

İSTANBUL - İHRACAT UZMANLIĞI PROGRAMI - 95 SAAT				
11 EKİM - 30 KASIM 2025 , Cumartesi - Pazar				
6 ARALIK 2025 Cumartesi-SINAV				
TARİH	DERS ADI	KONULAR	TOPLAM DERS SAATİ	SAAT
TEMEL İHRACAT DERSLERİ			42	
11.10.2025	İHRACAT 101			10.00-10.20 (Ara: 10.20-10.30)
	İHRACAT İŞLEMLERİNE İLİŞKİN TEMEL ESASLAR: NASIL İHRACATÇI OLUNUR?	Türk ve Dünya Ticaretindeki Son Gelişmeler ve Rakamsal Görünüm, Türk İhracat Sektörlerindeki ve Ürünlerindeki Son Gelişmeler, İhracat Pazar Araştırmasına İlişkin Temel Hususlar ve Ticari Bilgi Kavramı, İhracat İşlemlerinin Operasyon Boyutları ve Uluslararası Ticari Kurallar ile İlişkisi, İhracatçı & İhracatçı Adayı Firmalara Pratik Tavsiyeler	2	10.30-11.20 (Ara: 11.20-11.30) 11.30-12.20 (Öğle Arası: 12.20-13.00)
	İHRACAT MEVZUATI	Türkiye'nin Uluslararası Yükümlülükleri Çerçevesinde Türk Dış Ticaret Rejimi ve İş Dünyamızın Rejimi Kullanma Yöntemleri, İhracat Yönetmeliği, İkili ve Çok Taraflı Anlaşmalar Kapsamında İhracat Mevzuatı, Eşya Kapsamında İhracat Mevzuatı	2	13.00-13.50 (Ara: 13.50-14.00) 14.00-14.50 (Ara: 14.50-15.00)
	ULUSLARARASI TİCARETİ DÜZENLEYEN KURUMLAR VE KURALLAR	Dış Ticaretin Temel Kavramları, Dış Ticareti Düzenleyen Kurallar, Avrupa Birliği ve Gümrük Birliği, STA'lar, Dünya Ticaret Örgütü, Menşe Kavramı ve Menşe Kümülasyonu	2	15.00-15.50 (Ara: 15.50-16.00) 16.00-16.50
12.10.2025	İHRACAT İŞLEMLERİNDE DÜZENLENMESİ GEREKLİ BELGELER, ALINMASI GEREKEN İZİNLER VE SERTİFİKALAR	İhracat Mevzuatı Kapsamındaki Belgeler, Ticari belgeler, Dolaşım ve Menşe belgeleri, İthalatçı Ülke Mevzuatı Kapsamındaki Belgeler, Diğer Belgeler	2	10.00-10.50 (Ara: 10.50-11.00) 11.00-11.50 (Ara: 11.50-12.00)
	DIŞ TİCARET TESLİM ŞEKİLLERİ (INCOTERMS'2020)	INCOTERMS, Lojistik Yönetimi	2	12.00-12.50 (Ara: 12.50-13.00) 13.00-13.50 (Öğle Arası: 13.50-14.30)
	TÜRKİYE İHRACATÇILAR MECLİSİ (TİM) VE İHRACATÇI BİRLİKLERİNİN FAALİYETLERİNE GENEL BİR BAKIŞ			14.30-14.50 (Ara: 14.50-15.00)
	TİCARET BAKANLIĞI, TİM VE İHRACATÇI BİRLİKLERİ	Ticaret Bakanlığı Kurumsal Yapısı, TİM, İhracatçı Birlikleri ve DEİK (Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu)'in Faaliyetleri, İhracatçı Birlikleri ile İlişkiler, Birlik Kaydı	1	15.00-15.50 (Ara: 15.50-16.00)
	ULUSLARARASI TİCARİ SÖZLEŞMELER VE SÖZLEŞMELER HUKUKU	Uluslararası Alım Satım Sözleşmelerinin Temel Esasları (CISG) ve İç Ticaret Sözleşmelerinden Farkları, ICC Model Sözleşmesinin İngilizce/Türkçe analizi, Gerçek Bir İhracat/İthalat Sözleşmesinin Analizi	2	16.00-16.50 (Ara: 16.50-17.00) 17.00-17.50
18.10.2025	İHRACATA HAZIRLIK	İhracatta Strateji, Sektör-Ürün-Firma Analizi, Pazar Araştırma Yöntemleri, İhracatçı Altyapısının Oluşturulması, Müşteri Bulma Yöntemleri	2	10.00-10.50 (Ara: 10.50-11.00) 11.00-11.50 (Ara: 11.50-12.00)
	İHRACAT PAZAR ARAŞTIRMA YÖNTEMLERİ	Hedef Pazar Analizi, Rekabet Analizi, Müşteri Analizi, Ürün Analizi, Dağıtım Kanalları, Yasal Düzenlemeler	2	12.00-12.50 (Öğle Arası: 12.50-13.30) 13.30-14.20 (Ara: 14.20-14.30)
	İHRACAT PAZAR ARAŞTIRMA STRATEJİLERİ/ULUSLARARASI PAZARLAMA VE MARKALAŞMA	Hedef Pazar Seçimi ve Segmentasyon, Pazara Giriş Stratejilerinin Temelleri, Farklı Pazarlara Giriş Stratejileri, Uluslararası Pazarlama Stratejileri, Dijital Pazarlama, Pazara Girişte ve Dış Ticarette Riskler - Risk Yönetimi ve Uyumluluk	3	14.30-15.20 (Ara: 15.20-15.30) 15.30-16.20 (Ara: 16.20-16.30) 16.30-17.20
19.10.2025	İHRACAT PAZARLARIYLA İLETİŞİM/TEMEL YAZIŞMA USULLERİ	Uluslararası Ticari Yazışmalarda Temel İlkeler ve Standartlar, İş Mektupları ve E-postalar	1	10.00-10.50 (Ara: 10.50-11.00)
	TEKLİF HAZIRLAMA ve FİYATLANDIRMA	İhracatta Maliyet Analizi, İhracatta Karşılaşılabacak Riskler, Fiyat Stratejileri, Teklif Hazırlama	2	11.00-11.50 (Ara: 11.50-12.00) 12.00-12.50 (Öğle Arası: 12.50-13.30)
	İHRACATTA TİCARİ BANKACILIK			13.30-13.50 (Ara: 13.50-14.00)
	TÜRK EXİMBANK KREDİ VE SİGORTA PROGRAMLARI	Eximbank kredileri ve sigorta programlarının işleyişi	1	14.00-14.50 (Ara: 14.50-15.00)
	DIŞ TİCARETİN FİNANSMANINDA ALTERNATİF YÖNTEMLER	(Exim Dışında) Banka Kredileri, Hedge Yöntemleri: Futures, Forward, Option, Swap - Leasing, Faktöring, Çapraz Kurlar, Arbitraj vb.	2	15.00-15.50 (Ara: 15.50-16.00) 16.00-16.50
25.10.2025	PREFİNANSMAN MODELİ VE İHRACATI GELİŞTİRME ANONİM ŞİRKETİ (İGE A.Ş.)	İGE A.Ş. Faaliyetleri, İGE A.Ş. Kefaletine Başvuru Usulü	1	10.00-10.20 (Ara: 10.20-10.30)
	DIŞ TİCARETİN FİNANSMANI VE KAMBİYO MEVZUATI	Dış Ticaretin Finansmanı, Finansal Risk Yönetimi, Kambiyo Mevzuatı	2	10.30-11.20 (Ara: 11.20-11.30) 11.30-12.20 (Öğle Arası: 12.20-13.00)
	İHRACAT ALACAKLARININ GÜVENLİ TAHSİL YÖNTEMLERİ	Dış Ticarete Ödeme Şekilleri; Akreditif Sistemi-Vesaik Mukabili-Mal Mukabili-Peşin Ödeme-BPO	2	13.00-13.50 (Ara: 13.50-14.00) 14.00-14.50 (Ara: 14.50-15.00)
	DIŞ TİCARETTE SİGORTA İŞLEMLERİ VE BELGELERİ	Farklı Taşıma Modlarına Göre Dış Ticarete Nakliye Süreçleri, Belgeler, Lojistik Kavramı, İşleyişi ve Süreçlerin Yönetimi, Dış Ticarete Sigorta İşlemleri ve Belgeleri	2	15.00-15.50 (Ara: 15.50-16.00) 16.00-16.50
26.10.2025	İHRACATTA ÜRÜN GÜVENLİĞİ 101			10.00-10.20 (Ara: 10.20-10.30)
	TİCARETTE TEKNİK ENGELLER	Ticarette Teknik Engeller, Teknik Engellerin Uluslararası Ticarete Yansımaları, Piyasa Gözetimi ve Denetimi	1	10.30-11.20 (Ara: 11.20-11.30)
	İTHALAT 101			11.30-11.50 (Ara: 11.50-12.00)
	TİCARET POLİTİKASI ÖNLEMLERİ (DAMPING, SÜBVANSİYON)	Tarifeler ve Korunma Önlemleri, Ticaret Politikası Önlemleri	2	12.00-12.50 (Öğle Arası: 12.50-13.30) 13.30-14.20 (Ara: 14.20-14.30)
	KÜRESEL EKONOMİK GELİŞMELER 101			14.30-14.50 (Ara: 14.50-15.00)
	KÜRESEL EKONOMİK GELİŞMELER VE TİCARET BAKANLIĞI DIŞ TEMSİLCİLİKLERİ	Dünyadaki Güncel Ekonomik Gelişmeler ve Ticari Konjonktür, İhracat Pazarlamasında Ticaret Müşavirliklerinin Rolü ve Önemi	1	15.00-15.50
01.11.2025	GÜMRÜKLER 101			10.00-10.20 (Ara: 10.20-10.30)
	İHRACATTA GÜMRÜK MEVZUATI VE UYGULAMALARI	İhracat Rejimine İlişkin Gümrük Uygulamaları	2	10.30-11.20 (Ara: 11.20-11.30) 11.30-12.20 (Öğle Arası: 12.20-13.00)
		İhracatta E-Ticaret Gümrük İşlemleri	1	13.00-13.50 (Ara: 13.50-14.00)
		İhracat Beyannamelerinin Doldurulması	1	14.00-14.50 (Ara: 14.50-15.00)
		Taşıma Modlarına Göre İhracat Yöntemleri (Taşıma şekillerine göre ihracat eşyasının yurt dışı edilme şekilleri)	1	15.00-15.50

İSTANBUL - İHRACAT UZMANLIĞI PROGRAMI - 95 SAAT				
11 EKİM - 30 KASIM 2025 , Cumartesi - Pazar				
6 ARALIK 2025 Cumartesi-SINAV				
TARİH	DERS ADI	KONULAR	TOPLAM DERS SAATİ	SAAT
E-İHRACAT DERSLERİ			18	
02.11.2025	E-İHRACATA GİRİŞ	E-ihracatın Tanımı ve Önemi, E-ihracatta Temel Kavramlar, Küresel Ticaretin Genel Görünümü, E-ihracatın Avantajları ve zorlukları	1	10.00-10.50 (Ara: 10.50-11.00)
	E-İHRACATTA YENİ NESİL TEKNOLOJİLERİN KULLANIMI	Geleceğe İlişkin Beklentiler, Yeni Nesil Teknolojilere Giriş, AI Araçların Kullanımı ve Uygulamaları	1	11.00-11.50 (Öğle Arası: 11.50-12.30)
	DOĞRU PAZARYERİ SEÇİMİ VE KAYIT SÜREÇLERİ, PAZAR YERLERİNDE ÜRÜN LİSTELEME VE OPTİMİZASYON	Öne Çıkan Global / Bölgesel Pazaryerleri ve Özellikleri, Pazaryerlerinde Kayıt Süreçleri, Ürün Listeleme Teknikleri, SEO ve Anahtar Kelime Optimizasyonu, Ürün Görsellerinin ve Videolarının Doğru Kullanımı, Müşteri Yorumları ve Derecelendirmeler	2	12.30-13.20 (Ara: 13.20-13.30) 13.30-14.20 (Ara: 14.20-14.30)
	İHRACATTA MÜZAKERE TEKNİKLERİ VE İŞ DÜNYASI ÜZERİNE TECRÜBE PAYLAŞIMI		1	14.30-15.20
	İHRACATTA TECRÜBE PAYLAŞIMI		1	15.20-16.10
08.11.2025	E-İHRACATTA YASAL ÇERÇEVE VE DÜZENLEYİCİ GEREKLİLİKLER	Ulusal ve Uluslararası Mevzuat -KVKK, Gümrük İşlemleri ve Vergilendirme, Fikri Mülkiyet Hakları ve Marka Koruma, Tüketici Koruma ve Veri Gizliliği	2	10.00-10.50 (Ara: 10.50-11.00) 11.00-11.50 (Ara: 11.50-12.00)
	E-İHRACATA YÖNELİK PAZAR ARAŞTIRMASI VE HEDEF PAZAR BELİRLEME YÖNTEMLERİ	Hedef Pazarın Tanımlanması ve Segmentasyon, Pazar Araştırma Yöntemleri ve Araçları, Rekabet Analizi, Talep ve Rakip Ürün Analizi, Ürün Maliyet ve Fiyatlandırma Stratejileri, Ürün Farklılaştırma ve Konumlandırma	2	12.00-12.50 (Öğle Arası: 12.50-13.30) 13.30-14.20 (Ara: 14.20-14.30)
	E-İHRACATTA DİJİTAL PAZARLAMA	Dijital Pazarlamada Temel Kavramlar, Bütçe Planlama ve Kampanya Yönetimi, Dijital Pazarlama Kanalları ve Araçları, Pazaryerlerinde Dijital Pazarlama, Arama Motoru Reklamcılığı, Sosyal Medya Reklamcılığı, E-posta Pazarlaması (E-mail Marketing), İçerik Pazarlama, Performans Analizi, Optimizasyon ve Raporlama	2	14.30-15.20 (Ara: 15.20-15.30) 15.30-16.20
09.11.2025	E-İHRACATTA OPERASYON YÖNETİMİ	E-İhracat Lojistiği ve Fulfillment, Sipariş, Stok ve Tedarik Zinciri Yönetimi, Gümrükleme ve İade Yönetimi, Ürün Paketleme ve Müşteri Hizmetleri, Performans İzleme ve Optimizasyon	2	10.00-10.50 (Ara: 10.50-11.00) 11.00-11.50 (Ara: 11.50-12.00)
	E-İHRACATTA İLERİ DÜZEY DİJİTAL PAZARLAMA	Veri Analitiği ve Müşteri Segmentasyonu, Google ve Meta Araçları Kurulumu, İleri Düzey SEO ve SEM Stratejileri, Programatik Reklamcılık ve Yeniden Hedefleme, Sosyal Medya ve Influencer Pazarlama	2	12.00-12.50 (Öğle Arası: 12.50-13.30) 13.30-14.20 (Ara: 14.20-14.30)
	E-İHRACATTA YERELLEŞME VE PAZARDA GENİŞLEME	Yurtdışı Şirket Kurulumu, Yurtdışı Banka Hesabı Açılışı, E-Ticaret Altyapı Servis Sağlayıcı Seçimi, Çoklu Kanal Stratejileri	1	14.30-15.20 (Ara: 15.20-15.30)
	E-İHRACATTA BÜYÜME STRATEJİLERİ VE ÖLÇEKLENDİRME	Yeni Pazarlara Giriş Stratejileri, Operasyonel Verimlilik ve Teknoloji Kullanımı, Uluslararası Pazarlama ve Marka Yönetimi, E-İhracatta Finansman	1	15.30-16.20

İSTANBUL - İHRACAT UZMANLIĞI PROGRAMI - 95 SAAT				
11 EKİM - 30 KASIM 2025 , Cumartesi - Pazar				
6 ARALIK 2025 Cumartesi-SINAV				
TARİH	DERS ADI	KONULAR	TOPLAM DERS SAATİ	SAAT
DEVLET DESTEKLERİ VE DAHİLDE İŞLEME REJİMİ DERSLERİ			36	
15.11.2025	İHRACATA YÖNELİK DEVLET DESTEKLERİNE GENEL BİR BAKIŞ			10.00-10.20 <i>(Ara: 10.20-10.30)</i>
	DEVLET DESTEKLERİNE GİRİŞ VE İHRACATA YÖNELİK DEVLET DESTEKLERİ SİSTEMATİĞİ	Devlet Destekleri Mevzuatı, İhracatçı Birlikleri ile İlişkiler, Genel Destek Başvurusu Süreci	1	10.30-11.20 <i>(Ara: 11.20-11.30)</i>
	KOBİ VE KÜMELENME DESTEKLERİ	Pazara Giriş Belgesi Desteği, Yurt Dışı Marka Tescil Desteği, Pazara Giriş Projesi Hazırlama Desteği, Yurt Dışı Pazar Araştırması Desteği, Küresel Tedarik Zinciri Desteği, Eximbank Destekleri, Sektörel/Sanal Ticaret Heyeti ve Alım Heyeti Desteği, Pazara Giriş Rapor Desteği, Ur-Ge	3	11.30-12.20 <i>(Öğle Arası: 12.20-13.00)</i> 13.00-13.50 <i>(Ara: 13.50-14.00)</i> 14.00-14.50 <i>(Ara: 14.50-15.00)</i>
	E-İHRACAT DESTEKLERİ, KOLAY İHRACAT PLATFORMU, E-KOLAY İHRACAT PLATFORMU	Pazara Giriş Rapor Desteği, Dijital Pazaryeri Tanıtım Desteği, E-İhracat Tanıtım Desteği, Sipariş Karşılama Hizmeti Desteği, Depo Kira Desteği, Yurt Dışı Pazaryeri Entegrasyon Desteği, Çevrim İçi Mağaza ve Hedef Ülke E-Ticaret Paydaşlarından Alınan Hizmetler Desteği, Pazaryeri Komisyon Gideri Desteği	2	15.00-15.50 <i>(Ara: 15.50-16.00)</i> 16.00-16.50
16.11.2025	MARKALAŞMA VE TASARIM DESTEKLERİ	Birim Kira Desteği, Tanıtım Desteği, Tasarımcı Şirket ve Tasarım Ofisi Desteği, Şirket ve Marka Satın Alım Desteği, Marka ve TURQUALITY® Desteği	3	10.00-10.50 <i>(Ara: 10.50-11.00)</i> 11.00-11.50 <i>(Ara: 11.50-12.00)</i> 12.00-12.50 <i>(Öğle Arası: 12.50-13.30)</i>
	AB YEŞİL MUTABAKATI VE SINIRDA KARBON DÜZENLEME MEKANİZMASI	AB Yeşil Mutabakatı, Sınırdaki Karbon Denetim Mekanizması, Döngüsel Ekonomi Mevzuatları	1	13.30 - 14.20 <i>(Ara: 14.20-14.30)</i>
	AVRUPA BİRLİĞİ (AB) YEŞİL MUTABAKATI VE SINIRDA KARBON DÜZENLEME MEKANİZMASI KAPSAMINDA RESPONSIBLE© PROGRAMI	Yeşil Mutabakata Uyum Projesi Desteği - RESPONSIBLE© Programı	1	14.30-15.20 <i>(Ara: 15.20-15.30)</i>
	YATIRIM TEŞVİK MEVZUATI KAPSAMINDA SAĞLANAN DESTEKLER VE İHRACATÇI FİRMALAR AÇISINDAN ÖNEMİ	Yatırım Teşvik Mevzuatı kapsamında firmalara sunulan teşvikler	2	15.30-16.20 <i>(Ara: 16.20-16.30)</i> 16.30-17.20
22.11.2025	İHRACATTA ULUSLARARASI FUARLARA KATILIM	Organizatör ve Firma Perspektifinden Fuarlara Katılım	1	10.00-10.50 <i>(Ara: 10.50-11.00)</i>
	FUARLARA KATILIM VE FUAR DESTEKLERİ	İhracatta Uluslararası Fuarların Önemi, Doğru Fuar Seçimi, Fuara Hazırlık Süreçleri, Fuar Süresince Doğru ve Etkin Tanıtım ve Pazarlama, Fuar Sonrası Çalışmaları, Yurt Dışı Fuar Desteği, Yurt İçi Fuar Desteği, Sanal Fuar Desteği, Genel Ticaret Heyetleri	3	11.00-11.50 <i>(Ara: 11.50-12.00)</i> 12.00-12.50 <i>(Öğle Arası: 12.50-13.30)</i> 13.30-14.20 <i>(Ara: 14.20-14.30)</i>
	DIŞ TİCARET MUHASEBESİ VE VERGİLENDİRME	Dış Ticaret Muhasebesi, Vergilendirme ve İade İşlemleri, Vergi Planlaması	2	14.30-15.20 <i>(Ara: 15.20-15.30)</i> 15.30-16.20
23.11.2025	HİZMET İHRACATI 101			10.00-10.20 <i>(Ara: 10.20-10.30)</i>
	HİZMET TİCARETİNE GENEL BİR BAKIŞ			10.30-10.50 <i>(Ara: 10.50-11.00)</i>
	HİZMET İHRACATINA YÖNELİK DEVLET DESTEKLERİ	5448 Sayılı Karar (Genel Destek Programı- Eğitim, Fuarcılık, Kültürel ve Yaratıcı Endüstriler, Lojistik ve Taşımacılık, Sağlık Turizmi, Spor Turizmi, Yönetim Danışmanlığı ve Yeşil Hizmetler ile Diğer Hizmet Sektörleri), 2564 Sayılı Karar (Hizmet Sektörleri TURQUALITY® Programı), 5447 Sayılı Karar (Türkiye Bilişim Sektörünün Uluslararasılaşması ve E-Turquality -Bilişimin Yıldızları- Programı), 5449 Sayılı Karar (Yurt Dışı Lojistik Dağıtım Ağlarının Desteklenmesi) ve 2014/10 Sayılı Karar (Teknik Müşavirlik Hizmetlerine Sağlanan Devlet Yardımları) Kapsamındaki Destekler	2	11.00-11.50 <i>(Ara: 11.50-12.00)</i> 12.00-12.50 <i>(Öğle Arası: 12.50-13.30)</i>
	DESTEK YÖNETİM SİSTEMİ (DYS)	DYS'ye Giriş ve Mevzuat	2	13.30-14.20 <i>(Ara: 14.20-14.30)</i> 14.30-15.20 <i>(Ara: 15.20-15.30)</i>
	DYS SİSTEMİNDE YARARLANICI İŞLEMLERİ VE MODÜLLER	DYS'ye Erişim, Kullanıcı Roller ve Ara Yüzler	2	15.30-16.20 <i>(Ara: 16.20-16.30)</i> 16.30-17.20
29.11.2025	İHRACAT DESTEKLERİ KAPSAMINDA DYS KULLANIMI	İhracat Desteklerine Başvuru Modülü-Proje Bazlı Destekler, İhracat Desteklerine Başvuru Modülü -Doğrudan Başvuru, İhracat Desteklerine Başvuru Modülü-Örnek Destek Başvuruları (Uygulamalı), E-İhracat Desteklerine Başvuru Modülü - Genel, E-İhracat Desteklerine Başvuru Modülü- Örnek Destek Başvuruları (Uygulamalı)	2	10.00-10.50 <i>(Ara: 10.50-11.00)</i> 11.00-11.50 <i>(Ara: 11.50-12.00)</i>
	DYS - SIKÇA SORULAN SORULAR VE CEVAPLARI	Destek Yönetim Sisteminde Sıkça Sorulan Sorular, Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar ve Uygulamalı Cevapları	2	12.00-12.50 <i>(Öğle Arası: 12.50-13.30)</i> 13.30-14.20 <i>(Ara: 14.20-14.30)</i>
	SERBEST BÖLGELER MEVZUATI VE UYGULAMALARI	Serbest Bölgelerde Dış Ticaret Rejimi, Serbest Bölgelerin Amaçları, Serbest Bölgelerde Uygulanan Teşvikler, Operasyonel ve İdari Avantajlar, Faaliyet Ruhsatı ve Süresi	1	14.30-15.20
30.11.2025	DAHİLDE İŞLEME REJİMİ UYGULAMALARI	Dahilde İşleme Rejimi-Hariçte İşleme Rejimi Mevzuatı, Kapsamı ve Temel Kavramlar	2	10.00-10.50 <i>(Ara: 10.50-11.00)</i> 11.00-11.50 <i>(Ara: 11.50-12.00)</i>
		Belge Başvurusu ve Revize	1	12.00-12.50 <i>(Öğle Arası: 12.50-13.30)</i>
		DİR Kapsamında Gümrük İşlemleri	1	13.30-14.20 <i>(Ara: 14.20-14.30)</i>
		DİR/HİR Belge Kullanımı ve Kapatma	1	14.30-15.20 <i>(Ara: 15.20-15.30)</i>
		DİR Kapsamında DYS Kullanımı	1	15.30-16.20