



**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	AKT S	Eğitim Dili
BYN001	BÜRO YÖNETİMİ		S	3+0+0	3	5	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Büro yönetimi bilgisinin bir sistem olarak işletmeye ve bireye katkıları.
<b>Dersin Amacı</b>	Bu ders ile öğrenciye, büro yönetimi işlerini yapma yeterlikleri kazandırarak, ileride iş hayatlarına geçtiklerinde yönetilen ve yöneten konumlarında farkındalıklarını çok yönlü olarak arttıracaktır.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	( ) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma / Hibrit
<b>Öğretim Yöntemi</b>	Türkçe
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Yok
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Büro yönetimiyle ilgili temel kavramları analiz etmek</li><li>2. Büro türlerini ve özelliklerini bilmek</li><li>3. Bürolarda planlama, örgütleme, emir-komuta ve kontrol kavramlarını analiz etme</li><li>4. Büroyu ergonomik şekilde düzenleyebilmek</li><li>5. Randevu ve konuk kabul programları yapmak</li></ol>

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	1. Genel olarak yönetim, büro ve büro yönetimi kavramları	
2	2. Büro türleri ve çeşitleri	
3	3. Büro çalışanları ve görevleri	
4	4. Bürolarda ergonomi ve önemi	
5	5. Bürolarda iş yönetimi	
6	6. İş tanımı, iş gerekleri ve İş değerlendirme	
7	7. Bürolarda İletişim Yönetimi - I	
8	8. Bürolarda İletişim Yönetimi - II	
9	9. Büro organizasyonu ve sistem iyileştirme teknikleri	
10	10. Bürolarda planlama ve örgütleme analizi	
11	11. Bürolarda emir-komuta ve kontrol analizi	
12	12. Bürolarda performans değerlendirme ve motivasyon	
13	13. Bürolarda Zaman ve Stres Yönetimi	

14	14. Bürolarda iş ve Meslek Etiği	
15		Final Sınavı

### Dersin Öğrenme Kaynakları

Büro Yönetimi (Kavram ve İlkeler) – DR. ÖĞR. ÜYESİ Melih TOPALOĞLU, DR. ÖĞR. ÜYESİ Hakan KOÇ

Büro Yönetimi ve Yönetici Sekreterliği – Nihat AYTÜRK

Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri – MUHARREM TUNA

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	2	%10
Kısa sınav (Quiz)	3	%90
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	4	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama	-		
Forum/ Tartışma Uygulaması	2	3	6
Okuma	14	3	42
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması			
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	1	1	1
Sunu Hazırlama	1	1	1
Sunum	1	3	3
Final Sınavı	1	2	2
Final Sınavına Hazırlık	10	2	20
Diğer (Belirtiniz: ... ..)			
Toplam İş Yüğü			117
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			117/25
Dersin AKTS Kredisi			4.68≅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.		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 Portfolyü 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