

## DERS BİLGİ FORMU

<b>DERSİN ADI</b>	<b>BÜRO HİZMETLERİ</b>			
<b>DERSİN SINIFI</b>	<b>10. Sınıf</b>			
<b>DERSİN SÜRESİ</b>	<b>4 Ders Saati</b>			
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu derste öğrenciye iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda büroların yönetimi süreçlerinde büro çalışanlarının kimlerden oluştuğu, verimli yönetim modelleri ile organizasyonlarda işlerin ergonomik büro dizaynı ve protokol kurallarına uygun olarak yürütülebilmesi yollarının öğretilmesi amaçlanmaktadır.			
<b>DERSİN KAZANIMLARI</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Yönetim kavramını tanıy ve büro çalışanlarının kimlerden oluştuğunu bilir.</li><li>2. Yönetimin ve organizasyon süreçlerini bilir, bu süreçte başarıyı etkileyen faktörleri tanıy ve başa çıkma yollarını belirler</li><li>3. Resmi tören, davet ve toplantılarda protokol ve sosyal davranış kurallarına uygun davranır.</li><li>4. İşin türüne ve ergonomi kurallarına göre büroların dizaynı konusunda bilgi sahibi olur.</li><li>5. Düzenlenecek toplantıların türüne ve büyüklüğüne uygun mekanlarda toplantı organizasyonu yapar.</li><li>6. Yapılması gereken iş seyahatlerine uygun ulaşım ve konaklama organizasyonu yapar.</li></ol>			
<b>EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI</b>	<b>Ortam:</b> Büro Yönetimi laboratuvarı/atölyesi <b>Donanım:</b> Etkileşimli tahta/projeksiyon, yönetim ve organizasyon kaynak kitapları, bilgisayar ve görseller sağlanmalıdır.			
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Bu derste; belirlenen hedef davranışların ölçülmesinde açık uçlu, çoktan seçmeli, kısa cevaplı, doğru yanlış ve eşleştirme türünde ölçme araçları kullanılabilir. Bunun yanında öz değerlendirme ve akran değerlendirme formları kullanılarak öğrencilerin, öğretimin süreç boyutuna katılmaları sağlanabilir.			
<b>DERSİN KAZANIM TABLOSU</b>	<b>ÖĞRENME BİRİMİ/ÜNİTE</b>	<b>KAZANIM SAYISI</b>	<b>DERS SAATİ</b>	<b>ORAN (%)</b>
	<b>Büro Yönetimi</b>	3	22	%16
	<b>Yönetim ve Organizasyon</b>	3	28	%19
	<b>Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları</b>	3	26	%18
	<b>Bürolarda Ergonomi ve Yerleşim</b>	2	12	%9
	<b>Toplantı Organizasyonu</b>	3	28	%19
	<b>Seyahat Organizasyonu</b>	3	28	%19

<b>TOPLAM</b>			<b>144</b>	<b>100</b>

<b>ÖĞRENME BİRİMİ</b>	<b>KONULAR</b>	
<b>BÜRO YÖNETİMİ</b>	1.Yönetim ve Büro Yönetimi 2.Büro Türleri 3.Büro Çalışanları	<p><b>1.Yönetim ve Büro Yönetimi kavramlarını açıklar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Yönetim kavramı ve çeşitleri açıklanır<ul style="list-style-type: none"><li>○ Kamu ve Özel yönetim kavramları tanımlanır.</li></ul></li><li>• Büro, Büro yönetimi kavramları tanımlanır.</li><li>• Büroların örgütlenmesi ve fonksiyonları açıklanır.</li></ul> <p><b>2.Büro türlerini listeler.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Klasik ve Çağdaş büro türleri açıklanır.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Uzmanlık alanları, ait oldukları kurumlara, kuruluş amaçlarına, yerleşim biçimlerine göre bürolar tanıtılır.</li><li>○ Gezici, geçici, ev, sanal, yaratıcı, modüler, esnek bürolar, tanıtılır.</li></ul></li></ul> <p><b>3.Büro çalışanlarını tanıtır.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Büro çalışanlarının genel özellikleri açıklanır.</li><li>• Büro yöneticisinin genel özellikleri sıralanır.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Büro yöneticisinin görev ve sorumlulukları açıklanır</li></ul></li></ul>

<b>YÖNETİM VE ORGANİZASYON</b>	1.Yönetim 2-Yöneticilik ve Liderlik 2-Organizasyon	<b>1.Yönetim Kavramını açıklar.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Yönetim Kavramı, yönetimin amacı, Özellikleri ve süreçleri açıklanır.</li></ul> <b>2.Yöneticilik Kavramını tanımlar.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Yöneticinin Sahip Olması Gereken Özellikler sıralanır</li></ul> <b>3. Organizasyon kavramını açıklar.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizasyonun konusu ve çeşitleri açıklanır.</li><li>• Organizasyon çalışmalarında kullanılan yazılı ve yayın araçlarını tanıtır.</li><li>• Organizasyonda başarı faktörleri ve5n1k yöntemi açıklanır.</li></ul>
<b>PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI</b>	1.Protokol ve Sosyal Davranış Kavramları 2. Protokol Uygulanma yerleri 3.Nezaket ve Görgü Kuralları	<b>1.Protokol ve Sosyal Davranış Kavramlarını açıklar.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Protokol kavramı tanımlanır.</li><li>• Sosyal Davranış kuralları açıklanır.</li></ul> <b>2.Protokol Uygulanma Yerlerini açıklar.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•Öncelik sırası, makam, bayrak, randevu, kartvizit, kıyafet protokolü ile resmi toplantı ve törenlerde uygulanan protokol kuralları, davet türleri ile oturma sırası, masa düzeni açıklanır.</li></ul> <b>3.Nezaket ve Görgü Kurallarını açıklar.</b>
<b>BÜROLARDA ERGONOMİ VE YERLEŞİM</b>	1.Ergonomi 2. Alan Yerleşme Etüdü	<b>1.Ergonomi kavramını açıklar.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ergonominin amacı, önemi ve özellikleri açıklanır.</li><li>• Fiziksel koşullar ve düzenlemeler gösterilir.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Aydınlatma, ısıtma soğutma, havalandırma, ses ve gürültü, rutubet için uygun koşullar açıklanır.</li></ul></li></ul> <b>2. Alan Yerleşme Etüdünü açıklar.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alan yerleşme etüdü kavramı ve yararları ile Büro seçiminde dikkat edilecek hususlar listelenir.</li><li>• Bürolarda estetik ve dekorasyona önem verir.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Renklerin önemini, dekorasyon, estetik, müzik ve temizlik için gerekli koşullar açıklanır.</li></ul></li></ul>
<b>TOPLANTI ORGANİZASYONU</b>	1.Toplantı Türleri 2.Toplantı Mekanları ve Özellikleri 3.Toplantılarda Kayıt Tutma Yöntemleri	<b>1.Toplantı Türlerini sıralar.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kurum içi ve kurumlar arası toplantı türlerini listelenir.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Emir, istişare, koordinasyon, kurul, ekip, heyet, Brifing(bilgilendirme) Yuvarlak masa toplantıları tanıtılır.</li><li>○ Kongre, konferans, seminer, panel sempozyum, forum, pazarlık, video konferans, çalıştay türleri açıklanır.</li></ul></li></ul> <b>2.Toplantı Mekanları ve Özelliklerini açıklar.</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toplantı salonları seçiminin önemini açıklanır.</li> <li>• Toplantı salon türleri listelenir <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oditoryum, kongre, konferans, sergi ve fuar, görüntülü toplantı, kurum içi toplantı odaları tanıtılır.</li> </ul> </li> <li>• Toplantı için toplantı salonu hazırlama, toplantıyı yürütme yolları , toplantı salonlarındaki oturma düzeni ve toplantılar sırasında oluşabilecek sorunlar ve çözüm yolları açıklanır.</li> </ul> <p><b>3.Toplantılarda Kayıt Tutma Yöntemlerini listeler.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Karar defteri ve toplantı tutanakları tanıtılır.</li> <li>• Toplantılarda kullanılan araç-gereç ve cihazlar sıralanır.</li> <li>• Toplantılarda tercüme yolları açıklanır</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>SEYAHAT ORGANİZASYONU</b></p>	<p>1.Seyahat Organizasyonu 2.Ulaşım Organizasyonu 3.Konaklama Organizasyonu</p>	<p><b>1.Seyahat Organizasyonu planlar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seyahat planı açıklanır.</li> <li>• Ulaşım araçları tanıtılır.</li> </ul> <p><b>2.Ulaşım Organizasyonunu planlar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seyahat acentesinde kullanılan kavramlar açıklanır. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seyahat acentesi belgesini, seyahat acentelerinin sınıflandırılması, ulaşım organizasyonunda yapılan işlem basamakları sıralanır.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3.Konaklama Organizasyonu planlar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konaklama tesisleri ile türleri “Oteller, tatil köyleri, restoranlar, eğlence yerleri, tarihi ve doğal mekanlar ve ören yerleri, milli parklar” niteliklerine göre sınıflandırılır</li> </ul>
<b>UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMİRİNLER</b>		
<p>Uygulama faaliyeti/temrinler; ders kazanımına uygun olarak okulun fiziki kapasitesi ve donatımı, öğrenci sayısı göz önünde bulundurularak en fazla uygulama faaliyeti/temrini yaptıracak şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir.</p>		
<b>Büro Yönetimi</b>	Çağdaş büro türlerini gösteren sınıf panosu hazırlamak.	
<b>Yönetim ve Organizasyon</b>	Yönetim süreçlerini gösterir şemalar hazırlamak.	
<b>Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları</b>	Gruplara ayrılan öğrencilerle “Sofrada uyulması gereken kurallar/ Davetlerde oturma şekilleri/ makam protokolü” konularında drama çalışmaları yapmak Öğrencilerin ikişerli olarak gruplar oluşturarak telefonda konuşma kurallarına uygun örnek konuşmalar hazırlamaları ve sınıfta sunmalarını sağlamak.	

<b>Bürolarda Ergonomi ve Yerleşim</b>	Bilgisayar kullanırken uygun oturma pozisyonları, uygun yükseklik..vb.gösterir resimli pano hazırlamak.
<b>Toplantı Organizasyonu</b>	Gruplara ayrılan öğrencilerle “Örnek toplantı senaryoları” düzenleme ve düzenlenen toplantıların kayıt altına alınması drama çalışmalarını yapmak
<b>Seyahat Organizasyonu</b>	Çevremizdeki konaklama tesislerinden “otel/ tarihi ve doğal mekanlar/ ören yerleri..vb” örnek fotoğrafların asıldığı bilgilendirme panosu hazırlamak

#### **DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR**

- Tüm öğrencilerin pano hazırlama ve drama çalışmaları ile derse etkin katılımları için uygun ortamlar oluşturulmalıdır.
- Uygulama faaliyetlerinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin risk ve tehlike oluşturacak her türlü duruma karşı tedbirler alınmalıdır.
- Bu modülün işleniş sırasında tasarruf etme, çevre temizliği, israf, iletişim engelleri (hazırlanan dramalarda iletişim engellerine sebebiyet verecek dil kullanılmamasına dikkat etme) vb. değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. Bu etkinliklerde beyin fırtınası, grup tartışması, düz anlatım, soru cevap, örnek olay incelemesi gibi yöntem ve teknikler kullanılabilir.
- Bu derste öğrencilere yaptığı çalışmalara sınıf arkadaşlarına sunmasına fırsat verilerek iletişim, yaratıcılık ve yenilikçilik becerilerinin geliştirilmesi sağlanmalıdır.
- Anlatımdan ve örnek çalışmalardan sonra, dersin öğrenme kazanımlarının öğrencide pekiştirilmesi amacıyla birden fazla uygulama faaliyeti yapılmalıdır.