



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
DOSYALAMA VE ARŞİVLEME DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
DAR001	Dosyalama ve Arşivleme		S	2+1+0	3	5	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Dosyalama ve arşivleme ile ilgili temel kavramları kavrayabilme, iyi bir dosyalama sisteminde bulunması gereken özellikleri kavrayabilme. Dosyalama sistemleri ile ilgili ilkeleri kavrayabilme. Dosyalama ve arşivleme süreçlerinin aşamalarını tanımlayabilme ve bu işlevin büro için önemini daha iyi kavrayabilme. Dosyalamada ve arşivlemede kullanılan donanımları ve yardımcı araçları tanıyabilme ve kullanabilme. Gerektiğinde dosyalama ve arşivleme yapabilme.
Dersin Amacı	Bu ders ile öğrenciye çeşitli belgeleri tanıması, sınıflandırması, kayıtlarını gerçekleştirebilmesi, ilgili belgeleri dosyalama ve arşivleme yeterliliği ve yeteneği kazandırılması amaçlanmaktadır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Tanış, G., "Yazışma ve Dosyalama Teknikleri", Detay Yayıncılık, Ankara.2. Altınöz, M., "Dosya ve Arşiv Yönetimi", Nobel Yayıncılık, Ankara.3. Yılmaz Ş., "Büro Yönetiminde Dosyalama Teknikleri", Hayat Yayınları.4. İslam, Y., "Dosyalama ve Arşivleme Teknikleri", Seçkin Kitabevi, Ankara.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Belge kavramı ve Belge türleri, Gelen - Giden evraklar, Gelen-Giden evrak defterlerinin incelenmesi.	
2	Gelen ve giden evrakları deftere işleme uygulamaları, dosyalama kavramı.	
3	Dosyalama sistemleri.	
4	Dosyalama sistemlerinin kurulması.	
5	Alfabetik ve kronolojik dosyalama sistemi ve uygulamaları.	
6	Nümerik dosyalama sistemi ve uygulaması.	
7	Konu esasına göre dosyalama sistemi ve karma dosyalama sistemi ve uygulamaları.	
8	Sanal dosyalama sistemi.	

9	Laboratuvar ortamında sanal dosyalama sistemi oluşturma ve kayıt uygulamaları.	
10	Dosyalama sistemi seçim kriterleri.	
11	Elektronik belgeleri güncelleme, saklama ve imha etme politikaları.	
12	Arşiv tanımı, çeşitleri ve Türkiye`de önemli arşivler.	
13	Arşiv belgeleri için kayıt, imha	
14	Arşiv belgeleri için dosyalama ve ödünç verme işlemleri.	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Ders Notları
2. Çağrı Yönetim Firmaları Web Sayfası
3. Çağrı Merkezleri Derneği Web Sayfası

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama	1	%20
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-
Kısa sınav (Quiz)	3	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	6	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama	14	1	14
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Okuma	10	1	10
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	10	1	10
Materyal Tasarlama, Uygulama	4	4	16
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	1	7	7
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			115
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			115/25
Dersin AKTS Kredisi			4,6±5

Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
----	---------------------------	---	---	---	---	---

1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
2	Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.					
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					X
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.					
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.					
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.				X	
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.					
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.					
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.					
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					X
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.					
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.				X	
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.					
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.					
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.					
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.					

Bozok