



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ**  
**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI**  
**OFİS PROGRAMLARI DERS ÖĞRETİM PLANI**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
OPR001	OFİS PROGRAMLARI	1	Z	2+1+0	3	3	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

**Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)**

**Dersin Amacı**

Bu derste bilişim olanaklarını kullanarak kendini geliştirmek ile ilgili yeterliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır. Gelişen teknoloji ile birlikte günümüzde bilgisayarın ofis ortamlarında kullanımı çok daha yaygınlaşmıştır. Bilgisayar ortamında işlemlerin daha hızlı ve güvenli yapılabilmesi bilgisayar kullanımını kaçınılmaz bir duruma getirmiştir. Bu nedenle eğitimin vazgeçilmez bir parçası haline gelen bilgisayarın kullanımı ve özel programların detaylı eğitimi bu ders kapsamında verilmektedir

**Dersin Seviyesi**

Ön Lisans

**Dersin Öğretim Dili**

Türkçe

**Öğretim Yöntemi**

(X) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit

**Dersi Yürüten Öğretim Elemanları**

Öğr. Gör. Alperen ERDOĞAN

**Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i**

Yok

**Dersin Öğrenme Çıktıları**

1. Bu dersin sonunda öğrenci ms word programını tanır.
2. Bu dersin sonunda öğrenci bilgisayarda kelime işlemci yardımıyla yazı yazmayı bilir.
3. Bu dersin sonunda öğrenci ms excell programını tanır.
4. Bu dersin sonunda öğrenci elektronik tablo yardımı ile basit hesaplamalar ve formülle işlem yapmayı bilir.
5. Sayısal verileri düzenlemek.
6. Hazır şablon ile tanıtım materyali hazırlamak
7. Bilişim olanaklarını kullanarak kendini geliştirmek ile ilgili yeterliklerin kazandırılması.

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Temel bilgisayar kavramları	
2	Windows işletim sistemi	
3	"MS Word –Grafik, üst bilgi, alt bilgi, sayfa numarası, başvuru ve nesnelere eklemek	
4	"MS Word – Değişiklikleri izleme, Denklem oluşturma, Denetim eklemek	
5	"MS Word – Stillere, İçindekiler tablosu ve kaynakça oluşturma, Adres Mektup Birleştirme	
6	"MS Word – Stillere, İçindekiler tablosu ve kaynakça oluşturma, Adres Mektup Birleştirme	
7	"MS Power Point- Slaytlarla çalışma, ekleme,	

	düzenleme, çıkarma	
8	"MS Power Point- Yazılara Animasyon ekleme	
9	"MS Power Point-Zamanlama provası, Asıl Slayt, Açıklama ekleme	
10	MS Power Point- Sunum Hazırlama	
11	"MS Excel-Hücreler, Satırlar ve Sütunlar	
12	"MS Excel-Veri İşleme ve Düzenleme	
13	"MS Excel-Formüllerle Veri Hesaplama	
14	"MS Excel-Tablo ve Grafik Oluşturma	
15		Final Sınavı

### Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Ramazan BAYKAL, Bilgisayar ve Ofis Programları Kullanımı, Ekin Basım Yayın, 2013.

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	2	%50
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	2	%25
Kısa sınav (Quiz)	1	%25
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	4	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
<b>Toplam</b>		<b>%100</b>

### 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	2	5	10
Okuma	-	-	-
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	2	4	8
Materyal Tasarlama, Uygulama	4	2	8
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	-	-	-
Sunum	-	-	-
Final Sınavı	1	4	4
Final Sınavına Hazırlık	1	4	4
Diğer (Belirtiniz: ... ..)			
<b>Toplam İş Yüğü</b>			<b>76</b>
<b>Toplam İş Yüğü / 25 (s)</b>			<b>76/25</b>
<b>Dersin AKTS Kredisi</b>			<b>3,04<math>\approx</math>3</b>
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.					
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.					