

POSTA HİZMETLERİ PROGRAMI DERSLERİN ADI, KODU VE İÇERİĞİ

1. YARIYIL

Ders Kodu	POS 101				
Ders İsmi	MEKTUP POSTASI				
		T	U	Kr	AKTS
		3	0	3	3
Dersin İçeriği :	Mektup Postası Genel Hükümleri, Postada Haberleşme Hizmeti, Posta Tekeli, Posta Gizliliği, PTT'nin Halka Karşı Sorumlulukları, Mektup Postası Gönderilerinin Ayrımı, Posta Yasakları, Mektuplar, Mektupların Kabul İşlemleri, Posta Kartları ve Kabul İşlemleri, Basılmış Kağıtlar, Küçük Paketler, Gümrük İşlemleri, Körlere Özgü Yazılar, Davetiyeler, Özel Hizmetler, Uçak, Özel Ulak, Kayıtlı Taahhütlü, Postrestant, Alma Haberli, Alıcının kendisine Verilecek, Ödeme Şartlı ve Değerli gönderiler gibi gönderi çeşitlerinin incelenmesi, Mektup Postası Gönderilerinin Ücretlendirilmesi, Reklamasyon gibi konuları içermektedir.				
Ders Kodu	POS 103				
Ders İsmi	GENEL İŞLETME				
		T	U	Kr	AKTS
		3	0	3	4
Dersin İçeriği :	İşletme Bilimi İle İlgili Temel Kavramalar, İşletme Biliminin Diğer Dallarla İlişkisi, Amaçları ve Sorumlulukları, İşletmelerin Sınıflandırılması, İşletmenin Kurulması, İşletme Fonksiyonları (Yönetim Fonksiyonu), Üretimi, Pazarlama, Finans, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Araştırma ve Geliştirme Fonksiyonlarının neler olduğu işlenecektir.				
Ders Kodu	POS 105				
Ders İsmi	TEMEL HUKUK				
		T	U	Kr	AKTS
		2	0	2	3
Dersin İçeriği	Hukuk nedir, neden gereklidir, yasama, yargı, yürütme, kanun nedir, nasıl kanun yapılır, hukukun bölümleri (Anayasa Hukuku, Ceza Hukuku, Ticaret Hukuku, Medeni Hukuk.....), Hukukun Uygulanması, Hak Kavramı, Hukukta sorumluluk.				
Ders Kodu	POS 107				
Ders İsmi	POSTA HİZMETLERİ TARİHİ VE ORGANİZASYONU				
		T	U	Kr	AKTS
		3	0	3	3
Dersin İçeriği :	İlkçağda Posta ve Haberleşme, Türk Tarihinde Posta ve Haberleşme, İslam Tarihinde Posta ve Haberleşme, Avrupa ve Amerika Posta Tarihi, Osmanlı Devletinde Ulaşım ve Haberleşme, Cumhuriyet Dönemi Posta, Telgraf ve Telefon Gelişimi, Günümüz PTT'si ve PTT işyerlerinde verilen Hizmetler, Günümüz PTT'si ve PTT işyerlerinde verilen Hizmetler, PTT'nin Organizasyon yapısı.				
Ders Kodu	ENF 101				
Ders İsmi	TEMEL BİLGİSAYAR UYGULAMALARI				
		T	U	Kr	AKTS
		1	2	2	3
Dersin İçeriği :					

Bilgisayarın tarihi gelişimi, bilgisayar teknolojisindeki yeniliklerin gelişimi, bilgisayarın çalışma sisteminin anlaşılması, yazılım ve donanım yapılarının analizi, Microsoft Word’de dosya açma, metin biçimlendirme, özel simgeler, kenarlıklar, kelime bulma, tablolar, kopyalama, sayfa yapısı, düzeltme, nesne ekleme, çizim yapma, araç çubuklarını kullanma, Power Point programına giriş, Excel’e giriş, Outlook’a giriş.				
Ders Kodu	İST 101			
Ders İsmi	İSTATİSTİK			
	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3
Dersin İçeriği:				
Günlük yaşantıda ve iş hayatında istatistiğin temel tekniklerini kullanarak doğru karar verme, veri toplama ve sınıflandırma, ortalama hesapları, zaman serilerinin analizi, olasılık, örnekleme, hipotez sınamaları, korelasyon ve regresyon kavramların işlenmesi.				
Ders Kodu	MAT 101			
Ders İsmi	MATEMATİK			
	T	U	Kr	AKTS
	3	0	3	5
Dersin İçeriği :				
Temel kavramlar, kümeler, sayı sistemleri, üslü ve köklü ifadeler, özdeşlikler, denklemler (I. ve II. dereceden denklemler, II. dereceden denklemlere indirgenebilen denklemler), eşitsizlikler (I. ve II. dereceden eşitsizliklerin çözümleri), bağıntılar, denklik bağıntısı, fonksiyonlar (fonksiyon kavramı, birebir ve örten fonksiyon kavramı bileşke ve ters fonksiyon kavramı, bazı özel fonksiyonlar ve grafikleri)				
Ders Kodu	TDİ 101			
Ders İsmi	TÜRK DİLİ-I			
	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	2
Dersin İçeriği :				
Dil nedir, konuşma dili ve saymaca dilleri, dilin türeyişi ile ilgili kurumlar, son çalışmalar, köken ve yapı yönünden yeryüzü dillerinin sınıflandırılması, Türkçenin dünya dilleri arasındaki yeri ve temel nitelikleri yönünden karşılaştırılması, Türk dilinin tarihsel gelişimi ve dil kültürümüzün anıtsal nitelikli eserleri, Türkçenin sesleri, sınıflandırılması ve ses uyumları, dil varlığı, sözcük türetme yolları, yapım ekleri ve uygulamalar, kültür, kültürün özellikleri ve kültür değişimleri, dil-kültür-ulus ilişkileri, Atatürk ve Türk Dili, tümce, öğeleri ve örnekler				
Ders Kodu	ATİ 101			
Ders İsmi	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-I			
	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	2

Dersin İçeriği :				
Türk Devriminin hazırlık dönemi ve Türk İstiklal Savaşı, Osmanlı Devletinin yıkılışını ve Türk Devrimini hazırlayan nedenlere toplu bir bakış, Osmanlı Devletinin parçalanması, Türk topraklarının işgal edilmesi ve Mustafa Kemal Paşa'nın tepkisi, Mustafa Kemal Paşa'nın Samsun'a çıkışı ve kongreler dönemi, Kuvva-i Milliye ve Misak-ı Milli kararları, Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin açılması, 1920 yılının siyasi olayları, Sakarya Zaferi, Büyük Taarruz ve Mudanya Ateşkes Sözleşmesi.				
Ders Kodu	YDİ 101			
Ders İsmi	YABANCI DİL-I (İNGİLİZCE)			
	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	2
Dersin İçeriği :				
Greeting and responding to greetings, pronouns, verb to be, possessive adjectives, alphabet, numbers, reservations, telling the time, days of the week, ordinals, months, imperatives, Simple Present, frequency adverbs, there is/are, countables / uncountables, some/any, have got, making requests, making appointments, booking a flight / hotel room, confirming by letter, nationalities, prepositions, writing a letter, making arrangements, ordering a meal, articles, can-can't, Past Simple, anything, nothing, somewhere, anywhere, nowhere				
<u>2. YARIYIL</u>				
Ders Kodu	POS 102			
Ders İsmi	MİKRO EKONOMİ			
	T	U	Kr	AKTS
	3	0	3	3
Dersin İçeriği :				
Piyasa ekonomisi çerçevesinde sektörün işletmeleri ve bireysel faaliyetlerin ekonomik analizi, fiyat mekanizması, arz ve talep, ekonomik davranışlar optimizasyonu, masraflar ve gelirler, pazar yapısı, faktör piyasası, gelir dağılımı, piyasa başarısızlığı ve hükümet müdahaleleri.				
Ders Kodu	POS 104			
Ders İsmi	KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ			
	T	U	Kr	AKTS
	3	0	3	4
Dersin İçeriği :				
Kalitenin Tanımı, Önemi, Amacı, Tarihsel Gelişimi, Kaliteyi Oluşturan Unsurlar, Kalite Sistemi, Kalite Maliyetleri, Kalite ve Rekabet İlişkileri, İstatistiksel Kalite Kontrol Teknikleri, Toplam Kalite Yönetimi Tanımı, Amacı, Felsefesi, Tarihsel Gelişimi, TKY Öncüler, Kalite Kontrol Çemberleri, Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri, Öğeleri, Klasik Yönetim Anlayışı ile Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Karşılaştırılması, Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Sonuçlarının Ölçünü, Kalite Güvence Tanımı, Amacı, Kapsamı ve Gelişimi, ISO 9000 Standartları Uygulamalarında Kalite El Kitabının Yeri ve Önemi, Kalite Güvence Sistemleri ile ISO 9000 Standart Arasındaki İlişkinin Boyutu, Toplam Kalite Yönetiminde ISO 9000 Standartları Uygulamasının Yeri ve Öneminin Türkiye Açısından Değerlendirilmesi, TKY ve Standardizasyon				
Ders Kodu	POS 106			
Ders İsmi	AYRIM-SEVK-DAĞITIM-1			

		T	U	Kr	AKTS
		2	2	3	3
Dersin İçeriği :					
Yüzey ve Uçak İle Gönderilecek Postaların Alınıp Verilmesinde Uygulanacak Genel Kurallar, Kayıtsız Mektup Postası Maddelerinin Liyaslanmasında Uygulanacak Kurallar, Kayıtlı ve Kayıtsız Mektup Postası Maddeleri İçin Torba/Kap Düzenlenmesinde Uygulanacak Genel Kurallar, Torba/Kap düzenlenmesi, Bildirme düzenlenmesi, Acele Posta Gönderileri, APG' lerin servisler arasında alınıp verilmesi, Torba/kap düzenlenmesi, Yol kağıdı düzenlenmesi, Torba/kaplara etiket düzenlenmesi, Torba/kaplara emniyet kilidi takılması, Kapıdan Kapıya Teslim Gönderileri, Kargo Gönderileri, Kargoların sevki, Yol kağıdı düzenlenmesi, Torba/kaplara etiket düzenlenmesi, Torba/kaplara emniyet kilidi takılması, Teslim bordrosu düzenlenmesi, Yurtdışı kolilerin sevk işlemleri, Posta Sevk İŐlemlerinde Görülen Düzensizlik Hakkında Uygulanacak İŞlemler.					
Ders Kodu	POS 108				
Ders İsmi	POSTA HİZMETLERİ MEVZUATI				
		T	U	Kr	AKTS
		2	0	2	2
Dersin İçeriği :					
Posta Kanunu, Posta Tüzüğü, PTT Őube yönetmeliği, PTT Acenteleri Yönetmeliği, Posta pul sayıcılarının yönetmeliği, Posta Gümrük ve Kambiyo Denetim Rehberi.					
Ders Kodu	POS 110				
Ders İsmi	TEBLİGAT İŞLEMLERİ				
		T	U	Kr	AKTS
		2	1	3	3
Dersin İçeriği :					
Kazai ve idari tebliğ evrakının Tanımı ve nemi,Resmi ve Adli tatil günlerinde tebliğ, Tebligat evrakının teslim yeri, Tebliğ evrakının kime tebliğ edileceği, Genel Olarak Kime tebliğ yapılacağı, Muhatap adına tebligat yapılacak kiŐilerde aranacak Őartlar, İlanen tebliğ, Muhatabın bir tüzel kiŐi olması durumunda tebligat, Muhatabın asker bir kiŐi olması, Meslek ve sanat erbabına tebligat, Teslim yerinin kolay olması durumunda tebligat, Tutuklu ve hükümlülere tebligat, İmza Atamayan Őahıslara tebligat, Grev ve Lokavt ilan edilmesi halinde tebligat işlemleri Mali tebligat.					
Ders Kodu	POS 112				
Ders İsmi	TİCARİ MATEMATİK				
		T	U	Kr	AKTS
		2	0	2	3
Temel matematik işlemleri ve bunların iş hayatındaki problemlerde uygulanması, faiz hesapları, indirim, komisyon ve vergiler ile diğer matematik iŐlemlerinin iş hayatına aktarılması.					

Ders Kodu	ATİ 102			
Ders İsmi	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II			
	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3
Dersin İçeriği :	Saltanat sorunu ve Lozan Barış Görüşmeleri, T.B.M.M' de gruplar, Cumhuriyetin ilanı, 3 Mart 1924'te yapılan devrimler, 1924 Anayasası, çok partili demokratik yaşama geçiş, devrimi yok etme çabaları, devrimler, Türkiye Cumhuriyetinin temel nitelikleri, Atatürk döneminde Türkiye Cumhuriyetinin dış politikası (1923-1938).			
Ders Kodu	TDİ 102			
Ders İsmi	TÜRK DİLİ II			
	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	2
Dersin İçeriği :	Dil, isim, sıfat, zarf, cümlenin öğeleri, hece çeşitleri, kompozisyonda planın önemi, rapor hazırlama			
Ders Kodu	YDİ 102			
Ders İsmi	YABANCI DİL II			
	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	2
Dersin İçeriği :	Climate and weather, seasons, clothes, likes and dislikes, like+ verb -ing, would like, comparative, superlative, Present Continuous, Future, giving advice, currencies, diaries, infinitive of purpose, Question forms, personal information, adjectives, adverbs, talking about famous people, places and inventions, Present Perfect, Present Perfect Continuous, gerund, infinitive, say and tell, Past Continuous, If-Clause, multi word verbs.			
Ders Kodu	EFT 102			
Ders İsmi	TEMEL İNTERNET UYGULAMALARI			
	T	U	Kr	AKTS
	1	2	2	3
Dersin İçeriği :	Bilişim teknolojisinin geçmişten günümüze ulaştığı noktada temel bilgi teknolojileri kavramları, bilgisayarın donanımı ve standart uygulama yazılımları konularında pratik İnternet kullanımı, e-posta, Telnet, www., İnternet'te Bilgi Erişiminin nasıl yapılacağı, Web Kaynakları-Değerlendirme, E-Ansiklopedi, E-Sözlük, E-kitap, Veri Tabanları, Portallar.			
<u>3. YARIYIL</u>				
Ders Kodu	POS 201			
Ders İsmi	MAKRO EKONOMİ			
	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3
Dersin İçeriği :	Gelir, fiyatlar ve istihdamla ilgili ekonomik analizler, ekonomik düşünce okulları, arz ve talep,			

ekonomik önlemler, dalgalanmalar, büyüme, para ve banka, istikrar teknikleri ve uluslararası ticaret.

Ders Kodu POS 203

Ders İsmi TELGRAF VE ACELE POSTA HİZMETLERİ

	T	U	Kr	AKTS
	1	1	2	2

Dersin İçeriği :
Telgraf tarihi, tanımı, telgrafın kısımları, Telgrafın iletimi, Telgraf çeşitleri, Telgraf ek hizmetleri, Ücretsiz telgraflar, Telgrafın Ücretlendirilmesi, Telgraf Ücretinin tahsili, Telgraf Ücretinin iade edilmesini gerektiren haller, Telgrafın sistemden alınması, Yurt Dışına telgraf kabulü ve keşidesi, Telgrafların alıcılarına teslimi, PTT İşyerlerinin Çalışma Süreleri, Telgrafların İletimi, Dağıtımı ve Teslimi, Acele Posta Gönderileri, Acele Posta Gönderileri bekleme süreleri, APS ile istenebilecek özel hizmetler, APS'lerin dağıtımı ve teslimi, APG'ler için reklamasyon ve zaman aşımı

Ders Kodu POS 205

Ders İsmi AYRIM-SEVK-DAĞITIM-2

	T	U	Kr	AKTS
	2	2	3	4

Dersin İçeriği :
Dağıtıcıların görevleri, Servisler, Posta Gelen Servisinde kullanılan malzemeler, Ayrım kasaları, Posta gelen servisinde gönderi akışı, Posta sürücü hattı, Postada kullanılan formlar, Dağıtıma çıkarılmayan gönderiler, Dağıtıcı çalışma tablosu, Dağıtıcı tavır ve davranışları, Dağıtıcıların halkla ilişkileri, Gönderilerin dağıtımı ile ilgili genel ilkeler, Kayıtlı ve Kayıtsız posta gönderileri, Gönderilerin teslim yerleri, Kayıtlı gönderilerin dağıtım ilkeleri, Alıcının kendisine verilecek kayıtlı gönderilerin dağıtım ilkeleri, Kayıtlı Özel Ulak ,Gönderilerinin dağıtımı, Kargo gönderilerinin teslimi, Değer Konulmuş gönderilerin teslimi, Ödeme Şartlı gönderilerin konutta teslimi, Havalelerin konutta teslimi, Değeri konulmuş mektupların havale kağıtları, Posta Gönderilerinin bekleme süreleri, Çıkış merkezine gelen gönderiler, Köy dağıtım hizmeti, APS dağıtım, Telgraf dağıtım, Posta Abone Kutuları.

Ders Kodu POS 207

Ders İsmi PARASAL POSTA HİZMETLERİ

	T	U	Kr	AKTS
	2	1	3	4

Dersin İçeriği :
Yurtiçi Havale İşlemleri, Yurtdışı havale İşlemleri, Western Union İşlemleri, Posta Çeki İşlemleri, Efektif İşlemleri, Ödeme İşlemleri, İnteraktif Posta Çeki İşlemleri, Günlük İşlemler, Sistem Yönetim İşlemleri,

Ders Kodu POS 209

Ders İsmi MUHASEBE İLKELERİ

	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3

Dersin İçeriği :
Temel Kavramlar, Hesap Kavramı, Temel Muhasebe Eşitliği, Temel Mali Tabloların Tanıtımı,

Muhasebe Süreci İçindeki İşlemler, Aktif Hesapların İncelenmesi ve İşleyişine İlişkin Uygulamalar, Pasif Hesapların İncelenmesi ve İşleyişine İlişkin Uygulamalar, Gelir Tablosu Hesaplarının İncelenmesi Ve İşleyişine İlişkin Uygulamalar, Maliyet Hesaplarının İncelenmesi ve İşleyişine İlişkin Uygulamalar, Muhasebede Tutulması zorunlu defterler, Ticari Belgeler Ve Muhasebe Fişleri.

Ders Kodu POS 211

Ders İsmi İLETİŞİM TEKNİKLERİ

	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3

Dersin İçeriği :
İletişim Kavramı, Çeşitleri ve Modelleri, Kurma Yolları, Engel ve Problemleri, İletişim Süreci, İletişim Bilgi Teknolojileri, Bireysel ve Kurumsal Gelişim Süreçleri, Stratejik İletişim Yönetimi, Yüz Yüze İletişim ve Beden Dili, İletişimde Giyim Yeri.

Ders Kodu POS 213

Ders İsmi MESLEKİ YAZIŞMALAR (SEÇMELİ)

	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3

Dersin İçeriği :
Yazılı İletişim, Yazım Kuralları, Resmi Yazılar, Resmi Yazı Türleri, İş Yazıları, İş Yazısı Türleri ve Özgün İçerikleri, Özel Yazılar, Özgeçmiş, Raporlar, Rapor Hazırlama Süreci , Mesleki Yazışmalarda İngilizcenin Önemi, İngilizce İş Yazısı Türleri ve Özellikleri.

Ders Kodu POS 215

Ders İsmi TİCARET HUKUKU (SEÇMELİ)

	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3

Dersin İçeriği :
Ticaret hukuku kavramı ve ticari işletme, tacir ve tacir sıfatının sonuçları, ticaret unvanı, ticaret sicili, haksız rekabet, ticari defterler, tüccar yardımcılığı, cari hesap, ortaklık kavramı, ortaklığın tanımı ve unsurları, kolektif ortaklıklar, komandit ortaklıklar, anonim ortaklıklar, limited ortaklıklar

Ders Kodu POS 217

Ders İsmi PAZARLAMA VE TANITIM (SEÇMELİ)

	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3

Dersin İçeriği				
Pazarlama Kavramı ve Fonksiyonları, Karması Unsurları ve Pazarlama İletişimi, Tutundurma Karması Uygulamaları, Pazarlama Çevresi, Pazar Bölümlendirme ve Hedef Pazar Seçimi, Pazarlama Stratejileri, Tanıtım, Tanıtmanın Önemi ve İlkeleri, Tanıtım ile İlgili Etkinlikler ve Mecralar, Kurumsal Tanıtım ve İmaj Geliştirme, Tanıtım Kampanyaları Planlama Süreci.				
Ders Kodu	POS 219			
Ders İsmi	YÖNETİM VE ORGANİZASYON (SEÇMELİ)			
	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3
Yönetim düşüncesinin tarihsel gelişimi, Klasik teori, Neo-Klasik teori, Modern teori, Çağdaş yönetim teorileri, Yönetim fonksiyonları: Planlama, organizasyon, yürütme, koordinasyon, denetim.				
<u>4. YARIYIL</u>				
Ders Kodu	POS 202			
Ders İsmi	KAYITLI POSTA GÖNDERİLERİ			
	T	U	Kr	AKTS
	2	2	3	4
Dersin İçeriği : Kayıtlı posta gönderileri ve Kayıtsız Posta Gönderileri, Tebliğ evrakı ve mazbataları, Alma Haber Kağıtları, Posta Havaleleri, Ödemeli Şartlı Gönderiler, Sigortalı/Değerli ve Gümrüklü Mektup Postası Gönderileri.				
Ders Kodu	POS 204			
Ders İsmi	KARGO HİZMETLERİ			
	T	U	Kr	AKTS
	2	1	3	4
Dersin İçeriği : Kargo nedir, Lojistik Nedir, Kargonun Önemi , Posta kargolarının tanıtımı, kargo yollama kağıdının düzenlenmesi, Kargoların ücretlendirilmesi, kabul ve kayıt işlemleri, Kargo hesaplarının kontrolü, gün sonu ve ay sonu işlemleri, kargo postalarının düzenlenmesi ve sevk işlemleri, kargo postalarının teslim alınması, Kargoların teslim edilmesi, kargoların bekletilme süreleri,Ardiye ücreti, Kargo Yasakları Uygulama Usul ve Esasları.				

Ders Kodu	POS 206				
Ders İsmi	POSTA TAŞIMACILIĞI				
		T	U	Kr	AKTS
		2	0	2	3
Dersin İçeriği : Posta hatlarının genel tanımı, önem ve gerekliliği, posta hatlarının ihalesi (ihale usul ve esaslarının tanımlanması, usul ve esasların yorumlanması, ihale ve ihale sonrasında yapılması gereken işlemler), Posta hatları optimizasyon projesi (genel bilgilendirme, amaç ve tanımlar, projenin safhaları ve uygulanması), Araç takip sistemi (genel bilgilendirme, amaç ve tanımlar, sistemin safhaları ve uygulanması), Taşımacılık Esnasında Dikkat Edilecek Hususlar, Postanın Güvencesi.					
Ders Kodu	POS 208				
Ders İsmi	FİLATELİ				
		T	U	Kr	AKTS
		2	0	2	3
Dersin İçeriği : Pulun tanımı, pul çeşitleri, Pulculuğun faydaları, Pulların Satış süresi, Posta pullarının damgalanma şekilleri, Posta Ücretlerinin Ödenmesinde Geçerli Sayılmayan Pullara Uygulanacak İşlemler, Pul Abonelik İşlemleri, Filateli Servisinin organizasyonu, Değerli kâğıtların hazırlanması, satılması ve filateli yayınlara abone kaydedilmesi, Filateli Servisinde tutulacak kayıtlar ve muhasebe işleri.					
Ders Kodu	POS 210				
Ders İsmi	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ				
		T	U	Kr	AKTS
		2	0	2	3
Dersin İçeriği : İnsan Kaynakları Yönetiminde Temel Kavramlar, İş Analizi ve İş Tasarımı, İnsan Kaynakları Planlaması, Personel Temini, Seçimi, İşe Alma ve Yerleştirme, Eğitim, Yetiştirme ve Geliştirme, Performans Değerleme, Örgütlerde Kariyer Planlama ve Kariyer Yönetimi, Personel Güçlendirme, İş Değerlemesi ve Ücret, İşçi ve İşveren Sendikalaşma, Global İnsan Kaynakları Yönetimi					
Ders Kodu	POS 212				
Ders İsmi	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ				
		T	U	Kr	AKTS
		2	0	2	3
Dersin İçeriği : Müşteri kavramı, ilişki yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi ve bileşenlerinin öğretilmesi, Müşteri ilişkileri yönetiminin veri tabanı, gelişim süreci ve davranış karakteristikleri, vizyon ve hedefleri, CRM yazılımları ve işlevleri, İşletme Kültürü ve Müşteri İlişkileri, Müşteri İlişkileri Stratejisinin					

Biçimlendirilmesi, Müşteri İlişkileri Yönetim Bilgi Akış Sistemi, Türkiye’de Müşteri İlişkilerinin Yönetimi.

Ders Kodu POS 214

Ders İsmi İMAJ YÖNETİMİ (SEÇMELİ)

	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3

Dersin İçeriği :
İmaj Kavramı ve Önemi, Çeşitleri, Kurumsal İmaj ve İlişkili kavramlar, Kurumsal İmajın oluşumunda etkili olan faktörler, Kurumsal İmaj öğeleri, İlk İzlenim, Halkla ilişkilerde İmaj Yönetimi.

Ders Kodu POS 216

Ders İsmi PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI (SEÇMELİ)

	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3

Dersin İçeriği :
Protokol Kavramları, Resmi Törenlerde Protokol Kuralları, Nezaket ve Görgü Kurallarında Kullanılan Kavramlar, Tanışma ve Tanıştırılma Kuralları, Selamlaşma, Telefonda Görgü Kuralları, Yazışma Nasıl Yapılır?, Davetlerin Sosyal Hayattaki Yeri, Sofra Kuralları, Hediye - Çiçek Alma Gönderme, Tiyatro ve Konserlerde Uyulması Gereken Kurallar, Toplantılarda Dikkat Edilecek Kurallar, Meslek Ve İş Görgü Kuralları.

Ders Kodu POS 218

Ders İsmi İŞLETME YÖNETİMİ (SEÇMELİ)

	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3

Dersin İçeriği :
İşletme Yönetimi ve Organizasyonda Temel Kavramlar, Yönetim, Karar Verme ve Planlama, Yöneticilik ve Planlama, Yönetim ve Organizasyon Teorileri, Modern Organizasyon Teorisi Sistemler ve Koşul Bağımlılık Yaklaşımları, Örgütlerde Davranış ve Başlıca Süreçler, Yönetim ve Organizasyon Alanında Kaos ve Karmaşıklık.

Ders Kodu POS 220

Ders İsmi HALKLA İLİŞKİLER

	T	U	Kr	AKTS
	2	0	2	3

Dersin İçeriği :
Halkla İlişkiler Kavramı, Önemi ve İlkeleri, Tarihsel Gelişim Süreci, Halkla İlişkilerde Kullanılan Araç ve Yöntemler , Halkla İlişkilerde Hedef Kitleler, Halkla İlişkilerin Organizasyonu ve Yönetimi, Halkla İlişkiler Süreci, Stratejik Halkla İlişkiler Yönetimi, Halkla İlişkilerde Etkin Sunuş Teknikleri, Türkiye’de Kamu Kuruluşlarında ve Özel Sektördeki Halkla İlişkiler Anlayışı.