

Dersin Amacı

Öğrencilere büroları tanıtmak, büro hizmetlerini öğretmek ve büro yönetimi ve örgütsel davranış konuları ile ilgili temel bilgiler verilerek büro yöneticiliğine hazırlanılması. Öğrencilere büroları tanıtmak, büro hizmetlerini öğretmek ve büro yönetimi ve örgütsel davranış konuları ile ilgili temel bilgiler verilerek büro yöneticiliğine hazırlamak.

Dersin İçeriği

Yönetim ve büro yönetimi ile ilgili temel. Örgüt yönetimi ve büro yönetimi alanında yaşanan gelişmeler. Örgüt yönetimi içinde büro yönetiminin, büro faaliyetlerinin yerine getirilmesini sağlayacak yöntemler, büro verimliliği ve etkinliğinde plânlama, örgütleme, yöneltme ve denetim etkinliği. Dosyalamanın ve arşivlemenin önemi. İletişimin kodlama, iletme ve bilgi kullanımı, gönderici ve alıcı arasındaki mesajın etkin iletim yolları, iletişim etkinliğinin artırılması. organizasyonlarda iletişimin yeri. Örgütsel iletişimin; iş tatmini, çalışma barışı, örgütsel çalışmanın giderilmesi, örgütsel bağlılık ve sağlık konusundaki rolü. .

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Topaloğlu Melih, Koç Hakan, Büro Yönetimi, Seçkin Yayınları, Ankara. 2005
Göral Ramazan, Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri, Mikro Yayınları, Ankara. 2003
Tutar, Hasan ,(2015), Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri , Seçkin Yayınları, Ankara
Ana Kaynak: Baraz, Avni Barış, Suvacı, Bahar (2021) Modern Büro Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2021

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik açıklamalar ve sunumlarla birlikte öğrenme etkinliğini gerçekleştirme.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Büro Yönetimi hakkında detaylı araştırmalar yapmak, kitap ve makaleler okumak, video ve film izlemek

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğretim Görevlisi Sinan Gümüş

Dersin Verilişi

Yüzyüze Eğitim

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Sinan Gümüş

Program Çıktısı

1. Bürolarda Çalışanların Meydana Getirdiği Formel Ve Informel İletişim Ortamını Kavrayabilir.
2. Büroların Tasarlanmasında Ergonomiden Faydalanabilir.
3. Büro Yönetimi Ve Büroların İşleyişi Hakkında Gerekli Bilgiye Sahip Olur
4. İletişim sürecini bilir.
5. Toplumsal yaşam içinde iletişim olgusunun önemini kavrayabilir.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uy
			Metodları	Teorik	
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Modern Büro Fonksiyonları; Büro Kavramı ve Modernleşmesi, Modern Bürolarda Yönetim ve Yöneticilik, Modern Büro Fonksiyonları Sayfa:3-23	
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Modern Büro Fonksiyonları; Büro Kavramı ve Modernleşmesi, Modern Bürolarda Yönetim ve Yöneticilik, Modern Büro Fonksiyonları Sayfa:3-23	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uyg
			Metodları	Teorik	
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Modern Büro Uygulamaları; Modern Bürolarda Büro Sistemleri, Modern Bürolarda Belge Yönetimi, Modern Bürolarda Zaman ve Toplantı Yönetimi, Bürolarda Randevu ve Seyahat Organizasyonları Sayfa: 37-61	
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Modern Büro Uygulamaları; Modern Bürolarda Büro Sistemleri, Modern Bürolarda Belge Yönetimi, Modern Bürolarda Zaman ve Toplantı Yönetimi, Bürolarda Randevu ve Seyahat Organizasyonları Sayfa: 37-61	
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Modern Büroların Tasarımı ve Düzeni; Ofis Sistemleri ve Plan Tipleri, Ofislerde Mekân Çeşitleri, Ofislerde Kullanılan Mobilya ve Donatılar, Ofislerde İç Mekânda Fiziksel Çevre Koşulları, Kalite Koşulları, Büro Tasarımında Yeni Yaklaşımlar Sayfa: 71-85	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uyg
			Metodları	Teorik	
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Modern Büroların Tasarımı ve Düzeni; Ofis Sistemleri ve Plan Tipleri, Ofislerde Mekân Çeşitleri, Ofislerde Kullanılan Mobilya ve Donatılar, Ofislerde İç Mekânda Fiziksel Çevre Koşulları, Kalite Koşulları, Büro Tasarımında Yeni Yaklaşımlar Sayfa: 71-85 Zaman ve Hareket Etüdü	
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	İş Ahlakı; Temel Kavramlar, Ahlakî Düşüncenin Gelişimi, İş Ahlakında Paydaşların Negatif ve Pozitif Ödevleri, Çok Kültürlü Global Şirketler ve İş Ahlakı Sayfa: 97-135	
8			Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Ara Sınav	
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	İş Ahlakı; Temel Kavramlar, Ahlakî Düşüncenin Gelişimi, İş Ahlakında Paydaşların Negatif ve Pozitif Ödevleri, Çok Kültürlü Global Şirketler ve İş Ahlakı Sayfa: 97-135	
10	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	İş Ahlakı; Temel Kavramlar, Ahlakî Düşüncenin Gelişimi, İş Ahlakında Paydaşların Negatif ve Pozitif Ödevleri, Çok Kültürlü Global Şirketler ve İş Ahlakı Sayfa: 97-135	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uyg
			Metodları	Teorik	
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Bürolarda Sosyal Medya; Sosyal Medya Kavramı ve Gelişimi, Sosyal Medya Platformları, Sosyal Medya Kullanım Politikaları, İş Hayatında Sosyal Medyanın Etkisi ve Rolü, Sosyal Medyada Başarının Ölçülmesi Sayfa: 147-171	
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Modern Bürolarda İletişim Yönetimi; Bürolarda Etkili İletişim Süreci ve Yönetimi, Bürolarda İletişim Türleri, Modern Bürolarda Elektronik İletişim Kullanımı Sayfa: 183-199	
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Değişen İş Hayatı: Start Up'lar; Start Up'ların Özellikleri, Start Up'larda İş Modelleri, Start Up'larda Fon Bulma ve Ekip Çalışması, Start Up Performans Göstergeleri ve Yalın Girişim, Start Up'larda Strateji, Start Up Hukuku Sayfa: 209-231	
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Geleceğin İş Hayatı İş Hayatında Dijitalleşme, Otomasyon, Robotlar ve Yapay Zekâ, İş Hayatında Güvenlik, Uzaktan Çalışma Yöntemleri ve Araçları, Sanal Büro Organizasyonları Sayfa:243-261	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uyg
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Büro_Yönetimi.pdf		Yüzyüze Eğitim, Soru-Cevap	Geleceğin İş Hayatı İş Hayatında Dijitalleşme, Otomasyon, Robotlar ve Yapay Zekâ, İş Hayatında Güvenlik, Uzaktan Çalışma Yöntemleri ve Araçları, Sanal Büro Organizasyonları	Sayfa:243-261

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Teorik Ders Anlatım	2	14,00
Final	1	1,00
Ödev	0	0,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	3,00
Derse Katılım	0	0,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	0	0,00
Ev Ödevi	1	2,00
Kısa Sınav	0	0,00
Ara Sınav Hazırlık	2	4,00
Final Sınavı Hazırlık	2	4,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19
Ö.Ç. 1		1	1						1									
Ö.Ç. 2							2											
Ö.Ç. 3			3			3												
Ö.Ç. 4	4								4									
Ö.Ç. 5		5																

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.

- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Bürolarda Çalışanların Meydana Getirdiği Formel Ve Informel İletişim Ortamını Kavrayabilir.
- Ö.Ç. 2 :** Büroların Tasarlanmasında Ergonomiden Faydalanabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Büro Yönetimi Ve Büroların İşleyişi Hakkında Gerekli Bilgiye Sahip Olur
- Ö.Ç. 4 :** İletişim sürecini bilir.
- Ö.Ç. 5 :** Toplumsal yaşam içinde iletişim olgusunun önemini kavrayabilir.

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

P.Ç. 1 P.Ç. 2 P.Ç. 3 P.Ç. 4 P.Ç. 5 P.Ç. 6 P.Ç. 7 P.Ç. 8 P.Ç. 9 P.Ç. 10 P.Ç. 11 P.Ç. 12 P.Ç. 13 P.Ç. 14 P.Ç. 15 P.Ç. 16 P.Ç. 17 P.Ç. 18 P.Ç. 19

Ö.Ç. 1

Ö.Ç. 2

Ö.Ç. 3

Ö.Ç. 4

Ö.Ç. 5

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.

- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Bürolarda Çalışanların Meydana Getirdiği Formel Ve Informel İletişim Ortamını Kavrayabilir.
- Ö.Ç. 2 :** Büroların Tasarlanmasında Ergonomiden Faydalanabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Büro Yönetimi Ve Büroların İşleyişi Hakkında Gerekli Bilgiye Sahip Olur
- Ö.Ç. 4 :** İletişim sürecini bilir.
- Ö.Ç. 5 :** Toplumsal yaşam içinde iletişim olgusunun önemini kavrayabilir.