



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

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
BRY112	MESLEKİ YAZIŞMALAR		S	2+1+0	3	5	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Yazışma ve özellikleri. Yazışmalarda dilbilgisi ve imla kuralları. Yazı yazma süreci. Resmi yazılar ve türleri. İş yazıları ve türleri. Özel yazı türleri. Gelen-Giden evrak işlemleri.
Dersin Amacı	Bilgisayar ortamında mesleki yazışmaları, resmi yazışma şekil ve içeriklerini, iş yazılarını ve özel yazıları, hızlı ve etkin şekilde yapabilmeyi öğrenmek.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	() Örgün () Uzaktan () Karma / Hibrit
Öğretim Yöntemi	Türkçe
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	ÖĞR. GÖR. BEHİYE ALTIN
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Ticari mektupların şekil yönünü standartlara uygun yapabilmek.2. Resmi mektupların şekil yönünü standartlara uygun yapabilmek3. Resmi ve ticari mektupların içerik yönünü hazırlayabilmek4. Resmi ve ticari yazışmaların gönderilmesi alımı ve dosyalamasını yapabilmek.5. Resmi ve ticari mektupların şekil yönlerini bilmek.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	1. Kağıt boyutlarını ve yazışma türlerini bilme, Yazışmalarda dil bilgisi ve imla kurallarına uyma	
2	2. Resim yazışmalarda şekil yönünden 1 derece bölümleri bilme,	
3	3. Resim yazışmalarda şekil yönünden 1 derece bölümleri bilme,	
4	4. Resmi yazışmalardaki hataları bulabilme	
5	5. Resmi yazışmaların türleri	
6	6. Resmi yazışmaların türleri	
7	7. Ticari mektupların şekil yönü iş yazışmalarının bölümleri	
8	8. İş yazısının türleri	
9	9. İş yazısının türleri	
10	10. İş yazısının türleri	
11	11. Özel yazı türleri	
12	12. Özel yazı türleri	
13	13. Gelen evrak işlemleri - Giden evrak işlemleri	

14	14.Dosyalama ve Arşivleme	
15		Final Sınavı

Dersin Öğrenme Kaynakları

Mesleki Yazışma Teknikleri – DR. ÖĞR. ÜYESİ Melih TOPALOĞLU, DR. ÖĞR. ÜYESİ Hakan KOÇ

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	2	28
Uygulama	14	1	14
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 \cong 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 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