

HARRAN ÜNİVERSİTESİ
SURUÇ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI DERS İÇERİKLERİ

I.YARIYIL DERSLERİ

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805101	TÜRK DİLİ-1-	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

Dilin tanımı, önemi ve özellikleri; Dillerin doğuşu; yeryüzündeki diller ve sınıflandırılması; Dil-düşünce-kültür ilişkisi; Türkçenin dünya dilleri arasındaki yeri; Türk dilinin tarihi dönemleri, günümüzdeki yayılma alanları; Türkçedeki seslerin özellikleri, sınıflandırılması ve çeşitli ses olayları; Türkçedeki kök ve eklerin işlevleri; yazım kuralları, noktalama işaretleri ve uygulamaları ile ilgili çalışmalar oluşturur.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805102	ATATÜRK İLKE VE İNK. TARİHİ-1-	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi dersinin amacı ve ilgili kavramlar, Türk inkılâbını hazırlayan iç sebepler, Türk inkılâbını hazırlayan dış sebepler, büyük devletlerin Osmanlı Devleti üzerindeki emelleri ve baskıları, Sanayi Devrimi ve dünyaya etkileri, XIX. Yüzyıl Osmanlı Devleti'nde yenilik hareketleri, Meşrutiyet Dönemi, Osmanlı Devleti'ni kurtarmaya yönelik fikir akımları, I. Dünya Savaşı öncesinde siyasi ve askeri gelişmeler, I. Dünya savaşının sebepleri, Osmanlı Devleti'nin savaşa girişi ve cepheler, Çanakkale cephesi, Osmanlı Devletini paylaşma projeleri, I. Dünya savaşının sona ermesi, Mondros Mütakeresi ve uygulanması, Atatürk'ün Samsun'a çıkışı, Amasya Genelgesi, Erzurum Kongresi, Sivil Örgütlenmeler ve Paris Konferansı, Sivas Kongresi, Misak-ı Milli, TBMM'nin Açılması, Sevr Antlaşması, TBMM'ye karşı ayaklanmalar, İstiklal mahkemeleri, Batı cephesi, Londra Konferansı, Moskova Antlaşması, II. İnönü, Eskişehir- Kütahya Savaşı, Tekâlifi Milliye Kanunları, Sakarya Savaşı, Büyük Taarruz'a Hazırlık, Lozan Antlaşması, TBMM'nin açılması, Mustafa Kemal Paşa'nın Başkan seçilmesi.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805103	YABANCI DİL-1-	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

Verb "to be" and possessive adjectives, Prepositions and subject pronouns, Articles a/an, Plural nouns, There is/There are, Have/has got countable/uncountable, Possessive forms of nouns and adjectives, also, too, either, How many/How much? A lot of, a few, a little, some, any, "Can" yardımcı fiili, Present Continuous Tense, "must" have/has to, Simple Present Tense, Comparison and superlative forms of adjectives, Simple Past Tense.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805104	TEMEL HUKUK	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

Hukukun tanımı, çeşitleri (kamu hukuku, özel hukuk ve karma hukuk ayrımı ve alt ayrımları), temel kavramlar, özellikleri ve diğer sosyal düzen kurallarından ayrımı; çağdaş hukuk sistemleri; Hakkın tanımı ve türleri, Hakların kazanılması, korunması ve kaybedilmesi, yaptırım ve çeşitleri, hukukun çeşitli açılardan uygulanması, hukuk boşluğu, Türk pozitif hukuku ve sorunları, Kişilik kavramı, tüzel kişilik, Hak arama süreci, Türk yargı örgütü.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805105	İŞLETME-1-	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

İşletmeciliğe giriş, işletme kuruluşu ve çeşitleri, yönetici ve liderlik, işletmelerde markalaşma, İş fikri geliştirme süreci, yatırım, yapılabirlik çalışmalarını yürütmek, işletme- çevre ilişkileri, Talep tahminleme, İşletmenin kuruluş yeri, hukuksal yapılaraya göre işletmeler, Maliyet, gelir ve gider kavramı, işyeri düzeni ve üretim planlaması, işletme kurulum işlemleri, İşyeri açılışı.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805106	KLAVYE TEKNİKLERİ	2	0	2	4	4	4	ZORUNLU

Kelime işlem programı işlemleri, Kelime işlemci belgede metni biçimlendirmek, Klavye tuşlarının fonksiyonları, oturuş ve duruşu ayarlama, harf tuşlarını kullanma, noktalama işaretleri ve sayı tuşları, metin yazma, hız uygulaması, el yazısı ve düzeltilmiş yazılar, farklı bilgisayar yazılımlarını kullanmak, farklı yazılımlar çalışmak.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805107	PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

Protokolün tanımı ve tarihsel gelişimini incelemek, protokolün uygulandığı yerler, protokol çeşitleri, Bayrak protokolü, Sosyal davranış protokolünü uygulamak, kurum ve kuruluşlarda protokolü uygulamak, bayramlarda uygulanan protokol kuralları, yemek protokolü, oturma düzeni protokolü, yönetici asistanlığında protokol, kişisel bakım, kıyafet ve aksesuar seçimi.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805108	YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI	4	0	0	4	4	4	ZORUNLU

Sekreterlik ve yönetici asistanlığı kavramları, Türkiye’de ve Dünya’da yönetici asistanlığı mesleği, yönetici asistanlığı türleri, kişilik özellikleri, mesleki özellikler, mesleki uygulamalar, tarihsel gelişimi, yönetici asistanlığının yeri ve önemi, yönetici asistanının özellikleri, diğer çalışanlardan farkları, iletişim, organizasyon yapısı, yönetsel faaliyetlere yardımcı olmak.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805109	EKONOMİ-1-	2	0	0	2	2	3	ZORUNLU

Ekonomi biliminin tanımı, konusu, ekonomik faaliyetlerin nedenleri ve özellikleri, Temel iktisadi kavramlar, Fırsat maliyetleri, iktisadi sistemler, fiyat, fiyat oluşumu, fiyat mekanizmasının işleyişi, piyasa hareketleri, analiz yöntemleri, ekonomik hedefler, arz ve talep, piyasa.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805110	BİLGİSAYARA GİRİŞ	2	0	2	4	4	5	SEÇMELİ

Monitör, kasa, klavye, Mouse, kartlar, anakart, hard disk, işlemci, ram, word kullanımı, Excel kullanımı, grafik türleri, grafik hazırlama.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805113	BEDEN EĞİTİMİ	2	0	0	2	2	2	SEÇMELİ

Sporun ortaya çıkışı, beden eğitiminin oluşumu, beden eğitiminin ilke, amaç ve faydaları, ısınma, ısınma çeşitleri, antrenman, tanımı, amaçları, faydaları, spor ve beslenme, masa tenisi, saha ölçüleri, oyun kuralları, voleybol, basketbol.

II. YARIYIL DERSLERİ

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805201	TÜRK DİLİ-II-	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

Kompozisyonda anlatım şekilleri ve uygulaması, cümlelerin unsurları, cümle tahlili ve uygulaması, edebiyat ve düşünce dünyası ile ilgili eserlerin okunup incelenmesi ve retorik uygulamaları, yazılı kompozisyon türleri ve uygulaması (dilekçe, tutanak, mektup, deneme, sohbet, fıkra, tenkit, günlük, vd), sözlü kompozisyonda başarılı olmanın sırları ve konuşma sanatının teknik özellikleri, sözlü anlatım türleri, şiir ve şiir okuma, anlatım ve cümle bozuklukları ve bunların düzeltilmesi, ilmi yazıların hazırlanmasında uyulacak kurallar (rapor, makale, tebliğ, vb), Türk ve dünya edebiyatından ve düşünce tarihinden seçilmiş örnek metinler üzerinden çalışmalara dayanılarak öğrencilerin doğru ve güzel konuşma ve yazma yeteneğinin geliştirilmesi ve bunlarla ilgili retorik uygulamalar, seçilmiş olan metinler üzerinde doğru ve güzel konuşma, okuma ve yazma yeteneğinin geliştirilmesi için retorik çalışmalar gerçekleştirme, grup huzurunda konuşma becerisi kazanma ve heyecanın giderilmesine katkıda bulunacak seminer çalışmaları, edebiyat ve düşünce dünyası ile ilgili eserlerin okunup incelenmesi ve dönem değerlendirmesi.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805202	ATATÜRK İLKE VE İNK. TARİHİ-II-	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

Atatürk dönemi Türk dış politikası, Türk inkılaplarının özellikleri ve önemi, siyasal ve sosyal alanda yapılan inkılaplar, eğitim, kültür, hukuk, iktisat, vb alanında yapılan inkılaplar, Atatürk inkılapları (Cumhuriyetçilik, Milliyetçilik, Laiklik, Halkçılık, Devletçilik, İnkılapçılık, Atatürkçülük), Atatürk' ün manevi mirası.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805203	YABANCI DİL-II-	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

Adjective prepositions çalışması, Modals (should and would) weather çalışması, Modals (must ve have to) and (May ve Might) çalışması, The simple past tense Bothand.... çalışması, Adverbs çalışmaları, Agreeing and disagreeing çalışması, Either....or.... çalışması, If I were you, çalışması, Past countiouns tense çalışması, When while çalışması, Geneal Review.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805204	İŞLETME-II-	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

İşletmeciliğin temel fonksiyonları ve birbirleriyle olan ilişkisi, planlama, yöneltme/yürütme, koordinasyon (eşgüdümleme), denetim, iş analizi, insan kaynakları planlaması, iş gören bulma, iş gören seçme, iş gören değerlendirme, oryantasyon eğitimi, eğitim yöntemleri, kariyer planlaması, iş değerlendirme, ücretlendirme, üretim planlaması, üretim örgütlemesi, hedef pazarı belirleme, fiyatlandırma, tutundurma politikaları, dağıtım politikaları, müşteri ilişkileri.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805205	EKONOMİ-II-	2	0	0	2	2	3	ZORUNLU

Milli gelir, para, kredi, enflasyon ve etkileri, deflasyon, devalüasyon, revalüasyon, istihdam, ödemeler bilançosu, dış ticaret, döviz, Türkiye ekonomisi.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805206	MESLEKİ YAZIŞMALAR	2	0	2	4	4	4	ZORUNLU

Yazışmaların niteliksel özellikleri, yazışmalarda dil bilgisi ve imla kuralları, yazı yazma süreci, resmi yazıların birinci derece bölümleri, resmi yazıların ikinci derece bölümleri, resmi yazı türleri, iş yazılarının bölümleri, iş yazılarının ikinci derece bölümleri, iş yazısının türleri, özel yazı türleri, gelen evrak işlemleri, giden evrak işlemleri.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805207	BÜRO YÖNETİMİ	3	0	0	3	3	4	ZORUNLU

Genel olarak yönetim ve büro yönetimi, büro türleri ve şekilleri, büro çalışanları kavramı, büro çalışan çeşitleri, zaman yönetimi, zaman ve hareket etüdü, bürolarda ergonomik tasarım, bürolarda iş yönetimi, iş basitleştirme teknikleri, kriz sürecinin aşamaları, stresi yönetme.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805208	TİCARİ MATEMATİK	3	0	0	3	3	4	ZORUNLU

Oran- Orantı, ortalama, yüzde ve binde hesapları, maliyet ve satış hesapları, karışımı hesaplamak, faiz hesapları, iskonto, uygulamalar.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805209	BİLGİSAYARLI BÜRO PROGRAMLARI	2	0	2	4	4	5	SEÇMELİ

Belge hazırlama, Denetim ve hızlı erişim, sayfa düzeni ve yazdırma, Belgede çeşitli uygulamalar, Belge gönderimi, sunum, cihaz ve yazılımları, sunum hazırlamak, sunum yapmak, tablo ve grafik, hesaplama yapma, veri girişi, veri türleri ve işlem, veriye hızlı erişim, rapor ve kayıt, veri güvenliği, web sayfası, web sayfası hazırlama, yayın ve güncelleme, sanal yayınlar.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805212	BEDEN EĞİTİMİ-II-	2	0	0	2	2	2	SEÇMELİ

Sporun ortaya çıkışı, beden eğitiminin oluşumu, beden eğitiminin ilke, amaç ve faydaları, ısınma, ısınma çeşitleri, antrenman, tanımı, amaçları, faydaları, spor ve beslenme, masa tenisi, saha ölçüleri, oyun kuralları, voleybol, oyun kuralları, basketbol, oyun kuralları.

III. YARIYIL DERSLERİ

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805301	MUHASEBE	3	0	1	4	4	5	ZORUNLU

Muhasebenin tanımı, mahiyeti ve önemi ile birlikte temel muhasebe kavramları, muhasebeciliğin gelişimi, genel kabul görmüş muhasebe ilkeler, Ticari işlemler ve muhasebe denklemi, bilanço, gelir tablosu, muhasebede hesap, hesap planı ve muhasebe yönetmeliği, muhasebede monografi çözümü.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805302	ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU

Konuşma nedir.?, konuşma türleri, nefes, ses organları, vurgu, ulama, tonlama, protokol konuşması, bilgilendirme konuşması, toplum önünde güzel konuşma, etkili konuşma teknikleri, ses bozuklukları, hazırlıklı ve hazırlıksız konuşmalar, iyi bir dinleyici ve iyi bir konuşmacı olmak için gerekli unsurlar.

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
-----------	----------	--------	--------	------	------	--------------	------	------

1805303	HALKLA İLİŞKİLER	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU
Halkla ilişkilerle ilgili temel kavramları tanıyabilme ve halkla ilişkilerin önemi, Türkiye’de halkla ilişkilerin gelişimi, Halkla ilişkilerin genel organizasyon içindeki yeri ve işleyişini kavrayabilme, Halkla ilişkilerde hedef kitle, halkla ilişkilerde etkin sunuş tekniklerini kavrayabilme, Türkiye’de ki halkla ilişkiler uygulaması, hizmet ve endüstri sektöründe basın bülteni hazırlama tekniklerini kavrama.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805304	İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU
İş hukukunun temel kavramlarını, uygulama alanlarını, bölümleri olan Bireysel İş hukuku ve Toplu İş Hukukunu kavrayabilme, Sosyal güvenlik sisteminin gelişimini, araçlarını, sigorta kollarını ve Türkiye’de ki sosyal güvenlik kurumlarını tanıyabilme, uluslar arası çalışma örgütü sözleşmeleri, iş kanununun uygulama alanları, iş kanunu, genel değerlendirme ve ücret politikası.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805305	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU
Araştırma konularını seçme, kaynak araştırması yapma, araştırma sonuçlarını değerlendirme, araştırma sonuçlarını rapor haline dönüştürme, sunuma hazırlık yapma, sunum yapma.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805306	TEKNOLOJİ KULLANIMI	1	0	1	2	2	3	ZORUNLU
Büro teknolojisini kurmak, büro teknolojisini kullanmak, bakım ve onarım, iletişim teknolojisi, bilgisayar teknolojisi, otomasyon teknolojisi, internet kullanımı, web hizmetleri, çeşitli teknolojik hizmetler.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805307	SEKTÖR UYGULAMALARI-1-	4	0	2	6	6	8	SEÇMELİ
Kurum dışı, kurum içi ve müşterilerle olan iletişime yardımcı olmak, halkla ilişkiler faaliyetleri yapmak, protokol ve sosyal davranış kurallarını uygulamak, hukuki sorumlulukları takip etmek ve yerine getirmek, mesleki yazışmalar yapmak, dosyalama ve arşivleme yapmak, ticari hesaplamalar yapmak, ekonomi yönetimine yardımcı olmak.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ

1805309	DOSYALAMA VE ARŞİVLEME	2	0	0	2	2	2	SEÇMELİ
Dosya, dosyalama, arşiv, arşivleme tanımları, dosyalama türleri, dosyalama sistemleri, dosyala süreci, belge değişim süreci, elektronik belgelerle iş yapabilme arşivleme türleri, gelen evraklar, giden evraklar, arşivde saklama ve imha süreci.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805310	PAZARLAMA İLKELERİ	2	0	1	3	3	4	SEÇMELİ
Pazarlamaya giriş, alt pazarlama kavramları, pazarlama örgüt yapısı, pazarlama sisteminin temel özellikleri, pazarlama bileşenleri, mal pazarlama ve stratejileri, hizmet pazarlama ve hizmet pazarlamanın özellikleri, Pazar sınıflandırılması, genç pazarlamacıların özellikleri, pazarlama planlaması, müşteri davranışı ve motivasyonu, sektörel bazda pazarlama.								

IV. YARIYIL DERSLERİ

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805401	BİLGİSAYAR MUHASEBE YAZILIMLARI	2	0	2	4	4	5	ZORUNLU
Stok, stok programları, cari hesap kartları, cari hesap programı, çek ve senetler, çek senet programı, banka, banka işlemleri, kasa işlemleri, kasada banka ve cari kasada fatura.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805402	KAMU VE ÖZEL KESİM YAPISI	3	0	0	3	3	4	ZORUNLU
Yasama, yürütme ve yargı, yönetim yapısı ve ilişkiler, insan kaynakları ve bürokrasi, kamu iktisadi teşekkülleri, taşra ve yerel yönetimler, etkin yönetim, özerk tarafsız kurumlar, bağımsız düzenleyici üst kuruluşlar, birlikte yönetilen kuruluşlar, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, siyasi partiler, sendika ve konfederasyonlar, temsilcilikler, vakıf, dernek, ekonomi, sanayi ve ticari kurumlar, hizmet birimleri.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805403	ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU
Örgütsel davranışın kavramsal tanımlanması ve önemi, Örgüt kimliği, Örgütsel imaj ve örgüt kültürü, Örgütlerde motivasyon ve verimlilik, Örgütsel iletişim, Örgütsel öğrenme ve değişim, Örgütsel güç ve kişilik, Örgütsel adalet ve etik, Mobbing ve duygusal zeka, Örgütlerde çatışma ve stres yönetimi, tükenmişlik sendromu, örgütsel bağlılık ve güven, Performans yönetimi ve mentorluk, örgütsel vatandaşlık.								

DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805404	BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ	2	0	0	2	2	3	ZORUNLU
İnternet ve internet tarayıcısı, elektronik posta yönetimi, haber grupları, web tabanlı öğrenme, kişisel web sitesi hazırlama ve elektronik ticaret, kelime işlemci programında özgeçmiş hazırlama, internet ve kariyer, iş görüşmesine hazırlık, işlem tablosu, formüller ve fonksiyonlar, grafikler, sunu hazırlama, tanıtıcı materyal hazırlama.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805405	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	2	0	0	2	2	2	ZORUNLU
Müşteriler ve iletişim, müşterileri sınıflandırmak, online tüketici davranışları, geleneksel tüketici davranışları, randevu ve ağırlama, müşteri değeri yaratmak, müşteri memnuniyeti, müşteri şikayetleri.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805406	SEKTÖR UYGULAMALARI-II	4	0	2	6	6	8	ZORUNLU
Mesleki etik ön bilgiler, mesleki etik ile ilgili uygulamalar, sekreterlik ve yönetici asistanlığı ön bilgiler ve uygulama, kamu ve özel kesim ile ilgili uygulamalar, sektörleri gezerek uygulama, toplantı organizasyonu yaptırma.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805409	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	2	0	1	3	3	4	SEÇMELİ
İş ve çevrenin tanıtımı, personel değerlendirme, personel seçimi teknikleri, eğitimli personel tedariki yada personel eğitimi, hizmet içi eğitim kursları, amaçlarına göre eğitim, yönetici personel ilişkisi, motivasyon yöntemleri, ödüllendirme ve cezalandırma sistemleri, işyeri adaptasyonu.								
DERS KODU	DERS ADI	TEORİK	PRATİK	UYG.	SAAT	ULUSAL KREDİ	AKTS	TÜRÜ
1805410	SATIŞ YÖNETİMİ	1	0	1	2	2	2	SEÇMELİ
Satış ve pazarlama kavramları, Tüketici ve müşteri davranışı, Güdölleyici faktörler, Pazarlama satış programının özellikleri ve üstünlükleri, Satışçı tipleri ve satışçı profilleri, satış noktasında ve müşteri noktasında satış, Satış fırsatlarının değerlendirilmesi, Satış engelleri, Satış formülü, Görüşme kuralları ve teknikleri, Satış sonrası hizmet, Satışçı değerlendirme, Satış planlaması.								