

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

PROGRAM BİLGİSİ	: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ – ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
DERS DÖNEMİ	: 2025-2026 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	BÜTÜNLEME	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.	67,55% 77,50%	76,19% (ÖK 1) 70,83% (ÖK 2)	54,79% (ÖK 1) 68,33% (ÖK 2)	71,67% (ÖK 1) 93,33% (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 anlaşılabilir. 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.
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 HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2025-2026 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 DERECE Sİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
			PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
			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.					
ÖK 1	İşletmecilikle ilgili temel kavramları, amaçları, performans ölçütlerini ve çevresini kavrayabilme	PY 12 (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.	66,92% (ÖK1)	66,92% (ÖK1)			
ÖK 2	İşletme büyüklük kriterlerini açıklayabilme	PY 12 (5)			66,92% (ÖK2)	66,92% (ÖK2)			
ÖK 3	İşletmelerin kuruluşu, fizibilite çalışmaları ve türlerini öğrenme	PY 12 (5)			57,02% (ÖK3)	66,67% (ÖK3)	47,37% (ÖK3)		
ÖK 4	Yönetim ile ilgili kavramları tanımlayabilme, yönetim kademeleri ve becerileri ile temel yönetim fonksiyonlarını açıklayabilme	PY 12 (5)			55,26% (ÖK4)		55,26% (ÖK4)		
ÖK 5	Temel işletme fonksiyonlarını (Yönetim, Üretim, Finansman, Muhasebe, Halkla İlişkiler, İnsan Kaynakları, Pazarlama, Ar-ge vb) açıklayabilme	PY 12 (5)			75,44% (ÖK5)		75,44% (ÖK5)		
ÖK 6	Yönetim ve işletme fonksiyonları arasındaki ilişkileri görebilme	PY 12 (5)			67,11% (ÖK6)		67,11% (ÖK6)		
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersin sonunda, dersi alan öğrencilerin genel olarak dersin öğrenim kazanımlarını sağladıkları görülmüştür.
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

: 2025-2026 GÜZ

: BYA 105 MESLEK ETİĞİ

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

: ÖGR. 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
ÖK1	Etik ve ahlak kavramlarını incelemek	PÇ 13 (1)	PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.	82,50%	80,00%	85,00%		
ÖK2	Mesleki etik ilkelerine uymak	PÇ 5 (5)	PY 5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	90,00%	80,00%	100,00 %		
			PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			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.					
			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 1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
--	--	--	------	---	--	--	--	--	--

DEĞERLENDİRME**SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI****İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ****DİĞER DÜŞÜNCELER**

Dersliklerin hem işitsel hem görsel araçlara sahip olması lazım.

* 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

: 2025-2026 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: BYA 109 TEMEL HUKUK (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. FİGEN KESKİN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECE (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	BÜTÜNL EME	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.	62,34%	70,21%	54,47%	65,00%	
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.	37,39%	23,40%	51,37%	40,00%	
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.	61,97%	63,83%	60,11%	50,00%	
			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.					
			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 ders konularına aktif katılması kazanım oranını arttıracaktır.

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

: 2025-2026 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 DERESESİ (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 10 (4)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Kişisel İmajı Yönetmek	PÇ 11 (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.	36,50%	17,00%	56,00%		
			PY 11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	49,00%	28,00%	70,00%		
			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****DİĞER DÜŞÜNCELER**

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

* 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

: 2025-2026 GÜZ

: CHA 1102 ÇOCUK HAKLARI VE AİLE EĞİTİMİ, ZORUNLU

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

: ÖĞR. GÖR. MERVE GÜNDOĞAN OĞUZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERESESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Aile, ebeveynlik, aile içi roller ve ebeveyn tutumlarını örnekler üzerinden açıklar ve aralarındaki ilişkileri analiz eder.	PÇ 11 (4)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Aile eğitiminde temel yaklaşımları ve aile eğitim modellerini amaç, içerik ve uygulama boyutlarına göre karşılaştırır.	PÇ 11(4)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK3	Çocuk haklarının insan hakları içindeki yerini temellendirerek çocuğun temel hak ve özgürlüklerini ölçütlere göre tanımlar ve sınıflandırır.	PÇ 13 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
ÖK4	Çocuğun ihmal, istismar, sömürü ve şiddetten korunmasına yönelik önleyici tedbirleri durum örneklerine göre belirler ve uygun müdahale adımlarını gerekçelendirir.	PÇ 13 (4)	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.	82,50%	80,00%	85,00%		
					90,00%	80,00%	100,00%		
			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.	80,00%	90,00%	70,00%		
					90,00%	90,00%	90,00%		

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Ders çıktıları; bilgi düzeyinin ötesinde, tutum ve davranış boyutunu da kapsayacak şekilde yeniden yapılandırılabilir.
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	: 2025-2026 GÜZ
DERS BİLGİSİ:	: CMH 101 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-I (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	BÜTÜNLEME SINAVI	ÖDEV
ÖK 1	Çağrı Merkezi Yönetimi dersinin temel kavramlarını tanımlayabilir.	PY 1 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	62,08%	62,92%	61,25%	87,50%	
ÖK 2	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz edip değerlendirebilir.	PY 2 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	63,38%	71,43%	55,33%	80,00%	
ÖK 3	Çağrı Merkezi Hizmetleri çalışanında bulunması gereken ahlaki ve teknik nitelikleri tespit edebilir	PY 5 (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	Çağrı Merkezi Hizmetlerinin önemi kavrayabilir	PY 12 (4)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	48,75%	42,50%	55,00%	75,00%	
			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.	55,90%	53,89%	57,92%	75,00%	
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	F1 notu alan öğrencilerde başarısızlık nedenleri (konu eksiklikleri, sınav stratejisi yetersizliği, motivasyon eksikliği vb.) belirlenerek bireysel veya küçük grup halinde ek dersler, soru çözüm saatleri ve mentorluk desteği sağlanabilir. Bunun yanı sıra, yüksek başarı gösteren öğrencilerden (A ve B seviyesindekiler) oluşan bir “öğrenci destek ekibi” ile diğer öğrencilere akran desteği sağlanarak öğrenme motivasyonu artırılabilir. Bu şekilde, hem akademik başarı düzeyi hem de derse olan ilgi ve katılımın artması sağlanabilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	Çağrı merkezi süreçlerini somutlaştırmak amacıyla rol canlandırmaları, gerçek senaryo analizleri ve performans simülasyonları ders içine entegre edildiğinde öğrencilerin derse katılımı ve motivasyonu artacaktır. Bu bütüncül yaklaşım, hem devamsızlığı azaltacak hem de orta başarı grubunu üst seviyelere taşıyarak dersin genel öğrenme çıktılarının daha dengeli ve sürdürülebilir biçimde yükselmesine katkı sağlayacaktır.

* 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

: 2025-2026 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: HLT 121 ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA (seçmeli)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. FİGEN KESKİN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECE (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	BÜTÜNL EME	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.	81,58%	76,32%	86,84%	100,00 %	
			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.	84,21%	73,68%	94,74%	100,00 %	
			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.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İVİLEŞTİRME ÖNERİSİ

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

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

: 2025-2026 GÜZ

: LVS 133 Temel Bilgi Teknolojileri (Zorunlu)

: 1 DÖNEM SONU SINAVI (Ödev) (%50) + 1 ARA SINAV (Ödev) (%50)

: Doç. DR. Hüsnü ERGÜN

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	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	PY 1 (5)	PY1	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.	80,00%	80,00%	80,00%		
ÖK 2	İnternette arama ve e-posta yönetimi yapabilir.	PY4 (5)	PY2	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
ÖK 3	Ofis programlarını kullanarak içerik hazırlar.	PY 4 (5)	PY3	Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır.	76,67%	78,89%	74,44%		
			PY4	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır.	78,33%	76,67%	80,00%		
			PY5	Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.					
			PY6	Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder.					
			PY7	Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır. Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY8	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.					
			PY9	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.					
			PY10	Çağrı merkezi hizmetleri alanında müşteri ilişkileri yönetimini bilir.					

			PY11	Çağrı merkezi hizmetlerinde satış ve ikna tekniklerini etkin kullanır.						
			PY12	Çağrı merkezi hizmetleri alanında çatışma ve stres yönetimi becerileri edinir.						
			PY13	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.						

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	2025-2026 Güz Dönemi sonunda öğrencilerin %76'lık bir başarı oranı sergilediği ve uygulama temelli kazanımlarda 4 üzerinden 3,8 gibi yüksek bir memnuniyet düzeyine ulaşıldığı görülmüştür. Gelecek dönemlerde akademik başarının daha da artırılması için, sınavlara katılım sağlamayan öğrencilere yönelik takip mekanizmalarının güçlendirilmesi ve yüksek puanlı "Office programları" ile "İnternet yönetimi" gibi kazanımların güncel sektörel senaryolarla desteklenerek sürdürülmesi 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.

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.	88%	93%	82%		
			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.
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 HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2025-2026 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 (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.	88,75	87,50%	90,00		
ÖK2	Müşteri memnuniyetini artırmak	PY 1 (4)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	86,00%	85,00%	87,50%		
			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****İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ****DİĞER DÜŞÜNCELER**

Örnek videolar, örnek çağrı merkezi görüşmeleri, örnek reklamlar vb. içerikler öğrencilerin ilgisini çekmektedir. Dersin ses ve görüntü sisteminin olduğu bir derslikte işlenmesi gerekir.

* 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

: 2025-2026 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: BYA 219 İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. FATMA ÖZGE ÖZGEN ÖNEY

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECE (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	BÜTÜNLEME SINAVI	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.	63.63% 58.75%	58.33% 57.50%	68.93% 60.00%	85.71% 71.43%		

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

: 2025-2026 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: BYA 221 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ, ZORUNLU

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. MERVE GÜNDOĞAN OĞUZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECE (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturmak	PÇ 4 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Kalite Standartlarını Uygulamak	PÇ 4 (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.	81,40%	84,57%	78,23%		
					82,50%	85,00%	80,00%		
			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
İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ**

Gerçek işletmelerden alınmış kalite sorunları üzerinden vaka analizleri yapılabilir.

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	: 2025-2026 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 DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	BÜTÜNLEME SINAVI	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.	58,27%	54,17%	62,38%	73,81%	
		59,51%			62,92%	56,11%	66,67%		
		59,38%			58,75%	60,00%	60,00%		
			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 artırmak için öncelikle yüksek devamsızlık oranına (F2) yönelik önleyici adımlar atılması gerekmektedir. D ve C bandında yoğunlaşan öğrenciler için haftalık kısa tekrar oturumları, örnek vaka analizleri ve küçük grup çalışmaları planlanarak temel kavramların pekiştirilmesi sağlanabilir. Halkla ilişkiler uygulamalarını somutlaştırmak amacıyla kampanya tasarımı, rol canlandırmaları ve gerçek sektör örnekleri ders içine entegre edildiğinde öğrencilerin derse katılımı ve motivasyonu artacaktır.
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

: 2025-2026 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: HUK 214 FİNANSAL OKURYAZARLIK (SEÇMELİ)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: 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 8 (5)	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.	53,13% (ÖK2)	50,00% (ÖK2)	56,25% (ÖK2)			
			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)			
						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

İYİLEŞTİRME 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**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2025-2026 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: ISME 200 İŞLETMEDE MESLEKİ EĞİTİM

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

: 1 KURUM DEĞERLENDİRME (%50) + 1 MÜLAKAT DEĞERLENDİRME (%50)

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. MERVE GÜNDOĞAN OĞUZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECE Sİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTI Sİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	DEĞERLENDİRME	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Mesleki becerileri kazanma.	PY 2 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Mesleki şartlara uyum sağlama yeteneği kazanma.	PY 6 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	83,33%	83,33%			
ÖK 3	Mesleki sorumluluk bilinci kazanma.	PY 5 (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	Mesleki kurallara saygı gösterme yetisi kazanma.	PY 5 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
ÖK 5	Mesleği tanıma ve sorgulama yetisi kazanma.	PY 11 (5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	83,33%	83,33%			
					83,33%	83,33%			
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	83,33%	83,33%			
			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.	83,33%	83,33%			
			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	Dersin öğrenim kazanımları, programın bütün program çıktıları ile ilişkili olup, öğrencilerin mesleki eğitim sürecinde ne kadar ilerlediklerini ve hangi alanlarda gelişim göstermeleri gerektiğini belirlemektedir. Sonuçlar, kurum değerlendirmesi ile birlikte danışman tarafından yapılan staj değerlendirme mülakatı sonrasında, öğrencilerin kariyer gelişimlerinde yol gösterici olacak şekilde notlandırılmakta; güçlü yönleri ile gelişime açık alanları net bir biçimde ortaya konmaktadır. Değerlendirme yapılırken soru 1 kurumun değerlendirme notunu göstermektedir. soru2, soru3, soru4, soru5 ve soru 6 denetçinin staj değerlendirme mülakatında sorduğu sorulardır.
--	---

DiğER DÜŖÜNCELER

* ÖK NO - PY NO iliŖkisi: 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

: 2025-2026 GÜZ

: ISME 200 İŞLETMEDE MESLEKİ EĞİTİM

: İŞ YERİNDE EĞİTİM SORUMLUSU NOTU %50/ İME DENETÇİ NOTU %50

: ÖĞR. GÖR. FILİZ GÜLSEVİN ERSÖZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERESESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Mesleki becerileri kazanma.	PÇ 1 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	100%	%100	%100		
ÖK 2	Mesleki şartlara uyum sağlama yeteneği kazanma.	PÇ 2 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
	Mesleki sorumluluk bilinci kazanma.	PÇ 5 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
	Mesleki kurallara saygı gösterme yetisi kazanma.	PÇ 13 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
	Mesleği tanıma ve sorgulama yetisi kazanma.	PÇ 11 (5)	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****İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ****DİĞER DÜŞÜNCELER**

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

* 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	: 2025-2026 GÜZ
DERS BİLGİSİ:	: ISME 200 İŞLETMEDE MESLEKİ EĞİTİM
DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	: 1 KURUM DEĞERLENDİRME (%50) + 1 MÜLAKAT DEĞERLENDİRME (%50)
SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI	: ÖĞR. GÖR. DR. CEVAT SERCAN ÖZER

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECE Sİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTI Sİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	DEĞERLENDİRME	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Mesleki becerileri kazanma.	PY 2 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Mesleki şartlara uyum sağlama yeteneği kazanma.	PY 6 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	80,00%	80,00%			
ÖK 3	Mesleki sorumluluk bilinci kazanma.	PY 5 (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	Mesleki kurallara saygı gösterme yetisi kazanma.	PY 5 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
ÖK 5	Mesleği tanıma ve sorgulama yetisi kazanma.	PY 11 (5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	80,00%	80,00%			
					80,00%	80,00%			
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	80,00%	80,00%			
			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.	80,00%	80,00%			
			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	Dersin öğrenim kazanımları, programın bütün program çıktıları ile ilişkili olup, öğrencilerin mesleki eğitim sürecinde ne kadar ilerlediklerini ve hangi alanlarda gelişim göstermeleri gerektiğini belirlemektedir. Sonuçlar, kurum değerlendirmesi ile birlikte danışman tarafından yapılan staj değerlendirme mülakatı sonrasında, öğrencilerin kariyer gelişimlerinde yol gösterici olacak şekilde notlandırılmakta; güçlü yönleri ile gelişime açık alanları net bir biçimde ortaya konmaktadır. Değerlendirme yapılırken soru 1 kurumun değerlendirme notunu göstermektedir. soru2, soru3, soru4, soru5 ve soru 6 denetçinin staj değerlendirme mülakatında sorduğu sorulardır.
--	---

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 HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2025-2026 GÜZ

: ISME 200 İŞLETMEDE MESLEKİ EĞİTİM (ZORUNLU)

: 1 KURUM DEĞERLENDİRME (%50) + 1 MÜLAKAT DEĞERLENDİRME (%50)

: ÖĞR. GÖR. DR. AYŞE GENÇ HUY

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	DEĞERLENDİRME			
			PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 1	Mesleki becerileri kazanma.	PY 2 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	100,00%	100,00% (ÖK1)			
ÖK 2	Mesleki şartlara uyum sağlama yeteneği kazanma.	PY 2 (5)			100,00%	100,00% (ÖK2)			
ÖK 3	Mesleki sorumluluk bilinci kazanma.	PY 2 (5)			100,00%	100,00% (ÖK3)			
ÖK 4	Mesleki kurallara saygı gösterme yetisi kazanma.	PY 2 (5)			100,00%	100,00% (ÖK4)			
ÖK 5	Mesleği tanıma ve sorgulama yetisi kazanma.	PY 2 (5)			100,00%	100,00% (ÖK5)			
			PY 3	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.					

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**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2025-2026 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: LVS 2020 ÇEVRE KORUMA (SEÇMELİ)

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 DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK1	Çevre bilinci oluşturarak çevrenin önemini açıklayabilecek.	PY 4 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
			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.	73.00%	75.00%	80.00%			

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.
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

: 2025-2026 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 1 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	82,50%	82,50%	80,00%		
ÖK2	İletişim araçlarının tanıtımı	PY 7 (4)	PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	90,00%	90,00%	80,00%		
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.	80,00%	80,00%	90,00%		
Ök 4	Türkçenin iletişim aracı olarak günümüzdeki kullanım biçimlerinin değerlendirilmesi.	PY 10 (4)	PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	45,00%	45,00%	90,00%		
ÖK 5	Dille birlikte dilin dışındaki iletişim araçlarının özelliklerinin değerlendirilmesi	PY 12 (3)	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.	45,00%		90,00%		
			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****İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ****DİĞER DÜŞÜNCELER**

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.

* 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
: 2025-2026 GÜZ
: UTH 220 MESLEKİ 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 DERECEŞİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Mesleği ile ilgili konularda okunan İngilizce metinleri anlayabilme.	PY 10-5	PY1	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.					
ÖK 2	İngilizce metni Türkçeye çevirebilme.	PY10-5	PY2	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur					
			PY3	Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır.					
			PY4	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır.					
			PY5	Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.					
			PY6	Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder.					
			PY7	Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY8	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY9	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.					
			PY10	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.	88,24%	88,24%	88,24%		
			PY11	Çağrı merkezi hizmetleri alanında müşteri ilişkileri yönetimini bilir.					
			PY12	Çağrı merkezi hizmetlerinde satış ve ikna tekniklerini etkin kullanır.					

PY13

Çağrı merkezi hizmetleri alanında çatışma ve stres yönetimi becerileri edinir.

DEĞERLENDİRME**SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME 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**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2025-2026 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.	87,64%	93,33%	81,94%		
					90,97%	93,06%	88,89%		
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.	89,35%	91,67%	87,04%		
					94,44%	94,44%	94,44%		
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.	68,06%	80,56%	55,56%		
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	PY 10 (4)	PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	91,67%	94,44%	88,89%		

	daha yapıcı bir şekilde katılır.								
			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.	82,64%	86,11%	79,17%		
		91,67%			88,89%	94,44%			
		91,67%			88,89%	94,44%			
			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 daha da ileri taşımak için, mevcut güçlü performans korunurken özellikle B1 seviyesinde yoğunlaşan öğrencilerin A bandına yükselmesi hedeflenmelidir. Bunun için ders kapsamında daha fazla eleştirel medya analizi çalışmaları, güncel haber ve sosyal medya içerikleri üzerinden uygulamalı değerlendirmeler ve küçük grup tartışmaları yapılabilir.
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**

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2025-2026 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 DERECESESİ (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 tabikin 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.	81,84%	71,05%	92,63%		
			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.	80,98%	73,25%	88,72%		
					72,81%	89,47%	56,14%		
					89,94%	93,42%	86,47%		
			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 daha da yükseltmek için öncelikle orta başarı grubunda yoğunlaşan (özellikle B2, B1 ve C1) öğrencilerin üst başarı seviyelerine taşınması hedeflenmelidir. Bunun için derslerde daha fazla uygulamalı içerik, gerçek sosyal medya kampanyaları üzerinden vaka analizleri ve küçük grup projeleri kullanılabilir; bu yaklaşım öğrencilerin teorik bilgiyi pratiğe dönüştürmesini kolaylaştıracaktır.
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

: 2025-2026 GÜZ

DERS BİLGİSİ:

: ING 997 İNGİLİZCE I (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. ESENGÜL KATIRCI ÜNKAYA

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	BÜTÜN LEME	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Kendilerini, ailelerini, çevrelerini ve günlük yaşamlarını basit İngilizce ifadelerle sözlü ve yazılı olarak tanıtabilir ve betimleyebilir.	PY 10-5	PY1	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.						
ÖK 2	Günlük yaşamda kullanılan temel kelime bilgisi ve dil yapılarını (nesnelere, ev, yiyecek-içecek, meslekler vb.) doğru bağlamda kullanabilir.	PY10-5	PY2	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur						
ÖK3	Günlük iletişim durumlarında (alışveriş, yön sorma, sipariş verme, buluşma planlama vb.) temel etkileşimlerde bulunabilir.	PY 10-5	PY3	Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır.						
ÖK4	Şimdiki zaman ve geçmiş zaman dâhil olmak üzere temel zaman yapılarını kullanarak rutinlerini, planlarını ve geçmiş deneyimlerini ifade edebilir.	PY 10-5	PY4	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır.						
ÖK5	Temel dilbilgisi yapılarını (sahiplik, edatlar, sayılabilen-sayılamayan isimler, miktar ifadeleri vb.) anlamlı iletişim kurmak için kullanabilir.	PY10-5	PY5	Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.						
ÖK6	Basit düzeyde okuma ve dinleme metinlerini anlayabilir; kısa diyaloglara katılabilir ve temel bilgileri sözlü veya yazılı olarak ifade edebilir.	PY10-5	PY6	Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder.						
			PY7	Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemez karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.						
			PY8	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.						
			PY9	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.						
			PY10	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.	93,99%	91,23%	90,74%	100,00%		

		PY11	Çağrı merkezi hizmetleri alanında müşteri ilişkileri yönetimini bilir.						
		PY12	Çağrı merkezi hizmetlerinde satış ve ikna tekniklerini etkin kullanır.						
		PY13	Çağrı merkezi hizmetleri alanında çatışma ve stres yönetimi becerileri edinir.						

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME 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.