

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
Bolvadin Meslek Yüksekokulu
Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Hizmetleri
Bölümü
Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı

ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU

Bölüm Başkanı (Takım Lideri) Doç. Dr. Figen ÖZPINAR

Takım Üyesi Öğr. Gör. Kumru ÖZTÜRK

Takım Üyesi Öğr. Gör. Barış KOÇ

BOLVADİN

22.07.2024

GİRİŞ

PROGRAMA AİT BİLGİLER

Program Hakkında bilgiler

Bolvadin Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Hizmetleri Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Bolvadin Meslek Yüksek Okulu Afyon Kocatepe Üniversitesine bağlı olarak Yüksek Öğretim Kurulunun 2018 tarihinde kurulmasına karar verdiği bir programdır. Bolvadin Meslek Yüksek Okulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı 2018-2019 eğitim öğretim yılında ön lisans eğitimine başlamıştır. Bölümde günümüz itibarıyla kadrolu olarak görev yapan 2 Öğretim Görevlisi bulunmaktadır. Bölümde eğitim süresi 2 yıl olup, uygulamalı dersler ve zorunlu staj eğitimi ile öğrencilerin saha da tecrübe kazanması da sağlanmaktadır / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı, gerekli deneyimi kazanmış, ikna kabiliyeti güçlü, iletişim becerisi yüksek, nitelikli elemanlar yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Yaklaşım tarzımız mezun olan öğrencilerin çalışma yaşamına iş tecrübesine sahip olmadan dahi adapte olmalarını sağlamaktır. Mezun öğrencilerin en büyük istihdam alanları programın özelliğinden dolayı ağırlıklı olarak çağrı merkezleridir. Ayrıca bu programdan mezun olacak öğrenciler, kamu kurum ve kuruluşlarında da çalışabilirler.

Kanıtlar

Bölüm tanıtım bilgileri yüksekokul web sayfası : <https://bolvadinmyo.aku.edu.tr/cagri-merkezi-hizmetleri/> web sayfası adresinde yayınlanmaktadır.

1. ÖĞRENCİLER

1.1. Öğrenci Kabulleri

Bolvadin Meslek Yüksekokulu, Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Hizmetleri Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Örgün Öğretim Programına öğrenci kaydı, Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) tarafından uygulanan merkezi sınav sonuçlarına göre yapılmaktadır. ÖSYM tarafından yapılan sınav sonuçlarına göre bölümümüze yerleştirilen öğrencilerin kesin kayıtları, Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK), ÖSYM ve Rektörlük tarafından belirlenen ilkeler (2547 Sayılı Yükseköğretim Kanununun Eğitim ve Öğretim ile İlgili Yükseköğretime Giriş Maddeleri) uyarınca istenen belgelerle, her yıl belirlenen ve ilan edilen tarihlerde, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Kayıt için zamanında başvurmayan veya gerekli belgeleri zamanında sağlamayan öğrenciler kayıt hakkını kaybetmektedirler. Kayıt için sunulan belgelerde eksiklik veya tahrifat olduğunun belirlenmesi, öğrencinin başka bir yükseköğretim kurumuna kayıtlı olması veya başka bir yükseköğretim kurumundan çıkarma cezası almış olması hallerinde, kesin kayıt yapılmış olsa bile kayıt iptal edilmektedir. Ayrıca, öğrenciler kayıt işlemlerini kendileri E-devlet üzerinden gerçekleştirebilmektedirler.

Programa Kabul Edilen Öğrencilerin Genel Değerlendirmesi

2018-2019 eğitim öğretim döneminde ilk öğrencilerini kabul eden bölüm 2018-2019 döneminde 26 öğrenci, 2019-2020 döneminde 24 öğrenci, 2020-2021 döneminde 30 öğrenci, 2021-2022 döneminde 23 öğrenci, 2022-2023 döneminde 30 öğrenci ve 2023-2024 döneminde de 28 öğrenci kayıt yaptırmıştır.

Kanıtlar

Tablo 1.1 Programa Kabul Edilme İstatistikleri

Akademik Yıl ¹	Kontenjan	Kayıt Yaptıran Öğrenci Sayısı	Giriş Puanı		Giriş Başarı Sırası		Yerleştirme puan türü
			En yüksek	En düşük	En yüksek	En düşük	
[İçinde bulunulan akademik yıl]	31	28	243,90980	272,13643	-	1.720.860	TYT
[1 önceki yıl]	30	30	237,6792	294,61438		1.753.663	TYT
[2 önceki yıl]	30	23	257,8483	175,8283	-	-	TYT
[3 önceki yıl]	30	30	229,7664	188,4337	-	1711000	TYT
[4 önceki yıl]	30	24	239,8557	191,9579	-	1711000	TYT

Programa Kabul Edilen Öğrencilerin Hazırlık Sınıfına İlişkin Bilgiler

Programa kabul edilen öğrenciler. 2 yıllık örgün eğitim sürecinde ve toplam 4 dönemde eğitim öğretime devam etmekte olup bu süreler içerisinde herhangi bir hazırlık sınıfı uygulaması yapılmamaktadır.

1.2. Yatay Geçiş ve Dikey Geçiş Ders Muafiyet Uygulamaları

Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Hizmetleri Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı yatay geçiş ve dikey geçiş hakkı kazanan öğrencilerin intibak işlemleri Yüksekokul yatay geçiş ve muafiyet komisyonu tarafından yapılmaktadır. Bölüme bildirilen geçiş başvuruları ilgili komisyon kararı ve bölüm başkanının onayı ile gerçekleşmektedir. Öğrencilerin yatay geçiş ve dikey geçiş ders muafiyet uygulamalarını gerçekleştiren ilgili komisyonlarda görev yapan öğretim elemanları şu şekildedir:

Bölüm Muafiyet ve İntibak Komisyonu;

Doç.Dr. Figen ÖZPINAR (Başkan)

Öğr. Grv. Carullah SÜER (Üye)

Öğr. Grv. Ahmet KUMRU (Üye)

Öğr. Grv. Kumru ÖZTÜK (Üye)

Öğr. Grv. Barış KOÇ (Üye)

Yüksekökol Yatay Dikey Geçiş Ve Burs Komisyonu

Prof. Dr. Emine BULUT	Başkan
Dış Ticaret Öğr. Gör. Mehmet Akif ÇAKIRER	Üye
Doğalgaz ve Tesisatı Öğr. Gör Şükrü CEBE	Üye
Elektrik ve Enerji Öğr. Gör. Erten OĞUZ	Üye
Çağrı Merkezi Hizmetleri Öğr. Gör. Barış KOÇ	Üye
Büro Yönetimi ve Sekreterlik Öğr. Gör. Carullah SÜER	Üye
Muhasebe Ve Vergi Uygul. Öğr. Gör. Ersan KULA	Üye
Mekatronik Öğr. Gör. Erdoğan BAYRAK	Üye
Makine Öğr. Gör. Şerafettin Karademir	Üye
Bilgisayar Teknolojisi Öğr. Gör. Mustafa SAYAR	Üye
Bankacılık ve Sigortacılık Öğr. Gör. Doğan ÖZTÜRK	Üye
İnşaat Teknolojisi Öğr. Gör. Cevat CEYLAN	Üye
Gıda İşleme Öğr. Gör. Özlem Emrem TÜR	Üye
Yüksekökol Sekreteri Mehmet Emin DEMİRÖRS	Üye
Bilgisayar İşletmeni Mükerrerem BULDUK	Üye

Ders muafiyeti kapsamında, yatay geçiş, dikey geçiş ve muafiyet uygulamaları ile başka programlarda ve/veya kurumlarda alınmış dersler ve kazanılmış kredilerin değerlendirilmesi Afyon Kocatepe Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Sınav Yönetmeliğinin esaslarına ve Afyon Kocatepe Üniversitesi Önlisans ve Lisans Muafiyet İşlemleri Yönergesi esaslarına göre uygulanmaktadır.

Yönerge esaslarına göre intibak işlemleri aşağıdaki basamaklar izlenerek yapılmaktadır:

1. ÖSYM yerleştirme takvimi son kayıt tarihinden sonra iki hafta içerisinde birim öğrenci işlerine dilekçe ile intibak ve muafiyet başvurusu öğrenci tarafından yapılır. Yatay geçiş öğrencilerinin ayrıca başvuru yapmasına gerek yoktur.
2. Dilekçeye öğrencinin daha önce başarılı olduğu ders içerikleri (mühürlü, kaşeli ve imzalı) ve not belgesi eklenmesi zorunludur. Belge eksikliği olan dilekçeler işleme alınmaz.
3. Son başvuru tarihini takip eden bir hafta içerisinde Birim/Bölüm Muafiyet ve İntibak Komisyonları tarafından değerlendirilerek Bölüm Yönetimi tarafından karara bağlanması beklenir.
4. Öğrenci intibak ve muafiyet sonuçlarına Bölüm yönetimi kararının öğrenciye tebliğ tarihinden itibaren 5 iş günü içerisinde itiraz edebilir. İtirazlar, komisyonlar tarafından yeniden

incelenir varsa değişiklik karara bağlanır. İtirazlar varsa komisyon tarafından tekrar incelenir ve karara bağlanır.

5. Alınan kararlar birim öğrenci işlerine iletilerek öğrencinin muaf tutulduğu derslerin harf notu karşılıkları eklenir ve öğrenci muafiyet işlemleri tamamlanır.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında yandal veya çift anadal uygulaması bulunmamaktadır.

Kanıtlar

Tablo 1.2 Yatay Geçiş, Dikey Geçiş ve Çift Anadal Bilgileri

Akademik Yıl ^{1,2}	Programa Yatay Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı	Programa Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı	Programda Çift Anadala Başlamış Olan Başka Bölümün Öğrenci Sayısı	Başka Bölümlerde Çift Anadala Başlamış Olan Program Öğrenci Sayısı
[İçinde bulunulan akademik yıl]	1	0	0	0
[1 önceki yıl]	0	0	0	0
[2 önceki yıl]	2	0	0	0
[3 önceki yıl]	0	0	0	0
[4 önceki yıl]	0	0	0	0
[5 önceki yıl]	0	0	0	0
[6 önceki yıl]	0	0	0	0

¹İçinde bulunulan yıl dahil, son beş yıl için veriniz.

²Sayılar ilgili akademik yılda geçiş yapmış ya da çift anadala başlamış olan öğrenci sayılarıdır.

1.3.Öğrenci Değişimi

1.3.1.Anlaşma Yapılan Kurum ve Kuruluşlar

Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Hizmetleri Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin dahil olabileceği bir öğrenci değişimi programı uygulaması bulunmamaktadır. Bu alan iyileştirilmesi düşünölen konular kapsamındadır.

Bazı dersler kapsamında sektör temsilcileri ve özel sektör yöneticilerinin tecrübelerinin paylaşımı konusunda derslerde öğrencilerle buluşması ile ilgili iyileştirmeler yapılması planlanmaktadır.

1.3.2. Öğrenci Hareketliliğini Teşvik Edecek Düzenlemeler

Öğrenci hareketliliğine yönelik herhangi bir program uygulanmadığı için bu konuda teşvik edici çalışmada yapılamamaktadır. Bu konu da iyileştirilme yapılması gereken bir konudur.

Kanıtlar

Tablo 1.3 Öğrenci Hareketliliği

Üniversite	Ülke
------------	------

--	-
-	-

1.4.Danışmanlık ve İzleme

1.4.1.Danışmanlık Hizmetleri

Büro Yönetimi ve Sekreterlik Hizmetleri Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencileri üniversiteye kayıt yaptıkları andan mezuniyete kadar uzanan sürecin tamamında akademik danışman kontrolünde eğitimlerine devam etmektedir. Akademik danışman olarak atanan öğretim elemanı öğrencilerin ders seçimlerine, derslerin içeriklerine ve eğitim hayatları boyunca da kariyer hedefleri doğrultusunda öğrencilere yardımcı olmaktadır. Büro Yönetimi ve Sekreterlik Hizmetleri Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı ders müfredatında yer alan dersler kapsamında öğrencilere üniversite, yüksekokul, kendi bölümleri ve meslekleri ile ilgili bilgiler verilmektedir. Ayrıca öğrencilere zorunlu staj uygulaması ile sektörü yakından tanımaları ve tecrübe edinmeleri için fırsatlar verilmektedir.

1.4.2. Öğretim Elemanlarının Danışmanlık Hizmetlerine Katkıları

2023-2024 eğitim öğretim yılında Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Hizmetleri Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerine yönelik akademik danışmanlık hizmetleri iki öğretim elemanı tarafından yürütülmektedir. Bölümde her öğretim yılı başında her sınıf için bir öğretim elemanı bölüm öğrencilerine danışmanlık yapmak üzere görevlendirilmekte ve okul web sayfasında ilan edilmektedir. Bu doğrultuda yapılan danışmanlık süreçlerinde öğretim elemanları öğrencilerin ders seçimlerini sağlıklı bir şekilde yapmasını sağlamanın yanı sıra staj danışmanlığı ile öğrencilerin staj konusunda bilgilendirilmesini de sağlamaktadırlar. Bu kapsamda sınıflar ve öğrenci sayıları ile danışmanlık hizmeti veren öğretim elemanlarına ilişkin bilgiler sunulmuştur.

Kanıtlar

Tablo 1.4. Danışmanlık İstatistikleri

ÖĞRENCİ DANIŞMANLIKLARI		
GİRİŞ YILI	DANIŞMAN	SAYI
2023	Öğr.Gör. Barış KOÇ	28
2022	Öğretim Görevlisi Kumru ÖZTÜRK	38
2021	Doç.Dr. Figen ÖZPINAR	31
2020	Öğretim Görevlisi Kumru ÖZTÜRK	30
2019	Doç.Dr. Figen ÖZPINAR	24

2018	Öğretim Görevlisi Kumru ÖZTÜRK	26
------	--------------------------------	----

1.5.Başarı Değerlendirmesi

1.5.1. Başarı Ölçme ve Değerlendirme Yöntemi

Öğrencilerin derslerdeki başarıları, sınav, ödev, sunum ve proje ödevleri gibi araçlarla ölçülmektedir. Öğrencilerin derslerdeki başarılarının değerlendirilmesinde hangi araçların kullanılacağı ve ağırlıklarının ne kadar olacağı, dersi verecek öğretim elemanı tarafından her yarıyıl başında sistemde tanımlanarak öğrenciye ilan edilmektedir. İlgili ders için öğrencilerin sorumlu olacakları yarıyıl içi sınavı, kısa sınavlar, ödevler, projeler, sunumlar, yarıyıl sonu sınavı vb. araçlar ve başarı oranlarına etkileri tanımlanmaktadır. Yarıyıl içerisinde yapılması gereken tüm sınavların programları önce taslak olarak hazırlanmakta, öğrencilerden ve öğretim elemanlarından gelen geribildirimler doğrultusunda son halini aldıktan sonra kesinleşmekte ve herkese duyurulmaktadır.

Öğrencinin başarısı, yarıyıl başında tanımlanmış olan başarı değerlendirme araçlarında aldığı notların belirtilen oranlar dâhilinde hesaplanması ile elde edilmektedir. Yarıyıl sonunda öğrencilerin 100 üzerinden elde ettikleri notlar, genel başarı düzeyi de göz önüne alınarak, harf notuna dönüştürülmekte ve dörtlük sistemdeki karşılıkları hesaplanmaktadır.

Başarı ölçme ve değerlendirme yöntemleri Afyon Kocatepe Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği esaslarına göre değerlendirilmektedir. Öğrenci başarısını ifade eden notların sayısal değerleri ve onlara karşılık gelen harf notları ile başarıyı tanımlayan özel koşullar yönetmelik çerçevesinde tanımlıdır. İlgili yönetmelik <https://kms.kaysis.gov.tr/Home/Goster/40519> adresinde yer almaktadır.

1.5.2 Ölçme ve Değerlendirme Yöntemlerinin Uygulanması

Sınavlar öğrencilerin görebileceği ilan panolarında, web sitesinde ve öğretim elemanları aracılığıyla sınıflarda ilan edilen kurallar çerçevesinde, gözetmen eşliğinde öğrenci sayısına uygun sınıflarda gerçekleştirilmektedir. Gözetmenlik için kalabalık sınıflarda okulda görevli öğretim elamanlarından uygunluk durumlarına göre ek destek de alınmaktadır.

Büro Yönetimi ve Sekreterlik Hizmetleri Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencileri Afyon Kocatepe Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin sınavlar ve değerlendirme esasları çerçevesinde teorik ve uygulamalı derslerde ara sınav ve yarıyıl sonu sınavlarına girmektedirler. Ara sınav ve yarıyıl sonu sınav uygulamasının yanı sıra ders içerisinde verilen ödevler, devam durumu ve öğrencinin başarısı göz önüne alınmaktadır. Diğer taraftan uygulama dersleri kapsamında öğrenciler uygulama notları almaktadır. Öğrencilerin açıklanan sınav sonuçlarına, sınav sonuçlarının ilan tarihini izleyen beş iş günü içerisinde dilekçe ile itiraz etme hakkı bulunmaktadır. Sınavların adil ve şeffaf olmasını sağlamak amacıyla aşağıda listelenen Sınav Kuralları uygulanmaktadır ve bu

kurallar öğrencilere gerek oryantasyon çalışmalarında gerekse ders kapsamında ilan edilmektedir.

1. Sınava girecek öğrencilerin kimlik kartlarını sıranın üzerinde bulundurmaları gerekmektedir. Kimliksiz öğrenciler sınava alınmaz.

2. Sınava girecek öğrencilerin yanlarında cep telefonu vb. iletişim ve elektronik cihazlarını sınav salonuna getirmemeleri gerekmektedir. Zorunlu nedenlerden dolayı getirmek zorunda olanların tüm cep telefonu ve diğer cihazlarını sınav gözetmeninin gösterdiği yere bırakmaları zorunludur. Sınav sırasında öğrencinin üzerinde, sırasında, çanta vb. yanında bulunduğunun tespiti halinde gözetmen tarafından öğrencinin sınav kâğıtları alınarak tutanak tutulur. Yanında cep telefonu vb. cihaz getirenlerin bu cihazlarının kaybolması durumunda Yüksekokul sorumlu değildir, sorumluluk tamamıyla öğrencilere aittir.

3. Öğrenciler sınava girmek için Yüksekokula sınavdan en az 15 dakika önce gelmek ve hangi salonda sınavı gireceğini duyuru alanından öğrenmekle yükümlüdür. Salondan öğrenci çıkışına izin verilebilecek sınavın ilk 15 dakikasından sonra gelen öğrenciler sınava alınmaz. Yanlış salonda veya yanlış dersin sınavına girilmesi durumunda sorumluluk tamamıyla öğrencilere ait olup herhangi bir hak talep edemez.

4. Sınav salonunda oturma düzeninden sınav görevlileri yetkilidir. Sınav başlamadan veya sınav esnasında gerekli gördüğü durumlarda öğrencinin yerini değiştirebilir.

5. Sınav esnasında her ne sebeple olursa olsun salondan çıkan öğrenci tekrar sınava alınmaz.

6. Soruların dağıtımı sırasında sınıfta olan öğrenciler sınava girmiş sayılır. Sınav tutanağını imzalamadan ve sınav kâğıdını teslim etmeden sınavdan çıkması mümkün değildir.

7. Sınav süresince sınavı yürüten görevlilere sorularda oluşabilecek hatalar dışında soru sormak yasaktır.

8. Sınav sırasında cevap kâğıtlarındaki kimlik bilgilerinin doldurulması ve imzaların tükenmez kalemle atılması zorunludur.

9. Dersi yürüten öğretim elemanının izniyle; sınav sırasında hesap makinesi, sözlük, hesap planı gibi araçlar kullanılabilir (Cep telefonları hesap makinesi olarak kullanılamaz). Ayrıca sınav esnasında silgi, kalem ve hesap makinesi gibi araçların değiştirilmesi yasaktır.

10. Sınav görevlileri; sınav kurallarını, düzenini ve işleyişini bozan, sınavın yapılmasını engelleyen ve sınav görevlilerine hakaret eden öğrenciler hakkında tutanak tutar ve bu öğrenciler hakkında işlem yapar.

11. Sınava girerken sıraların veya diğer demirbaşların üzerine yazılan yazılar o sıralarda oturan öğrenciler tarafından silinmelidir. Aksi takdirde mesuliyet bizzat öğrenciye aittir.

12. Sınav görevlileri tarafından, kopya çeken veya kopya çekmeye teşebbüs eden öğrencilerin tespit edilmesi halinde tutanak tutularak ders sorumlusu öğretim elemanına teslim edilir. Kopya çeken veya teşebbüs eden öğrenciler uyarılmak zorunda değildir. Sınavlarda kopya çeken, kopyaya teşebbüs eden, kopya veren; ödev, rapor, bitirme tezi ve benzeri çalışmalarda referans vermeden alıntı yapan öğrenci o dersten başarısız sayılmaktadır. Ayrıca öğrenci hakkında disiplin işlemi yapılmaktadır. Öğrencilerle ilgili disiplin süreci 18/8/2012 tarihli ve 28388 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği”

hükümleri uyarınca yürütülmektedir. Bu kapsamda bölümde yürütülen disiplin süreci aşamaları genel olarak şu şekildedir:

Disiplinsiz davranışlarda bulunan öğrencilerin tespit edilmesi durumunda ilgili öğretim elemanı tarafından konu hakkında tutanak tutulması ve fakülte dekanlığına teslim edilmesi,

Yüksekokul müdürü tarafından disiplin işlerinden sorumlu soruşturmacı öğretim elemanının atanması ve disiplinsizlikle ilgili belgelerin ulaştırılması,

Soruşturmacı öğretim elemanı tarafından belgelerin incelenmesi, ilgili öğrencinin konu hakkında bilgilendirilmesi, savunmasının talep edilmesi (Öğrencinin 7 gün içerisinde savunmasını teslim etmesi zorunludur.),

Soruşturmacı öğretim elemanı tarafından öğrenci savunması ve öğretim elemanı tutanaklarının karşılıklı olarak incelenerek değerlendirilmesi ve fakülte öğrenci işlerinden öğrencinin daha önceki dönemlere ait disiplin cezası durumunun sorgulanması,

Soruşturmacı öğretim elemanının nihai öneri/sonuç raporunu Yüksekokul Müdürlüğüne sunması,

Müdürlük tarafından disiplin cezasının kesinleştirilmesi ve öğrenciye cezanın tebliğ edilmesi,

Bölümde öğrencilere kopya çekme hususunda verilecek cezalar şu şekildedir:

1. Sınavda kopya çekmeye teşebbüs etmek fiili “Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği”nin 5(d) Maddesi uyarınca Kınama cezası ile,
2. Sınavda kopya çekmek veya çektirmek fiili “Aynı Yönetmeliğin 7(e) Maddesi uyarınca” Yüksek Öğretim Kurumundan bir yarıyıl uzaklaştırma cezası ile,
3. Kendi yerine başkasını sınava sokmak veya başkasının yerine sınava girmek fiili “Aynı Yönetmeliğin 8(d) Maddesi uyarınca” Yüksek Öğretim Kurumlarından İki Yarıyıl uzaklaştırma cezası ile cezalandırılır.

Kanıtlar

Afyon Kocatepe Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği:

<https://ogrenci.aku.edu.tr/egitim-ogretim-sinav-yonetmenligi/>

Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Disiplin Yönetmeliği:

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=16532&MevzuatTur=7&MevzuatTerTip=5>

1.6.Öğrencilerin Mezuniyeti

1.6.1. Öğrenci ve Mezun Sayılarına İlişkin Bilgiler

İlk mezunlarını 2020 yılında veren Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Hizmetleri Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrenci ve mezun sayılarına ilişkin bilgiler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1.6. Mezunlara Ait İstatistikler

Akademik Yıl ¹	Sınıf ²		Öğrenci Sayıları ³	Mezun Sayıları ³
	1.	2.	Ön Lisans	Ön Lisans
[İçinde bulunulan akademik yıl]	28	58	86	9 (final sonunda)
[1 önceki yıl]	25	58	83	25
[2 önceki yıl]	27	14	41	14
[3 önceki yıl]	30	28	58	14
[4 önceki yıl]	24	26	50	22
[5 önceki yıl]	26	-	26	-
[6 önceki yıl]	-	-	-	-

1.6.2. Mezuniyet Belirleme Yöntemleri

Öğrencilerin mezuniyet karar süreci Afyon Kocatepe Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Sınav Yönetmeliğinin <https://kms.kaysis.gov.tr/Home/Goster/40519> diploma ile ilgili esaslara ve Afyon Kocatepe Üniversitesi Diploma, Diploma Eki ve Diğer Belgelerin Düzenlenmesine İlişkin Yönergeye göre düzenlenmektedir. Bu kapsamda;

1. Bölüm ve programın yükümlülüklerini yerine getiren ve mezuniyetine hak kazanan öğrencilerin seçimi Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden yapılır. OBS üzerinden mezun onayı alınamayan hallerde ilişik kesme işleminin manuel olarak belge düzenlenmesi ve onay verecek birim sorumluların isim ve imzalarının bulunması gerekmektedir.
2. Mezuniyete onay verecek bölüm/program sorumluları OBS üzerinde tanımlanır, tanımlanan onay birimlerince mezuniyet onay işlemi gerçekleştirilir.
3. Mezuniyet onay işlemi sona eren öğrenciler için ilgili birimlerce düzenlenen transkript ve diploma föyleri, oluşturulur.
4. Mezuniyet Komisyonunca incelenerek “Mezuniyet Komisyon Raporu” düzenlenir.
5. Mezuniyet Komisyon Raporu, transkript ve diploma föyü diploma basımı için Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına gönderilir.

Birimlerinden OBS üzerinde alınan “ilişik kesme” belgeleri iki nüsha olarak düzenlenir. Belge üzerindeki imzalar tamamlandıktan sonra bir belge öğrenciye verilir. İkinci nüsha ilgili birimce dönem itibarıyla arşivlenir ve imha edilmez. İlişik kesme belgesi ile başvuran mezuna diploması vb. belgeleri verilir.

1.6.3. Mezuniyet Belirleme Yönteminin Güvenilirliği

Afyon Kocatepe Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği beşinci bölüm diploma ile ilgili yönetmelik maddelerine ve Afyon Kocatepe Üniversitesi Diploma, Diploma Eki ve Diğer Belgelerin Düzenlenmesine İlişkin Yönerge 'ye ilave olarak öğrenci işleri tarafından öğrenci bilgi sistem programında yer alan mezun adayların işlemlerinde;

1. Ağırlıklı Genel Not Ortalaması kontrolü,
2. Kredi kontrolü,

3. AKTS kontrolü, zorunlu ders kontrolü,
4. Seçmeli ders kontrolü,
5. Başarısız ders kontrolü,
6. Staj kontrolü yapılır ve mezun öğrencilerin listesi oluşturulur.

Mezun listesinin oluşturulmasında Üniversitemizin kullanmış olduğu otomasyon sistemlerinin kullanılması tüm öğrenciler için eşit ve güvenilir bir sonuç ortaya çıkartmaktadır. Mezun öğrencilerin listesi öğrencilerin akademik danışmanına öğrenci bilgi sistemi üzerinden gönderilmektedir ve danışman tarafından öğrencilerin mezuniyet şartlarını sağladığına dair onay alınmaktadır. Ayrıca danışman onayından sonra bölüm başkanı ve staj komisyonu başkanı da ayrı ayrı mezuniyet onayları yapılmaktadır. Sonuç olarak, mezun öğrencilerin belirlenmesi için otomasyon programının kullanılması, akademik danışmanın, staj komisyonu başkanının ve bölüm başkanının onayının alınması ve yönetim kurulu kararının alınması mezuniyet koşullarının sağlanması için güvenilirliği artırmaktadır.

Kanıtlar

Afyon Kocatepe Üniversitesi Diploma, Diploma Eki ve Diğer Belgelerin Düzenlenmesine İlişkin Yönerge:

<https://ogrenci.aku.edu.tr/wp-content/uploads/sites/97/2019/03/D%C4%B0PLOMA-D%C4%B0PLOMA-EK%C4%B0-VE-D%C4%B0%C4%9EER-BELGELER%C4%B0N-D%C3%9CZENLENMES%C4%B0NE-%C4%B0L%C4%B0C5%9EK%C4%B0N-Y%C3%96NERGE.pdf>

Afyon Kocatepe Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği :
<https://ogrenci.aku.edu.tr/egitim-ogretim-sinav-yonetmenligi/>

2.1.1.Tanımlanan Program Öğretim Amaçları

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Öğretim Amaçları;

PÖA1: Özel sektördeki tüm firmaların çağrı merkezlerinde çalışabileceklerdir.

PÖA2: Emniyet, sağlık, vergi gibi konularda faaliyette olan kamu sektörü çağrı merkezlerinde çalışabileceklerdir.

PÖA3: Özel ve kamu sektöründe faaliyette olan bankaların çağrı merkezlerinde çalışabilecek eleman yetiştirmek.

PÖA4: Halkla ilişkiler ve iletişim görevleri ile birlikte yürütülen ve müşteri ile yüz yüze ya da telefon yolu ile bağ kurmayı gerektiren diğer görev ve pozisyonlarda görev yapabilecek yetenekler kazandırmak.

Bolvadin Meslek Büro Yönetimi ve Sekreterlik Hizmetleri Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının temel amacı, alanında yetkinlik kazanmış bireyler yetiştirmektir. Yaklaşım tarzımız Çağrı Merkezi Hizmetleri Programdan mezun olan öğrencilerin çalışma yaşamına iş tecrübesine sahip olmadan dahi adapte olmalarını sağlamaktır. Bu nedenle programlarda uygulama derslerine ve sosyal hayata hazır hale getirici Telefonda İletişim Ve Satış Yönetimi,

Müşteri İlişkileri Yönetimi gibi dersler başta olmak üzere günümüz ihtiyaçlarına uygun güncel içerikli derslere de ağırlık verilmiştir.

Bu amaçla çağdaş eğitim öğretim teknikleri kullanılarak, gerekli teknik bilginin yanı sıra hizmet sektörü çalışanın olmazsa olmazı iletişim becerileri verilmeye özen gösterilmektedir. İki yıllık eğitim süresince İşletme, Bilgi ve İletişim Teknolojisi, Çağrı Merkezi Yönetimi, Etkili ve Güzel Konuşma, Halkla İlişkiler, Hizmet Pazarlaması, Kriz Ve Stres Yönetimi, Bürolarda Teknoloji Kullanımı vb. gibi birçok ders ve Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının uzmanlık dersleri yoğun bir şekilde verilmektedir. Programdan mezun olan öğrencinin bilgi düzeyini yükseltmek amacının yanı sıra bilgisini doğru ve amaca uygun şekilde iletebilme, sorun çözebilme yeteneklerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programından mezun olan öğrenciler, çağrı merkezi sektöründe nitelikli eleman ihtiyacının karşılanması hususunda öncelikli eleman olacaktır. Ayrıca bu programdan mezun olacak öğrenciler, kamu kurum ve kuruluşlarında da çalışabilirler.

2.1.2. Program Öğretim Amaçlarının Yayınlanması

Program öğretim amaçlarına Afyon Kocatepe Üniversitesi Bologna Bilgi Sistemi içerisinde yer verilmektedir. Bununla birlikte Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğretim amaçları <https://bolvadinmyo.aku.edu.tr/cagri-merkezi-hizmetleri/> web sayfası adresinde yayınlanmaktadır.

Kanıtlar

Tablo 2.1. Program Eğitim Amaçları

No	Program Eğitim Amaçları
PEA1	Özel sektördeki tüm firmaların çağrı merkezlerinde görev alırlar.
PEA2	Emniyet, sağlık, vergi gibi konularda faaliyette olan kamu sektörü çağrı merkezlerinde ara eleman olarak görev alırlar.
PEA3	Özel ve kamu sektöründe faaliyette olan bankaların çağrı merkezlerinde görev alırlar.
PEA4	Halkla ilişkiler ve iletişim görevleri ile birlikte yürütülen ve müşteri ile yüz yüze ya da telefon yolu ile bağ kurmayı gerektiren diğer görev ve pozisyonlarda takım lideri olarak görev alırlar.

Program Eğitim-Öğretim Amaçları Bölüm Tanıtım Bilgileri Fakülte Web Sitesi linki:

<https://bolvadinmyo.aku.edu.tr/cagri-merkezi-hizmetleri/>

2.2. Bölüm Özgörevleriyle Tutarlılık

2.2.1. Bölüm Özgörevleri

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının Özgörevi; “ Çağrı merkezi hizmetleri alanında kurumların çağrı birimlerinde “Alo” hatlarında telefonla pazarlama hizmetleri, müşteri hizmetleri vb., alanlarında gerekli mesleki ve teknik bilgilere sahip, iletişim becerileri, bilgileri gelişmiş, çağdaş eğitim teknikleri ile yetişmiş, yenilikçi, çağrı merkezi sektörünün ihtiyaç duyduğu operasyon görevlisi olarak çalışacak, müşteri temsilcisi ile takım lideri, süpervizör, operasyon yöneticisi gibi yönetici mevkideki mesleki bilgiye ve beceriye sahip nitelikli meslek elemanları yetiştirmek” şeklindedir.

2.2.2. Bölüm Özgörevlerinin Yayımlanması

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Özgörevleri, Afyon Kocatepe Üniversitesi Bolvadin Meslek Yüksekokulu web sayfasında yer alan Akademik programlar sekmesi içerisindeki Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının altında Bölüm Genel Tanıtımı içerisinde yayımlanmaktadır.

2.2.3. Program Öğretim Amaçları ve Bölüm Özgörevinin Uyumu

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının Program öğretim amaçları ile bölüm özgörevlerinin bileşenleri ile aralarındaki çapraz ilişkiler ve uyum kanıt dosyasında sunulmuştur.

Kanıtlar

Tablo 2.3.1 Program Öğretim Amaçları ve Bölüm Özgörevinin Uyumu Tablosu

	AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ		BOLVADİN MYO		ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ BÖLÜMÜ	
	Misyon	Vizyon	Misyon	Vizyon	Misyon	Vizyon
Program Eğitim Amaçları (PEA)	Evrensel düzeyde bilimsel bilgi üretmek, mesleki açıdan çağdaşlarıyla rekabet edebilen, nitelikli bireyler yetiştirmek ve bölgesel kalkınmaya katkı sağlamaktır.	Bilimsel araştırma ve eğitim faaliyetlerinde kaliteyi sürekli artırarak bölgesel kalkınmaya katkı sunan, yenilikçi projelerle ulusal düzeyde girişimci üniversiteler arasında yer almak ve	Mesleki yeterliliği olan, liderlik vasıflarıyla donanmış, gelişen teknolojileri takip etmek için motive edilmiş ve kendini mesleki olarak yaşam boyu geliştirmenin önemini kavramış nitelikli	Ülkemizde gelişmekte olan güncel teknolojik alanlardaki ara eleman ihtiyacının karşılanmasına katkıda bulunacak, Uygulamaya yönelik eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirmeyi amaçlayan küresel	İletişim ve bilgi teknolojileri konularında gerekli bilgi ve beceriye sahip, diksiyonu düzgün, hafızası güçlü, dikkatli ve sabırlı çalışabilen, sorumluluk duygusu	Çağın gereklerine uygun, değişen ve gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılayabilecek gerekli bilgi ve beceriye sahip, alanındaki sorunlara çözüm üretme becerisine sahip bireyler yetiştiren bir

		uzun vadede uluslararası tanınır bir üniversite haline gelmektedir.	mezunlar yetiştirmek. Ayrıca sanayi ve hizmet sektörleri ile ilişkileri çeşitli projelerle güçlendirerek bölge kalkınmasına katkıda bulunmaktır	yaklaşımı yerel açıdan esas alan, iş dünyasında tercih edilen ve yurtdışında da çalışabilecek yeterlilikte mezunlar veren kendini sürekli geliştiren öncü ve yenilikçi bir meslek yüksek okulu olmaktır.	güçlü çağrı merkezi ve çağrı merkezi yöneticileri yetiştirmeyi programımız kendine misyon edinmiştir.	program olmayı hedeflemekteyiz.
PEA1.	3	3	3	4	5	5
PEA2.	4	3	3	3	4	4
PEA3.	4	3	3	4	4	4
PEA4.	4	4	5	5	5	5

* İlişki düzeyleri 0 (yok) ve 5 (en yüksek) arasında ifade edilmiştir.

2.3.Üniversitenin Özgörevleriyle Tutarlılık

2.3.1. Üniversite Özgörevleri

Afyon Kocatepe Üniversitesi Özgörevleri; “Evrensel düzeyde bilimsel bilgi üretmek, mesleki açıdan çağdaşlarıyla rekabet edebilen nitelikli bireyler yetiştirmek ve bölgesel kalkınmaya katkı sağlamaktır.”

2.3.1.1. Üniversite Özgörevlerinin Yayımlanması

Afyon Kocatepe Üniversitesi Özgörevleri üniversite web sitesi üniversite hakkında genel bilgiler sekmesi altında misyonumuz ve vizyonumuz başlığı altındaki <https://aku.edu.tr/hakimizda/universitemizgenel-bilgiler/misyon-vizyonumuz/> belirtilen web adresinde yer almaktadır.

2.3.1.2. Program Öğretim Amaçları ve Üniversite Özgörevlerinin Uyumu

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programın Program öğretim amaçları ile Afyon Kocatepe Üniversitesi özgörevlerinin bileşenleri ile aralarındaki çapraz ilişkiler ve uyum Tablo 2.3.1.2.1’de ele alınmıştır.

2.3.2.Yüksekökol Özgörevleri

Bolvadin Meslek Yüksekokulu Özgörevleri; “Mesleki yeterliliği olan, liderlik vasıflarıyla donanmış, gelişen teknolojileri takip etmek için motive edilmiş ve kendini mesleki olarak yaşam boyu geliştirmenin önemini kavramış nitelikli mezunlar yetiştirmek. Ayrıca sanayi ve hizmet sektörleri ile ilişkileri çeşitli projelerle güçlendirerek bölge kalkınmasına katkıda bulunmaktır”.

2.3.2.1.Yüksekokul Özgörevlerinin Yayınlanması

Bolvadin Meslek Yüksekokulu özgörevleri yüksekokul web sitesinde görev tanımları sekmesinin altında web adresi üzerinde yayınlanmaktadır.

<https://bolvadinmyo.aku.edu.tr/wp-content/uploads/sites/52/2021/03/Bolvadin-MYO-GOREV-DAGILIM-VE-TANIMI-2.pdf>

2.3.2.2.Program Öğretim Amaçları ve Yüksekokul Özgörevlerinin Uyumu

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programın Program öğretim amaçları ile Bolvadin Meslek Yüksekokulu özgörevlerinin bileşenleri ile aralarındaki çapraz ilişkiler ve uyum Kanıt dosyasında ele alınmıştır.

Kanıtlar

Tablo 2.3.2. Programın Program Öğretim Amaçları İle Bolvadin Meslek Yüksekokulu Özgörevlerinin Bileşenleri İle Aralarındaki Çapraz İlişkiler Ve Uyum Tablosu

	AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ		BOLVADİN MYO		ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ BÖLÜMÜ	
	Misyon	Vizyon	Misyon	Vizyon	Misyon	Vizyon
Program Eğitim Amaçları (PEA)	Evrensel düzeyde bilimsel bilgi üretmek, mesleki açıdan çağdaşlarıyla rekabet edebilen, nitelikli bireyler yetiştirmek ve bölgesel kalkınmaya katkı sağlamaktır.	Bilimsel araştırma ve eğitim faaliyetlerinde kaliteyi sürekli artırarak bölgesel kalkınmaya katkı sunan, yenilikçi projelerle ulusal düzeyde girişimci üniversiteler arasında yer almak ve uzun vadede uluslararası tanınır bir üniversite haline gelmektir.	Mesleki yeterliliği olan, liderlik vasıflarıyla donanmış, gelişen teknolojileri takip etmek için motive edilmiş ve kendini mesleki olarak yaşam boyu geliştirmenin önemini kavramış nitelikli mezunlar yetiştirmek. Ayrıca sanayi ve hizmet sektörleri ile ilişkileri çeşitli projelerle güçlendirerek bölge	Ülkemizde gelişmekte olan güncel teknolojik alanlardaki ara eleman ihtiyacının karşılanması na katkıda bulunacak, Uygulamaya yönelik eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirmeyi amaçlayan küresel yaklaşımı yerel açıdan esas alan, iş dünyasında tercih edilen ve yurtdışında da çalışabilecek yeterlilikte mezunlar veren	İletişim ve bilgi teknolojilerinde gerekli bilgi ve beceriye sahip, diksiyonu düzgün, hafızası güçlü, dikkatli ve sabırlı çalışabilen, sorumluluk duygusu güçlü çağrı merkezi ve çağrı merkezi yöneticileri yetiştirmeyi programımız kendine	Çağın gereklerine uygun, değişen ve gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılayabilecek gerekli bilgi ve beceriye sahip, alanındaki sorunlara çözüm üretme becerisine sahip bireyler yetiştiren bir program olmayı hedeflemekteyiz.

			kalkınmasın a katkıda bulunmaktadır	kendini sürekli geliştiren öncü ve yenilikçi bir meslek yüksek okulu olmaktadır.	misyon edinmiştir.	
PEA1.	3	3	3	4	5	5
PEA2.	4	3	3	3	4	4
PEA3.	4	3	3	4	4	4
PEA4.	4	4	5	5	5	5

2.4.Program Öğretim Amaçlarının Belirlenmesinde İç ve Dış Paydaşların Rolü

2.4.1.Programın İç Paydaşları

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programın iç paydaşları arasında; öğrenciler, öğretim elemanları, yüksekokul müdürlüğü ve birimleri ile rektörlük ve birimleri olmak üzere 4 temel yapıtaşı bulunmaktadır.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programın İç Paydaşları;

Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programı öğrencileri,

Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programı öğretim elemanları,

Yüksekokul bünyesindeki diğer bölümlerin öğrencileri,

Yüksekokul bünyesindeki diğer bölümlerin öğretim elemanları,

Bolvadin Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü,

Bolvadin Meslek Yüksekokulu İdari Birimleri (Yüksekokul Sekreterliği, Öğrenci İşleri, Ayniyat, Tahakkuk),

Afyon Kocatepe Üniversitesi Rektörlüğü

2.4.1.1. Program Öğretim Amaçlarının Belirlenmesinde İç Paydaşların Katkısı

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı iç paydaş katılımının sistematik, planlı ve gündemli olarak yapıldığını gösteren mekanizmaların açıklanması beklenmektedir. İç paydaşlarla olağan ve olağanüstü olarak yapılan toplantılarda iç kalite güvence süreçlerinin bütün bileşenlerini kapsadığı güvence altına alınmalıdır. Toplantıya ait, katılımcı listesi, anket, bilgi dokümanları vb. kayıtlar tutulmalıdır. Bu toplantıların çıktıklarına göre program güncellemeleri, program iyileştirme yönünde alınan kararlarda iç paydaş katılımının/iç paydaş görüşünün olduğunun belirtilmesi önemlidir. Öğrenci görüşlerinin iç paydaş olarak sisteme entegre edilmesi gereklidir.

Programın olgunluk seviyesi;

1. İç paydaşlar tanımlıdır (öğrenci dahil olmak üzere).
2. Akademik ve öğrenci iç paydaş katılımı sistematik olarak bütün süreçleri (eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, hizmet sektörü,) kapsayacak bir şekilde yapılmaktadır.
3. İç paydaş görüşleri değerlendirilmektedir

2.4.2. Programın Dış Paydaşları

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Dış Paydaşları aşağıdaki şekildedir;

Yasal Kuruluşlar (Milli Eğitim Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu, Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi)

Mezunlar

Sektör İşletmeleri

Diğer Üniversitelerin Çağrı Merkezi Hizmetleri Programları

Öğrencilerin staj yaptığı kurumlar

2.4.2.1. Program Öğretim Amaçlarının Belirlenmesinde Dış Paydaşların Katkısı

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının Danışma kurulu bulunmamaktadır. Fakat Bolvadin Meslek Yüksekokulunun bir danışma kurulu oluşturulmuştur. Bu kurulda Yüksekokul Müdürü ve yardımcıları, kadrolu 2 öğretim üyesi, özel sektör temsilcisi, kamu kurumları temsilcisi, yüksekokul mezunları temsilcisi, ilgili bakanlıklar temsilcisi, emekli akademik personel ve S.T.K temsilcisi bulunmaktadır.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının dış paydaşları ile etkinlikler başta olmak üzere farklı iletişim kanalları yoluyla iletişim kurulmakta ve bu süreçte program ile ilgili görüşleri alınmaktadır.

Kanıtlar

Tablo 2.4.1 Program Dış Paydaş Listesi

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DIŞ PAYDAŞ LİSTESİ	
Ad-Soyad*	Çalıştığı Kurum
*Liste alfabetik olarak sıralanmıştır.	

Dış paydaş olarak herhangi bir kişi ismi verilmemiştir. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının dış paydaşları Yasal Kuruluşlar (Milli Eğitim Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu, Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi), Mezunlar, Sektör İşletmeleri, Diğer Üniversitelerin Çağrı Merkezi Hizmetleri Programları, Öğrencilerin staj yaptığı kurumlardır. Bu yüzden tablo boş sunulmuştur.

Tablo 2.4.2 Program İç Paydaş Listesi

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI İÇ PAYDAŞ LİSTESİ	
Ad-Soyad*	Çalıştığı Kurum
*Liste alfabetik olarak sıralanmıştır.	

İç paydaş olarak herhangi bir kişi ismi verilmemiştir. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının İç Paydaşları; Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programı öğrencileri, Çağrı Merkezi Hizmetleri Önlisans Programı öğretim elemanları, Yüksekokul bünyesindeki diğer bölümlerin öğrencileri, Yüksekokul bünyesindeki diğer bölümlerin öğretim elemanları, Bolvadin Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, Bolvadin Meslek Yüksekokulu İdari Birimleri (Yüksekokul Sekreterliği, Öğrenci İşleri, Ayniyat, Tahakkuk) dir. Bu yüzden tablo boş sunulmuştur.

2.5.Program Öğretim Amaçlarının Yayınlanması

Program öğretim amaçlarına Afyon Kocatepe Üniversitesi Bologna Bilgi Sistemi içerisinde yer verilmektedir. Bununla birlikte Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının program öğretim amaçları <https://bolvadinmyo.aku.edu.tr/cagri-merkezi-hizmetleri/> web adresinde yayınlanmaktadır.

2.6.1.Program Öğretim Amaçlarının İç Paydaşların Gereksinimlerine Göre Güncellenme Yöntemi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının program öğretim amaçları esasen öğrencilerin mesleki ve akademik kariyer gelişimlerine mümkün olan en fazla katkıyı verecek şekilde oluşturulmuştur. İç paydaşlardan alınan istek, görüş ve öneriler doğrultusunda program içeriğinde zenginleştirmeler yapılmaktadır. İç paydaşlardan özellikle bölüm öğretim elemanlarının görüşlerinin alınması, sektördeki gelişmelere, temel mesleki gereksinimlerdeki farklılaşmalara bağlı olarak bölüm öğretim elemanlarının ve bölümde derse giren diğer bölümlerde görevli öğretim elemanlarından geri bildirimlerle elde edilen bilgiler, değerlendirildikten sonra, genellikle bölüm ve yüksekokul yönetiminin istişaresi ile seçmeli ders havuzunun güncellenmesi yapılmaktadır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı henüz üç yıllık bir bölüm olduğu için bazı uygulamaların ve iyileştirmelerin önümüzdeki dönemlerde yapılması planlanmaktadır. Şu ana kadar öğrencilere yönelik herhangi bir memnuniyet anketi uygulaması yapılmamış olup bu konu iyileştirilmesi düşünülen alanlardandır ve ölçüm çalışmaları yapılması planlanacaktır.

2.6.2.Program Öğretim Amaçlarının Dış Paydaşların Gereksinimlerine Göre Güncellenme Yöntemi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının dış paydaşların gereksinimlerine göre güncelleme yöntemleri aşağıdaki şekildedir;

MEB, YÖK ve ÖSYM gibi yasal kuruluşlarca getirilen yeni düzenlemeler doğrultusunda gerekli değişiklik ve güncellemeler ivedilikle yerine getirilmektedir.

Mezunlardan alınan bilgiler doğrultusunda program içeriğinde ne gibi zenginleştirmeler yapılabileceği hususunda bölüm başkanlığı ve öğretim elemanları arasında fikir alışverişleri yapılmaktadır.

Diğer Üniversitelerde yer alan Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının müfredatı dönemsel olarak takip edilmekte, kıyaslama tekniği ile program öğretim amaçlarını iyileştirici unsurlar tespit edilmesi durumunda bölüm müfredatına uygulanması için çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

2.6.3. Program Öğretim Amaçlarına Ulaşma

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının program öğretim amaçlarına ulaşılma durumunun ölçülmesine yönelik herhangi bir memnuniyet anketi vb. çalışma yapılmamıştır. Bu konunun iyileştirilmesi planlanacaktır. Bölüm mezunları ile sadece bölümde görevli ve derse giren diğer öğretim elemanlarının ikili iletişimlerinden iletişim kurulmaktadır.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının açıldığı 2018-2019 öğretim yılından itibaren ilk mezunları 2019-2020 yılında verilmiştir. Mevcut dönem de dahil olmak üzere toplam beş dönemde toplam mezun öğrenci sayısı 84'tür.

Mezunlardan çalışanlardan alınan bilgilere göre istihdam alanlarına bakıldığında çağrı merkezlerinde çalıştıkları görülmektedir. Farklı alanlarda da çalıştıkları görülmektedir. Fakat tüm bunlar sadece bölümde görevli öğretim elemanları tarafından ikili ilişkilerle öğrenilmekte bir ölçüm disiplini çerçevesinde olmamaktadır. Bu eksikliklerin düzeltilmesi adına iyileştirme çalışmalarının yapılması planlanmaktadır.

2.6.4. Program Öğretim Amaçlarının Tespiti İçin Süreç Yönetimi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının program öğretim amaçlarının tespiti sürecinde iç ve dış kaynaklardan alınan bilgiler ile periyodik olarak gerçekleştirilen ders içerik analizleri ve birim öğretim elemanlarının görüşleri yükseköğretim yönetimi ile istişare edilmektedir. Öğretim amaçlarına ulaşılma durumunu ölçmeye yönelik bir analiz çalışması yapılmamış da gerek öğrencilerden gelen dönüşler gerekse öğretim elemanlarının dönüşlerinden elde edilen bulgular ve önemli noktalar gözden geçirilerek, bölüm içerisinde gerçekleştirilebilecek faaliyetlere yönelik hem bölüm içi faaliyetleri hem de yükseköğretim bazında gerçekleştirilecek iyileştirme faaliyetleri için dönem başı ve sonlarında gerçekleştirilen İdari toplantılarda konu gündeme getirilmektedir. Aylık Bölüm Kurulu toplantıları şeklinde bir uygulama yapılmamakta ve bu konu iyileştirilmesi düşünülen konulardandır.

Kanıtlar

Tablo 2.6. Bölüm Kurul Toplantı Sayısı

Akademik Yıl ¹	Gerçekleştirilen Toplantı Sayısı
[İçinde bulunulan akademik yıl]	2
[1 önceki yıl]	2
[2 önceki yıl]	2

[3 önceki yıl]	2
[4 önceki yıl]	2
[5 önceki yıl]	2
[6 önceki yıl]	2

3.1.Program Çıktıları

3.1.1. Çağrı Merkezi Hizmetleri Program Çıktıları

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının program çıktılarının oluşturulması sürecinde Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ), Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Eğitimi Değerlendirme ve Akreditasyon çalışmaları için herhangi bir yetkili kurum ve ortak çıktı ölçütleri bulunamamıştır. Program çıktılarının taslak olarak iç ve dış paydaşlarla form şeklinde paylaşımı da söz konusu olmamıştır. Paydaşlarla dolaylı olarak bu çıktılar üzerinden ve öğrencilerin kazanımları noktasında fikir alışverişleri bölüm ve okul yönetimi tarafından yapılan görüşme, ziyaret ve geri dönüşlerle sağlanmıştır. Çıktıların paydaşlarla istişare edilmesi yöntemiyle sektörün beklentileri yönünde iyileştirme çalışmaları düşünülmektedir. Bu bağlamda program çıktılarının paydaşlarla bir form yöntemiyle paylaşımı ve bunun üzerine gelen yanıtlara göre zenginleştirme ya da sadeleştirme çalışmaları kapsamında eksiklikler olduğu görülmüş ve bu alan iyileştirilmesi düşünülen alanlar kapsamında planlamaya dahil edilmiştir. Bölüm için yapılan detaylı incelemeler sonucunda oluşturulan çıktılar aşağıdaki tabloda verilmektedir.

PROGRAM ÇIKTILARI

PÇ1: Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.

PÇ2: Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.

PÇ3: Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

PÇ4: Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.

PÇ5: Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.

PÇ6: Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.

PÇ7: Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir. Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.

PÇ8: Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.

PÇ9: Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.

PÇ10: Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır. Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir, değişime ve yeniliğe açıktır.

PÇ11: Sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.

Kanıtlar

Afyon Kocatepe Üniversitesi Bologna ders işlemleri linki :

<https://obs.aku.edu.tr/oibs/bologna/index.aspx?lang=tr&curOp=showPac&curUnit=14&curSunit=421786#>

3.2.Program Çıktılarını Değerlendirme Süreci

3.2.1. Program Çıktılarının Sağlanma Düzeyine İlişkin Ölçme ve Değerlendirme Yöntemi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının program çıktılarının madde bazında dönemsel olarak takibinde mümkün olduğunca somut kanıtlar elde edilmeye çalışılmaktadır. Fakat şu ana kadar bölüm tarafından öğrencilere herhangi bir memnuniyet anketi, ders değerlendirme memnuniyet anketi yapılmamıştır. Bu alan iyileştirilmesi düşünülen alanlardandır. Üniversitemiz Eğitim-Öğretim Yönergesinin 18/1/b. maddesi gereği öğrencilere her yarıyıl sonunda her bir ders için Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Eğitsel Performans Ölçeği uygulanmaktadır. Kalite Yönergesinin 9/1/e. maddesi kurumun hizmet kalitesini ve paydaş memnuniyetini ölçmek" amacıyla Kalite Komisyonu adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılan Eğitsel Performans Ölçeği öğrencilerimize uygulanmaktadır. Sonuçları kanıtlar bölümündeki linkte gösterilmiştir.

Kanıtlar

Eğitsel Performans Değerlendirme Sonuçları

<https://kalite.aku.edu.tr/anket-sonuclari/>

3.2.2. Program Çıktılarının Ölçme ve Değerlendirme Sürecinin Sağlanma Düzeyi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının program çıktılarının madde bazında dönemsel olarak takibinde mümkün olduğunca somut kanıtlar elde edilmeye çalışılmaktadır. Fakat şu ana kadar bölüm tarafından öğrencilere herhangi bir memnuniyet anketi, ders değerlendirme memnuniyet anketi yapılmamıştır. Bu alan iyileştirilmesi düşünülen alanlardandır. Üniversitemiz Eğitim-Öğretim Yönergesinin 18/1/b. maddesi gereği öğrencilere her yarıyıl sonunda her bir ders için Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden Eğitsel Performans Ölçeği uygulanmaktadır. Kalite Yönergesinin 9/1/e. maddesi kurumun hizmet kalitesini ve paydaş memnuniyetini ölçmek" amacıyla Kalite Komisyonu adına Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılan Eğitsel Performans Ölçeği öğrencilerimize uygulanmaktadır. Sonuçları kanıtlar bölümündeki linkte gösterilmiştir.

Kanıtlar

Eğitsel Performans Değerlendirme Sonuçları

<https://kalite.aku.edu.tr/anket-sonuclari/>

3.3.1. Program Çıktılarını Sağlamak İçin Yaklaşım ve Uygulamalar

Program çıktılarının karşılığında yer alan derslerden başarılı olan öğrencilerin bu çıktılara ulaştıkları düşünülmektedir. Derslerin ölçme değerlendirme yöntemi, Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'ne göre yapılmaktadır. Buna göre öğrencilere; ara sınav, küçük sınav, yarıyıl/yılsonu sınavı, staj sonu sınavı, bütünleme sınavı, tek ders sınavı ve mazeret sınavı yapılmaktadır. Her ders için en az bir ara sınav ve yarıyıl/yılsonu veya staj sonu sınavı yapılır. Bu sınavlar sonunda DC, DD, FD, FF veya YZ harf notu alanlar için bütünleme sınavı açılır. Sınavlar yazılı, sözlü ve/veya uygulamalı yapılabileceği gibi, alan ve zorluk düzeyine göre tasnif edilerek güvenli biçimde saklanan bir soru bankasından, her bir adaya farklı zamanlarda farklı soru sorulmasına izin verecek şekilde elektronik ortamda da yapılabilir.

3.3.2. Program Çıktısı Ölçme ve Değerlendirme Sistemi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı program çıktılarının ölçme ve değerlendirilmesinde Program çıktılarının karşılığında özellikle mezun olacak durumdaki öğrencilerin ölçümünün önemli bir gösterge olduğu ve bu öğrencilerin aldığı derslerden başarılı olanların bu çıktılara ulaşarak mezuniyete hak kazanması bu çıktılara ulaştıklarını göstermektedir. Bu bağlamda ise derslerin ölçme değerlendirme yöntemi, Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'ne göre yapılmaktadır.

3.3.3. Program Çıktısına Ulaşıldığına Dair Kanıtlar

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programını program çıktılarının her biri için çıktının karşılandığına dair kanıtlayıcı dersler üzerinden bir değerlendirme yapılabileceği düşünülmektedir. Bu yönüyle de hem ders başarılı olan öğrencilerin mezun olmasının istatistiklerinin yer aldığı tablo hem de Eğitsel Performans Ölçeğine ilişkin sonuçlarına ait link kanıt olarak sunulmuştur.

Kanıtlar

Tablo 3.3. Mezun Sayıları

Akademik Yıl ¹	Sınıf ²		Öğrenci Sayıları ³	Mezun Sayıları ³
	1.	2.	Ön Lisans	Ön Lisans
[İçinde bulunulan akademik yıl]	28	58	86	9 (Final sonunda)
[1 önceki yıl]	25	58	83	25
[2 önceki yıl]	27	14	41	14
[3 önceki yıl]	30	28	58	14
[4 önceki yıl]	24	26	50	22
[5 önceki yıl]	26	-	26	-
[6 önceki yıl]	-	-	-	-

Eğitsel Performans Ölçeğine ilişkin sonuçlar : <https://kalite.aku.edu.tr/anket-sonuclari/> linkinde ilgili değerlendirme sonuçları paylaşılmaktadır.

4. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

4.1. Kurulan Ölçme Değerlendirme Sisteminin Sürekli İyileştirilmesi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında eğitim öğretim kalitesinin artırılması ve belirlenen sorunların giderilmesi kapsamında sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Bu kapsamda, öncelikli olarak iç ve dış paydaşlardan görüşler alınmaktadır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının iç paydaşlarından olan bölüm öğrencileri, mezun durumda olan öğrenciler, bölüm öğretim görevlileri ve yüksekokuldaki diğer bölüm öğretim elemanlarından bölüm özgörevleri, program öğretim amaçları ve program çıktılarının belirlenmesi hususlarında görüş ve önerileri alınmaktadır. Ayrıca, iç paydaşlardan olan Bolvadin Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünden ve Rektörlükten alınan bilgi ve talimatlar doğrultusunda bölümde yapılan/yapılacak olan faaliyet ve uygulamalara yönelik düzenlemeler ve değişiklikler yapılmaktadır.

Dış paydaşlar olarak belirlenen paydaşlardan bölüm program çıktılarının ve program öğretim amaçlarının belirlenmesi konularında görüş ve önerileri alınmaktadır. Yine dış paydaşlardan mezunlar, sektör işletmeleri, diğer üniversitelerin Çağrı Merkezi Hizmetleri Programları, YÖK, ÖSYM, MEB tarafından çıkarılan yasa ve yönetmeliklere göre bölümde değişiklikler/düzenlemeler yapılmaktadır. Bölüm başkanlığı koordinasyonunda iç ve dış paydaşlardan alınan görüş ve öneriler bölüm öğretim elemanları tarafından tartışılıp görüşülerek bir karara bağlanmaktadır. Bu istişare toplantılarında iç ve dış paydaşlardan alınan görüş ve öneriler dışında, bölüm özgörevleri, program öğretim amaçları, program çıktılarının belirlenmesi, öğretim planı (müfredat) ve içeriğinin oluşturulması, eğitim-öğretim kadrosunun belirlenmesi ve eğitim-öğretim altyapısının geliştirilmesi konuları görüşülmektedir. Ara sınav ve dönem sonu sınavları, staj değerlendirmeleri, bölüm toplantıları, akademik kurul toplantıları, bölümdeki diğer komisyonların faaliyetleri, öğretim görevlilerinin ve okul idaresinin görüşleri ve dış paydaş görüşleri eğitim ve öğretimin sürdürülmesinde ve değerlendirilmesinde dikkate alınmaktadır.

Kanıtlar

2023-2024 eğitim-öğretim yılı Bölüm Akademik Kurul Toplantısı güz döneminin ilk haftasında yapılmıştır. Yine programın paydaşlarından olan öğrenciler ile güz ve bahar dönemlerinde akademik danışmanlık kapsamında toplantılar düzenlenmiştir. Ayrıca programı yeni kazanan öğrenciler için güz dönemi başında oryantasyon toplantısı ve staj danışmanlığı kapsamında bahar döneminde toplantı düzenlenmiştir. Akademik ders danışmanlığı toplantıları, oryantasyon toplantısı ve staj danışmanlığı toplantı raporları kanıt olarak sunulmuştur.

BOLVADİN MESLEK YÜKSEKOKULU MÜDÜRLÜĞÜNE

Üniversitemiz Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın 25.09.2023 tarihli ve 210466 sayılı ilgi yazısı gereğince;

İlgi yazıda belirtilen konuları içeren oryantasyon faaliyetlerini içeren etkinlik, bu yıl birinci yerleştirme ve ek yerleştirme ile gelen öğrencilere 10 Ekim 2023 tarihinde düzenlenmiştir. Katılımcı sayısı Çağrı Merkezi Hizmetleri programına kayıtlı 17 öğrenci olup, öğrencilerden gelen geri bildirimler aşağıda sunulmuştur.

Bilgilerinize arz ederim. 11.10.2023

Öğr. Gör. Barış KOÇ

Çağrı Mer Hiz Programı
Akademik Danışmanı

Öğrencilerden Gelen Geri Bildirimler :

- 1- Öğrencilerin barınma sorununun bulunmadığı öğrencilerin tamamına yakınının KYK yurtlarına yerleştiklerini ve konaklama ile ilgili herhangi bir sıkıntılarının olmadığını bildirmişlerdir.
- 2- Dersliklerin fiziki şartlarının yeterliliğinden ve temizliğinden memnun olduklarını, yine kampüsün diğer yaşam ve sosyal alanları hususunda da memnun olduklarını bildirmişlerdir.
- 3- MYO hizmet binalarında (özellikle dersliklerin bulunduğu binalarda) ve KYK Kız Yurdu binasında internetin sık sık kesildiği ve bağlantı hızının/kalitesinin oldukça yetersiz olduğu bildirilmiştir.
- 4- Özellikle sabah ders saatlerinde, yurtlardan okul binasına gelen dolmuşların oldukça dolu olduğu, çoğu zaman derslere yetişmek için çok erken yola çıktıkları buna rağmen yine de ulaşımında sıkıntı çektiklerini, ek seferlerle yoğun olan saatlerdeki mağduriyetin giderilmesini talep etmektedirler.

4. 2. İyileştirme Çalışmalarının Sistematiği ve Kanıtlara Dayanması

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı sürekli iyileştirme çalışmalarının, Toplam Kalite Yönetimi gereğince belirlenmiş temel alanlarda kalite geliştirme hedefi doğrultusunda sürdürülmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda henüz bir uygulama yapılmamış olup bu alan iyileştirilmesi düşünülen ve gereken alanlar kapsamındadır

5. EĞİTİM PLANI

5.1. Her programın program eğitim amaçlarını ve program çıktılarını destekleyen bir eğitim planı (müfredatı) olmalıdır. Eğitim planı bu ölçütte verilen ortak bileşenler ve disipline özgü bileşenleri içermelidir.

5.1.Öğretim Planı (Müfredat)

5.1.1. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Önlisans Öğretim Planı

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı önlisans öğretim planında yer alan dersler Bologna ders bilgi paketleri içerisinde ve okul web sayfasında yayınlanmış durumdadır ve aşağıda kanıtlar başlığı altında yer alan linkler üzerinden ulaşılabilir.

Kanıtlar

<https://obs.aku.edu.tr/oibs/bologna/index.aspx?lang=tr&curOp=showPac&curUnit=14&curSunit=421786#>

<https://bolvadinmyo.aku.edu.tr/cagri-merkezi-hizmetleri/>

5.2.Öğretim Planını Uygulama Yöntemi

5.2.1.Öğretim Planının Uygulanmasında Kullanılan Öğretim Yöntemleri

Bölümün kendi belirlediği bir eğitim planı vardır ve bu planda bulunan derslerin öğrenciye etkin bir biçimde aktarılabilmesi için teorik konuların yanında uygulamalar, staj zorunluluğu, projeler, ödevler, vb. faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Çağrı Merkezi Hizmetleri eğitiminin temelini ifade eden içerik, teorik olarak konu bazında öğrencilere anlatılırken, konunun daha iyi kavratılabilmesi için örneklemeler, iş hayatındaki güncel ve gerçek uygulamalar dersin sorumlu öğretim görevlisi tarafından kullanılmaktadır. Dersler yarıyıl bazında dört dönem halinde öğrencilere verilmekte, yarıyıl içerisindeki dersler 15 hafta üzerinden işlenmektedir. Tüm dersler 100 puan üzerinden değerlendirilmekte ve başarı katsayısı 4.0 üzerinden hesaplanmaktadır.

Öğretim planında yer alan derslerin içeriğine bağlı olarak öğretim yöntemi belirlenmektedir. Teorik dersler derse dayalı olarak işlenmekte, uygulama dersleri uygulama alanı çalışmasına bağlı olarak işlenmekte ve staj ise iş yerinde uzman personel nezaretinde uygulamalı olarak verilmektedir.

Öğretim planı doğrultusunda bölümde kullanılan öğretim yöntemleri çeşitlilik taşımaktadır, bu bağlamda bölümde yöntemler olarak anlatım, tartışma, işbirlikli öğrenme, proje, gezi, beyin fırtınası, ders notları ve kitaplar, stajlar kullanılmaktadır. Bu yöntemlerin ayrıntıları ise aşağıda yer almaktadır.

5.2.1.1.Anlatım

Öğretim elemanının konuyu aktif olarak anlattığı, öğrencinin ise pasif dinleyici olduğu bir yöntemdir. Bu yöntemle ders; rapor, betimleme ve açıklama şeklinde işlenmektedir. Uygun olan derslerde çağdaş sunum tekniklerinin kullanılması sayesinde derslerin görsel zenginliği arttırılmakta, daha etkin sınıf içi iletişim kurulmakta ve ders süresi daha verimli kullanılabilir.

5.2.1.2.Tartışma

Duruma göre sınıftaki bütün öğrencilerin ya da sınıflarda oluşturulan gruplar vasıtasıyla öğrencilerin katılımını sağlayan bir yöntemdir. Bu yöntemde, grup üyeleri tartışma konusunu çeşitli görüş noktalarına göre ele alarak tartışmakta ve problem çözme ile ilgili alternatif görüşler ortaya çıkarmaktadırlar. Tartışmada esas olan noktalardan biri; grubun birlikte

düşünme ve düşüncelerini belli bir mantık örüntüsü içinde ifade etme çabasıdır. Öğrencilerin düşünme, ifade becerileri geliştirmelerine katkı sağlamaktadır.

5.2.1.3.İşbirlikli Öğrenme

İşbirlikli öğrenme, öğrencilerin ortak bir amaç için birlikte çalışmaları esasına dayanan bir öğrenme türüdür. Farklı yeteneklere sahip öğrenciler, heterojen gruplarda bir araya gelerek birbirlerine yardımcı olmakta ve birlikte öğrenmektedirler. İşbirliği kurma sırasında yardım etme ve yardım alma, içinde bulunduğu grup birliğinin farkına varma gibi önemli deneyimler edinilmektedir. Böylece gelecekte iş yaşamında çok önemli bir beceri olan ekip çalışmasına yatkınlık konusunda kazanımlar gerçekleşmektedir. Uygulama, sunum ve proje hazırlama gibi içeriklere sahip derslerde derslerinde öğrenciler belirli gruplar halinde ekip çalışması ile bir hizmet sürecini yürütmesi veya bir ürün hazırlaması ve pazarlanması işbirlikçi öğrenme ile sağlanmaktadır.

5.2.1.4.Proje

Proje tabanlı öğrenim, öğrencilere proje geliştirmeye, fayda sağlayan yenilikler ortaya çıkarmaya, sıra dışı ürünler oluşturmaya yönlendiren bir öğretim yoludur. Öğrencilerin yaratıcılıklarını kullanmalarına imkan sağlar ve olaylara geniş açıdan bakmalarını gerektirir. Bu kapsamda eğitim planında yer alan Girişimcilik dersi kapsamında öğrencilere girişimcilik sürecinin tüm aşamaları, proje döngüsü yönetimi anlatılmaktadır. Özellikle KOSGEB Destekleri üzerinden her öğrencinin mezun olduğunda kendi işini kurup destek alabilecek düzeyde bilgi ve uygulama birikimine sahip olması bu yöntemle sağlanmaktadır.

5.2.1.5.Gezi

Öğrenmeyi sınıf dışına taşıyan bir yöntemdir. Doğal ve tarihi kültürel varlıklarımız, bölüm alanına giren işletme ziyaretleri ve fuar, kongre ve sergi gibi özel etkinlik alanlarına teknik gezi düzenlenerek öğrencilerin doğrudan gözlem yapmaları ve bilgi edinmeleri sağlanmaktadır.

5.2.1.6.Beyin Fırtınası

Beyin fırtınası, değerlendirme ya da sınırlama olmaksızın bir problemin çözümüne yönelik mümkün olduğunca çok çözüm yollarını elde etmek için düzenlenmiş olan bir grup çalışması sürecidir. Beyin fırtınasının amacı, öğrencilerin fikir üretmelerini sağlamak ve kendilerini ifade etmelerini kolaylaştırmaktır.

5.2.1.7.Ders Notları ve Kitapları

Öğretim planındaki tüm derslerde, ilk hafta ders içeriği ve akışı doğrultusunda ders kapsamında kullanılacak temel ve yardımcı kaynaklar, ders notları ve diğer materyaller hakkında bilgi verilmektedir. Bu bilgiler ayrıca Bologna Bilgi Sistemi ve Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden öğrenciler ile paylaşılmaktadır.

5.2.1.8.Staj

Staj, öğrencilerin derslerde edindikleri teorik ve uygulamalı bilgileri sektördeki işletmelerde uygulama imkanı buldukları bir öğrenme yöntemidir. Bu amaçla öğrenciler eğitim süreleri içerisinde staj dönemlerinde 30 işgünü staj yapmaktadırlar.

5.2.2. Öğretim Planında Derslerin Alınması İlişkisi

Yabancı dil dersleri 4 yarıyıl boyunca alınmakla birlikte 1. yarıyılıda Yabancı Dil 1, 2. yarıyılıda ise yabancı dil 2 şeklinde verilmektedir. 3. ve 4. Yarıyıllarda ise Mesleki yabancı dil 1 ve 2 dersleri seçmeli olarak öğrencilere sunulmaktadır. Genel olarak birbirini takip eden dersler aynı akademik yıl içerisinde verilmektedir. Müfredat dersleri içerisinde ön ders şartı yer almamakta olup öğrencinin alttan dersi kalması durumunda danışman öğretim elemanı tarafından ders kayıtları esnasında öncelikli olarak bu derslerin verilmesi sağlanmaktadır. Öğrencinin bilgi birikiminin tümdengelim yöntemi ile aşamalı olarak geliştirilmesi stratejisi izlenmektedir.

5.2.3. Öğretim Planı

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğretim planı tümdengelim yöntemi ile oluşturulmuştur. Bununla birlikte, öğretim planının oluşturulması sürecinde Türkiye’de ve bazı ülkelerde Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında eğitim veren diğer üniversitelerin öğretim planları da incelenmiştir. Öğretim planı oluşturulmasında dikkat edilen diğer hususlar ise Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi ve Afyon Kocatepe Üniversitesi Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi Uyumu ve Müfredat Revizyonu Kılavuzu’nda belirtilen kriterlerdir. Bölüm öğretim planındaki derslerin dağılımı ise genel dersleri takiben mesleğe yönelik derslerin verilmesi ve dil derslerinin ardışıklık ilkesi doğrultusunda bütünleşik program mantığı ile yerleştirilmesi şeklinde gerçekleştirilmektedir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğretim planında Önlisans eğitimine yönelik ayrıntılı ve önemli derslerin hepsinin verilmesi arzulanmıştır. 2 yıllık eğitim süresi de göz önünde bulundurularak öğrenciyi üniversite hayatına ve Çağrı Merkezi Hizmetleri sektörlerine hazırlayıcı nitelikte temel dersleri içeren bir program yapılmıştır. Birinci yarıyıl dersleri kapsamında bölümün temel konularına giriş niteliğindeki dersler yer almaktadır. İkinci yarıyıl dersleri de birinci yarıyılı destekler nitelikte olup bu yarıyılıda öğrenciye Çağrı Merkezi Hizmetleri ile ilgili teorik temel dersler anlatılmakta, mevzuat bilgisi içeren ayrıntı dersler verilmektedir. Öğrencilerin hem sektörü hem de sektörü oluşturan işletmeler hakkında bilgilenmesi sağlanmaktadır. İlk iki yarıyılıda temel bilgileri, giriş derslerini, mevzuat ve uygulamalı bazı temel kavramları alan öğrencilere üçüncü yarıyıldan itibaren alana özgü daha geniş kapsamlı dersler verilmeye başlanmaktadır. Dördüncü yarıyılıda ise tüm bu alan derslerinin sayısı artarak devam etmekte ve öğrencilere geniş çaplı bilgi ve uygulama aktarımı yapılmaktadır. Bu süreçte birikimli bilginin verilmesi kapsamında dersler öncelik sırasına göre öğretim planına yerleştirilmektedir. Alana özgü derslerin belirlenmesi ve öğretim planı içinde dağılımında, bilgi birikiminin aşamalı olarak sağlanması stratejisine bağlı olarak zorunlu derslerin yanı sıra seçmeli ders havuzlarındaki derslerin dağılımı da planlanmıştır.

Bölüm öğretim planında 1. Yarıyıldan başlayarak öğrencinin mezun olacağı dönem sonuna kadar genel anlamda ve sektörde yaşanan rekabet artışı, yenilikçi ve farklı düşünce kalıplarına olan ihtiyaçlar, farklılaşma ve dijitalleş dönüşüme öğrencilerin hazırlanmasına yönelik eğitimleri verilmekte ve bunların pekiştirmelerine yönelik sektör uygulamaları, örnekleri aktarılmaktadır. Öğrencilerin staj ile uygulamalı eğitim almaları sağlanabilmektedir. Ayrıca ilgili yarıyıllarda derslerin tamamı, öğrencilerin program öğretim amaçları doğrultusunda mesleki ve kariyer gelişimlerinde uzmanlaşmak istedikleri alanlara yönelik seçmeli olarak planlanmıştır.

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda, Afyon Kocatepe Üniversitesi Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında eğitim alan öğrenciler, öncelikle önlisans düzeyi eğitime adapte edilmekte, sonrasında Çağrı Merkezi Hizmetleri sektörü ile ilgili genel bilgilere erişmekte, bunları takiben ise Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına yönelik ihtiyaç duyacakları bilgileri belirli bir sistematik dâhilinde almaktadırlar. Öğretim planında derslerin kalitesi ve kapsamı dönemsel olarak bölüm kurullarında görüşülmekte, ayrıca derslere ilişkin eğitsel performans sonuçlarına göre elde edilen veriler doğrultusunda dersleri veren öğretim görevlileri ile bilgi alışverişi gerçekleştirilmektedir. Öğretim planında kalitenin sağlanması amacı ile aynı zamanda güncel gelişmeler takip edilerek uygun derslerde bu gelişmeler öğrencilere aktarılmaktadır. Öğretim planının etkinliğinin artırılması amacı ile teknolojik gelişmeler öğretim yöntemlerinde destek unsur olarak kullanılmaktadır.

5.3.Öğretim Planı Yönetim Sistemi

5.3.1. Öğretim Planının Geliştirilmesine Yönelik Yönetim Sistemi

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Bolvadin Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı kuruluşundan bugüne kadarki süreçte Öğretim Planını sürekli iyileştirme ve geliştirme çabası içinde olmuştur. Öğretim Planı, Bölüm Başkanı ve öğretim elemanlarından oluşan Bölüm Kurulu tarafından sürekli olarak incelenmektedir. Bu kurul, tüm bölüm öğretim elemanlarını Öğretim Planı konusunda bilgilendirmekte ve Akademik Kurulda alınan kararlar doğrultusunda çalışmalarını yürütmektedir. Her akademik yılda açılması planlanan derslere yönelik öğretim görevlilerinin görevlendirmesi Bölüm kararı ve Yüksekokul müdürlük onayı ile gerçekleştirilmektedir. Öğretim planının yürütülmesinde, akademik açılış ve kapanış toplantılarına ilave olarak bölümde görevli tam zamanlı, yarı zamanlı ve ders saati ücretli öğretim elemanları ile belirli aralıklarla toplantılar yapılmaktadır. Düzenlenen bu toplantılarda, yüksekokul yönetiminden, öğretim elemanlarından ve öğrencilerden gelen geri bildirimlere göre planlama yapılmaktadır.

Öğretim planında yer alan derslerin içerik, değerlendirme, öğrenim çıktıları, ders planı vb. bilgilerinin standart bir şekilde sunumu ve uygulama birliği için her derse ait ders planı Bologna Bilgi Sistemine tanımlanmaktadır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğretim planı AKÜ Bologna Bilgi Sistemi ile yürütülmektedir. Bölüm öğretim planında yer alan tüm bilgiler (ders çıktıları, ders içerikleri, ders kaynakları vb.) dönem başında bu sistem yardımı ile güncellenmektedir. Ayrıca Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı ders içeriklerini paylaşma, duyurular vb. için yüksekokul web sayfası ve AKÜ Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) ders yönetim sistemi kullanılmaktadır.

5.4.Öğretim Planında "Temel Bilim Eğitimi" Düzeyi

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Bolvadin Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Önlisans düzeyinde ve toplamda 2 yıl (4 yarıyıl) süre ile eğitim vermektedir. Bu yönüyle “*En az bir yıllık ya da en az 32 kredi ya da en az 60 AKTS kredisi tutarında temel bilim eğitimi verilmelidir*” ölçütüne uyulması imkansızdır ve böyle bir eğitim verilmemektedir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında bir dönemde ticari matematik dersi 3 AKTS olarak okutulmaktadır.

Kanıtlar

<https://obs.aku.edu.tr/oibs/bologna/index.aspx?lang=tr&curOp=showPac&curUnit=14&curSunit=421786#>

5.5. En az bir buçuk yıllık ya da en az 48 kredi ya da en az 90 AKTS kredisi tutarında temel (mühendislik, fen, sağlık...vb.) bilimleri ve ilgili disipline uygun meslek eğitimi içermelidir.

5.5.Öğretim Planında İlgili Disipline Uygun Mesleki Eğitim Düzeyi

Öğretim planında yer alan ilgili disipline uygun mesleki eğitim öğretimi sağlayan derslerin AKTS toplamı 149'dur. En az bir buçuk yıllık ya da en az 48 kredi ya da en az 90 AKTS kredisi tutarında temel (mühendislik, fen, sağlık vb.) bilimleri eğitimi verilmemektedir. Önlisans eğitimi veren bir bölüm olduğu için bu bölümde bu şartlara uyulamamaktadır.

Kanıtlar

<https://obs.aku.edu.tr/oibs/bologna/index.aspx?lang=tr&curOp=showPac&curUnit=14&curSunit=421786#>

5.6.1. Öğretim Planının Program Öğretim Amaçları ve Çıktılarına Erişim Desteği

Öğretim planının program öğretim amaçlarına katkı düzeyi aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

5.6.2. Öğretim Planının Programa Özgü Ölçütleri Sağlama Düzeyi

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Bolvadin Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programına özgü akredite bir kurum ve ölçüt bulunamamıştır sadece TYYÇ değerlendirmesi yapılmaktadır ve bu alan iyileştirilmesi düşünülen alanlardandır.

Kanıtlar

Tablo 3.2 TYYÇ-Program Yeterlilikleri İlişkisi (<https://obs.aku.edu.tr/oibs/bologna/>) adresinden ulaşılabilir.

Temel Alan	Program Yeterlilikleri											Ulusal Yeterlilik		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
Bilgi	1	X X											1	Bilgi
Beceriler	1		X X										1	Beceriler
	2			X X								X X	2	
	3		X											
	4							X			X			

Yetkinlikler Bağımsız Çalışabilme ve Sorumluluk Alabilme	1		X													1	Yetkinlikler Bağımsız Çalışabilme ve Sorumluluk Alabilme
	2		X	X												2	
	3													X		3	
Yetkinlikler Öğrenme	1							X								1	Yetkinlikler Öğrenme
	2							X								2	
	3												X			3	
Yetkinlikler İletişim ve Sosyal	1							X								1	Yetkinlikler İletişim ve Sosyal
	2							X							X	2	
	3															3	
	4												X			4	

Program Eğitim Amaçları (PEA)	Program Çıktıları (PÇ)										
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11
PEA1	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4
PEA2	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
PEA3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
PEA4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5

5.7.Öğretim Planı Uygulama Deneyimi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğretim planında, mesleki uygulamalı derslerin yanı sıra alınan teorik ve kavramsal eğitimin alanda uygulanmasına yönelik “Staj” (Zorunlu) dersleri bulunmaktadır. “Staj” kapsamında, öğrenciler dönem içerisinde aldıkları teorik ve uygulamalı dersleri sektör işletmelerinde uygulamalı olarak gerçekleştirmekte ve bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirerek güncel tutmakta ve gerçekçi koşullar ile öğrendiklerini birleştirmektedirler.

5.7.1.Staj

Staj, öğrencilerin derslerde edindikleri teorik ve uygulamalı bilgileri sektördeki işletmelerde uygulama imkanı buldukları bir öğrenme yöntemidir. Bu amaçla öğrenciler eğitim süreleri içerisinde staj dönemlerinde 30 işgünü staj yapmaktadırlar.

Kanıtlar

Bolvadin Meslek Yüksekokulunda uygulanan Staj Uygulama yönergesi :
https://bolvadinmyo.aku.edu.tr/wp-content/uploads/sites/52/2020/04/Staj_Yonergesi.pdf
https://bolvadinmyo.aku.edu.tr/wp-content/uploads/sites/52/2020/06/STAJ_HUSUSLAR.pdf

6. ÖĞRETİM KADROSU

6.1.Öğretim Kadrosunun Sayıca Yeterliliği

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı 2 öğretim görevlisinden oluşan akademik kadrosu ile bölüm faaliyetlerini yürütmektedir. Bölüm öğretim elemanları haricinde Bolvadin Meslek Yüksekokulu bünyesindeki İşletme Yönetimi, Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı, Finans-Bankacılık ve Sigortacılık, Dış ticaret ve Bilgisayar Programcılığı bölümlerinden öğretim elemanları ile dersler eksiksiz olarak sürdürülmektedir. Bünyesinde bulunan kadrolu öğretim elemanı sayısı bakımından, tüm eğitim-öğretim faaliyetlerini başarılı bir şekilde yürütecek sayıca öğretim kadrosu yeterli düzeyde olabilmesi için en az 1 öğretim elemanının daha kadroya dahil edilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

6.2.Öğretim Kadrosunun Nitelik Bakımından Yeterliliği

6.2.1. Öğretim Kadrosunun Nitelik Bakımından Yeterliliği

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğretim kadrosunda 2 Öğretim Görevlisi bulunmaktadır. Mevcut müfredat dersleri bu öğretim görevlilerimiz ve diğer bölümlerden alanına göre görevlendirilen diğer öğretim elemanlarımız ile yürütülmektedir. Kadromuzda bulunan öğretim elemanlarımızca yürütülen ve son iki döneme ait olan ders listesi tablo halinde aşağıda gösterilmiştir.

Kanıtlar

Tablo 6.2.1. Öğretim Elemanları Ders Yükleri (Son İki Dönem)

ÖĞRETİM ELEMANI	DÖNEM	DERS KODU	DERS ADI	T+U	AKTS
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Güz	CM103	İŞLETME I	3+0	3
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Güz	SD107	PAZARLAMA	2+0	3
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Güz	CM201	KİŞİSEL SATIŞ TEKNİKLERİ	2+1	3
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Güz	CM203	TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI	2+0	2
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Güz	CM209	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	2+0	2
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Güz	133	İŞLETME YÖNETİMİ I	2+0	3
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Güz	213	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	2+0	2
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Bahar	CM104	İŞLETME II	3+0	3
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Bahar	SD106	SATIŞ GÜCÜ EĞİTİMİ	2+0	3
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Bahar	132	İŞLETME YÖNETİMİ II	2+0	3
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Bahar	CM202	TELEFONDA İLETİŞİM VE SATIŞ YÖNETİMİ	2+1	4
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Bahar	CM212	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	2+0	3
Öğr.Gör. Kumru ÖZTÜRK	2023-2024 Bahar	CM210	YENİ PAZARLAMATEKNİKLERİ	2+0	3
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Güz	215	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	2+0	3
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Güz	CM213	ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	2+1	3
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Güz	201	ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA	2+0	2
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Güz	139	İLETİŞİM	2+0	4
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Güz	139	İLETİŞİM	2+0	3
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Güz	CM107	İLETİŞİM	3+0	4
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Bahar	CM102	ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA	3+0	4
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Bahar	208	HALKLA İLİŞKİLER	2+0	3
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Bahar	CM110	HALKLA İLİŞKİLER	3+0	3
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Bahar	SD108	İKNA EDİCİ KONUŞMA TEKNİKLERİ (SEÇ)	2+0	3
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Bahar	138	İLETİŞİM	2+0	2
Öğr.Gör. Barış KOÇ	2023-2024 Bahar	204	KAMU VE ÖZEL KESİM YAPISI	3+0	3

6.2.2. Öğretim Kadrosunun Ders Verme Dışındaki Nitelikleri

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğretim kadrosunun ders verme dışındaki niteliklerine ilişkin bilgiler ekteki tablolar yardımıyla gösterilmektedir.

Kanıtlar

Tablo 6.2 Öğretim Kadrosunun Analizi [Çağrı Merkezi Hizmetleri]

Öğretim elemanı	TZ, YZ	Deneyim süresi, yıl	Etkinlik düzeyi ³ (yüksek, orta, düşük, yok)

n adı ve soyadı ¹	Unvanı	DSÜ ²	Aldığı son akademik unvan	Mezun olduğu son kurum ve mezuniyet yılı	Kamu/ özel sektör deneyimi	Öğretim deneyimi	Bu kurumdaki deneyimi	Mesleki kuruluşlarda	Araştırmada	Dış paydaşlara verilen danışmanlıkta
Kumru Öztürk	Öğr. Gör.	TZ	Öğretim Görevlisi	Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü-Pazarlama 2001	-	29 yıl	29 yıl	Yok	Orta	Yok
Barış KOÇ	Öğr. Gör.	TZ	Öğretim Görevlisi	Uşak Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Halkla İlişkiler 2020	26 yıl	6 yıl	1 yıl	Yok	Orta	Yok

¹Tabloyu programdaki her öğretim üyesi için doldurunuz. Gerekliyse ek sayfa kullanabilirsiniz.

²TZ: Tam zamanlı, YZ: Yarı zamanlı, DSÜ: Ders saati ücretli öğretim elemanı.

³Etkinlik düzeyi son 3 yılın ortalamasını yansıtmalıdır.

ÖZGEÇMİŞ

ADI- SOYADI	Kumru Öztürk
UNVANI	Öğretim Görevlisi

ALINAN DERECELER			
Alınan Derece	Bölüm/program	Üniversite	Tarih
Ön lisans			
Lisans	Afyon İ.İ.B.F.-Maliye	Anadolu Üniversitesi	1992
Yüksek lisans	Sosyal Bilimler Enstitüsü-Pazarlama	Afyon Kocatepe Üniversitesi	2001
Doktora			

KURUMLA İLGİLİ BİLGİLER			
Kuruma ilk atanma tarihi	1994		
Kurumdaki hizmet süresi	25 yıl		
Kurumda alınan unvanlar		Birim	Tarih
Öğretim Görevlisi		Bolvadin MYO	1994

DİĞER İŞ DENEYİMİ		
Çalışılan Kurum /işletme	Çalışma süresi	Pozisyon/Unvan

DANIŞMANLIKLAR			
Yıl	Yüksek Lisans/ Doktora	Tez Adı	Bitiş Tarihi

PATENTLER /ÖDÜLLER			
Yıl	Patent / Ödül Adı	Alan	Kurum

ÜYE OLUNAN MESLEKİ VE BİLİMSEL KURULUŞLAR		
Kurum / Kuruluş adı	Üye olunan yıl	Görev

KURUMSAL VE MESLEKİ HİZMETLER (Görevler)			
Yıl	Görev	Başlangıç tarihi	Bitiş Tarihi
7 yıl	Pazarlama Ve Reklamcılık Bölüm Başkanlığı	2012	2019

SON BEŞ YILDAKİ BELLİ BAŞLI YAYINLAR

A. Uluslararası Hakemli Dergilerde Yayımlanan Makaleler

-

B. Uluslararası Bilimsel Toplantılarda Sunulan ve Bildiri Kitabında (Proceedings) Basılan Bildiriler

-

C. Yazılan Ulusal/Uluslararası Kitaplar ve Kitaplarda Bölümler

-

D. Ulusal Hakemli Dergilerde Yayımlanan Makaleler

-

E. Ulusal Bilimsel Toplantılarda Sunulan ve Bildiri Kitaplarında Basılan Bildiriler

ÖZGEÇMİŞ

ADI- SOYADI	Barış KOÇ
UNVANI	Öğretim Görevlisi

ALINAN DERECELER			
Alınan Derece	Bölüm/program	Üniversite	Tarih
Ön lisans			
Lisans	Halkla İlişkiler ve Tanıtım	Atatürk Üniversitesi	2020
Yüksek lisans	Halkla İlişkiler ve Reklamcılık	Uşak Üniversitesi	2020
Doktora			

KURUMLA İLGİLİ BİLGİLER			
Kuruma ilk atanma tarihi	2023		
Kurumdaki hizmet süresi	1 Yıl		
Kurumda alınan unvanlar		Birim	Tarih
Öğretim Görevlisi		Bolvadin MYO	2023

DİĞER İŞ DENEYİMİ		
Çalışılan Kurum / İşletme	Çalışma süresi	Pozisyon/Unvan
Emniyet Genel Müdürlüğü	1999 – 2016	Polis Memuru
Uşak Üniversitesi	2016 – 2023	Yükseköğretim Sekreteri

DANIŞMANLIKLAR			
Yıl	Yüksek Lisans/ Doktora	Tez Adı	Bitiş Tarihi

PATENTLER / ÖDÜLLER			
Yıl	Patent / Ödül Adı	Alan	Kurum

ÜYE OLUNAN MESLEKİ VE BİLİMSEL KURULUŞLAR		
Kurum / Kuruluş adı	Üye olunan yıl	Görev

KURUMSAL VE MESLEKİ HİZMETLER (Görevler)			
Yıl	Görev	Başlangıç tarihi	Bitiş Tarihi
2023			

SON BEŞ YILDAKİ BELLİ BAŞLI YAYINLAR

A. Uluslararası Hakemli Dergilerde Yayımlanan Makaleler

1. Koç, B. ve Duğan, Ö. (2020). Örgütsel İletişim Doyumu İle Örgütsel Bağlılığın İlişisine Yönelik Bir Araştırma, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 8, Sayı: 103, Nisan 2020, s. 108-127.
2. Duğan, Ö , Koç, B . (2021). Durumsal Kriz İletişimi Teorisi Çerçevesinde Kriz Tepki Stratejilerinin Kurumsal İtibar Üzerindeki Rolü Üzerine Bir Araştırma, Connectist: Istanbul University Journal of Communication Sciences, (59) , 127-159 . (ESCI)
3. Duğan, Ö. , Koç, B. , Mutlu, A. , Sebuktekin, S. & Gülçay, H. (2022). Kurumsal İmaj ve Kurumsal Kişilik İlişisinin İç Paydaşlar Perspektifinden İncelenmesi. Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, (37) , 168-186 . DOI: 10.31123/akil.1077760

B. Uluslararası Bilimsel Toplantılarda Sunulan ve Bildiri Kitabında (Proceedings) Basılan Bildiriler

-

C. Yazılan Ulusal/Uluslararası Kitaplar ve Kitaplarda Bölümler

1. Duğan, Ö. ve Koç, B. (2020). İletişim Çalışmalarında Dijital Yerliler, (Ed: S. Kılıç), Kriz İletişimi ve Dijital Yerliler, Nobel Bilimsel Eserler Yayıncılık, İstanbul.
2. Koç, B. ve Duğan, Ö. (2021). Örgüt İçi Davranışsal Psikoloji, (Ed: M.Sağır, L.Erat, A.Uğur Aydın), Kurumsal Algı Yönetimi, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
3. Koç, B. (2023). İletişimsiz, (Ed.S.ŞİMŞEK) Halkla İlişkiler ve İletişim Sorunları, Necmettin Erbakan Üniversitesi Yayınları, Konya.

D. Ulusal Hakemli Dergilerde Yayımlanan Makaleler

-

E. Ulusal Bilimsel Toplantılarda Sunulan ve Bildiri Kitaplarında Basılan Bildiriler

-

6.3.Atama ve Yükseltme

6.3.1. Öğretim Üyesi Atama ve Yükseltme Kriterleri

Öğretim üyesi atama ve yükseltmeler Afyon Kocatepe Üniversitesi Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Yönergesi esaslarına yapılmaktadır. Kadro ilanı sonrasında, öğretim üyeliği kadrolarına başvuracak olan adaylar, 2547 sayılı Kanun ve Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Yönetmeliği ve Afyon Kocatepe Üniversitesi Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Yönergesi kapsamında istenen bilgi ve belgeler ile akademik çalışmalarının yer aldığı dosyayı ilanda belirtilen ilgili birime sunar. Ayrıca başvuru sahibi, dosyasındaki yayınların ve etkinliklerin yer aldığı dijital kopyayı içeren jüri sayısı kadar taşınabilir belleği, başvuru dosyasına ilave eder. İlan edilen kadroya başvuran adayların dosyaları, Rektör tarafından belirlenecek Ön İnceleme ve Değerlendirme Komisyonunca ön incelemeye alınır. Bir rektör yardımcısının başkanlığında, ilandaki unvanlar da dikkate alınarak, en az üç öğretim üyesinden oluşan Ön İnceleme ve Değerlendirme Komisyonu, adayların dosyalarını bu yönergede atanma için şart koşulan asgari koşulları sağlayıp sağlamadığı yönünden inceler ve hazırlayacağı raporu Rektörlüğe sunar. Ön görülen asgari koşulları sağlayan adayın ilan edilen kadrolara başvurusu kabul edilir. Asgari koşullar açısından dosyası reddedilen adaylar, tebliğ tarihinden itibaren yedi gün içerisinde Komisyona sunulmak üzere itirazlarını Rektörlüğe yaparlar. Komisyon yapılan itirazı üç gün içerisinde karara bağlar. Kabul edilen başvuru için Afyon Kocatepe Üniversitesi Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Yönergesinin ilgili maddesine göre süreç başlamış olur. İlgili yönerge Afyon Kocatepe Üniversitesi web sitesinde (<https://personel.aku.edu.tr/ogretim-uyeligine-yukseltme-ve-atanma-yonergesi>) bulunmaktadır. Puanlamaya dayalı ön değerlendirmenin gerektirdiği koşulların sağlanmış olması, akademik atamalarda adaylar için bir hak oluşturmaz.

7. ALTYAPI

7.1.Öğretim için Kullanılan Sınıflar ve Donanımı

7.1.1. Öğretim için Kullanılan Sınıflar ve Donanımı

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının öğrenim amaçlarından birincisi; “alanında yetkinlik kazanmış, Çağrı Merkezi Hizmetleri alanlarının gereksinim duyduğu, mesleki temel bilgilerin yanı sıra alanlarında gerekli mesleki ve teknik bilgilere sahip, iletişim becerileri, bilgileri gelişmiş, çağdaş eğitim teknikleri ile yetişmiş, yenilikçi, çağrı merkezi sektörünün ihtiyaç duyduğu operasyon görevlisi olarak çalışacak, müşteri temsilcisi ile takım lideri, süpervizör, operasyon yöneticisi gibi yönetici mevkideki mesleki bilgiye ve beceriye sahip nitelikli meslek elemanları yetiştirmeyi amaçlar”. Bu kapsamda öğrencilerin kavramsal yeteneklerini artırma kapsamında teorik bilgi ve becerilerini geliştirmek önem arz etmektedir. Bunu sağlamak için Tablo 7.1.1.’de gösterildiği gibi Bolvadin Meslek Yüksekokulu bünyesinde Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin kullanabileceği toplam 1452 öğrenci kapasiteli 18 derslik, 171 öğrenci kapasiteli 6 adet bilgisayar laboratuvarı, 1 adet konferans salonu ve toplantı odaları bulunmaktadır. Kullanılan dersliklerin her birinde projeksiyon cihazı, projeksiyon perdesi, dersi veren öğretim elemanının kullanımı için internet bağlantısı, beyaz yazı tahtası ile ergonomik öğrenci masaları ve sıraları yer almaktadır. Derslikler eğitim ve öğretimin verimli ve etkin sürdürülebilmesi için atmosfer açısından uygundur. Yüksekokul bünyesinde yer alan teorik eğitim amaçlı dersliklerin kapasitesi ve teknik donanımı derslerin sürdürülmesi açısından yeterli düzeydedir. Tüm bunların yanında 16 Kasım 2021 tarihinde kurularak faaliyete geçen Çağrı Merkezi Laboratuvarında 1 Süpervizör ve 8 Kullanıcı bilgisayarı, tam teçhiz edilmiş şekilde aktif olarak kullanılmaktadır.

7.1.2. Öğretim Planında Kullanılan Derslikler ve Kullanımı

Öğretimde kullanılan başlıca sınıflar ve donanımı tablolarda verilmiştir. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Bolvadin Meslek Yüksekokulu bünyesinde 2 farklı blokta yer alan sınıflardan uygun olanları eğitim faaliyetlerinde kullanılmaktadır. Bölümdeki teorik ağırlıklı temel alan dersleri sınıf ortamında yürütülmektedir. Bilgi iletişim teknolojisi gibi dersler ise bilgisayar laboratuvarında yapılmaktadır.

Kanıtlar

Tablo 7. 1 Program Tarafından Kullanılan Sınıflar

Bulunduğu Kat	Mekan Adı (Derslik)	Büyüküğü (m ²)	Sıra Sayısı	Öğrenci Kapasitesi
D Blok Zemin Kat	101	110	36	72
	102	110	38	76
	103 anfi	100	132	132
	104	75	38	76
	105	75	40	80
	106	75	36	72
D Blok Kat 1	201	75	34	68
	202	75	37	74
	203	75	36	72
	204	96	48	96
	205	100	52	104

	206	47	20	40
	207	100	48	96
D Blok Kat 2	301	75	37	74
	302	75	37	74
	303 resimhane	75	29	29
	304	96	50	100
	305	97	52	104
	306	50	21	42
	307 resimhane	100	40	40

Tablo 7.2 Program Tarafından Kullanılan Laboratuvarlar

Bulunduğu Kat	Laboratuvar No	Mekanın Adı (Derslik/Lab)	Büyüküğü (m ²)	Sıra/Masa Sayısı	Öğrenci Kapasitesi
C Blok Zemin Kat	102	ORKA Seminer salonu	70	48	48
	103	Ölçme Kontrol Laboratuvarı	70	21	21
	104	Otomatik Kum. Laboratuvarı	70	40	40
	105	Çağrı Merkezi Laboratuvarı	70	9	30
	106	Bilgisayar Laboratuvarı	70	28	28
	107	Büro Yönetimi Laboratuvarı	70	50	50
	108	Gıda Laboratuvarı	70	20	20
C Blok 1.Kat	202	Bilgisayar Laboratuvarı	70	26	26
	203		70		
	204	Bilgisayar Laboratuvarı	70	27	27
	205	Bilgisayar Laboratuvarı	95	34	34
	206	Bilgisayar Laboratuvarı	70	27	27
	207		90		
	208	Bilgisayar Laboratuvarı	90	29	29
	209	İklimlendirme Laboratuvarı	35	24	24
A BLOK 1. KAT		Kütüphane	245	62	62

7.2. Ders Dışı Etkinliklere İlişkin Ortam ve Altyapı

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin ders aralarında sosyalleşebilmeleri için, atıştırma ve çeşitli sıcak soğuk içeceklerle ulaşabilecekleri ve vakit geçirebilecekleri Bolvadin Meslek Yüksekokulu bünyesinde yer alan merkezi kantini bulunmaktadır. Yüksekokul kampüsünde altışar-yedişer kişilik kamelyalar, salıncak kamelya, banklar, spor alanları ve yeşillendirilmiş alanlar bulunmaktadır. Ayrıca kampüs içerisinde yer alan üniversite öğrencilerinin kullanımına açık Sosyal Tesis ve Merkezi Yemekhane öğrencilerin sosyalleşmesi için hizmet vermekte olan işletmelerdir.

Öğrencilerin sosyal ve sportif faaliyet içerisinde bulunabilecekleri çeşitli alanlarda basketbol ve voleybol sahaları, futbol sahaları yürüyüş ve koşma alanları ve kapalı spor salonu bulunmaktadır.

Ders dışı sosyal ve bilimsel etkinlikler için, konferans salonu, sosyal tesis alanları, toplantı odası, kütüphane ve atölyeler bulunmaktadır.

7.3. Programlar öğrencilerine modern mühendislik araçlarını kullanmayı öğrenebilecekleri olanakları sağlamalıdır. Bilgisayar ve enformatik altyapıları, programın eğitim amaçlarını destekleyecek doğrultuda, öğrenci ve öğretim üyelerinin bilimsel ve eğitsel çalışmalarını için yeterli düzeyde olmalıdır.

7.3.1. Uygulama Alanlarına İlişkin Genel Bilgiler

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının öğrenim amaçlarından birincisi; “alanında yetkinlik kazanmış, Çağrı Merkezi Hizmetleri alanlarının gereksinim duyduğu, mesleki temel bilgilerin yanı sıra alanlarında gerekli mesleki ve teknik bilgilere sahip, iletişim becerileri, bilgileri geliştirmiş, çağdaş eğitim teknikleri ile yetişmiş, yenilikçi, çağrı merkezi sektörünün ihtiyaç duyduğu operasyon görevlisi olarak çalışacak, müşteri temsilcisi ile takım lideri, süpervizör, operasyon yöneticisi gibi yönetici mevkideki mesleki bilgiye ve beceriye sahip nitelikli meslek elemanları yetiştirmeyi amaçlar”. Bu bağlamda öğrencilere mesleki uygulama becerisi kazandırma açısından Bolvadin Meslek Yüksekokulu bünyesinde, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin kullanabileceği C blok içerisinde yer alan bölüme ait 1 adet seminer salonu, 171 öğrenci kapasiteli 6 adet bilgisayar laboratuvarı ve Çağrı Merkezi laboratuvarı ile uygulamalı dersler sürdürülmektedir.

7.3.2. Öğretim Elemanlarının Olanakları

7.3.2.1. Öğretim Elemanlarının Ofis Olanakları

Bolvadin Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğretim elemanlarının kendilerine ait genelde bir veya ikişer kişilik ofisleri bulunmaktadır. Ofisler oldukça geniş ve havadar aynı zamanda öğrencilerin ihtiyaç duyduklarında kolayca erişebilecekleri noktalarda konumlandırılmış ve tasarlanmıştır.

7.3.2.2. Öğretim Elemanlarına Ofislerde Sağlanan Donanımlar

Öğretim elemanlarına ofislerinde çalışma masası, bilgisayar masası, ofis koltuğu, masaüstü bilgisayar, yazıcı, kitaplık, misafir koltukları, sehpa, giysi dolabı, internet, telefon, masa üzeri kırtasiye ekipmanları gibi imkanlar sağlanmaktadır. Ayrıca kırtasiye malzemeleri desteği de verilmektedir. Öğretim elemanlara sağlanan destekler gerek bilimsel araştırma faaliyetlerinin

yürütülmesi gerekse öğretim amaçlı derslerin yürütülmesinde ihtiyaç duyulan talebi karşılayacak niteliktedir.

7.4.Kütüphane

Bolvadin Meslek Yüksekokulu Kütüphanesi; görevlerini en iyi şekilde yerine getirmek ve yüksekokulun en önemli bilgi yuvalarından biri haline gelmek için özverili, kararlı ve her türlü imkânı seferber eden bir prensip anlayışı ile çalışmaktadır. Kütüphanede ferah bir ortam, 1 adet toplantı odası ve geniş okuma alanları bulunmaktadır. Tüm kütüphane kaynakları öğrencilerin ve öğretim elemanlarının kullanımına sunulmuştur. Kütüphanemizde basılı yayın olarak toplam 6230 adet kitap mevcuttur.

7.5.1. Güvenlik Önlemleri

7.5.1. Kampüste ve Binada Alınan Güvenlik Önlemleri

Kampüs girişinde güvenlik görevlileri bulunmaktadır. Toplamda 6 adet güvenlik görevlisi kampüs içerisinde görev yapmaktadır. Aynı zamanda, üniversite girişinde kapı bariyeri yer almaktadır. Ayrıca bina içi ve çevresi 30 adet güvenlik kamerası ile 24 saat izlenmektedir.

7.5.1.2. Programın Gerekthirdiđi İlave Güvenlik Önlemleri

Program ilave güvenlik önlemleri gerektirmemektedir; ancak uygulama alanları kamera kaydı ile kontrol edilmektedir.

7.5.2.Yangın Önlemleri

7.5.2.1. Kampüs Ortamı ve Eğitim Binasında Alınan Yangın Önlemleri

Bolvadin Meslek Yüksekokulu Kırkgöz Kampüsü'nde yer alan tüm akademik, idari ve sosyal amaçlı binalarda 26735 sayılı Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik doğrultusunda yangın önlemleri alınmış durumdadır. Bu kapsamda binaların her katında periyodik olarak bakım ve dolumu yapılan yangın tüpleri ile birlikte olası bir yangın durumunda uygulanması gereken yönergeler bulunmaktadır. Diğer yandan olası iş kazalarının (yangın ve ilkyardım dahil) önlenmesi amacı ile 30/06/2012 tarih 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nun 4.,5.,11.,12.,13. maddeleri ile İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmeliğın 8. Maddesine dayanılarak, Afyon Kocatepe Üniversitesi Senatosu'nun 31/12/2014 tarih ve 2014/110 sayılı kararı ile Afyon Kocatepe Üniversitesi İş Sağlığı ve İş Güvenliği Birimi kurulmuştur

7.5.2.2. Programın Gerekthirdiđi İlave Yangın Önlemleri

Program ilave yangın önlemleri gerektirmemektedir.

7.5.3.İlkyardım Önlemleri

7.5.3.1. Kampüste ve Binada Sağlanan İlkyardım Önlemleri

İlkyardım hizmetleri kapsamında bir önlem bulunmamaktadır. Bu alan iyileştirilmesi düşünülen alanlardandır

7.5.4.Engelliler için Önlemler

Afyon Kocatepe Üniversitesi Engellilere yönelik gerçekleştirmiş olduğu çalışmalar doğrultusunda “Engelsiz Üniversite” Belgesi almıştır. Bu kapsamda Bolvadin Meslek Yüksekokulu Kampüsünde de üniversite genelinde olduğu gibi engelliler için geniş çaplı düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Bunun sonucunda da üniversitemiz “Engelsiz Üniversite Ödülleri 2020”de Birincilik Ödülüne layık görülmüştür.

7.5.4.1. Kampüs Ortamında Rampaların Varlığı

Yüksekokul binasında dersliklerde ve yönetim binasının girişinde engelliler için hissedilebilir engelli yolları, her katta bina planını gösteren kabartmalı yönlendirme sistemleri, bina girişinde tekerlekli sandalye rampası bulunmaktadır fakat bina içerisinde engelli asansörü bulunmamaktadır.

7.5.4.2. Eğitim Binasında Rampaların Varlığı

Bina girişinde tekerlekli sandalye rampası bulunmaktadır.

7.5.4.3. Eğitim Binasında Engelli Asansörü Varlığı

Eğitim binalarında Engelli Asansörü bulunmamaktadır.

7.5.4.4. Eğitim Binasında Engelli Lavabosunun Bulunurluğu

Bina içerisinde engelli lavabosu bulunmamaktadır.

8. KURUM DESTEĞİ VE PARASAL KAYNAKLAR

8.1. Bütçe Süreci ve Kurumsal Destek

8.1.1. Program Bütçesinin Oluşturulma Süreci

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının kendisine ait bir program bütçesi yoktur. Bölüm Bolvadin Meslek yüksekokulu bünyesinde yer aldığı için yüksekokul bütçesinden faydalanmaktadır. Aşağıda belirtilen kalemlerden oluşan Bolvadin Meslek Yüksekokulu bütçesi her yıl genellikle Temmuz ayında teklif olarak Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na iletilmekte, ilgili daire başkanlığı mali yılsonunda (Aralık ayı) Bolvadin Meslek Yüksekokulu bütçesini netleştirmekte ve takip eden yılın ilk ayında (merkezi bütçe onayına bağlı olarak) onaylanmaktadır. Yüksekokul bütçesi içerisinde mali yıl süresince gelir ve giderlerin takibi yapılmakta ve ilgili daire başkanlığına bildirilmektedir.

Bolvadin Meslek Yüksekokulu Bütçe kalemleri aşağıdaki gibidir:

Temel Maaşlar

Taban Aylığı

Zamlar ve Tazminatlar

Ödenekler

Sosyal Haklar

Ek Çalışma Karşılıkları

Ek Ders Ücretleri

Sosyal Güvenlik Primi Ödemeleri

Sağlık Primi Ödemeleri

Kırtasiye Alımları

Temizlik Malzemesi Alımları

Yurtiçi Geçici Görev Yollukları

Yurtiçi Sürekli Görev Yollukları

Posta ve Telgraf Giderleri

Bilgisayar, Bilgisayar Sistemleri ve Yazılımları Kiralaması Giderleri

Büro ve İşyeri Makine ve Teçhizat Alımları

Diğer Dayanıklı Mal ve Malzeme Alımları

Makine Teçhizat Bakım ve Onarım Giderleri

Okul Bakım ve Onarımı Giderleri

Kanıtlar

Birim faaliyet raporuna

<https://bolvadinmyo.aku.edu.tr/wp-content/uploads/sites/52/2024/01/2023-Birim-Faaliyet-Raporu.pdf> linkinden ulaşılabilir.

8.2.Bütçenin Öğretim Kadrosu Açısından Yeterliliği

8.2.1. Öğretim Kadrosu Açısından Bütçenin Yeterliliği

Bölüm öğretim kadrosunun yapılanması ve kısa-orta ve uzun dönemli akademik kadro gelişim planlamaları Bolvadin Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü ve Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının ortak çalışmaları ile her yıl belirlenmekte ve bu doğrultuda Afyon Kocatepe Üniversitesi Rektörlüğü'ne yıllık olarak kadro ihtiyacı bildirilmektedir. Rektörlük makamı onayı ve merkezi bütçe olanakları doğrultusunda bölüme kadro tahsisi gerçekleştirilmekte, tahsis sürecinde tahsise ilişkin bütçe de sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra bölüm öğretim elemanlarına 8.2.2'de belirtilen akademik ve mesleki gelişim olanakları sunulmaktadır. Bu süreçte öğretim elemanının bir önceki yıldaki performansına bağlı olarak proje destek ödemeleri artırılabilir.

8.2.2. Öğretim Elemanlarına Kendilerini Geliştirmesi İçin Sağlanan Bütçe Olanakları

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında görevli her öğretim elemanına, her yarıyılıda bir ulusal ya da uluslararası bilimsel etkinliğe katılım için yolluk-yevmiye desteği sağlanmaktadır. Öğretim elemanlarının projeler için ihtiyaç duydukları finansal destekler Afyon Kocatepe Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi (BAP) tarafından sağlanmaktadır. Bu kapsamda lisansüstü tez projeleri, tematik projeler, fikri ve sınai mülkiyet hakları destek projesi ve kariyer destek projeleri BAP tarafından

değerlendirmeye alınmakta ve uygun görülen projeler BAP koordinatörlüğünde yürütülmektedir.

8.3. Altyapı ve Donanım Desteği

8.3.1. Altyapı ve Donanımı Temin Etmek İçin Parasal Desteğin Yeterliliği

Bölümde ihtiyaç duyulan altyapı ve donanımın temini, ilgili altyapı ve donanımın bakımı ve işletilmesi Bolvadin Meslek Yüksekokulu bütçesinden finanse edilmektedir. Üniversite tarafından yüksekokul için tahsis edilen bütçe teorik ve uygulamalı derslerin sürdürülebilmesi, gerekli ekipman ve malzemelerin tahsisi, makine ve teçhizatın düzenli bakımı, uygulamalı dersler için paket programların kiralanması için yeterli düzeydedir. Bu konularda bütçe planlaması dönem başında yapılmakta ve sağlanan bütçenin yetersiz kaldığı durumlarda, işlerliğin aksatılmaması için üniversite yönetiminden ek bütçe desteği alınmaktadır.

8.4.1. Teknik ve İdari Personelin Sayıca Yeterliliği

Bolvadin Meslek Yüksekokulunda Teknik ve idari personel olarak bir yüksekokul sekreteri, dört öğrenci işleri, iki yazı işleri, iki staj işlemleri, bir ayniyat, bir tahakkuk, bir kütüphane biriminde olmak üzere 12 idari personel ve bunlara ek olarak bir tekniker, iki teknisyen, 3 hizmetli ve 9 sürekli işçi bulunmaktadır

8.4.2. Teknik ve İdari Personelin Niteliksel Yeterliliği

Yüksekokulumuz idari personeli görevlerini gerçekleştirmede yeterli niteliksel becerilere sahiptir

8.4.3. İdari Personele Sağlanan Bütçe Olanakları

İdari personelin mesleki becerilerinin gelişimini sağlamak amacıyla üniversite bünyesinde yapılan hizmet içi eğitimlere katılımları sağlanmaktadır. İlgili eğitimlerin giderleri üniversite rektörlüğü bütçesinden karşılanmakta olup yüksekokul bünyesinden idari personel için ilave bütçe ayrılmamaktadır.

9. ORGANİZASYON VE KARAR ALMA SÜREÇLERİ

9.1. Kurulan Ölçme Değerlendirme Sisteminin Sürekli İyileştirilmesi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında eğitim öğretim kalitesinin artırılması ve belirlenen sorunların giderilmesi kapsamında sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Bu kapsamda, öncelikli olarak iç ve dış paydaşlardan görüşler alınmaktadır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının iç paydaşlarından olan bölüm öğrencileri, mezun durumda olan öğrenciler, bölüm öğretim görevlileri ve yüksekokuldaki diğer bölüm öğretim elemanlarından bölüm öz görevleri, program öğretim amaçları ve program çıktılarının belirlenmesi hususlarında görüş ve önerileri alınmaktadır. Ayrıca, iç paydaşlardan Bolvadin Meslek Yüksekokulu ve Rektörlükten alınan bilgi ve talimatlar doğrultusunda bölümde yapılan/yapılacak olan faaliyet ve uygulamalara yönelik düzenlemeler ve değişiklikler yapılmaktadır.

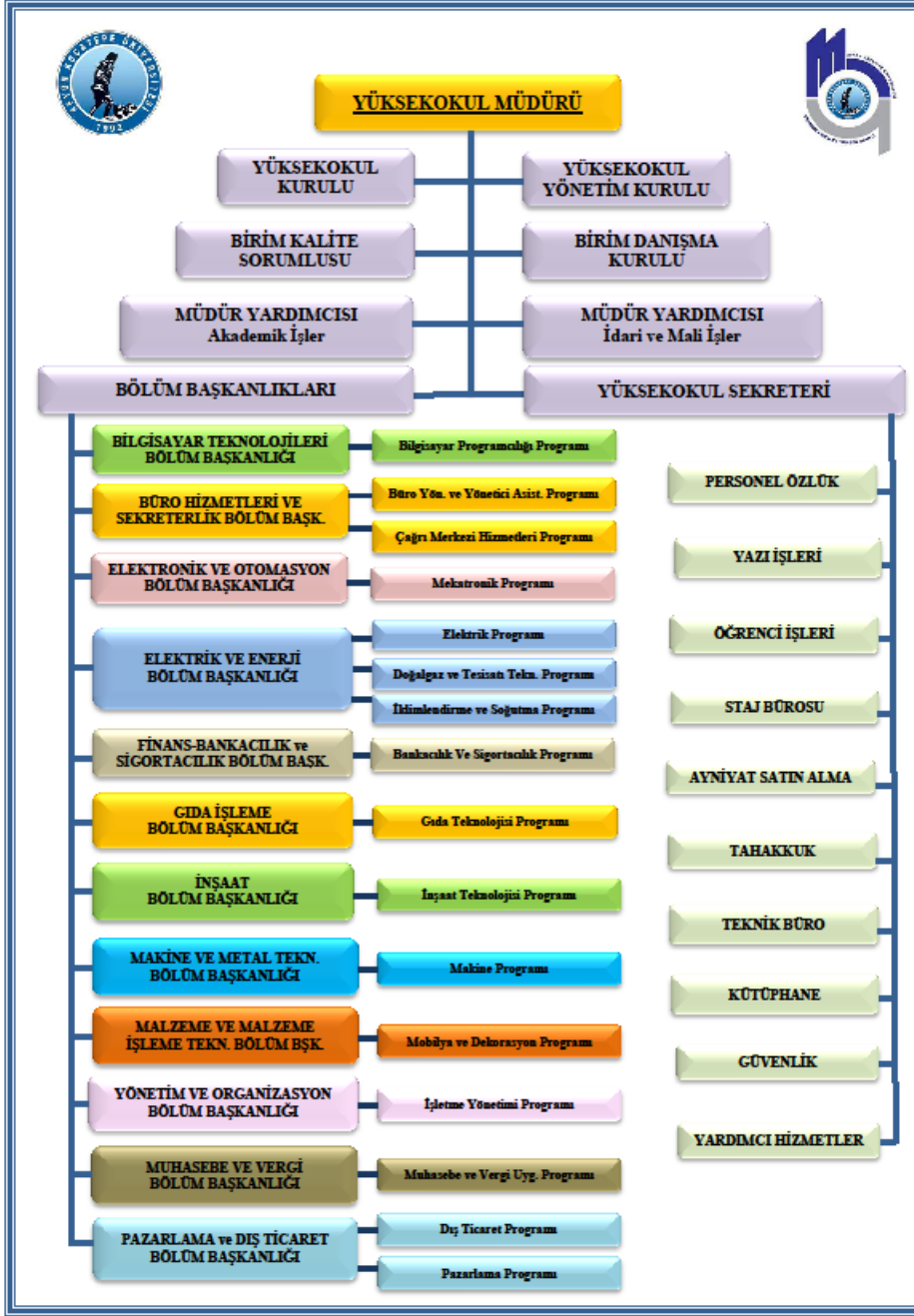
Dış paydaşlar olarak belirlenen bölüm mezunları, sektör temsilcileri, emekli akademik personeller ve yerel yönetimlerden bölüm program çıktılarının ve program öğretim amaçlarının belirlenmesi konularında görüş ve önerileri alınmaktadır. Yine dış paydaşlardan olan Sektör İşletmeleri, diğer üniversitelerin Çağrı Merkezi Hizmetleri Programları ve öğrencilerin staj yaptığı kurumlar, YÖK, ÖSYM, MEB tarafından çıkarılan yasa ve yönetmeliklere göre bölümde değişiklikler/düzenlemeler yapılmaktadır.

Bölüm başkanlığı tarafından iç ve dış paydaşlardan alınan görüş ve öneriler, bölüm yönetimi ve yükseköğretim tarafından tartışılıp görüşülerek bir karara bağlanmaktadır.

Bölüm Kurul toplantılarında iç ve dış paydaşlardan alınan görüş ve öneriler dışında, bölüm öz görevleri, program öğretim amaçları, program çıktılarının belirlenmesi, öğretim planı (müfredat) ve içeriğinin oluşturulması, eğitim-öğretim kadrosunun belirlenmesi ve eğitim-öğretim altyapısının geliştirilmesi konuları görüşülmektedir. Bölüm kurulunda görüşülen konular ve alınan kararlar eğitim-öğretim faaliyetlerinin sürdürülmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Ara sınav ve dönem sonu sınavları, eğitsel performans ölçütleri, staj anketleri, bölüm kurul toplantıları, akademik kurul toplantıları, bölümdeki diğer komisyonların faaliyetleri, öğretim görevlilerinin görüşleri ve dış paydaş görüşleri eğitim ve öğretimin sürdürülmesinde ve değerlendirilmesinde dikkate alınmaktadır.

Kanıtlar

<https://bolvadinmyo.aku.edu.tr/wp-content/uploads/sites/52/2021/03/Bolvadin-MYO-Oganizasyon-Semasi.pdf>



10. PROGRAMA ÖZGÜ ÖLÇÜTLER

10.1. Programa Özgü Ölçütlerin Sağlanma Yöntemi

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında programa özgü ölçütlerin sağlanmasında öğretim planı dersleri temel alınmaktadır. Bu kapsamda derslerden öğrenilen bilgi ve becerilerin ölçümü için ara sınavlar ve dönem sonu sınavları somut ölçüm yöntemi olarak kullanılmaktadır. Öğrencilerin dersler ile elde ettiği bilgi beceri ve yetkinliklerin ölçümünde ödev hazırlama etkinlikleri, sınıf ortamında belirli bir konunun sunumu değerlendirilmektedir.

Kanıtlar

Programa Özgü Ölçütlere ulaşılabilir Web adresleri:

MÜDEK	http://www.mudek.org.tr/tr/ana/ilk.shtm
TEPDAD	http://www.tepdad.org.tr/
FEDEK	http://www.fedek.org.tr/
VEDEK	http://www.vedek.org.tr/
EPDAD	https://epdad.org.tr/
HEPDAK	https://www.hepdak.org.tr/
İLAD-İLEDAK	http://iledak.ilad.org.tr/
SABAK	https://www.sabak.org.tr/index.php/tr/
TUADER-TURAK	https://turak.org/
ECZAKDER	https://www.eczakder.org.tr/
TPD	https://akreditasyon.psikolog.org.tr/tr/

SONUÇ

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında yetkinlik kazanmış, Çağrı Merkezi Hizmetleri alanlarının gereksinim duyduğu, mesleki temel bilgilerin yanı sıra alanlarında gerekli mesleki ve teknik bilgilere sahip, iletişim becerileri, bilgileri gelişmiş, çağdaş eğitim teknikleri ile yetişmiş, yenilikçi, çağrı merkezi sektörünün ihtiyaç duyduğu operasyon görevlisi olarak çalışacak, müşteri temsilcisi ile takım lideri, süpervizör, operasyon yöneticisi gibi yönetici mevkideki mesleki bilgiye ve beceriye sahip nitelikli meslek elemanları yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında yaklaşım tarzımız mezun olan öğrencilerin çalışma yaşamına iş tecrübesine sahip olmadan dahi adapte olmalarını sağlamaktır. Bu nedenle programlarda uygulama derslerine ve sosyal hayata hazır hale getirici günümüz ihtiyaçlarına uygun güncel içerikli derslere de ağırlık verilmiştir.

Bölüm öz değerlendirmesine göre öğrenci kabulü, bölümün tercih edilirliliği ve genel kontenjanları, mezuniyet rakamları ve sürdürülebilirliği ile Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının kesinlikle bu güçlü iç dinamikleriyle eğitim ve öğretime devam etmesi ve bazı noktalarda iyileştirme güncellemeleriyle de daha da güçlenmesi doğru bulunmuştur.

Bölümün öz değerlendirmesinde program amaçları, eğitim çıktıları, öğretim kadrosu ve eğitim planı açısından değerlendirmelerde bulunduğumuzda planlanmış eğitim altyapısı, öğretim elemanlarının yıllar içerisindeki tecrübeleri, yükseköğretim paydaşlığının sağlamış olduğu diğer bölümlerden görevlendirilebilecek öğretim elemanlarının olması da bölümün güçlü yönlerini ortaya koymaktadır.

Yapılan bir diğer öz değerlendirmeye göre altyapı, kurum desteği ve karar alma süreçleri ölçütleri açısından da Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında eğitim ve öğretim faaliyetlerinin sürdürülmesi gerekmektedir. Bolvadin Meslek Yüksekokulu mükemmel bir fiziki kapasiteye

ulaşmıştır. Bolvadin Meslek Yükse Okulu Konya yolu üzerindeki kampüste 4 Eğitim Binası, 3 Atölye ve 1 İdari Bina ayrıca Olimpik Spor Salonu, Futbol sahası, Basketbol ve Hentbol Sahaları, Parklar ve Yeşil alanlar ile Kantin ve Yemekhanesiyle fiziki açıdan hiç bir eksiği bulunmamaktadır. 34 yıl önce iki bölümle öğretime başlayan okulumuz tüm bölümleri açısından çok güçlü bir altyapı, iyi bir yönetim desteği ve teşvik edici çalışmalar ile bölümlere destek olmaktadır.

Yukarıda sayılan tüm bu güçlü yönler, mezunların istihdam edilebilirliğinin yüksekliği, altyapı ve öğretim kadrosunun gelişmişliği, güncel müfredatlar ve ders içerikleri ile üniversitemiz yönetiminin ve yüksekokul yönetiminin sağlamış olduğu destekler bölümün ve güçlü yönlerinin sürdürülebilirliğinin güvencesidir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında yukarıda bahsedilen tüm güçlü yanların yanı sıra geliştirilmesi gereken önemli alanlar da bulunmaktadır.

Şöyle ki ;

1-Bölümde iç ve dış paydaşlar oldukça geniş bir dağılım göstermektedir. Paydaşlar arasındaki ilişkilerin, ortak faaliyetlerin, bilgi paylaşımlarının, toplantıların, çeşitli analizlerin yapılması gerekmektedir. Bu analizlerle ve paydaş katılımları ile bölümün sektörel anlamda ihtiyaçları daha iyi karşılayacak düzeyde bir eğitim yapısı oluşturmasına ve mezunlarının sektörde daha çabuk istihdam edilmesine katkı sağlanabilecektir.

2- İç ve dış paydaşlardan şu ana kadar memnuniyet, beklenti ya da ihtiyaç anketi yoluyla bilgi toplanması yapılmamıştır. Bu konuda önemli bir iyileştirmeye ihtiyaç duyulmaktadır. Ölçülebilir düzeyde memnuniyet olgusu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının gelişimine katkı sağlayacaktır. Yapılacak ölçümlerle bölüm bazında tüm ölçütlerde eksiklikler, güçlü yönler, tehditler ve fırsatlar ortaya çıkarılabilecektir. Bu da bölüm ve yüksekokul yönetimine önemli bir veri kaynağı olacaktır.

3- Yabancı dil eğitimi konusunda daha fazla konuşma yeteneğini geliştirici, mesleki anlamda fark oluşturucu bir iç iyileştirme yapılabilmesi mümkündür. Ders müfredat ve saatlerinin ya da online ekstra eğitimlerin öğrencilerle paylaşımının yapılması ile mezunlara fayda sağlayıcı bir iyileştirme gerçekleştirilebilir.

4- Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında yatay geçiş istatistiklerinin çok düşük kaldığı ve öğrenci hareketliliği konusunda hiçbir faaliyetin olmadığı yapılan öz değerlendirme yoluyla ortaya çıkarılmıştır. Bu konularda bir iyileştirme yapıp öğrenci hareketliliğini teşvik edici düzenlemeler yapılabilir, çeşitli kurumlarla anlaşmalar yapılabilir.