

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: ATI 101 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ -I ZORUNLU

: VİZE ÇOKTAN SEÇMELİ %40, FİNAL ÇOKTAN SEÇMELİ %60

: ÖĞR. GÖR. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ

[illegible]

			PY 11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	77,78%	65%	90;56		
			PY 12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	81,04	68,75%	93,33%		
			PY 13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.	89,105%	78,21%	100%		

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI	Dersin yüz yüze işlemesi daha sağlıklı olur. Öğrenciler videolu, fotoğraflı hazırlanan sunularla çok ilgilendiler.
İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU**PROGRAM BİLGİSİ**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ – ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: BANK 109 GENEL MATEMATİK (SEÇMELİ)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. SİMGE ŞİMŞEK

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Temel matematik bilgisiyle sayısal yeteneğini geliştirir.	PY 8 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Sayılar ve kümeler ile ilgili işlemleri mesleğinde uygular.	PY 8 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
			PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.	77,90% 75,42%	77,68% (ÖK 1) 70,83% (ÖK 2)	78,13% (ÖK 1) 80,00% (ÖK 2)		
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					
			PY14						

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin anlamadığı konuları daha rahat ifade edebilmesi için ders içinde soru-cevap bölümlerine daha fazla zaman ayrılabilir. Matematik korkusunu azaltmak ve ders sevdirmek için motivasyon konuşmaları ve başarı hikayeleri derse entegre edilebilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: BDM 147 GENEL İŞLETME (SEÇMELİ)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

: ÖĞR. GÖR. DR. AYŞE GENÇ HUY

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	İşletmecilikle ilgili temel kavramları, amaçları, performans ölçütlerini ve çevresini kavrayabilme	PY 12 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	İşletme büyüklük kriterlerini açıklayabilme	PY 12 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	İşletmelerin kuruluşu, fizibilite çalışmaları ve türlerini öğrenme	PY 12 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
ÖK 4	Yönetim ile ilgili kavramları tanımlayabilme, yönetim kademeleri ve becerileri ile temel yönetim fonksiyonlarını açıklayabilme	PY 12 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
ÖK 5	Temel işletme fonksiyonlarını (Yönetim, Üretim, Finansman, Muhasebe, Halkla İlişkiler, İnsan Kaynakları, Pazarlama, Ar-ge vb) açıklayabilme	PY 12 (5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
ÖK 6	Yönetim ve işletme fonksiyonları arasındaki ilişkileri görebilme	PY 12 (5)	PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	64,29% (ÖK1)	64,29% (ÖK1)			
					67,35% (ÖK2)	67,35% (ÖK2)			
					72,92% (ÖK3)	72,62% (ÖK3)	73,21% (ÖK3)		
					61,90% (ÖK4)		61,90% (ÖK4)		
					77,38% (ÖK5)		77,38% (ÖK5)		
					71,43% (ÖK6)		71,43% (ÖK6)		

			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					
--	--	--	------	--	--	--	--	--	--

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersi alan öğrencilerin dersin öğrenim kazanımlarını sağladıkları görülmektedir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: BYA 105 MESLEK ETİĞİ (SEÇMELİ)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

: ÖĞR. GÖR. MERVE GÜNDOĞAN OĞUZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECEİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Etik ve ahlak kavramlarını incelemek	PY 5 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Mesleki etik ilkelerine uymak	PY 5 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
			PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	77,81%	77,16%	78,45%		
					82,33%	81,94%	82,72%		
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

DİĞER DÜŞÜNCELER

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF, 3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: BYA 109 TEMEL HUKUK (ZORUNLU)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (%60) + 1 ARA SINAV (%40)

: ÖĞR. GÖR. DR. FİGEN KESKİN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Hukukun temel kavramları, hukukun sistemi, hakkın tanımı ve türlerini incelemek	PY 13 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	76,17%	75,00%	77,33%		
ÖK 2	Kişiler ve aile hukuk sistemini tanımak	PY 13 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	45,29%	17,24%	73,33%		
ÖK 3	Eşya hukuku, Borçlar hukuku, sözleşmeler ve dava süreçlerini incelemek	PY 13 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı sözlü olarak ifade eder.	68,18%	53,45%	82,92%		
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

DİĞER DÜŞÜNCELER

Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin ders konularına aktif katılması kazanım oranını artıracaktır.

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF, 3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: BYA 111 Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları, SEÇMELİ

: Vize Açık Uçlu Klasik Yazılı Sınav, %40, Final Açık Uçlu Klasik Yazılı Sınav % 60

: ÖĞR. GÖR. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Protokol Kurallarını uygulamak	PÇ 11 (4)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Kişisel İmajı Yönetmek	PÇ 10 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
			PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY 10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	96,5%	100,00 %	93,33%		
			PY 11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	47,5	95,00%			
			PY 12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya					

				yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY 13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME**SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI
İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ**

Temel program derslerinden biridir. İşitsel ve görsel cihazların olduğu bir derslikte işlenmelidir.

DİĞER DÜŞÜNCELER

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: BYA 126 TEKNOLOJİ KULLANIMI (ZORUNLU)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

: ÖĞR. GÖR. DR. AYŞE GENÇ HUY

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Büroda teknolojik araçları kullanmak	PY 7 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Bilgisayar ve iletişim teknolojisini kullanmak,	PY 7 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Teknolojik hizmetlerden yararlanmak,	PY 7 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	79,41% (ÖK1)	80,67% (ÖK1)	78,15% (ÖK1)		
					71,43% (ÖK2)	73,95% (ÖK2)	68,91% (ÖK2)		
					74,51% (ÖK3)	80,39% (ÖK3)	68,63% (ÖK3)		
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

DİĞER DÜŞÜNCELER

Dersi alan öğrencilerin %70'in üzerinde bir oranla dersin öğrenim kazanımlarını sağladıkları görülmektedir.

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF, 3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: BYA 126 TEKNOLOJİ KULLANIMI (ZORUNLU)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

: ÖĞR. GÖR. DR. AYŞE GENÇ HUY

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Büroda teknolojik araçları kullanmak	PY 7 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Bilgisayar ve iletişim teknolojisini kullanmak,	PY 7 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Teknolojik hizmetlerden yararlanmak,	PY 7 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	79,41% (ÖK1)	80,67% (ÖK1)	78,15% (ÖK1)		
					71,43% (ÖK2)	73,95% (ÖK2)	68,91% (ÖK2)		
					74,51% (ÖK3)	80,39% (ÖK3)	68,63% (ÖK3)		
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

DİĞER DÜŞÜNCELER

Dersi alan öğrencilerin %70'in üzerinde bir oranla dersin öğrenim kazanımlarını sağladıkları görülmektedir.

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU**PROGRAM BİLGİSİ**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: BYA 206 ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Klasik) (%40)

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. FATMA ÖZGE ÖZGEN ÖNEY

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK1	Araştırma yapmak	PY 2 (4)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK2	Araştırma raporu hazırlamak	PY 2 (4)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	95,00% 97,14%	95,00% 100,00%	95,00% 94,29%		
ÖK3	Araştırmayı sunmak	PY 11 (4)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	77,00%	70,00%	84,00%		

			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin anlamadığı konuları daha rahat ifade edebilmesi için öğrencilerden araştırma yapmaları ve sunmaları istenirse bu becerileri daha çok gelişir. Aktif katılımın artırılması yeterli olacaktır
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: BYA 209 TOPLANTI YÖNETİMİ (SEÇMELİ)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

: ÖĞR. GÖR. MERVE GÜNDOĞAN OĞUZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Toplantı gündemini belirlemek	PY 1 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	73,20%	79,74%	66,67%		
					75,07%	71,57%	78,57%		
					79,51%	82,35%	76,67%		
ÖK 2	Gündeme uygun şekilde hazırlanarak toplantıya katılmak ve toplantı tutanaklarını tutmak	PY 1 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğı bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Departmanlar arası toplantı düzenlemek	PY 1 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiğı bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleğı ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI	
İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: BYA 217 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ, SEÇMELİ

: VİZE, AÇIK UÇLU, KLASİK YAZILI SINAV %40, FINAL KLASİK AÇUK UÇLU YAZILI SINAV % 60

: ÖĞR. GÖR. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECE Sİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Müşteriyi tanımak	PY 2 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	86,00%	85,00%	87,50%		
ÖK2	Müşteri memnuniyetini artırmak	PY 1 (4)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	88,75%	87,50%	90,00%		
			PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY 10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY 11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY 12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY 13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI	Örnek videolar, örnek çağrı merkezi görüşmeleri, örnek reklamlar vb. içerikler öğrencilerin ilgisini çekmektedir. Dersin ses ve görüntü sisteminin olduğu bir derslikte işlenmesi gerekir.
İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU**PROGRAM BİLGİSİ**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: BYA 219 İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Klasik) (%60) + 1 ARA SINAV (Klasik) (%40)

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. FATMA ÖZGE ÖZGEN ÖNEY

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK1	Çalışma hayatına ilişkin önemli yasal düzenlemeler	PY 13 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK2	Sosyal güvenlik sisteminin işleyişi ile ilgili bilgiler	PY 13 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
			PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					

			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.	66,67% 64,29%	76,19% 54,76%	57,14% 73,81%		

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin anlamadığı konuları daha rahat ifade edebilmesi için ders güncel olaylara ve durumlara daha fazla zaman ayrılabilir. Örnek uygulamalarla işçi haklarının anlaşılması kolaylaşacaktır.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ : BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ - ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
DERS DÖNEMİ : 2024-2025 GÜZ
DERS BİLGİSİ: : BYA 221 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ
DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ : 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)
SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI : ÖĞR. GÖR. DR. Özlem YILMAZ KARABOYACI

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Kalite yönetim sisteminin alt yapısını oluşturmak	PY 4 (5)	PY1	Yönetici asistanlığı ile ilgili çağdaş teknikleri ve çalışma araçlarını kullanma bilgi ve becerisi kazanır.					
ÖK 2	Kalite standartlarını uygulamak	PY 4 (5)	PY2	Meslek ile ilgili problemleri tanımlama ve çözme becerisine sahip olmakla birlikte bilim, teknoloji ve mesleki alandaki gelişmeleri takip ederek kendisini ve diğer çalışanları geliştirme becerisi elde eder. Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	73%	61%	84%		
			PY3	Yöneticilik vasıflarını geliştirir(Liderlik, pazarlama, organizasyonlar, mali ve finansal işlemler, kriz yönetimi, zaman yönetimi vb.) tüm departmanlarla takım halinde çalışma becerisine sahip olur, motivasyon edici unsurları öğrenir.					
			PY4	Kalite ve toplam kalite yönetimi konularında bilinç sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY7	İş sağlığı ve güvenliği, çevre konularında bilgi sahibi olur.					
			PY8	Mesleki alanda almış olduğu eğitimi kullanabilme becerisine sahip olur.					
			PY9	Yöneticinin randevu, iletişim, toplantı, seyahat gibi organizasyonlarını düzenleyebilme becerisine sahip olur.					
			PY10	Teori ile pratik arasındaki bağ kurar.					
			PY11	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY12	Temel bilgisayar kullanımı bilgisi ile birlikte, internet teknolojileri, ofis yazılımlarını kullanabilir					
			PY13	İnisiyatif kullanabilme, alanıyla ilgili olarak bilimsel özgüven oluşturabilme, yenilikçi olma ve tasarlama becerisi kazandırabilme, sözlü ve yazılı olarak etkin iletişim becerisine, yazılı ve sözlü sunum					
			PY14	Tanımlanmış bir hedef doğrultusunda var olan problem sürecini çözümleme ve tasarlama becerisi kazanır.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersin %73 oranında başarıya ulaşmış olması, öğrencilerin konuları büyük ölçüde kavradığını ve öğretim sürecinin etkili işlediğini göstermektedir. Başarı düzeyi yüksek olan derslerde bile (%73gibi) analitik becerileri ve pratik uygulamaları artırmaya yönelik yenilikçi yöntemlerin eklenmesi ile Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al (PUKÖ) döngüsü temelinde sürekli geliştirilebilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU**PROGRAM BİLGİSİ**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: HIT 202 HALKLA İLİŞKİLERDE TEORİ VE UYGULAMALAR (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. CEVAT SERCAN ÖZER

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECE Sİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Halkla ilişkiler kuramlarını analiz edebilir	PY 12 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Halkla ilişkiler sürecini açıklayabilir	PY 12 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Halkla ilişkilerin farklı alanlardaki uygulamalarını analiz edebilir.	PY 12 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	61,96%	57,50%	66,43%		
					62,92%	64,17%	61,67%		
					58,08%	57,50%	58,67%		
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersin genel başarı düzeyini artırmak için öncelikle başarısızlık oranının yüksek olduğu F1 grubundaki öğrenciler odak noktasına alınabilir. Orta başarı düzeyinde yoğunlaşan C ve D grupları için ise uygulamalı çalışmalar, örnek vaka analizleri ve proje tabanlı ödevler ile derse olan ilgileri ve motivasyonları artırılabilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU**PROGRAM BİLGİSİ**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: HITA 530 SOSYAL MEDYA YÖNETİMİ (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. CEVAT SERCAN ÖZER

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECE Sİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Sosyal medya platformlarını tanıy ve kullanım amaçlarını anlar.	PY 12 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Sosyal medya iletişim planı oluştururken dikkat edilmesi gerekenleri belirleyebilir.	PY 10 (4)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Markaların sosyal medyada tüketicilerini nasıl takip edeceği ve bu takibin analizini gerçekleştirebilir.	PY 12 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
ÖK 4	Sosyal medya kampanyalarının kurgulanması ve süreçlerini kurgulayabilir.	PY 12 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	80,79%	76,32%	85,26%		
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	78,60%	71,49%	85,71%		
					73,12%	85,71%	60,53%		
					78,29%	82,89%	73,68%		
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersin genel başarı durumunu artırmak için öncelikle öğrencilerin derse devam oranlarının yükseltilmesi kritik önem taşımaktadır. Ayrıca F1 notu alan öğrencilerin büyük ihtimalle konu eksiklikleri veya sınav performans yetersizlikleri bulunduğundan, dönem içerisinde düzenli ara değerlendirmeler ve ek destek oturumları ile öğrenme süreci güçlendirilebilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF, 3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: HLT 121 ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA (seçmeli)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (%60) + 1 ARA SINAV (%40)

: ÖĞR. GÖR. DR. FİGEN KESKİN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Nefes, ses, dil ve konuşma teknikleri hakkında bilgi edinir.	PY 10 (4)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Etkili konuşma ve diksiyon bilgisine sahip olur.	PY 3 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
			PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	72,73%	63,64%	81,82%		
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.	81,32%	77,27%	86,36%		

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

DİĞER DÜŞÜNCELER

Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin ders konularına aktif katılması kazanım oranını artıracaktır.

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF, 3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: HUK 112 TOPLUM BİLİMİ (SEÇMELİ)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (%60) + 1 ARA SINAV (%40)

: ÖĞR. GÖR. DR. FİGEN KESKİN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECE Sİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Toplum biliminin ortaya çıkışı, konusu ve amacını ifade edebilme	PY 2 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	75,00%	78,57%	71,43%		
ÖK 2	Toplumbilimin kurucularını ve savundukları değerleri listeleyebilme	PY 12 (3)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	48,21%	50,00%	46,43%		
ÖK 3	Sosyal sistem, kimlik, sosyalleşme, rol, statü, gruplar, yığınlar, kategoriler, topluluk ve toplum konularını ayırt edebilme	PY 6 (4)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı sözlü olarak ifade	57,14%	%	57,14%		
ÖK 4	Toplumsal kurumları tanıma ve bu kurumların bireyler üzerindeki etkisini saptayabilme	PY 3 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	51,79%	64,29%	39,29%		
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

DİĞER DÜŞÜNCELER

Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin ders konularına aktif katılması kazanım oranını artıracaktır.

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: HUK 214 FİNANSAL OKURYAZARLIK (SEÇMELİ)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

: ÖĞR. GÖR. DR. AYŞE GENÇ HUY

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Finansal araçları tanımlayabilme	PY 12 (3)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Basit faiz hesaplarını yapabilme	PY 12 (3)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Finansal yetkinliği yüksek bireyler yetiştirebilme	PY 12 (3)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
ÖK 4	Finansal araçların seçiminde etkili ve rasyonel kararlar verebilme becerisi sağlayabilme	PY 12 (3)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	64,06% (ÖK1)	65,63% (ÖK1)	62,50% (ÖK1)		
					53,13% (ÖK2)	50,00% (ÖK2)	56,25% (ÖK2)		
					68,13% (ÖK3)	73,75% (ÖK3)	62,50% (ÖK3)		
					73,44% (ÖK4)	75,00% (ÖK4)	71,88% (ÖK4)		
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İVİLEŞTİRME ÖNERİSİ

DİĞER DÜŞÜNCELER

Dersi alan öğrencilerin dersin öğrenim kazanımlarını sağladıkları görülmektedir. Matematiksel basit hesaplamalara dayanan ÖK2 ise öğrencilerin matematik bilgi seviyelerinden kaynaklı olarak diğer öğrenim kazanımlarına göre biraz daha düşük çıkmıştır.

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF, 3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİPROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: ING 125 İNGİLİZCE I (ZORUNLU)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

: ÖĞR. GÖR. ESENGÜL KATIRCI ÜNKAYA

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	. Alanında farklı makaleler üzerinde tartışır. .	PY 9-5	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	. Alanındaki farklı konular hakkında projeler hazırlar	PY10-4	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğı bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK3	Kendi alanıyla ilgili kelime bilgisini geliştirir	PY 9-5	PY3	. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiğı bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
ÖK4	Metinlerdeki dilbilgisi kurallarını analiz eder.	PY 9-5	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
ÖK5	Dört farklı dil becerisi(Okuma, Dinleme, Konuşma, Yazma) kullanımını geliştirir.	PY 9-5	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleğı ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.	83,06%	68,13%	98,00%		
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	87,17%	75,00%	99,33%		
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İVİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersin öğrenme kazanımları büyük ölçüde gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin derse olan katılımları yüksekti. Geliştirilmesi gereken alanlar arasında yazma becerileri ve akademik kelime bilgisi öne çıkmaktadır. Gelecek dönemlerde yazma atölyeleri ve kelime geliştirme çalışmaları artırılabilir. Ayrıca grup projelerinin değerlendirilmesinde öz değerlendirme yöntemleri entegre edilebilir
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: SBKY 110 ANAYASA HUKUKU (SEÇMELİ)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (%60) + 1 ARA SINAV (%40)

: ÖĞR. GÖR. DR. FİGEN KESKİN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Anayasa Hukukunun temel olgularını ve amacını tanımlar.	PY 2 (4)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	66,07%	64,29%	67,86%		
ÖK 2	Anayasa Hukukunun temel yaklaşımlarını açıklar.	PY 10(5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	53,57%	42,86%	64,29%		
ÖK 3	Anayasa hukuku bilgilerini uygulama ile ilişkilendirir.	PY 10 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı sözlü olarak ifade eder.	50,00%	14,29%	85,71%		
ÖK 4	Anayasa hukuku bilgileri ile uygulamayı karşılaştırır.	P 14 (3)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	36,43%	21,43%	51,43%		
ÖK 5	Anayasa hukuku kurallarını yorumlar.	PY 10 (5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	85,71%	85,71%	85,71%		
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

DİĞER DÜŞÜNCELER

Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin ders konularına aktif katılması kazanım oranını artıracaktır.

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU**PROGRAM BİLGİSİ**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: SBO 327 MEDYA OKURYAZARLIĞI (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. CEVAT SERCAN ÖZER

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Alana ilişkin temel kavramları açıklar.	PY 1 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	72,63%	79,00%	66,25%		
					77,50%	80,00%	75,00%		
ÖK 2	Alana ilişkin kuramcıları ve bunların alana katkılarını ifade eder.	PY 1 (4)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Medyanın toplum üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerini açıklar.	PY 12 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.	79,58%	77,50%	81,67%		
					85,00%	85,00%	85,00%		
ÖK 4	Medyanın kullandığı başlıca ikna tekniklerini tespit eder.	PY 12 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
ÖK 5	Farklı türdeki medya mesajlarına erişim becerisini kullanır.	PY 7 (4)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
ÖK 6	Farklı türlerdeki medya yapıtlarına karşı eleştirel bir bakış sergiler.	PY 3 (5)	PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
ÖK 7	Farklı kanallardan edindiği medya iletilerini değerlendirir.	PY 3 (4)	PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	77,50%	80,00%	75,00%		
ÖK 8	Farklı iletişim kanalları için nitelikli medya iletileri üretir.	PY 12 (5)	PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
ÖK 9	Medyanın ticari amacının oluşturduğu etkileri değerlendirir.	PY 12 (5)	PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
ÖK 10	Toplumsal yaşama medyayı kullanarak daha yapıcı bir şekilde katılır.	PY 10 (4)	PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	80,67%	83,33%	78,00%		

			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	75,00%	75,00%	75,00%		
					80,83%	80,00%	81,67%		
					85,00%	85,00%	85,00%		
					30,00%	30,00%			
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersin genel başarı düzeyini yükseltmek için öncelikle devamsızlık oranını azaltacak önlemler alınabilir. Devamsızlık nedeniyle başarısız olan öğrencilerin, derslere düzenli katılımı teşvik edecek yöntemlerle (etkileşimli ders içerikleri, uygulamalı etkinlikler, katılım puanları) motive edilmesi önemlidir. F1 notu alan öğrenciler için dönem boyunca düzenli ara sınavlar, kısa bilgi kontrolleri ve bireysel geri bildirimlerle eksik konuların erken tespit edilmesi sağlanabilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU**PROGRAM BİLGİSİ**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

STT 117 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. ASLIHAN TUGAN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili temel kavramları, ilkeleri ve teorileri anlamak; ulusal ve uluslararası mevzuat ve standartları tanımak ve bunlara uygun hareket etmek.	PY 4 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	İş yerlerindeki tehlikeleri tanımlayabilmek, risk değerlendirme yöntemlerini kullanarak analiz yapmak, uygun önleyici tedbirleri önermek ve acil durum eylem planları hazırlamak, kişisel koruyucu donanımların doğru kullanımını ve ergonomik düzenlemeleri uygulayabilmek.	PY 4 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	İş kazaları ve meslek hastalıklarının nedenlerini analiz etmek ve önlemek için stratejiler geliştirebilmek ve iş yerinde güvenlik kültürü oluşturma konusunda etkin rol oynayabilmek.	PY 4 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	94%	99%	88%		
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					

			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin anlamadığı konuları daha rahat ifade edebilmesi için ders içinde soru-cevap bölümlerine daha fazla zaman ayrılabilir. Ders sevdirmek için ve örneklendirmek için öğrencinin bölümüne uygun bir teknik gezi düzenlenebilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: TDE 291 İLETİŞİME GİRİŞ, ZORUNLU

: VİZE %40 AÇIK UÇLU KLASİK, FİNAL %60 AÇIK UÇLU KLASİK

: ÖĞR. GÖR. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	İletişim kavramının değerlendirilmesi.	PY 10(5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK2	İletişim araçlarının tanıtımı	PY 7 (4)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK3	Dilin toplumsal ve bireysel iletişim aracı olarak kullanım biçimlerinin belletilmesi	PY 3 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.	80%	90,00%	70,00%		
Ök 4	Türkçenin iletişim aracı olarak günümüzdeki kullanım biçimlerinin değerlendirilmesi.	PY 4 (4)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	45%	90,00%			
ÖK 5	Dille birlikte dilin dışındaki iletişim araçlarının özelliklerinin değerlendirilmesi	PY 12 (3)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	90%	80,00%	100,00 %		
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY 10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	82,5%	80,00%	85,00%		

			PY 11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY 12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	45%		90,00%		
			PY 13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersin hem işitsel hem görsel sunum imkanı veren dersliklerde işlenmesi gerekmekte. Programın en temel dersi. Özellikle uygulamada mevcut derslikler yetersiz kalabilmekte. Videolu, örnekli sunumları öğrenciler ilgiyle dinlemekte ve izlemekte.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU**PROGRAM BİLGİSİ**

: ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: TÜRK DİLİ I

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. MEHMET TOLGA BAKIRTAŞ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İlişkisi VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Dilin kişi ve millet hayatındaki önemini bilir, bunu açıklar ve dili bu bilinçle kullanır.	Py 10 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	92%	94%	90 %		
ÖK 2	Kelimelerin ses ve şekil yapılarını, oluşumlarını, çeşitlerini, nerelerde ve nasıl kullanılmaları gerektiğini bilir, açıklar ve bu bilgiyi uygular ve yabancı dil öğreniminde de bu bilgilerden yararlanır.	Py 10 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğı bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	96.5%	84%	109%		
ÖK3	Yazılı anlatımda dili doğru kullanmanın önemini bilir, kuralları uygular.	Py 10(5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiğı bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.	54.5%	75%	34%		
ÖK4	İmlâ kurallarını ve noktalama	Py 10(5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	87%	84%	90%		

	işaretlerini bilir ve yerinde kullanır.								
ÖK5	Dil, kültür ve millet kavramları arasındaki bağlantıyı görerek kişisel ve toplumsal gelişme bakımından dili doğru ve etkili kullanma bilincine ulaşır.	Py 10(5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	88%	100%	76%		
ÖK6	Dildeki gelişmeleri takip etmenin önemini bilir ve uygular.	Py 10 (5)	PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	90.5%	83%	98%		
ÇK7	Türkçenin tarihini ve yayılma alanlarını bilir, bu bilgiyi sosyal ve mesleki girişimlerde bulunmak üzere kullanır.	Py 10 (5)	PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	55%	64%	46%		
ÖK8	Dilin yazılı ve sözlü kullanılması ile ilgili olarak üniversite seviyesine taşınan bilgi ve uygulama eksikliklerini giderir.	Py 10 (5)	PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.	94.5%	80%	109%		
ÇK9	Bilimsel araştırmalarda, kongrelerde konuşma ve yazı dilini gereğince	Py 10 (5)	PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.	41%	40%	42%		

	doğru ve etkili kullanır.								
ÖK10	Metin tahlili metotlarını bilir, gerektiğinde konu analizi veya sentezi yapabilir.	Py 10 (5)	PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	81 %	97%	65%		
ÖK11	Çeşitli bilim, teknik ve sanat alanlarında yetişen öğrenciler, meslek dilini yetkin biçimde kullanırken Türkçenin mesleki terimler bakımından doğru ve uygun örneklerle geliştirilmesine de katkıda bulunur.	Py 10 (5)	PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	84%	59%	109%		
ÖK12	Okuma-anlama; dinleme-anlama; yorumlama ve aktarma becerilerini geliştirir ve uygular.	Py 10 (5)	PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	69%	38%	100%		
ÖK13	Plânlı yazma ve plânlı konuşma becerilerini kazanır ve uygular.	Py 10 (5)	PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.	104.5%	100%	109%		

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin anlamadığı konuları daha rahat ifade edebilmesi için ders içinde soru-cevap bölümlerine daha fazla zaman ayrılabilir.

Diğer Düşünceler	
-------------------------	--

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.

PROGRAM YETERLİLİĞİ (PY) – DERS ÖĞRENİM KAZANIMI (ÖK) SAĞLAMA DÜZEYİ RAPORU**PROGRAM BİLGİSİ****DERS DÖNEMİ****DERS BİLGİSİ:****DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ****SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİPROGRAMI

: 2024-2025 GÜZ

: UTH 220 MESLEKİ İNGİLİZCE (ZORUNLU)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%30) + 1 ÖDEV (Canlı Ders Sistemi) (%10)

: ÖGR. GÖR. ESENGÜL KATIRCI ÜNKAYA

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Mesleğİ ile ilgili konularda okunan İngilizce metinleri anlayabilme	PY9-5	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	İngilizce metni Türkçeye çevirebilme.	PY10-5	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğİ bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
			PY3	. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiğİ bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleğİ ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.	84,96%	80,45%	84,96%		89,47%
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	69,50%	69,50%	69,50%		
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Öğrenciler, İngilizce okuma becerilerini ve sunum hazırlamaya yönelik etkinliklerde aktif rol almıştır. Özellikle mesleki terimlerin geçtiğİ metinlerin okunması ve çevirisi sayesinde hem okuduğİnı anlama hem de dil aktarımı becerileri gelişmiştir. Gelecek dönemlerde daha uzun ve farklı metin türlerine (makale, rapor, diyalog) yer verilmesi önerilmektedir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

* ÖK NO - PY NO ilişkisi: 1-5 ARASI; 1: İLGİ YOK, 2: İLGİ ZAYIF,3: İLGİ ORTA, 4: İLGİ ÇOK, 5: İLGİ EN ÇOK skalası ile tanımlanır.