

1. DÖNEM 9.SINIF HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM DERSİ KONU SORU DAĞILIM TABLOSU

[illegible]

1. DÖNEM 9.SINIF HALKLA İLİŞKİLER YAZMA VE KONUŞMA DERSİ KONU SORU DAĞILIM TABLOSU

[illegible]

1. DÖNEM 9.SINIF OFİS PROGRAMLARI DERSİ KONU SORU DAĞILIM TABLOSU

KAZANIMLAR

2025-2026 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI HALKLA İLİŞKİLER ALANI

1. DÖNEM 10.SINIF HALKLA İLİŞKİLER VE MEDYA DERSİ KONU SORU DAĞILIM TABLOSU

[illegible]

[illegible]

2025-2026 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI HALKLA İLİŞKİLER ALANI

1. DÖNEM 10.SINIF MESLEKİ HUKUK DERSİ KONU SORU DAĞILIM TABLOSU

[illegible]

[illegible]

[illegible]

2025-2026 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI HALKLA İLİŞKİLER ALANI											
1. DÖNEM 11.SINIF ÇAĞRI MERKEZİ İŞLEMLERİ DERSİ KONU SORU DAĞILIM TABLOSU											
	KAZANIMLAR	I. SINAV					II. SINAV				
		1. Senaryo	2. Senaryo	3. Senaryo	4. Senaryo	5. Senaryo	1. Senaryo	2. Senaryo	3. Senaryo	4. Senaryo	5. Senaryo
1	Çağrı merkezi kavramını, önemini ve çağrı merkezinde kullanılan terimleri açıklar.	4	4	5	5	3					
2	Çağrı merkezi bileşenleri ile çağrı merkezi kullanımının insanlara ve kurumlara sağladığı faydaları sıralar.	4	2	4	2	3					
3	Çağrı merkezi sektörünün ekonomideki hacmini, coğrafi yönden/sektörel dağılımını ve istihdam durumunu teknolojiden faydalananarak sunum hazırlar.	2	4	1	3	4					
4	Çağrı merkezindeki personelin işe alım, eğitim süreci, vardiya planlaması gibi çalışma koşullarını ve sektöre çalışanların yetkinlikleri ile etik ilkeler kapsamında sorumluluklarını açıklar.						2	3	3	4	2
5	Müşteriye hizmet verirken hizmetin türüne göre telefon ile iletişim kurallarını açıklar.						2	3	2	2	3
6	Müşteriye verilen hizmetin bireysel ve kurumsal bazda kalitesini ölçümleme araçlarını kullanır.						3	2	3	2	4
7	Teknolojinin kavramsal çerçevede açıklanmasıyla birlikte önemi ve sektöre olan katkısını açıklar.						3	2	2	2	1
	TOPLAM SORU SAYISI	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

[illegible]

[illegible]

[illegible]