

**2025-2026 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI
KIRKLARELİ İLİ HALKLA İLİŞKİLER ALANI**

İL ZÜMRE TOPLANTISINDA YAPILAN DERS-SINAV-KAZANIM TABLOLARI

Kırklareli il geneli tüm ilçelerde bulunan MTAL okullarının bünyesindeki Halkla İlişkiler Alanı'nda okutulan ortak dersler sınıf düzeylerine göre aşağıdaki gibidir:

9. Sınıflar;

HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM

MESLEKİ GELİŞİM ATÖLYESİ

HALKLA İLİŞKİLERDE YAZMA VE KONUŞMA

OFİS UYGULAMALARI (UYGULAMA)

10.Sınıflar;

HALKLA İLİŞKİLER VE MESLEK UYGULAMALARI

MESLEKİ HUKUK

HALKLA İLİŞKİLER VE MEDYA

11.Sınıflar;

HALKLA İLİŞKİLERDE BÜTÜNLEŞİK PAZARLAMA İLETİŞİMİ

HALKLA İLİŞKİLER VE REKLAM

YENİ MEDYADA HALKLA İLİŞKİLER

ÇAĞRI MERKEZİ İŞLEMLERİ

12. Sınıflar;

12. Sınıflar ortak sınav kapsamına alınmadığı için bu sınıf düzeyinde okutulan alan/dal dersleri ve seçmeli dersler için soru-kazanım tabloları hazırlanmamıştır.

* Konu soru dağılım tabloları her sınıf düzeyi için ayrı ayrı hazırlanacaktır.

** Ülke genelinde yapılacak ortak sınavlarda çoktan seçmeli sorular üzerinden 20 soru göz önünde bulundurularak BAKANLIK tarafından planlama yapılacaktır.

*** İl/İlçe genelinde yapılacak ortak sınavlarda çoktan seçmeli sorular üzerinden 20 soru göz önünde bulundurularak İL ZÜMRESİ tarafından planlama yapılacaktır.

**** Okul genelinde yapılacak ortak sınavlarda açık uçlu ve kısa cevaplı sorular üzerinden İL ZÜMRESİ tarafından planlama yapılacaktır.

!!! NOT !!! Soru-Kazanım Tabloları sadece 1. Dönem için hazırlanmıştır. 2. Dönem için İl ve İlçe MEM yönlendirmeleri takip edilecektir.

9.Sınıf HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM Dersi Konu Soru Dağılım Tablosu

| Öğrenme Alanı | Kazanımlar | 1. Sınav | | | | 2. Sınav | | | | | |
|---------------------|---|---|--|------------|------------|------------|---|---|------------|------------|------------|
| | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli ve açık uçlu soru) | | | |
| | | | 1. Senaryo | 2. Senaryo | 3. Senaryo | 4. Senaryo | | 1. Senaryo | 2. Senaryo | 3. Senaryo | 4. Senaryo |
| İletişim Bilgisi | 1. İletişimin kavramını ve önemini kavrar. | | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | | |
| | 2. İletişim sürecindeki öğeleri şema çizerek açıklar. | | 2 | 2 | | | 2 | 2 | | | |
| | 3. İletişim kurarken alıcıya göre doğru türün seçimini yapar. | | 1 | 1 | | | 1 | 2 | | | |
| Etkin İletişim | 1. İletişimde dinlemenin önemine ve etkin dinlemenin kurallarına göre dinlemeyi açıklar. | | 2 | 2 | | | 2 | 1 | | | |
| | 2. Empati kavramının her alanda kullanılan iletişimde önemli olduğunu açıklar. | | 1 | 2 | | | 1 | 2 | | | |
| | 3. Günlük hayatta iletişim kurarken algı kavramının önemini açıklar. | | | | | | 1 | 1 | | | |
| | 4. İletişimde soru sorabilmenin, sorulan sorulara doğru cevap vermenin ve hayır diyebilmenin önemini açıklar. | | | | | | 2 | 1 | | | |
| | 5. İletişim engellerinin iletişimdeki önemini açıklar. | | | | | | 1 | 2 | | | |
| İletişim Yöntemleri | 1. İçsel iletişim ile ilgili kavramları açıklar. | | | | | | 1 | 1 | | | |
| | 2. Kişilerarası iletişimin önemini açıklar. | | | | | | 2 | 1 | | | |
| | 3. Kitle iletişiminde izlenecek yolları açıklar. | | | | | | 2 | 2 | | | |
| | 4. Gruplarda oluşan iletişimin önemini birey ve grup bağlamında çözümler. | | | | | | 2 | 2 | | | |
| | 5. Örgüt iletişiminin yapısını çözümler. | | | | | | 2 | 2 | | | |

9.Sınıf MESLEKİ GELİŞİM ATÖLYESİ Konu Soru Dağılım Tablosu

| ÖĞRENME ALANI (ÜNİTE ADI) (TEMA) | ALT ÖĞRENME ALANI (KONU ADI) | KAZANIMLAR | 1.DÖNEM | | | | | | | |
|----------------------------------|---|--|--|---|-----------|-----------|--|---|-----------|-----------|
| | | | 1.SINAV | | | 2.SINAV | | | | |
| | | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | |
| | | | | 1.Senaryo | 2.Senaryo | 3.Senaryo | | 1.Senaryo | 2.Senaryo | 3.Senaryo |
| MESLEK ETİĞİ VE AHİLİK | Meslek etiği ve ahilik ile ilgili temel kavramları | Meslek etiği ve ahilik ile ilgili temel kavramları (meslek etiği, ahilik, ahlak, etik vb.) ve ahilik ilkelerini açıklar. | | 2 | 1 | | | 1 | 1 | |
| | Ahiliğin toplum düzenindeki yeri ve iş hayatına katkıları | Ahiliğin toplum düzenindeki yerini ve iş hayatına katkılarını açıklar. | | 1 | 1 | | | 1 | | |
| | Meslek etiği ve iletişim engelleri | Meslek etiği ve ahilik ile ilgili grup çalışmasındaki deneyimlerinden yola çıkarak iletişim engellerini açıklar. | | 1 | 1 | | | | 1 | |
| | Meslek etiği ile ilgili problemlerin tanımlanması | Gözlem ve deneyimlerinden yola çıkarak meslek etiği ile ilgili problemleri tanımlar. | | 1 | 1 | | | | | |
| | Verilen problem durumların eleştirel okuma ile analizi | Meslek etiği ve ahilik ile ilgili verilen problem durumlarını eleştirel okuma ile analiz eder. | | 1 | 1 | | | | | |
| İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ | Tasarım odaklı düşünme yaklaşımının ilkeleri ve basamakları | İş yerinde sağlık ve güvenliği tehdit eden unsurları ve giderici tedbirleri açıklar. | | 1 | 1 | | | | | |
| | İş yerinde ortaya çıkan kaza, yaralanma ve yangınlar | İş yerinde ortaya çıkabilecek kaza, yaralanma ve yangınlara karşı alınması gereken tedbirleri açıklar. | | 1 | 2 | | | | 1 | |
| | Üst Bilişsel Becerilere Göre İş Sağlığı ve Güvenliği | İSG ile ilgili bir metindeki problem durumunu eleştirel okuma ile analiz eder. | | | | 1 | | | | |
| | Meslek hastalıklarının sebepleri | Meslek hastalıklarının sebeplerini, alınması gereken önlemleri açıklar. | | 1 | | | | 1 | | |
| | İSG probleminin neden-sonuç ilişkisinin kullanılarak çözülmesi | İSG ile ilgili bir problemin çözümü için neden sonuç ilişkisi ile çözüm üretir. | | 1 | 1 | | | | 1 | |
| TEK NOL OJİK GEL İŞM ELE | Teknolojik gelişmeler ve endüstriyel dönüşüm ile ilgili kavramlar | Teknolojik gelişmeler ve endüstriyel dönüşüm ile ilgili kavramları açıklar. | | | | | | 2 | 2 | |

| | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|---|---|--|
| Geçmişten günümüze endüstriyel değişimin ve dönüşümün tarihsel gelişimi | Geçmişten günümüze endüstriyel değişimin ve dönüşümün tarihsel gelişimini açıklar. | | | | | | 1 | 1 | |
| Sosyoduygusal Becerilere Göre Teknolojik Gelişmeler ve Endüstriyel Dönüşüm | Teknolojik gelişmeler ve endüstriyel dönüşüm ile ilgili farklı fikirleri ve düşünceleri dikkate alır. | | | | | | 1 | | |
| Bir problemin çözüm yollarının analizi | Teknolojik gelişmeler ve endüstriyel dönüşüm ile ilgili problemleri çözer. | | | | | | 2 | 1 | |
| Verilen bir problemin zamana ve malzemelere göre çözümü | Teknolojik gelişmeler ve endüstriyel dönüşüm ile ilgili problemleri çözer. | | | | | | 1 | 2 | |

9-OFİS UYGULAMALARI (UYGULAMA)

1. Dönem yapılacak olan her iki sınav uygulama sınavı yapılacağı için soru-kazanım tablosu hazırlanmayacaktır.

9.Sınıf HALKLA İLİŞKİLERDE YAZMA VE KONUŞMA Konu Soru Dağılım Tablosu

| ÖĞRENME ALANI (ÜNİTE ADI) (TEMA) | KAZANIMLAR | 1.DÖNEM | | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|---|-----------|-----------|--|---|-----------|-----------|
| | | 1.SINAV | | | | 2.SINAV | | | |
| | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | |
| | | | 1.Senaryo | 2.Senaryo | 3.Senaryo | | 1.Senaryo | 2.Senaryo | 3.Senaryo |
| Etkin Okuma | 1. Etkin okumanın mesleki ve toplumsal önemini açıklar. | | 2 | 2 | | | | | |
| | 2. Hızlı okuma tekniklerine göre hızlı okuma yapar. | | 2 | 3 | | | | | |
| | 3. Verilen metni doğru ve anlayarak okur. | | 2 | 1 | | | | | |
| Mesleki Yazılar | 1. Yazım ve hitap kurallarına dikkat ederek tanıtım yazısı ve açılış konuşması yazar. | | | | | 2 | 2 | | |
| | 2. Yazım, hitap, tasarım kurallarına uygun olarak davetiye, broşür, el ilanı ve afiş hazırlar. | | | | | 2 | 2 | | |
| | 3. Basın bülteni, basın bildirisi, basın kiti ve rapor hazırlarken nelere dikkat edileceğini açıklar. | | | | | 2 | 1 | | |
| | 4. Resmî yazışmalarda uygulanacak esas ve usuller hakkında yönetmeliğe göre bireysel ya da kurumsal dilekçe ve resmî yazıların 1. ve 2. derece bölümlerini oluşturur ve göndermek için hazırlar. | | | | | 1 | - | | |

10.Sınıf HALKLA İLİŞKİLERDE VE MESLEK UYGULAMALARI Konu Soru Dağılım Tablosu

| ÖĞRENME ALANI (ÜNİTE ADI) (TEMA) | KAZANIMLAR | 1.DÖNEM | | | | | | | |
|--|---|--|---|-----------|---------|--|---|-----------|--|
| | | 1.SINAV | | | 2.SINAV | | | | |
| | | İl/ilçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | | İl/ilçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | |
| | | 1.Senaryo | 2.Senaryo | 3.Senaryo | | 1.Senaryo | 2.Senaryo | 3.Senaryo | |
| Halkla İlişkiler ve Diğer Disiplinlerle İlişkisi | 1. Halkla ilişkiler kavramını, diğer disiplinlerle ilişkisini açıklar. | | 1 | 2 | | | 1 | - | |
| | 2. Halkla ilişkiler ve reklam ilişkisini inceler. | | 2 | 1 | | | | | |
| | 3. Propaganda ve halkla ilişkileri karşılaştırır. | | 1 | 1 | | | | | |
| | 4. Halkla ilişkiler ve lobicilik ilişkisini inceler. | | 1 | - | | | | | |
| | 5. Pazarlama ve halkla ilişkiler kavramı arasındaki farkları sıralar. | | 2 | 1 | | | | | |
| Halkla İlişkiler Yaklaşımları | 1. Halkla ilişkiler uygulamalarında proaktif iletişim yaklaşımını uygular. | | 2 | 1 | | | 1 | - | |
| | 2. Halkla ilişkiler uygulamalarında reaktif iletişim yaklaşımını uygular. | | 1 | 2 | | | - | 1 | |
| Organizasyon ve Çeşitleri | 1. Organizasyon ile ilgili kavramları açıklar. | | | | | | 1 | 1 | |
| | 2. Organizasyon hizmet alanlarını açıklar. | | | | | | - | 1 | |
| | 3. Organizasyonda mekân tasarımının kurallarını sıralar. | | | | | | 1 | - | |
| | 4. Organizasyon çeşidine uygun organizasyon yöntemlerini uygular. | | | | | | 1 | 1 | |
| Halkla İlişkiler Faaliyetleri | 1. Seçilen sponsorluk alanına göre sponsorluk faaliyetinin yürütülmesine yardımcı olur. | | | | | | 1 | 2 | |
| | 2. Basın kuruluşları ile işbirliği geliştirecek materyal ve etkinlikleri tasarlar. | | | | | | 2 | 1 | |
| | 3. Kurumsal itibarın oluşturulması ve koruma yöntemlerini sıralar. | | | | | | 2 | 2 | |

10.Sınıf HALKLA İLİŞKİLERDE VE MEDYA Konu Soru Dağılım Tablosu

| ÖĞRENME ALANI (ÜNİTE ADI) (TEMA) | KAZANIMLAR | 1.DÖNEM | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|---|-----------|-----------|--|---|--|
| | | 1.SINAV | | | 2.SINAV | | | |
| | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | |
| 1.Senaryo | 2.Senaryo | | 3.Senaryo | 1.Senaryo | 2.Senaryo | | 3.Senaryo | |
| Medya Okuryazarlığı | 1. Geleneksel medya araçlarında veri taraması yapar. | | 3 | 2 | | | | |
| | 2. Dijital medya araçlarında veri taraması yapar. | | 1 | 1 | | | | |
| | 3. Medya araçlarında topladığı verileri analiz eder. | | 3 | 2 | | | | |
| | 4. Medya araçlarından topladığı verileri sentez eder. | | 3 | 2 | | | | |
| | 5. Medya araçlarından enformasyon raporu hazırlar. | | | | | 3 | 3 | |
| Halkla İlişkilerde Medya Analizi | 1. Hedef kitle ve kurum ile ilgili haber toplar. | | | | | 3 | 4 | |
| | 2. Hedef kitle ve kurum ile ilgili haber verilerini analiz eder. | | | | | 3 | 2 | |

10.Sınıf MESLEKİ HUKUK Konu Soru Dağılım Tablosu

| ÖĞRENME ALANI (ÜNİTE ADI) (TEMA) | KAZANIMLAR | 1.DÖNEM | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|---|-----------|-----------|--|---|--|
| | | 1.SINAV | | | 2.SINAV | | | |
| | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | |
| 1.Senaryo | 2.Senaryo | | 3.Senaryo | 1.Senaryo | 2.Senaryo | | 3.Senaryo | |
| Temel Hukuk Bilgileri | 1. Birey olarak yaşadığı toplumsal hayat içerisinde düzen kurallarını açıklar. | | 2 | 3 | | | | |
| | 2. Hukuk, temel hukuk kavramlarını ve hukukun kaynaklarını açıklar. | | 3 | 2 | | 2 | 1 | |
| Anayasal Hak ve Sorumluluklar | 1. Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının temel ilkelerini açıklar. | | 3 | 2 | | 1 | 2 | |
| | 2. Vatandaş olarak anayasal hak ve sorumluluklarını sıralar. | | | | | 4 | 3 | |

11.Sınıf HALKLA İLİŞKİLER VE REKLAM Konu Soru Dağılım Tablosu

| ÖĞRENME ALANI (ÜNİTE ADI) (TEMA) | KAZANIMLAR | 1.DÖNEM | | | | | | | | |
|---|---|--|---|-----------|-----------|--|---|-----------|-----------|--|
| | | 1.SINAV | | | 2.SINAV | | | | | |
| | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | | |
| | | | 1.Senaryo | 2.Senaryo | 3.Senaryo | | 1.Senaryo | 2.Senaryo | 3.Senaryo | |
| 1 Reklam Süreci | 1. Ulusal ve uluslararası meslek ilkelerine uygun olarak reklam sürecini açıklar. | | 1 | 2 | | | | | | |
| | 2. Reklam türleri ile ilgili literatür taraması yaparak reklam türlerini sınıflandırır. | | 3 | 3 | | | | | | |
| Reklam Ortamları | 1. Meslek ilkelerine uygun olarak basılı reklamları kullanır. | | 2 | 1 | | | | | | |
| | 2. Meslek ilkelerine uygun olarak görsel, işitsel medyada reklam aşamalarını sıralar | | 2 | 2 | | | | | | |
| | 3. Meslek ilkelerine uygun olarak görsel, diğer reklam ortamlarını kullanarak reklam yapar. | | 1 | 1 | | | | | | |
| Reklamcılıkta Araştırma | 1. Ulusal ve uluslararası meslek ilkelerine uygun olarak tüketici analiz kurallarını sıralar. | | | | | | 1 | 1 | | |
| | 2. Pazar analizi dosyası hazırlar | | | | | | - | 1 | | |
| | 3. Ulusal ve uluslararası meslek ilkelerine uygun olarak mal analizi yapar. | | | | | | 1 | 1 | | |
| Reklamcılıkta Planlama ve Değerlendirme | 1. Reklam kampanyasının amacına uygun konsept oluşturur. | | | | | | 2 | 1 | | |
| | 2. Reklam kampanyasının stratejisini oluşturur. | | | | | | 1 | 2 | | |
| | 3. Reklam kampanyasının sonuçlarını değerlendirir. | | | | | | 2 | 1 | | |

11.Sınıf YENİ MEDYADA HALKLA İLİŞKİLER Konu Soru Dağılım Tablosu

| ÖĞRENME ALANI (ÜNİTE ADI) (TEMA) | KAZANIMLAR | 1.DÖNEM | | | | | | | |
|---|---|--|---|-----------|-----------|--|-----------|---|-----------|
| | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | 1.SINAV | | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | 2.SINAV | | |
| | | | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | 1.Senaryo | 2.Senaryo | | 3.Senaryo | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | 1.Senaryo |
| WEB'de İçerik ve Topluluk Yönetimi | 1. Yeni medyada hedef kitle ile sanal iletişim kurar. | | 5 | 4 | | | 1 | 1 | |
| | 2. Hazır web sitesi taslaklarını kullanarak kurumsal web sitesi hazırlar. | | 3 | 3 | | | | | |
| | 3. Kurumsal web sitesine içerik oluşturur. | | | | | 1 | 1 | | |
| Sosyal Medya Araçlarında Halkla İlişkiler | 1. Sosyal medyada yeni bir markanın kurumsal kimliğini oluşturur. | | | | | 2 | 3 | | |
| | 2. Kurumsal sosyal medya hesaplarına içerik üretir. | | | | | 2 | 1 | | |
| | 3. Kurum veya markaya ait kurumsal sosyal medya hesaplarını yönetir. | | | | | 1 | 1 | | |
| | 4. Sosyal medyada kriz iletişimi kampanyası planlar ve uygular. | | | | | 2 | 1 | | |

11.Sınıf BÜTÜNLEŞİK PAZARLAMA İLETİŞİMİ Konu Soru Dağılım Tablosu

| ÖĞRENME ALANI (ÜNİTE ADI) (TEMA) | KAZANIMLAR | 1.DÖNEM | | | | | | | |
|----------------------------------|---|--|---|-----------|-----------|--|-----------|---|-----------|
| | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | 1.SINAV | | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | 2.SINAV | | |
| | | | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | 1.Senaryo | 2.Senaryo | | 3.Senaryo | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | 1.Senaryo |
| Modern Pazarlama | 1. Modern pazarlamanın temellerini açıklar. | | 1 | 2 | | | | | |
| | 2. Pazarlamanın ögesi olan 4P kavramını açıklar. | | 3 | 2 | | | | | |
| | 3. Pazarlamanın ögesi olan 4C kavramını açıklar. | | 2 | 2 | | 1 | 1 | | |
| | 4. Doğrudan pazarlama kavramını açıklar. | | | | | 2 | 1 | | |
| Pazarlama ve İletişim | 1. Pazarlama ve iletişim arasındaki ilişkiyi belirtir. | | | | | 1 | 2 | | |
| | 2. Pazarlama karmasında geleneksel medyanın rolünü açıklar. | | | | | 3 | 2 | | |

11.Sınıf ÇAĞRI MERKEZİ İŞLEMLERİ Konu Soru Dağılım Tablosu

| ÖĞRENME ALANI (ÜNİTE ADI) (TEMA) | KAZANIMLAR | 1.DÖNEM | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|-----------|-----------|--|---|-----------|-----------|
| | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | 1.SINAV | | | İl/İlçe Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Çoktan seçmeli 20 soru) | 2.SINAV | | |
| | | | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | | | Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav (Açık uçlu ve kısa cevaplı soru) | | |
| | | | 1.Senaryo | 2.Senaryo | 3.Senaryo | | 1.Senaryo | 2.Senaryo | 3.Senaryo |
| Çağrı Merkezi Temel Kavramları | 1. Çağrı merkezi kavramını, önemini ve çağrı merkezlerinde kullanılan terimleri açıklar. | | 4 | 2 | | | | | |
| | 2. Çağrı merkezlerini oluşturan bileşenleri tanımlar | | 3 | 3 | | | | | |
| | 3. Çağrı merkezi kullanımının insanlara ve kurumlara sağladığı faydaları sıralar. | | 1 | 3 | | | | | |
| Çağrı Merkezi Sektörüne Genel Bakış | 1. Çağrı merkezi sektörünün ekonomideki hacmini, coğrafi yönden sektörel dağılımını ve istihdam durumunu teknolojiyen faydalanarak sunum hazırlar. | | 1 | 1 | | | | | |
| | 2. Çağrı merkezlerindeki verilen hizmetlerden yararlanan sektörlerin dağılımını gösteren sunum hazırlar. | | | | | 3 | 4 | | |
| | 3. Çağrı merkezlerindeki personelin işe alım, eğitim süreci, vardiya planlanması gibi çalışma koşullarını inceler | | | | | 3 | 3 | | |
| | 4. Sektörde çalışanların yetkinlikleri ve etik ilkeler kapsamında sorumluluklarını açıklar. | | | | | 4 | 2 | | |