



BUCAK HİKMET TOLUNAY MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI DERS İÇERİKLERİ

1. YARIYIL						
Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu Seçmeli	T	U	Kr.	AKTS
14109	Temel Hukuk	Z	2	0	2	2
Hukukun ortaya çıkışı ve işlevleri, Hukukta yer alan genel kavramlar ve teoriler, Türk hukukunun kaynakları ve temel kavramları, hukuk muhakemesinin esasları, Adalet ve eşitlik gibi temel ilkeler, Hukukun normatif karakterinin ne anlama geldiği, Hak Kavramı, Hukuk insanlarının genel olarak standartları ve süreç, Kamu Hukuku dalları, Özel Hukuk dalları, Karma Hukuk dalları, Diğer ilgili mevzuatlar, 13 Hukukta Sorumluluk Ve Sorumluluğun İşletilmesi, Türk Hukukunda Yargı Düzeninin Genel Esasları: Sorumluluğun İşletilmesi						
14170	Türk Dili 1	Z	2	0	2	2
Dilin tanımı ve özellikleri, dilin sosyal hayatımızdaki yeri ve önemi. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Noktanın kullanıldığı yerler. Dil-düşünce, dil-millet, dil-kültür bağlantısı; kültürün tanımı. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Virgölün kullanıldığı yerler. Varyasyonları, kaynak (menşe) bakımından dünya dilleri, yapı bakımından dünya dilleri, dil farklılaşması; yazı dili, konuşma dili (lehçe, şive, ağız). Dilekçe. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları. Türkçenin dünya dilleri arasındaki yeri, Türk dilinin tarihçesi. Öz geçmiş. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Büyük harflerin kullanıldığı yerler. Türk dilinin gelişimi. Altay Devri, En Eski Türkçe, İlk Türkçe, Eski Türkçe. Göktürk Yazıtları. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Yabancı kelimelere Türkçe karşılıklar. Türk dilinin gelişimi; Orta Türkçe, Karahanlı Türkçesi, Harezmi Türkçesi, Kuman-Kıpçak Türkçesi, Eski Anadolu Türkçesi, Çağatay Türkçesi. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları						
14101	Genel İşletme	Z	2	0	2	4
İşletme ile ilgili genel bilgiler ve işletme bilimine giriş, işletmenin amaçları ve türleri, işletmelerde çevre, işletmelerde kuruluş, işletmelerin hukuki yapıları, işletmelerde birleşme ve işbirlikleri, işletmelerde yönetim, işletmelerde pazarlama, işletmelerde finans ve muhasebe, işletmelerde muhasebe, işletmelerde insan kaynakları ve halkla ilişkiler, Araştırma ve geliştirme, işletmelerde karar alma, işletmelerde karar alma						
14103	Mikro Ekonomi	Z	2	0	2	4
İktisat biliminin doğuşu, iktisadi kavramlar ve teoriler hakkında genel bilgi, Üretim imkanları eğrisi ve üretim faktörlerinin etkin kullanımı, Fiyat teorisine giriş: Talep, talep fonksiyonu, talep esnekliği, Arz, arz fonksiyonu, arz esnekliği, Arz ve talep esnekliği analizlerinin uygulamaları, örnek çözümler, Tüketici teorisi, ordinal ve kardinal fayda kuramları, Marjinal fayda teorisi ve tüketici dengesi, Üretici teorisi ve üretici dengesi, Piyasa teorisine giriş, piyasa fiyatının oluşması ve fiyatın oluşmadığı durumlar, Tüketici ve üretici rantı, Tam rekabet piyasası: Piyasanın şartları, piyasada firma dengesi, Aksak rekabet piyasalarından monopol piyasası ve özellikleri, Oligopol, monopolcü rekabet piyasaları ve özellikleri, Bölüşüm, üretim faktörleri, fiyat analizi						
14105	Bilgisayar Büro Programları	Z	2	1	3	5
Bilgisayarların tarihi gelişimi, Bilgisayar teknolojisindeki gelişmeler, Bilgisayar sisteminin çalışma prensibi, Bilgisayar sisteminin temel özellikleri, Bilgisayarın bellek yapısı, Bilgisayarın merkezi işlem biriminin görevleri, Giriş – çıkış birimleri, İşletim sisteminin yüklenmesi, İşletim sistemi temel komutları, Windows XP masaüstü öğeleri, Denetim Masası öğeleri, Denetim Masası öğeleri, Ağ kurulumu için gerekli aygıt yapılandırılmaları, ağda kaynak paylaşımı						
14107	Klavye Teknikleri	Z	2	1	3	4
Klavye kullanımını öğrenme, Klavye kullanabilme alışkanlığını kazanma, Klavye kullanabilme alışkanlığını kazanma, Klavye kullanabilme alışkanlığını kazanma, Dokümanları şekillendirme, Bilgisayarda yazıları şekillendirme, Müsveddeden yasma becerisini kazanma, İş yazılarını standartlara uygun şekilde hazırlama, Müsveddeden yasma becerisini kazanma, Müsveddeden yasma becerisini kazanma, Hataları düzeltmeyi öğrenme, Çok sayfalı mektup düzenleme, Çok sayfalı mektup düzenleme, Kurumlar arası yazışmaları düzenleme						
14601	Genel Matematik	S	2	0	2	2
Yüzde hesapları, Alış, Maliyet, satış ve kar hesapları, Alış, Maliyet, satış ve kar hesapları, Oranlı bölme ve Şirketlerle ilgili hesaplar, Oranlı bölme ve Şirketlerle ilgili hesaplar, Karışım, Bileşim ve Alaşım Problemleri, Karışım, Bileşim ve Alaşım Problemleri, Basit ve Bileşik Faiz Hesapları, Basit ve Bileşik Faiz Hesapları, İç ve Dış İskonto hesapları ile problem çözme, İç ve Dış İskonto hesapları ile problem çözme, İstatistikte temel kavramlar						
14603	Girişimcilik 1	S	1	1	2	2
Giriş ve Temel Kavramlar, Girişimci Özellikleri, Girişimcilik Kültürü, Girişimcilik Türleri, Girişimcilik Ahlakı, Türkiye’de Girişimciliğin Özendirilmesi, Girişimcilik ve Liderlik, Girişimcilik ve Liderlik, Girişimcilik Ağı, İmtiyaz Hakkı (Franchising), Yerel Girişimcilik, Uluslararası Girişimcilik, Başarılı Girişimcilik Öyküleri, Başarılı Girişimcilik Öyküleri						

14160	Atatürk İlke ve İnkılap Tarihi 1	Z	2	0	2	2
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Dersinin amacı, İnkılâp ve benzeri kavramlar, Osmanlı Devletinin yıkılışının nedenleri, Osmanlı İmparatorluğunda Fikir Hareketleri, Traplusgarp savaşı, I. ve II. Balkan Savaşları, I. Dünya Savaşı, Mondros Mütarekesi ve Anadolu'nun işgali, Mustafa Kemal'in Samsun'a çıkışı, Kuva-yı Milliye Çalışmaları, Büyük Türkiye Millet Meclisinin Açılışı, Milli Mücadele Savaşı, Mudanya Mütarekesi ve Lozan Barış Antlaşması, Saltanat'ın Kaldırılması						
14180	Yabancı Dil 1	Z	2	0	2	2
Kendini tanıtmaya, To be fiili, Geniş zaman, Geniş zaman, İyelik belirten sözcükler, Şimdiki zaman, Şimdiki zaman, miktar belirteçleri, Sayılabilen ve sayılamayan isimler, Geçmiş zaman, Geçmiş zaman, Sıfatlar ve zarflar, Sıfat mukayeseleri, Sıfat mukayeseleri						

2. YARIYIL						
Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu Seçmeli	T	U	Kr.	AKTS
14102	Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları	Z	2	0	2	4
Protokol kavramı ve tanımı, Sosyal hayatta protokolün yeri ve önemi, Kurum ve kuruluşlarda uygulanan protokol çeşitleri ve özellikleri, Kurumsal etkinliklerde uygulanacak protokol kuralları, il ve ilçelerde uygulanan protokol listeleri Sekreterin kendi işinde uygulayacağı protokol kuralları, Sekreterlikte etkili iletişim yolları, İşletmelerin çevreleriyle ilişkilerinde sekreterin iletişim sağlama görevi, sekreterin kılık kıyafet protokolüne uyması, Toplumsal yaşamda birey toplum ilişkileri, Sosyal hayatta ve iş hayatında protokolün yeri ve önemi, Protokol kuralları ve sekreter: Yüz yüze ve telefonla iletişimde, Protokol kuralları ve sekreter: Ziyaret ve ziyaretçilerle, randevularda 14 Protokol kuralları ve sekreter: Toplantılar						
14104	Dosyalama ve Arşivleme	Z	2	0	2	5
Dosyalamanın tanımı, Tarihi gelişimi, Yöneticiler, örgütler ve büro elemanları için taşıdığı önem, Örgütlerde dosyalama hizmetlerinin yönetimi, Etkin bir dosyalama sisteminde bulunması gereken temel özellikler, Dosya planı, Yeni bir dosyalama sistemi geliştirme, Dosyalama Biriminin Örgütlenme İlkeleri, Dosyalama Biriminin Örgütlenme İlkeleri, Arşiv Yönetmeliği, Dosyalama Sistemleri, Dosyalama Süreci, Arşiv, Arşivleme Süreci, Dosyalama ve Arşivlemede Donanım ve Yardımcı Araç Gereçler						
14106	Mesleki Yazışmalar	Z	2	0	2	4
Resmi yazışma kuralları ve örnekleri, Yazılı iletişim, Yazılı İletişimin Örgütsel İletişimdeki Önemi, Yazışma Teknikleri, Yazım ve İmla Hataları-Dil ve anlatım bozuklukları, Resmi yazı standartları ve türleri, Rapor hazırlama, Rapor yazma teknikleri, İş yazısı türleri, Sipariş mektubu, kabul ve ret mektupları, Raporların amacı ve türleri, Raporlarda veri toplama, işleme, Raporun şekli ve içeriği, Dipnot verme						
14108	Örgütsel Davranış	Z	2	0	2	2
Davranış Kavramı, Davranış düzlemi, Statü ve Sosyal Statü kavramları, Rol Davranışları, Kültür Kavramı, Örgüt Kültürü, İnanç ve tutumlar, Kişilik kavramı, Kişi-örgüt bütünleşmesinde kişilik kavramı, Algılama ve öğrenme kuramları, Örgütsel iletişim, Motivasyon						
14108	Bilgi ve İletişim Teknolojisi	Z	2	1	3	5
MS Word –Grafik, üst bilgi, alt bilgi, sayfa numarası, başvuru ve nesnel ekleme, MS Word – Değişiklikleri izle, Denklem oluşturma, Denetim eklemek, MS Word – Stilller, İçindekiler tablosu ve kaynakça oluşturma, Adres Mektup Birleştirme, MS Excel-Hücre aralığı tanımlama, İşlev Ekleme, İç içe işlevler kullanmak, diğer sayfa ve kitaplara formül başvuruları, MS Excel-Veriler ile çalışmak(sıralama, filtreleme ve form oluşturma), Özel listeler oluşturmak, Sayfa koruma işlemleri, MS Excel-Bölümlere özel ileri işlev uygulamaları (istatistik, matematik ve trigonometri...), MS Access ve veritabanı temel kavramları, MS Access Tablo Oluşturma, MS Access Anahtarlar, ilişkiler, MS Access Veri Görünüm Sayfası, MS Access Form Oluşturma, MS Access Sorgu Oluşturma, MS Outlook ile hesap oluşturma ve hesapları yönetme, e-posta işlemleri, adres defteri oluşturma ve yönetme, Ajanda yönetimi, Virüs, Solucan, SPAM, Trojanlerden koruma yöntemleri						
14602	İletişim	S	2	0	2	2
İletişimin tanımı ve içeriği, iletişim süreci, iletişim türleri, sözlü iletişim, iletişim zorlukları, empatik iletişim, empatik iletişim nedir?, Mesleki yaşamda uygulanan iletişim türlerini ve araçlarını tanımak ve kullanabilmek, mektuplar ve resmi mektuplar, Sözlü ve yazılı iletişim becerilerini geliştirmek, örgütlemeye ilişkin anlamı, bilgi ve iletişim teknolojileri, İş Hayatında İletişim. (İş hayatında uygulanabilecek iletişim Teknikleri, Formel ve informal iletişim. Yatay ve Dikey İletişim, İletişim engelleri ve iletişim engellerini aşma yolları						
14604	Girişimcilik 2	S	1	1	2	2
Girişimcilik, girişimciliğe giriş, kapsam ve teori, girişimcilik tarihi, iş dünyası, rekabet, araştırma ve geliştirme olanakları ve girişimcilik, vize, araştırmada ölçme de değerlendirme, iş ekonomisine giriş, iş ekonomisi, girişimcilik olanakları, girişimcilik ve pazar, mesleki etik, girişimcilik temel analizleri, yenilikçi düşünce ve üretim, teknoloji ve yeni olanaklar,						
14260	Atatürk İlke ve İnkılap Tarihi 2	Z	2	0	2	2
Cumhuriyetin ilanı, Atatürk'ün İnkılâbı ve Hedefleri, Siyasal Alanda İnkılâp Hareketleri, Hukuk Alanında İnkılâp Hareketleri, Eğitim, Kültür ve Sağlık Alanında İnkılâp Hareketleri, Toplumsal Yaşantının Düzenlenmesi, Türk İnkılâbının Dayandığı İlkeler, Cumhuriyetçilik-Milliyetçilik, Halkçılık-Laiklik, Devletçilik-İnkılâpçılık, Bütünleyici ilkeler, Türk İnkılâbının temel nitelikleri, Atatürk'ün ölümünün yurt için ve dışında yankıları						

14270	Türk Dili 2	Z	2	0	2	2
<p>Şekil bilgisi (İsim kökleri, fiil kökleri, ikili kökler) Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Ayraç (parantez), köşeli ayraç. Şekil bilgisi (Türk dilinde ekler; isimden isim yapan ekler, isimden fiil yapan ekler). Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Sayıların yazılışı. Şekil Bilgisi (Fiilden isim yapan ekler, fiilden fiil yapan ekler). Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Düzeltme işareti. Şekil bilgisi (Çekim ekleri; isimler gelen çekim ekleri, fiillere gelen çekim ekleri). Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Kesme işareti. Kelime grupları. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Satır sonuna sığmayan kelimelerin yazılışı. Kelime grupları. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Tırnak işareti. Cümle (Cümlelerin ögeleri; yüklem, özne, nesne, dolaylı tümlec, zarf tümlec). Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Üç nokta, eğik çizgi. Cümle (Cümle çeşitleri; Basit cümle, birleşik cümle, sıralı cümle, bağlı cümle). Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Kısa çizgi, uzun çizgi. Cümle (Cümle çeşitleri, cümle tahlilleri) Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Yabancı özel adların yazılışı. Anlatım bozuklukları. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Ünlem işareti. Anlatım bozuklukları. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Mastar eklerin yazılışı. Anlatım bozuklukları. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Mastar eklerin yazılışı. Anlatım biçimleri. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Noktalama işaretlerinin uygulaması. İnceleme yazıları, anlatım biçimleri. Sunum, şiir, deneme, kompozisyon, hikâye, gazete, dergi çalışmaları ve uygulamaları, kitap tanıtımları. Noktalama işaretlerinin uygulaması.</p>						
14280	Yabancı Dil 2	Z	2	0	2	2
<p>geçmiş zaman, ne zaman/iken, gelecek zaman, am,is,are going to, sıfat cümlecikleri, sıfat cümlecikleri, isim cümlecikleri, isim cümlecikleri, yakın geçmiş zaman, yakın geçmişteki zaman zarfları, miş'li geçmiş zaman, zarf cümlecikleri, bağlaçlar, bağlaçlar</p>						

3. YARIYIL

Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu Seçmeli	T	U	Kr.	AKTS
14201	Büro Yönetimi	Z	3	0	3	5
<p>Büro Kavramı ve Fonksiyonları, Yönetimin Özellikleri, Yönetimin Tarihsel Gelişimi, Planlama Kavramı ve Özellikleri, Kayıt Yönetimi İçin Planlama, Dosyalama, Yazışma-Rapor ve Form, Büro Yönetiminde Örgütlenme, Büro Organizasyonu, Bürolarda Koordinasyon, Büro Yönetiminde Yönelme, Büro Yönetiminde Güdülleme, İletişim, Oryantasyon, Büro Yönetiminde Denetim, Büro Yönetiminde Kalite Yönetimi</p>						
14203	Ticari Belgeler	Z	2	0	2	3
<p>Ticaret ve Muhasebede kullanılan belgelere ilişkin temel kavramlar. İş yeri açılırken mükellefin yerine getirmesi gereken işlemler. Vergi dairesi ile ilgili yükümlülükler, Yapılması gereken bildirimler... Defter tutma ve uyulacak kurallar. Defter tasdiki, vergi levhası asma...vs. Sosyal Sigortalar Kurumu ile ilgili yükümlülükler, Bağ-kur ile ilgili yükümlülükler. İş Kanunu ve Bölge Çalışma Müdürlüğü ile ilgili yükümlülükler. Belediye ile ilgili yükümlülükler. Ticaret Sicili ve Esnaf ve Sanatkar Sicili. Vergi Usul Kanununda yer Alan Belgeler: Fatura, Sevki İrsaliyesi, İrsaliyeli Fatura, Taşıma İrsaliyesi, Perakende Satış Vesikaları, Gider Pusulası, Müstahsil Makbuzu, Serbest Meslek Makbuzu. Ücret Bordrosu, Yolcu Listeleri, Günlük Müşteri Listeleri, Adisyon ve Diğer Belgeler. Türk Ticaret Kanunu ve Sermaye Piyasası Kanununda yer alan belgeler. Kambiyo Senetleri. Emtia senetleri ve Menkul kıymetler. Beyannameler ve Yıllık Bildirimler: Muhtasar Beyanname, KDV Beyannamesi. Gelir Vergisi Beyannamesi, Kurumlar vergisi Beyannamesi</p>						
14205	İnsan Kaynakları Yönetimi	Z	2	0	2	3
<p>İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonu, İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı ve Önemi, İnsan Kaynakları Yönetiminin Örgütlenmesi, İnsan Kaynakları Yönetiminin Çevresi, İnsan Kaynakları Planlaması, İnsan Kaynakları Planlaması, İnsan Kaynağının Geliştirilmesi, Kadrolama, Personel Eğitimi, Personel Değerlendirme, Personel Değerlendirme, Sağlık ve Tedavi, Ücretlendirme, İnsan Kaynakları Motivasyonu</p>						
14207	Bilgisayar 3	Z	3	1	4	5
<p>power pointin tanıtımı, PowerPoint menüleri, PowerPoint menüleri, PowerPoint menüleri, bir yeni sunuma başlama, slayt çalışmaları, slaytları sıralama düzenleme ve slaytların gösterimi, tablolar şemalar ve diagramlar, grafik ekleme, animasyon, ses ve film ekleme, yazdırma ve sunum paylaşımı, kendi sunum elementlerini ekleme, web oluşturma için bir sunum oluşturma, power point kısayol</p>						
14209	Mesleki Yabancı Dil 1	Z	2	0	2	4
<p>Bir diyalogu inceleme, Konuşma, dinleme, Konuşma-dinleme, Konuşma ,kendini ifade etme, Okudugunu anlama, Kelime çalışması, Cümle yazımı,cevirimi, Cümle çevirme ve yazma, Paragraf okuma,anlama,yazma, Paragraf çevirme, Okuma,anlama,cevirme, Okuma,anlama,cevirme, Okuma,anlama</p>						

14211	Pazarlama İlkeleri	Z	3	0	3	4
Pazarlamanın Temel Kavramları, Pazarlama Kararlarını etkileyen Makro ve Mikro çevresel faktörler, Tüketici Pazarları, Endüstriyel Pazarlar, Pazar bölümlendirme, Hedef Pazar seçimi, Mamul stratejileri, Marka ve ambalaj stratejileri, Fiyatlandırma kararları, Dağıtım Kanalları, Fiziksel Dağıtım, Tutundurma karması ve tutundurma kararları, Pazarlama araştırmaları, Pazarlama yönetimi ve uluslararası pazarlama						
14213	Etkili ve Güzel Konuşma	Z	2	0	2	2
Dersin Programı İşleyiş ve Etkinlikleri Üzerine Genel Tanıtım, Kendini ifade Edişe Yönelik Sunuşlar, Kendini ifade Edişe Yönelik Sunuşlar, Genel Kapsamı ile iletişim ve iletişim Kurabilme Becerisi, Yüz yüze Görüşme ve Planlama Aşamaları, Konuşmanın Teknik Hazırlığı, Konuşmanın Psikolojik Hazırlığı, Fiziksel, Yazınsal ve Anlatımsal Hazırlık, Diksiyon ve sunum çalışmaları, Diyalog Çalışmaları, Dinleyiciye Hakimiyet/Dinleyiciyi Kavramak, İş Görüşmelerinde Beden Dili, Kitleye, Gruba, Bireye Karşı Etkin ve Güzel Konuşmanın Temel Adımları, Kendini ifade Edişe Yönelik Sunuşlar						
14215	Çalışma Psikolojisi	S	2	0	2	2
Çalışma psikolojisinin kapsam ve gelişimi, Çalışma Psikolojisi ile ilişkili Kavramlar, Motivasyon ve Motivasyon sağlayıcı yöntemler, İş tatmini ve tatminsizliği, Yabancılaşma ve yabancılaşma türleri, İş stresi, Etkili iletişim ve insan ilişkilerini geliştirme, değişim yönetimi, Ergonomik çalışma, Yorgunluk ve iş kazalarına etkisi, Örgütsel düzeyde stresle başa çıkabilme yöntemleri, İş monotonluğu, Çalışanların psikolojilerinin korunması, Zaman yönetimi						
14611	Toplam Kalite Yönetimi	S	2	0	2	2
Kalite, Genel Terimler ve Temel Değerler ve TQM paradigmaları, Toplam Kalite Yönetiminin tarihsel gelişimi, Kalite kontrol, Kalite Güvence ve Toplam Kalite Yönetimi, Müşteri Memnuniyeti, Elde Tutma ve Sadakat, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi, Akreditasyon, Kalibrasyon ve EFQM Modeli, Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK), Ulusal ve uluslararası kalite Ödülleri, Kaliteyi Etkileyen Temel Faktörler (Strateji, Misyon, Vizyon, Değerler, Müşteri odaklılık ve Kıyaslama), Kaliteyi Etkileyen Temel Faktörler (Proses Yönetimi, Sürekli iyileştirme (KAİZEN), Takım Çalışması, Kalite Kontrol Çemberi ve özellikleri, İstatistiksel Kalite Kontrol Yöntemleri, Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Planlama süreci, Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Kalite planlama tekniği, Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Kalite planlama tekniği; konularını içermektedir.						

4. YARIYIL

Ders Kodu	Ders Adı	Zorunlu Seçmeli	T	U	Kr.	AKTS
14202	Bilgisayar 4	Z	3	1	4	6
bilgisayarların tarihi gelişimi, bilgisayar teknolojisindeki gelişmeler, bilgisayar teknolojisindeki gelişmeler, bilgisayar sistemlerinin çalışma prensipleri, bilgisayar sisteminin gelecekteki rolü, bilgisayar hafızası, internette iletişim araçları, internette iletişim araçları, internette iletişim araçları, internette iletişim araçları, web sitesi tasarımının temelleri, web sitesi tasarımının temelleri, düzenleme araçlarını ve web sayfasını kullanma, düzenleme araçlarını ve web sayfasını kullanma						
14204	Yönetim Bilgi Sistemleri	Z	2	0	2	4
Yönetimde bilginin yeri ve önemi, Yönetimde bilgiye olan ihtiyaç, İyi bilgilendirilmiş toplum sistemine giriş, Yönetim bilişim sistemleri, Bilgi İşlem Metodlar, Bilgi İşlem Konsepti, Yönetim için ihtiyaç duyulan bilgi kalitesi, Karar Alma Süreci ve Bilişim Sistemleri Desteği, yönetim planması sistem bilgisi, Yönetim bilişim sistemlerinin planlanması, Yönetim bilişim sistemleri uygulaması, Karar-destek sistemi, Yönetim karar destek sistemi, Bilişim Etiği						
14206	Yönetici Asistanlığı	Z	2	0	2	4
Sekreterlik Mesleğinin Tarihsel Gelişimi, Örgüt içinde sekreterin rolü, Yönetici Sekreterin sorumlulukları, Yönetici Sekreterinin Kişisel Nitelikleri, Yönetici Sekreterinin Mesleki Nitelikleri, Yöneticinin Sekreterinden Beklentileri, Yönetici Sekreterinin Yönetimsel Fonksiyonlara Katkısı, Sekreterin Örgütü ve Yöneticisini Temsil Görevi, Sekreterin Örgütü ve Yöneticisini Temsil Görevi, Etkin Yönetimde sekreterin rolü, Etkin Yönetimde sekreterin rolü, Etkin İletişimde sekreterin rolü, Büro Hizmetlerinin Organizasyonu ve Yönetimi, Büro Araçlarının Organizasyonu ve Yönetimi						
14208	Mesleki Yabancı Dil 2	Z	2	0	2	4
Sekreterliğin tanımı, Sekreterlik terimleri, Yazışma tekniklerine giriş, Yazışma teknikleri ve meorandum yazımı, Yazışma teknikleri ve iş mektupları, Yazışma teknikleri, Telefonda konuşma teknikleri, Telefonda bir müşteri ile konuşma teknikleri, Telefonda konuşma teknikleri, Toplantı ve seyahat organizasyonları, Toplantı ve seyahat organizasyonları, Toplantı ve seyahat organizasyonları, Sekreterlik ile ilgili çeviriler, Sekreterlik ile ilgili çeviriler						
14212	Araştırma Yöntem ve Teknikleri	Z	2	0	2	4
Bilim ve temel kavramlar, Bilim ve temel kavramlar, Bilim tarihine ilişkin temel bilgiler, Bilimsel araştırmanın yapısı, Bilimsel araştırma örnekleri, Bilimsel araştırma örnekleri, Bilimsel araştırma örnekleri, Problem, araştırma modeli, evren ve örnekleme, Problem, araştırma modeli, evren ve örnekleme, Verilerin toplanması ve veri toplama yöntemleri, Verilerin toplanması ve veri toplama yöntemleri, Analiz, Analiz, Genel değerlendirme						

14214	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	Z	2	0	2	4
Sosyal Güvenlik Hukukunun İlke ve Kaynakları, Kişiler ve Yer Bakımından Uygulanma Alanı, Primler ve Yardımlar, Memurlar Bakımından Kesenekler ve Yardımlar, Bağımsız Çalışanlar İçin (Bağ - Kur) Türler, Değişik Sosyal Güvenlik Kurumlarındaki Sigortalı Hizmetlerin Birleştirilmesi, Primsiz Rejim, Sosyal Güvenlik Hukukunda Yargı, Türk Sosyal Güvenlik Hukukunun Başlıca Sorunları. İşçiler bakımından Sosyal güvenlik türleri, Sosyal Yardımlar ve Sosyal Hizmetler, Primler ve Yardımlar, Primler ve Yardımlar, Genel tekrar						
14210	Halkla İlişkiler	S	2	0	2	2
Halkla ilişkilerin tanımı, halkla ilişkilerde iletişim, pazarlama, halkla ilişkilerin kolları ve kavramı, medya ve halkla ilişkiler, halkla ilişkilerin temel kavramları, endüstriyel halkla ilişkiler, sponsorluk, endüstriyel iletişim, halkla ilişkilerin iletişim ve temel kavramları, halkla ilişkiler metodları, Kurumiçi Halkla İlişkiler, halkla ilişkilerin metodları, Halkla ilişkilerde hedef kitle						
14614	Müşteri İlişkileri Yönetimi	S	2	0	2	2
Müşteri ilişkileri yönetimine (MİY) giriş, İlişkisel pazarlama yaklaşımı, Müşteri kavramı ve müşteri istek ve ihtiyaçları, Müşteri ilişkilerinin ekonomik yönü, MİY' in bileşenleri, İlişki türleri ve müşteri ilişkileri oluşturma yolları, Müşteri kazanma ve tutma, Müşteri şikâyetleri yönetimi, Müşteri bilgisi ve müşteri piramidi analizi, Müşteri değer yönetimi, MİY ölçüm yaklaşımları, MİY teknoloji ve sistemlerinin değerlendirilmesi, MİY başarısızlık nedenleri, MİY' e getirilen eleştiriler ve MİY' in geleceği						

Öğr. Gör. Bekir BURAL
Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Bölüm Başkanı