



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
BYN001	Büro Yönetimi		S	3+0+0	3	4	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Büro yönetimi bilgisinin bir sistem olarak işletmeye ve bireye katkıları.
Dersin Amacı	Bu ders ile öğrenciye, büro yönetimi işlerini yapma yeterlikleri kazandırarak, ileride iş hayatlarına geçtiklerinde yönetilen ve yöneten konularında farkındalıklarını çok yönlü olarak arttıracaktır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün (X) Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Kübra SAĞLAM GÖRKEN
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	-
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ul style="list-style-type: none">• Büro yönetimiyle ilgili temel kavramları analiz etmek• Büro türlerini ve özelliklerini bilmek• Bürolarda planlama, örgütleme, emir-komuta ve kontrol kavramlarını analiz etme• Büroyu ergonomik şekilde düzenleyebilmek• Randevu ve konuk kabul programları yapmak

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Genel olarak yönetim, büro ve büro yönetimi kavramları	
2	Büro türleri ve çeşitleri	
3	Büro çalışanları ve görevleri	
4	Bürolarda ergonomi ve önemi	
5	Bürolarda iş yönetimi	
6	İş tanımı, İş gerekleri ve İş değerlendirme	
7	Bürolarda İletişim Yönetimi - I	
8	Bürolarda İletişim Yönetimi - II	
9	Büro organizasyonu ve sistem iyileştirme	

	teknikleri	
10	Bürolarda planlama ve örgütleme analizi	
11	Bürolarda emir-komuta ve kontrol analizi	
12	Bürolarda performans değerlendirme ve motivasyon	
13	Bürolarda Zaman ve Stres Yönetimi	
14	Genel Tekrar	
15		Final Sınavı

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Büro Yönetimi (Kavram Ve İlkeler) – Dr. Öğr. Üyesi Melih Topaloğlu, Dr. Öğr. Üyesi Hakan Koç
2. Büro Yönetimi Ve Yönetici Sekreterliği – Nihat Aytürk Büro Yönetimi Ve İletişim Teknikleri – Muharrem Tuna

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

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

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yükü
Teori	14	3	42
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	1	1
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	14	1	14
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama	1	4	4
Sunu Hazırlama	1	4	4
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yükü			109
Toplam İş Yükü / 25 (s)			4,3
Dersin AKTS Kredisi			≅4
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				X	
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar		X			
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.			X		
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.			X		
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.				X	
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.				X	
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.				X	
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.		X			
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.			X		
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.			X		
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.	X				
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.				X	
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.				X	
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.				X	

Bozok