

Bu dersin temel amacı araştırma sürecini (sorun belirleme, veri toplama, veri analizi ve sonuçları yorumlama) incelemek. Belli başlı bilimsel araştırma yöntemlerini (deneysel yöntem, betimleme yöntemi vd.) gözden geçirmek ve öğrencilerin belirli bir konu hakkında araştırma yapabilmeleri için gereken araştırma sorusu bulma, denence (hipotez) kurma, kavramsallaştırma, işletimselleştirme, ölçme, veri toplama, veri analizi, verileri değerlendirme, yorumlama ve rapor yazma tekniklerini öğrenmelerini sağlamaktır.

### III. DÖNEM SEÇMELİ DERSLER

#### 2401347-2450347 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ (2+0)

Kalite kavramı, Standart ve standardizasyon, Standardın üretim ve hizmet sektöründe önemi, Yönetim kalitesi ve standartları, Çevre standartları, Kalite yönetim sistemi modelleri, Stratejik yönetim, Yönetime katılma, Süreç yönetim sistemi, Kaynak yönetimi sistemi, Efqm mükemmellik modeli

#### SEKTÖR UYGULAMALARI I (6+0)

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 yönetiminde yardımcı olmak.

### IV. DÖNEM

#### 2401442-2450442 HALKLA İLİŞKİLER (3+0)

Bir iletişim biçimi olarak halkla ilişkiler disiplinine yönelik kavramların tanınması, halkla ilişkilerin işleyiş biçimlerinin açıklanması amaçlanmaktadır. Halkla İlişkilerin Tanımı ve Halkla İlişkiler Karnası; Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi; Halkla İlişkilerde Meslekleşme ve Temel İlkeler; Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Organizasyonu; Kurum İçi Halkla İlişkiler; Halkla İlişkilerde Araştırma; Halkla İlişkilerde Kampanya Planlaması; Halkla İlişkilerde Uygulama; Halkla İlişkilerde Değerleme; Halkla İlişkilerde kullanılan İletişim Araçları ve Medya İlişkileri; Örnek Olaylar ve Çözüm Yolları ele alınacaktır.

#### 2401443-2450443 TEKNOLOJİ KULLANIMI (2+0)

Büro teknolojisini kurmak, büro teknolojisini kullanmak, bakım ve onarım, iletişim teknolojisi, bilgisayar teknolojisi, otomasyon teknolojisi, internet kullanımı, web hizmetleri, çeşitli teknolojik hizmet

#### 2401444-2450444 KAMU VE ÖZE KESİM YAPISI (3+0)

Yasama, yürütme, yargı, Yönetim yapısı ve ilişkiler, İnsan kaynakları ve bürokrasi, Kamu iktisadi teşebbüsleri, Taşra ve yerel yönetimler, Etkin yönetim, Özerk tarafsız kurumlar, Bağımsız düzenleyici üst kuruluşlar, Birlikte yönetilen kurumlar, Kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, Siyasi partiler, Sendika ve konfederasyonlar, Temsilcilikler, Vakıf, dernek, ekonomi, sanayi ve ticari kurumlar, Hizmet birimleri

#### 2401445-2450445 İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU (2+0)

Bireysel İş Hukuku: İş hukukunun temel ilkeleri ve kavramları, iş sözleşmesinin kurulması ve türleri, iş sözleşmesinden doğan borçlar, iş sağlığı ve güvenliği, işin düzenlenmesi, iş sözleşmesinin feshi ve feshin sonuçları öğretilmektedir. Sosyal Güvenlik Hukuku: Temel ilke ve kavramları, kurumsal yapı, sosyal güvenlik finansmanı, kısa vadeli sigorta yardımları öğretilmektedir.

#### 2401452-2450452 MESLEKİ YABANCI DİL (3+1)

Öğrencilerin yazışma, telefon, faks, e-mail vb. ticari yazışmalarda kullanabileceği Mesleki kavramlar kazandırılarak gerek sözlü gerek yazılı şekilde İngilizce iletişim kurabilme becerileri kazandırmak hedeflenmektedir. Bu doğrultuda communication, e-mail, internet, fax, marketing, organizations, decision making, company profiles, meetings, negotiations, advertising, recruitment, job profiles, job descriptions ve letter writing vb. konular işlenerek öğrencilerin ofis içi İngilizce iletişim kurma becerisi kazandırılacaktır.

#### 2401453-2450453 ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA (2+0)

Nefes, Ses organları, Vurgu, Ulama, Tonlama, Protokol konuşması, Bilgilendirme konuşması, Hazırlıksız konuşmak

### IV. DÖNEM SEÇMELİ DERSLER

#### 2401451-2450451 MESLEK ETİĞİ (2+0)

Etik ve ahlak kavramlarını incelemek, etik sistemlerini incelemek, ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek, meslek etiğini incelemek, mesleki yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek, sosyal sorumluluk kavramını incelemek.

#### 2401447-2450447 SEKTÖR UYGULAMALARI II (6+0)

Mesleki etik ön bilgiler. Mesleki etik ile ilgili uygulamalar. Sekreterlik ve yönetici asistanlığı ön bilgiler. Sekreterlik ve yönetici asistanlığı uygulamalar. Teknolojik cihazlar ile ilgili ön bilgiler. Teknolojik cihazlarla ilgili uygulamalar. Büro bilgisayar programları ile ilgili ön bilgiler. Büro bilgisayar programları uygulamaları. Bilgisayar muhasebe yazılımları ile ilgili ön bilgiler. Bilgisayar muhasebe yazılımları uygulamaları. Kamu ve özel kesim ilişkileri ile ilgili ön bilgiler. Kamu ve özel kesim ile ilgili uygulamalar. Toplantı ve organizasyonlarla ilgili ön hazırlıklar. Toplantı ve organizasyon uygulamaları. Mesleki yabancı dil ile ilgili ön hazırlıklar. Mesleki yabancı dil ile ilgili dil uygulamaları

#### 2401448-2450448 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ (2+0)

Müşteri ilişkilerinde toplam kalite yönetimi, müşteri ilişkileri yoluyla değer yaratma, müşteri hizmet kalitesi ve müşteri hizmet sistemi, müşteriye elde tutma modeli, müşteriye elde tutma programlarının geliştirilme türleri, kaybedilen müşterilerin kazanılması stratejileri, müşteri ilişkilerinin ölçülmesi, fokus grup-danışma panelleri ve kritik olay tekniği, müşteri ilişkileri anketi ve kıyaslama metodu, müşteri odaklı değişim süreci, müşteri odaklı kültür değişimi, öğrenen örgüt uygulaması, müşteri odaklı kültür değişim stratejileri ve kültür değişimindeki engeller.