

BARTIN ÜNİVERSİTESİ
ULUS MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ

DERSİN KODU: BYA 243
DERSİN ADI: ÖRNEK OLAY ANALİZİ
DERS DOSYASI

2021 - 2022

Güz Yarıyılı

BARTIN ÜNİVERSİTESİ ULUS MESLEK YÜKSEKOKULU BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ		
DERS DOSYASINDA BULUNMASI GEREKEN FORMLAR	YAYIM TARİHİ	
	SAYFA SAYISI	

Başlık	
Kapak	
Form 1. Ders Dosyasında Bulunması Gereken Formlar	
Form 2. Ders İletişim Bilgileri Formu	
Form 3. Ders İzlenesi	
Form 4. Ders Değerlenme Formu	
Form 5. Dersin Program Yeterlilikleriyle İlişkileri ve Değerlendirme Formu	
Form 6. Dönem Sonu Ders Değerlendirme Formu	Ara Sınav Soruları ve Cevapları*
	Yıl Sonu Sınavı Soruları ve Cevapları*
	Kısa Sınavların Soruları ve Cevapları*
	Bütünleme Sınavı Soruları ve Cevapları*
	Ödev Soruları ve Cevapları*
	Yıl Sonu Öğrenci Başarı Durumlarını Gösteren Form
	Öğretim Elemanı-Ders Değerlendirme Anketi Sonuçları
	Anket Sonuçları İçin Öğretim Elemanının Yorumları
Ders içi ve dışı uygulama/etkinlik belgeleri/kanıtları (varsa)	

* Sınavlar/uygulamalar sonucu **en iyi - orta - en zayıf** notları alan öğrencilerin sınav kâğıtlarının / uygulama belgelerinin fotokopisi.

BARTIN ÜNİVERSİTESİ
ULUS MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ

DERS İLETİŞİM BİLGİLERİ FORMU	YAYIM TARİHİ	
	SAYFA SAYISI	

Dersin Kodu: BYA 243		Dersin Adı: Örnek Olay Analizi		Dersin Ait Olduğu Akademik Yılı ve Dönemi: 2021 / 2022 Akademik Yılı – Güz Yarıyılı	
Ders saatleri ve yerleri	Dersin yürütücüsü	Öğretim üyesinin oda telefon numarası	Öğrenci görüşme gün ve saatleri	E-posta adresi	Web adresi
13.30 – 15.20 BYA 2	Öğr. Gör. Hatice KARACA			hkaraca@bartin.edu.tr	

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100 Merkez / BARTIN

Telefon :
İnternet Adresi :
E-Posta :

0378 223 55 00
www.bartın.edu.tr
info@bartın.edu.tr

Sayfa 3 / 13



Doküman No	FRM-0724
Yayın Tarihi	22.09.2021
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

DERS BİLGİSİ	
Yüksekokul	Ulus Meslek Yüksekokulu
Bölüm	Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Program	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı
Dersin Kodu Adı	BYA 243
Yarıyılı	Güz
T+U	2 + 0
Kredi	2
AKTS	2
Dersin Günü ve Saati	Pazartesi & 13.30 - 15.20
Dersin Sorumlusu	Öğr. Gör. Hatice KARACA
E-mail	hkaraca@bartin.edu.tr
Ofis	
Veriliş Şekli	Yüz Yüze
Haftalık Danışmanlık Saatleri	

Amaç ve İçerik	
Amaç	Bu derste, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı alanında ortaya çıkan/çıkabilecek sorunların çözümünü, örnek olay yöntem ve tekniği kullanarak öğrencilerle birlikte çözmektir. Böylece öğrenciler, daha önceki yarıyıllarda öğrenmiş oldukları teorik bilgileri uygulayarak, iş yaşamında ortaya çıkabilecek benzer sorunları çözümlene yeteneğini kazanmış olacaklardır.
İçerik	Gerçek iş yaşamında karşılaşılan veya karşılaşılmaması muhtemel sorunlar, programda dört yarıyıl boyunca alınan diğer tüm derslerdeki teorik bilgiler yardımı ile bu derste ele alınarak, incelenecek ve çözüm yolları önerilecektir. Örneklerle hangi durumda, nasıl davranmanın, konuyu nasıl ele almanın en iyi yaklaşım olduğu pekiştirilmeye çalışılacaktır.

Dersin Öğrenme Çıktıları	
<i>(Öğrenciler, bu dersi başarı ile tamamladıklarında aşağıda belirtilen bilgi, beceri ve/veya yetkinlikleri gösterirler.)</i>	
Ö.Ç. 1 :	Örnek olay analizini tanımlar, örnek olay çözümünü kavrar.
Ö.Ç. 2 :	Büro ortamı ile ilgili örnek sorunları analiz eder ve çözüm bulur.
Ö.Ç. 3 :	Büro yöneticisi ile ilgili problemleri tespit ve analiz eder, çözüm önerileri sunar.
Ö.Ç. 4 :	Bürodaki faaliyetlerle ilgili problemleri tespit ve analiz eder, çözüm önerileri sunar.
Ö.Ç. 5 :	Bürolarda ergonomi kavramının önemini bilir.
Ö.Ç. 6 :	Çalışanlar ve müşterilerle ilgili problemleri tespit ve analiz eder, çözüm bulur.

Haftalık Ders Konuları ve Öngörülen Hazırlık Çalışmaları				
Hafta	Ön Hazırlık	Konular	Yöntem	Açıklamalar
1. Hafta		Örnek olay çalışması tanımı, amacı, çözüm aşaması.	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
2. Hafta		Büro iletişimi ve iletişim çatışmalarının önlenmesi, örnek olaylar	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
3. Hafta	Konuların Tekrarı	Büro yöneticisinin görev ve sorumlulukları ve örnek olaylar	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
4. Hafta		Yetki ve sorumluluk kavramı, dikkat edilmesi gereken	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü
74100 Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

		hususlar ve örnek olaylar		
5. Hafta		Telefonla etkili iletişim ve uygulama, örnek olaylar	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
6. Hafta		Ergonomik tasarım ve uygulama analizi	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
7. Hafta	Konuların Tekrarı	Bina içi yerleşim ve uygulama analizi	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
8. Hafta		Ara Sınav		
9. Hafta		Büro makinelerinin kullanımı ve yaşanan sorunlar ile ilgili uygulama	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
10. Hafta		Büro formlarının düzenlenmesi, koordinasyonu uygulama analizi	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
11. Hafta	Konuların Tekrarı	İş önceliklerinin belirlenmesi ve dikkat edilmesi gereken hususlar, örnek olay analizi	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
12. Hafta		Toplantı uygulama analizi	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
13. Hafta		Kızgın bir müşteriyle ilgilenme ve örnek olaylar	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
14. Hafta	Konuların Tekrarı	Yazışma örnekleri, yazışmalarda yaşanan sorunlar ve uygulama analizi	Anlatım, soru -cevap, örnek olay incelemesi	
15. Hafta		Final		

Kaynaklar

Büro Yönetimi ve Sekreterlikte Örnek Olay Analizi- Nuran ÖZTÜRK BAŞPINAR

Örnek olay analizini konu alan kitaplar, makaleler

Ölçme ve Değerlendirme

Yarıyıl İçi Yapılan Çalışmaların Ölçme ve Değerlendirmesi	Sayısı	Katkı Yüzdesi	Açıklama
Vize	1	%30	
Kısa Sınav	1	%10	
Final	1	%60	

Dersin Program Yeterliliklerine Katkısı

Katkı Düzeyi *

Etkisiz	En Düşük	Düşük	Orta	İyi	Çok İyi
0	1	2	3	4	5

Doküman No	FRM-0724
Yayın Tarihi	22.09.2021
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

beklenmemektedir. Akademik yazım kuralları konusunda bir sorunuz olursa dersin öğretim elemanı ile görüşebilirsiniz.

ENGEL DURUMU/UYARLAMA TALEBİ

Engel durumuna ilişkin herhangi bir uyarılama talebinde bulunmak isteyen öğrenciler, dersin öğretim elemanı ya da Bartın Üniversitesi Engelli Öğrenci Birimi ile en kısa sürede iletişime geçmelidir.