posta</b>	-
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	
<b>Dersin Amacı</b>	Bu derste öğrencilerin, çağrı merkezlerinde yapılan satışlarla ilgili temel kavramları öğrenebilmeleri ve çağrı merkezlerinde satış konusunda teorik bilgilere sahip olabilmeleri amaçlanmıştır.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<b>Çağrı Merkezleri için Temel Satış Teknikleri</b>
	Temel satış tekniklerini bilir.
	Temel satış tekniklerini uygulayabilir.
	Çağrı merkezlerinde kullanılan temel satış tekniklerini bilir ve uygular.
	<b>Satış Yönetiminin Temel Kavramları</b>
	Satış yönetiminin temel kavramlarını bilir.
	Satış yönetiminin temel kavramlarını tanımlayabilir.
	Satış yönetiminin temel kavramlarını açıklayabilir.
	<b>Satış Temsilcisi Kavramı</b>
	Satış temsilcisi kavramını bilir.
	Satış temsilcisi kavramını tanımlayabilir.
	Satış temsilcisi kavramını açıklayabilir.
	<b>Satış Temsilcisine İlişkin Özellikler</b>
	Satış temsilcisine ait özellikleri bilir.
	Satış temsilcilerinin çalışma alanlarını bilir.
	Satış temsilcilerine ait özellikleri ve çalışma alanlarını açıklayabilir
	<b>Kişisel Satışa Giriş</b>
	Kişisel satış kavramını bilir.
	Kişisel satış kavramını detaylıca tanımlayabilir.
	Kişisel satış kavramını açıklayabilir.
<b>Kişisel Satış Teknikleri</b>	
Kişisel satış teknikleri kavramını bilir.	
Kişisel satış tekniklerini detaylıca tanımlayabilir.	
Kişisel satış tekniklerini açıklayabilir.	
<b>Kişisel Satış Faaliyetinde İletişim ve Vücut Dili</b>	
Kişisel satış için iletişimin önemini bilir.	
Kişisel satış için vücut dilinin önemini bilir.	
Kişisel satış için vücut dili ve iletişimin önemini bilir.	
<b>Kişisel Satış Sürecinde Bilgi Toplama ve Hazırlık</b>	

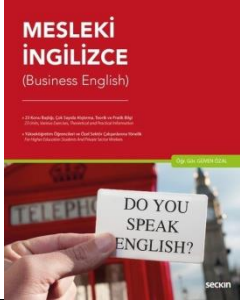
		Kişisel satış sürecinin adımlarını bilir.	
		Kişisel satış sürecinde bilgi toplamının önemini bilir.	
		Kişisel satış sürecinde hazırlığın önemini bilir.	
		<b>Kişisel Satış Sürecinde Satış Anı</b>	
		Kişisel satış sürecinde satış anı kavramını bilir.	
		Satış anında nasıl davranması gerektiğini bilir.	
		Satış anının satış için önemini bilir.	
		<b>Kişisel Satış Sürecinde Müşteri İtirazları ve İtirazları Karşılama Teknikleri</b>	
		Kişisel satış sürecinde müşteri itirazları durumunda yapılacakları bilir.	
		Kişisel satış sürecinde müşterinin itirazlarını nasıl alacağını bilir.	
		Kişisel satış sürecinde itirazları karşılama tekniklerini bilir.	
		<b>Kişisel Satış Sürecinin Kapatılması</b>	
		Kişisel satış sürecinin kapatılması konusunu bilir.	
		Kişisel satış sürecinde satış kapamanın önemini bilir.	
		Kişisel satış sürecinde satış kapamanın detaylarını bilir.	
		<b>Kişisel Satış Sürecinin Kapatılması</b>	
		Kişisel satış sürecinin kapatılması konusunu bilir.	
		Kişisel satış sürecinde satış kapamanın önemini bilir.	
		Kişisel satış sürecinde satış kapamanın detaylarını bilir.	
		<b>Satış Gücünün Değerlendirilmesi</b>	
		Satış gücü kavramını bilir.	
		Satış günü kavramının önemini bilir.	
		Satış gücü kavramını detaylıca tanımlayıp açıklayabilir.	
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	12-18.02.2024	Uyum Haftası	-
2	19-25.02.2024	Çağrı Merkezleri için Temel Satış Teknikleri	PY1-PY2-PY11
3	26.02.2024 03.03.2024	Satış Yönetiminin Temel Kavramları	PY1-PY2-PY11
4	04-10.03.2024	Satış Temsilcisi Kavramı	PY1-PY2-PY11
5	11-17-.03.2024	Satış Temsilcisine İlişkin Özellikler	PY1-PY2-PY11
6	18-24.03.2024	Kişisel Satışa Giriş	PY1-PY2-PY11
7	25-31.03.2024	Kişisel Satış Teknikleri	PY1-PY2-PY11
8	01-07.04.2024	Kişisel Satış Faaliyetinde İletişim ve Vücut Dili	PY1-PY2-PY11
	13.04.2024 21.04.2024	<b>ARA SINAV</b>	
9	22-28.04.2024	Kişisel Satış Sürecinde Bilgi Toplama ve Hazırlık	PY1-PY2-PY11
10	29.04-05.05.2024	Kişisel Satış Sürecinde Satış Anı	PY1-PY2-PY11
11	06-12.05.2024	Kişisel Satış Sürecinde Müşteri İtirazları ve İtirazları Karşılama Teknikleri	PY1-PY2-PY11
12	13-19.05.2024	Kişisel Satış Sürecinin Kapatılması	PY1-PY2-PY11
13	20-26.05.2024	Kişisel Satış Sürecinin Kapatılması	PY1-PY2-PY11
14	27.05-02.06.2024	Satış Gücünün Değerlendirilmesi	PY1-PY2-PY11
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	
<b>Değerlendirme</b>		Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.	
<b>Örnek Sorular</b>		<b>1-) Aşağıdakilerden hangisi günümüz satış elemanlarının özelliklerinden biridir?</b> A. Ürün odaklı bir bakış açısına sahip olması	

	<p>B. Hemen satış yapmayı amaçlaması  C. Müşteri ihtiyaçları yaratmak için uğraşması  D. Manipülatif satış teknikleri uygulaması  E. Müşteriyi dinlemeye ve iletişim kurmaya çaba göstermesi</p> <p><b>2-) CRM(Customer Relationship Management) sürecinin hangi aşamasında müşteri ile uzun süreli ilişkiler geliştirilmesi amaçlanır?</b></p> <p>A. Müşteri seçimi  B. Müşteri derinleştirme  C. Müşteri kazanma  D. Müşteri koruma  E. Müşteri yaratma</p> <p><b>3-) Satış sürecinde geçilen her aşamanın temel hedefi aşağıdakilerden hangisidir?</b></p> <p>A. Ürünlerin tanıtımını gerçekleştirmek  B. Müşteri memnuniyetini sağlamak  C. Müşteriyi analiz etmek  D. Müşteriye hizmet sunmak  E. Satışı gerçekleştirmek (Satış kapama)</p>
Cevap Anahtarı	<p>1-) E  2-) D  3-) E</p>
Kaynak Kitap/lar	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p><b>Yazar/Editör:</b>  Aypar USLU  <b>Kişisel Satış Teknikleri</b>  Beta Yayınları - 6.  Baskı.</p> </div> </div>

## ÇMH212 MESLEKİ YABANCI DİL II

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	
E-posta	<a href="mailto:mehmet.darici@gop.edu.tr">-mehmet.darici@gop.edu.tr</a>
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Çağrı merkezi, çağrı hizmetleri, çağrı merkezi yönetimi ile ilgili temel yabancı dil kavramlarını öğrenme ve mesleki okumalar yapmayı amaçlamaktadır.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<b>Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı</b>
	İngilizcede geniş zamanı bilir.
	İngilizcede geniş zamanla ilgili çeviri yapabilir.
	İngilizcede geniş zamanla ilgili cümle kurabilir.
	<b>Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı</b>
	İngilizcede şimdiki zamanı bilir.
	İngilizcede şimdiki zamanla ilgili çeviri yapabilir.
	İngilizcede şimdiki zamanla ilgili cümle kurabilir.
<b>Genel İngilizce Bilgilerin Tekrarı</b>	

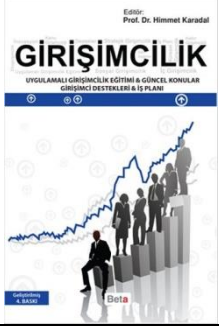


9	22-28.04.2024	Mesleki Terimler	PY11
10	29.04-05.05.2024	Mesleki Kavram ve Terminoloji	PY11
11	06-12.05.2024	Mesleki Yabancı Dil ile Diyalog Kurma	PY11
12	13-19.05.2024	Mesleki Yabancı Dil ile Diyalog Kurma	PY11
13	20-26.05.2024	Mesleki Yabancı Dile ile Yazılmış Metin Okuma	PY11
14	27.05-02.06.2024	Mesleki Yabancı Dile ile Yazılmış Metin Okuma	PY11
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1-) Sam was sick last night, so he..... to the meeting. He stayed home.</b>  <b>Which of the foolowing completes the sentence above.</b>  A-) went  B-) didn't  C-) didn't go  D-) doesn't go  E-) did go</p> <p><b>2-) A:..... Did you do on your last vacation?</b>  <b>B: We went on a road trip.</b>  <b>Which of the foolowing completes the dialogue above.</b>  A-) Who  B-) When  C-) Why  D-) Where  E-) What</p> <p><b>3-) "It is not a crime to be new on the job or to get a call that you do not know how to handle. It is part of the job. However, just knowing the right words to use can make all the difference in such situations."</b>  <b>Translate the above text into Turkish.</b></p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	1-) C 2-) E 3-) Bu işte yeni olmak ya da nasıl idare edileceğini bilmediğiniz bir çağrı almak suç değildir. Bu işin bir parçasıdır. Ancak, sadece doğru kelimeleri kullanmak, bu gibi durumlarda fark yaratabilir.		
<b>Kaynak Kitap/lar</b>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p><b>Yazar/Editör:</b> Güven ÖZAL</p> <p><b>Mesleki İngilizce</b> Seçkin Yayınları.</p> </div> </div>		

## ÇMH224 GİRİŞİMCİLİK

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	mehmet.darici@gop.edu.tr
E-posta	-
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	Öğrencilere girişimcilik konusunda bilgi ve yeterlilik kazandırmak amaçlanmaktadır.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<b>Girişimcilik Kavramı ve Özellikleri</b>
	Girişimcilik kavramını bilir.
	Girişimcilik kavramının özelliklerini bilir.
	Girişimcilik kavramını detaylı bir şekilde açıklayabilir.
	<b>Girişimcilikte Başarı Faktörleri ve Başarısızlık Nedenleri</b>
	Girişimcilikte başarı faktörlerini bilir.
	Girişimcilikte başarı faktörlerini açıklayabilir.
	Girişimcilikte başarısızlık nedenlerini açıklayabilir.
	<b>İşletmelerin Kuruluş Süreci ve Amaçları</b>
	İşletmelerin kuruluş sürecini bilir.
	İşletmelerin kuruluşunun hukuki zorunluluklarını bilir.
	İşletmelerin amaçlarını açıklayabilir.
	<b>İşletmelerin Hukuksal Yapıları ve Türleri</b>
	İşletmelerin hukuksal yapılarını bilir.
	İşletme türlerini bilir.
	İşletmelerin hukuksal yapıları ve türlerini açıklayabilir.
	<b>Büyüklük ve Diğer Ölçütlere Göre İşletmeler</b>
	İşletmelerin genel sınıflandırmalarını bilir.
	İşletmelerin büyüklüklerine göre sınıflandırılmasını bilir.
	İşletmelerin diğer ölçütlere göre sınıflandırılmasını bilir.
	<b>Kobiler ve Kobilerin Ortak Özellikleri</b>
	Kobi kavramını bilir ve tanımlayabilir.
	Kobi'lerin ortak özelliklerini bilir.
	Kobi'lerin ortak özelliklerini açıklayabilir.
	<b>Küçük İşletmelerde Yönetim İşlevi ve Yeni Yönetim Yaklaşımları</b>
	Küçük işletmelerde yönetimin işlevini açıklayabilir.
	Küçük işletmelerde yönetimin önemini bilir.
	Küçük işletmeler için yeni yönetim yaklaşımlarını açıklayabilir.
	<b>Küçük İşletmelerde Üretim İşlevi ve Yeni Üretim Sistemleri</b>
	Küçük işletmelerde üretimin işlevini açıklayabilir.
Küçük işletmelerde üretimin önemini bilir.	
Küçük işletmeler için yeni üretim yaklaşımlarını açıklayabilir.	
<b>Küçük İşletmelerde Finansman İşlevi ve Yeni Finansman Yöntemleri</b>	
Küçük işletmelerde finansmanın işlevini açıklayabilir.	
Küçük işletmelerde finansmanın önemini bilir.	
Küçük işletmeler için yeni finansman yaklaşımlarını açıklayabilir.	
<b>Küçük İşletmelerde Pazarlama İşlevi ve Yeni Pazarlama Yöntemleri</b>	
Küçük işletmelerde pazarlamanın işlevini açıklayabilir.	
Küçük işletmelerde pazarlamanın önemini bilir.	
Küçük işletmeler için yeni pazarlamanın yaklaşımlarını açıklayabilir.	
<b>Kobilerin Ekonomik ve Sosyal Sisteme Katkıları, Güçlü ve Zayıf Yönleri</b>	
Kobi'lerin ekonomik ve sosyal sisteme katkılarını bilir.	

		Kobi'lerin güçlü yönlerini bilir.	
		Kobi'lerin zayıf yönlerini bilir.	
		<b>Küçük İşletmelere Destek Sağlayan Kuruluşlar</b>	
		Küçük işletmelere destek sağlayan ulusal kuruluşları bilir	
		Küçük işletmelere destek sağlayan uluslararası kuruluşları bilir.	
		Küçük işletmelerin destek alma prosedürlerini ve şartlarını bilir.	
		<b>Küçük İşletmelerin Sorunları ve Çözüm Yolları</b>	
		Küçük işletmelerin geleneksel sorunlarını bilir.	
		Küçük işletmelerin güncel sorunlarını bilir.	
		Küçük işletmelerin sorunları için çözüm yolları üretebilir.	
Hafta-Tarih		Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği
1	12-18.02.2024	Uyum Haftası	-
2	19-25.02.2024	Girişimcilik Kavramı ve Özellikleri	PY1-PY4-PY5
3	26.02.2024 03.03.2024	Girişimcilikte Başarı Faktörleri ve Başarısızlık Nedenleri	PY1-PY4-PY5
4	04-10.03.2024	İşletmelerin Kuruluş Süreci ve Amaçları	PY1-PY4-PY5
5	11-17-.03.2024	İşletmelerin Hukuksal Yapıları ve Türleri	PY1-PY4-PY5
6	18-24.03.2024	Büyükölçü ve Diğer Ölçütlere Göre İşletmeler	PY1-PY4-PY5
7	25-31.03.2024	Kobiler ve Kobilerin Ortak Özellikleri	PY1-PY4-PY5
8	01-07.04.2024	Küçük İşletmelerde Yönetim İşlevi ve Yeni Yönetim Yaklaşımları	PY1-PY4-PY5
	13.04.2024 21.04.2024	<b>ARA SINAV</b>	
9	22-28.04.2024	Küçük İşletmelerde Üretim İşlevi ve Yeni Üretim Sistemleri	PY1-PY4-PY5
10	29.04-05.05.2024	Küçük İşletmelerde Pazarlama İşlevi ve Yeni Pazarlama Yöntemleri	PY1-PY4-PY5
11	06-12.05.2024	Küçük İşletmelerde Finansman İşlevi ve Yeni Finansman Yöntemleri	PY1-PY4-PY5
12	13-19.05.2024	Kobilerin Ekonomik ve Sosyal Sisteme Katkıları, Güçlü ve Zayıf Yönleri	PY1-PY4-PY5
13	20-26.05.2024	Küçük İşletmelere Destek Sağlayan Kuruluşlar	PY1-PY4-PY5
14	27.05-02.06.2024	Küçük İşletmelerin Sorunları ve Çözüm Yolları	PY1-PY4-PY5
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	
<b>Değerlendirme</b>		Bu dersin değerlendirilmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.	
<b>Örnek Sorular</b>		<b>1-) Girişimciliğin tanımını ilk kez yapan ekonomist aşağıdakilerden hangisidir?</b> A-) Keynes B-) Cantillon C-) Smith D-) Dewey E-) Drucker  <b>2-) Aşağıdakilerden hangisi girişimcinin özelliklerinden biri değildir?</b> A-) Hayalci olması. B-) Vizyon sahibi olması. C-) Var olan durumla yetinmesi D-) Olası fırsatları görebilmesi E-) Değişim ajamı olması	

	<p>3-)Aşağıdakilerden hangisi yaratıcılığın gerçekleşmesini sağlayan faktörlerden biri değildir?</p> <p>A-) Ortam B-) Tutum C-) Kalıtım D-) Motivasyon E-) Davranış</p>
Cevap Anahtarı	<p>11-) B 2-) C 3-) C</p>
Kaynak Kitap/lar	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p><b>Yazar/Editör:</b> Himmet KARADAL</p> <p><b>Girişimcilik</b> Beta Yayınları - 4. Baskı.</p> </div> </div>

## ÇMH232 STRATEJİK YÖNETİM

Öğretim Üyesi	Öğr. Gör. Mehmet DARICI
Oda Numarası	-
Ofis Saatleri	mehmet.darici@gop.edu.tr
E-posta	-
Ders Zamanı	-
Derslik	
Dersin Amacı	İşletme yönetiminde uzun dönemli bir bakış açısının gerekliliğini ve çevresel gelişmeleri takip etmenin önemini kavratarak, yönetim bilimini stratejik bir boyut üzerinden öğretmektir.
Konu ve İlgili Kazanımlar	<b>Strateji ve stratejik yönetim</b>
	Strateji ve ilgili kavramları bilir.
	Stratejik yönetim kavramını anlar.
	Stratejik yönetimin önemini ve faydalarını bilir.
	<b>Stratejik yönetim süreci</b>
	Stratejik planlama sürecini anlar.
	Vizyon kavramını ve kapsamını anlar.
	Misyon kavramını ve kapsamını anlar.
	<b>İşletme amaçları ve strateji oluşturma</b>
	İşletmenin amaçlarını bilir.
	Bir amaçta bulunması gereken özellikleri bilir.
	Rekabet stratejisi türlerini bilir.
	<b>Stratejik analiz</b>
	Stratejik analiz kavramını anlar ve sürecini bilir.
	İşletme yönetiminde çevre türlerini bilir.
	İç çevre ve dış çevre kavramlarını anlar.
<b>Stratejik analiz</b>	
Dış çevre analiz türlerini bilir.	
İç çevre analiz türlerini bilir.	





<b>Dersin Amacı</b>	Bu derste öğrencilerin, satış yönetimi konusunda teorik bilgilere sahip olması ve çağrı merkezi sektörünün temelini oluşturan telefonda tanıtım ve etkili satış tekniklerini öğrenmeleri amaçlanmaktadır.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<p><b>Telefonla İletişim ve Tele-Satışa Giriş</b></p> <p>Telefonla iletişimin önemini bilir.</p> <p>Tele- Satış kavramına hakimdir.</p> <p>Tele Satış konusunda etkili iletişim kurabilir.</p> <p><b>Telefonla Görüşme Teknikleri</b></p> <p>Telefonla görüşme kavramına hakimdir.</p> <p>Telefonla görüşme tekniklerini bilir.</p> <p>Telefonla görüşme tekniklerine uygun görüşme yapabilir.</p> <p><b>Telefonda Sesi Doğru Kullanmak</b></p> <p>Telefonda ses kullanma konusuna hakimdir.</p> <p>Telefonda sesi doğru kullanmayı bilir.</p> <p>Telefonda sesi doğru kullanarak görüşme yapabilir.</p> <p><b>Telefonda Beden Dili</b></p> <p>Telefonda beden dili kavramını bilir.</p> <p>Telefonda beden dili kullanımı açıklayabilir.</p> <p>Telefonda beden dili kurallarına göre iletişim kurabilir.</p> <p><b>Telefon Bağlama ve Gelen Kayıtları Tutma</b></p> <p>Telefon bağlama tekniklerini bilir.</p> <p>Görüşme kayıtlarını tutup inceleyebilir.</p> <p>Tutulan kayıtlar üzerinde işlem yapabilir.</p> <p><b>Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci</b></p> <p>Telefonda tanıtım tekniklerini bilir.</p> <p>Telefonda satış tekniklerini ve sürecini bilir.</p> <p>Telefonda tanıtım ve satış görüşmeleri yapabilir.</p> <p><b>Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci</b></p> <p>Telefonda tanıtım tekniklerini bilir.</p> <p>Telefonda satış tekniklerini ve sürecini bilir.</p> <p>Telefonda tanıtım ve satış görüşmeleri yapabilir.</p> <p><b>Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci</b></p> <p>Telefonda tanıtım tekniklerini bilir.</p> <p>Telefonda satış tekniklerini ve sürecini bilir.</p> <p>Telefonda tanıtım ve satış görüşmeleri yapabilir.</p> <p><b>Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci</b></p> <p>Telefonda tanıtım tekniklerini bilir.</p> <p>Telefonda satış tekniklerini ve sürecini bilir.</p> <p>Telefonda tanıtım ve satış görüşmeleri yapabilir.</p> <p><b>Etkili Ürün Tanıtım ve Sunum Teknikleri</b></p> <p>Ürün tanıtımı kavramını ve önemini bilir.</p> <p>Etkili ürün tanıtımı tekniklerini bilir.</p> <p>Etkili ürün tanıtımı tekniklerine göre sunum yapabilir.</p> <p><b>Telefonda Tahsilat ve Satış Kapatma Teknikleri</b></p> <p>Telefonda tahsilat tekniklerini bilir.</p> <p>Telefonda satış kapamayı bilir.</p> <p>Telefonda satış tekniklerine uygun görüşmeler yapabilir.</p> <p><b>Telefonla Pazarlama ve Günümüz Uygulamaları</b></p> <p>Telefonda pazarlama kavramını ve önemini bilir.</p> <p>Telefonda pazarlama ilkelerini bilir.</p> <p>Günümüzde uygulanan tele pazarlama ilkelerine uygun pazarlama yapabilir.</p> <p><b>Telefonla Pazarlama ve Günümüz Uygulamaları</b></p> <p>Telefonda pazarlama kavramını ve önemini bilir.</p> <p>Telefonda pazarlama ilkelerini bilir.</p> <p>Günümüzde uygulanan tele pazarlama ilkelerine uygun pazarlama yapabilir.</p>

Hafta-Tarih		Ders Konuları	İlgili Program Yeterliği
1	12-18.02.2024	Uyum Haftası	-
2	19-25.02.2024	Telefonla İletişim ve Tele-Satışa Giriş	PY1-PY2-PY11
3	26.02.2024 03.03.2024	Telefonla Görüşme Teknikleri	PY1-PY2-PY11
4	04-10.03.2024	Telefonda Sesi Doğru Kullanmak	PY1-PY2-PY11
5	11-17-.03.2024	Telefonda Beden Dili	PY1-PY2-PY11
6	18-24.03.2024	Telefon Bağlama ve Gelen Kayıtları Tutma	PY1-PY2-PY11
7	25-31.03.2024	Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci	PY1-PY2-PY11
8	01-07.04.2024	Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci	PY1-PY2-PY11
	13.04.2024 21.04.2024	<b>ARA SINAV</b>	
9	22-28.04.2024	Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci	PY1-PY2-PY11
10	29.04-05.05.2024	Telefonda Tanıtım ve Satış Süreci	PY1-PY2-PY11
11	06-12.05.2024	Etkili Ürün Tanıtım ve Sunum Teknikleri	PY1-PY2-PY11
12	13-19.05.2024	Telefonda Tahsilat ve Satış Kapatma Teknikleri	PY1-PY2-PY11
13	20-26.05.2024	Telefonla Pazarlama ve Günümüz Uygulamaları	PY1-PY2-PY11
14	27.05-02.06.2024	Telefonla Pazarlama ve Günümüz Uygulamaları	PY1-PY2-PY11
	03.06.2024 14.06.2024	<b>Dönem Sonu Sınavları</b>	PY1-PY2-PY11
	24.06.2024 30.06.2024	<b>Bütünleme Sınavları</b>	
<b>Değerlendirme</b>	Bu dersin değerlendirmesi, kaynak kitaplar ve derste yürütülen tartışmalar esas alınarak hazırlanacak olan çoktan seçmeli bir vize ve bir final aracılığıyla yapılacaktır. Vizenin ortalamaya katkısı % 40 finalinki ise % 60'tır. Geçme notu 100 üzerinden 60'tır.		
<b>Örnek Sorular</b>	<p><b>1-) Aşağıdakilerden hangisi başarılı iletişim unsurlarından değildir?</b>  A-) Karşımızdaki kişiye saygı duymak  B-) Terbiyeli ve nazik olmak  C-) Empati  D-) Duygusal davranmak  E-) Hiçbiri</p> <p><b>2-) Aşağıdakilerden hangileri etkin bir iletişimin önündeki engellerden değildir?</b>  A-) Korkular-Benmerkezcilik  B-) Önyargılar-Duyarsızlık  C-) Dinlemek-Anlamak  D-) Duyarsızlık-İsim takma  E-) Kararsızlık-Alınganlık</p> <p><b>3-) Etkili iletişimde eleştiri gerekli olduğunda, aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?</b>  A-) Eleştiri, geçmiş benzer hatalar da dile getirilerek etraflıca yapılmalıdır  B-) Kişinin sosyal konumu ve benlik algısı zedelenmemelidir  C-) Bireyin kişiliği değil, davranışı eleştirilmelidir  D-) Kişinin olumlu yanları da ifade edilmelidir  E-) Genelleme ve yargılama yapılmamalıdır</p>		
<b>Cevap Anahtarı</b>	1-) D 2-) C 3-) A		
<b>Kaynak Kitap/lar</b>			

**Yazar/Editör:**  
Erhan  
EROĞLU  
Ahmet Haluk  
YÜKSEL  
**Satış Yönetimi ve  
Telefonda Satış**  
Açık Öğretim  
Fakültesi Yayınları.

		
--	---	--

## TOGÜ094 DEĞERLERİMİZ

<b>Öğretim Üyesi</b>	Öğr. Gör. Aydın İNAK
<b>Oda Numarası</b>	-
<b>Ofis Saatleri</b>	-
<b>E-posta</b>	<a href="mailto:aydin.inak@gop.edu.tr">aydin.inak@gop.edu.tr</a>
<b>Ders Zamanı</b>	-
<b>Derslik</b>	-
<b>Dersin Amacı</b>	İletişim teknolojilerindeki ilerlemelerin insanı hızla yalnızlaştırdığı ve toplumdan giderek soyutladığı bir çağda Değerler Eğitimi dersinin amacı, öğrencilerimize hem insan olarak kendi değerini anlatmak; hem de sosyal bir varlık olarak birlikte yaşadığı insanlara karşı sorumluluklarını hatırlatmaktır. Bu kapsamda hem ulusal hem de evrensel nitelik taşıyan değerlere karşı farkındalık yaratmak dersin amaçları arasındadır. Böylece öğrencilere kendi yaşantılarını, değerler bağlamında sorgulama ve yeniden gözden geçirme fırsatının da sunulacağı düşünülmektedir.
<b>Konu ve İlgili Kazanımlar</b>	<p><b>Duyarlılık</b></p> <p>Yakın çevresinde meydana gelen toplumsal sorunların neler olduğunu kavrar.</p> <p>Küresel anlamda meydana gelen sorunlarının neler olduğunu değerlendirir.</p> <p>Toplumsal ve küresel sorunlara farkındalık kazandırıp, çözüm önerilerinin üretir.</p> <p><b>Doğal çevrenin önemini kavrar.</b></p> <p>Yardımseverlik</p> <p>Yardımseverliğin, hiçbir karşılık beklenmeden ihtiyacı olan için yapılan eylemler olduğunu bilir.</p> <p>Toplumda sosyal adaletin ve karşılıklı anlayışın gelişmesi adına yardımlaşmanın önemini kavrar.</p> <p><b>Hoşgörü</b></p> <p>Her insanın doğuştan gelen ya da kişisel yönelimlerinin sonucu olan birtakım farklılıklara sahip olduğunu ve bu farklılıkların bizleri daha iyi ya da daha kötü kişiler yapmadığını kavrar.</p> <p>Her farklılığın, bu farklılığı paylaşan insanların sayısından bağımsız olarak eşit ölçüde saygıyı hak ettiğini bilir.</p> <p>“Hoşgörü” kavramının, “hoş” olmayana karşı tahammül gösterme değil; farklılıklara saygı, onları tanıma ve kabul etme anlamına geldiğini analiz eder.</p> <p><b>Sevgi</b></p> <p>Bir birey olarak dünyayı anlamada ve anlamlandırmada sevgi dilini kullanır.</p>

		<p><b>Dürüstlük</b></p> <p>Bireylerin yaşadığı toplumda dürüst bir insan olma bilincinde hareket etmesinin gerekliliğini kavrar.</p> <p>İyilik bağlamında yaşama bilincinin önemini kavrar.</p> <p><b>Aile Birliğine Önem Verme</b></p> <p>Aile olmanın önemini kavrar.</p> <p>Ailede sevgi, saygı, hoşgörü, işbirliği ve birlikteliğin, mutlu bireyler için önemini analiz eder.</p> <p><b>Sorumluluk</b></p> <p>Bireyin hem kendisine, hem de çevresine (aile, ülke, dünya) karşı sorumluluklarını kavrar.</p> <p><b>Adalet</b></p> <p>Adalet ve eşitlik kavramlarının aynı şeyler olmadığını kavrar.</p> <p>Adil bir toplum için devletler kadar bireylere de önemli sorumluluklar düştüğünü analiz eder.</p> <p>Toplumsal çatışmaların önlenmesi için sosyal adaletin önemini analiz eder.</p> <p><b>Çalışkanlık</b></p> <p>Çalışkanlık ve üretken olmanın önemini kavrar.</p> <p>Çalışkanlık ve üretken olmanın bireye kazandırdıklarının farkına varır.</p> <p>Başarılı olmuş insanların pes etmeyen, çalışkan karakterde olduklarını analiz eder</p> <p><b>Saygı</b></p> <p>Birey olarak dünyayı anlamada ve anlamlandırmada saygıyı ön planda tutmanın önemini açıklar.</p> <p>Bir birey olarak farklılıklara saygının ne demek olduğunu analiz eder.</p> <p><b>Tasarruf</b></p> <p>Çevremizi kuşatan tüketim kültürüne karşı farkındalık kazanır.</p> <p>Toplumun bir parçası olarak sınırlı kaynaklarla sınırsız bir şekilde tüketmenin mümkün olmadığını ancak tasarrufla bir dengenin oluşabileceğini kavrar.</p> <p><b>Vatanseverlik</b></p> <p>Vatanseverliğin, söylemle değil eylemle ilgili bir değer olduğunu kavrar.</p> <p>Doğal ve kültürel mirasa duyarlılığın, vatanseverliğin önemli bir unsuru olduğunu değerlendirir.</p> <p>Vatanseverliğin, bir görev ahlakı gerektirdiğini analiz eder.</p> <p><b>Genel Değerlendirme</b></p> <p>Değerlerimiz dersinin kendisinde oluşturduğu farkındalıkları değerlendirir.</p> <p>Değerlerimiz dersinin kendisinde yarattığı davranış değişikliklerinizi analiz eder.</p>	
	<b>Hafta-Tarih</b>	<b>Ders Konuları</b>	<b>İlgili Program Yeterliği</b>
1	12-18.02.2024	Uyum Haftası	-
2	19-25.02.2024	Duyarlılık	PY1
3	26.02.2024 03.03.2024	Yardımselik	PY2-PY9
4	04-10.03.2024	Hoşgörü	PY2
5	11-17-.03.2024	Sevgi	PY7
6	18-24.03.2024	Dürüstlük	PY7
7	25-31.03.2024	Aile Birliğine Önem Verme	PY7-PY9
8	01-07.04.2024	Sorumluluk	PY7-PY9
	13.04.2024 21.04.2024	<b>ARA SINAV</b>	-
9	22-28.04.2024	Adalet	PY10

10	29.04-05.05.2024	Çalışkanlık	PY1-PY3
11	06-12.05.2024	Saygı	PY1-PY3
12	13-19.05.2024	Tasarruf	PY1-PY3
13	20-26.05.2024	Vatanseverlik	PY1-PY3
14	27.05-02.06.2024	Genel Değerlendirme	PY1-PY3
	03.06.2024 14.06.2024	<b>DÖNEM SONU SINAVLARI</b>	
	24.06.2024 30.06.2024	<b>BÜTÜNLEME SINAVLARI</b>	
<b>Değerlendirme</b>		Seçilen değere yönelik hazırlanan projeler şu kriterlere göre değerlendirilecektir: 1. Gerekli yazışmaların yapılması 2. Ön hazırlık sürecinin tamamlanması 3. Projenin uygulanıp tamamlanması (20 puan) 4. Proje posterinin ve raporunun hazırlanması (20 puan) 5. Projenin zamanında sınıfta sunulması (20 puan) 6. Düzen ve tertip (20 puan) 7. Harcanan zaman ve emek (20 puan)	