

**MESLEKİ EĞİTİM DEĞERLENDİRME VE AKREDİTASYON DERNEĞİ
ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU**

[Çağrı Merkezi Hizmetleri]

[Acıpayam Meslek Yüksekokulu]

[Pamukkale Üniversitesi]

[Yeni Mahalle, İnönü Bulvarı, No: 24, Acıpayam, Denizli, Türkiye]

[2024]

ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU**A. Programa İlişkin Genel Bilgiler**

Meslek Yüksekokulu (MYO) ve yönetimi ile ilgili bilgiler	
MYO Adı	: Acıpayam Meslek Yüksekokulu
İlk öğrenci aldığı eğitim öğretim yılı	:
İlk öğrenci mezun ettiği eğitim öğretim yılı	:
Müdür Adı Soyadı (unvanı)	: Öğr. Gör. Senem TÜFEKÇİ
Müdür Yrd. Adı Soyadı (unvanı)	: Öğr. Gör. Atike Nur DURAK
Müdür Yrd. Adı Soyadı (unvanı)	: Öğr. Gör. Tülay BARAN
Programla ilgili bilgiler	
Bölüm Adı	: Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Program Adı	: Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı
İlk öğrenci aldığı eğitim öğretim yılı	:2015-2016
İlk öğrenci mezun ettiği eğitim öğretim yılı	:2016-2017
Program Başkanının Adı Soyadı (unvanı)	: Doç. Dr. Hüsnü ERGÜN
Program öğretim türü	: Normal
Eğitim dili	: Türkçe
Programa öğrenci kabul şekli	: YKS sınavı
Diplomada yazılan derecenin adı	: Önlisans
Program akredite mi?	: Hayır
MYO'da akredite programların adları	: -
Program değerlendirici tarafından iletişim kurulacak kişi bilgileri	
Adı Soyadı (Akademik ve İdari Unvan)	: Doç. Dr. Hüsnü ERGÜN
Cep telefonu	: +90 (505) 394 72 51
Elektronik posta	: husnue@pau.edu.tr

Programın kısa tarihçesi ve değişiklikler

Çağrı Merkezi Hizmetleri önlisans Programı, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü kapsamında açılan dört yarıyılılık bir programdır. Program, 2013 yılında Acıpayam Meslek Yüksekokulu bünyesinde, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik bölümü altında açılmıştır. Program, 2015-2016 Eğitim Öğretim Yılı güz yarıyılından itibaren aktif olarak eğitime başlamış ve halen devam etmektedir. Bu süreç içerisinde programda 4 kez müfredat değişikliğine gidilmiştir. 2022 yılında yapılan müfredat değişikliğiyle YÖK'ün tavsiye kararı ve üniversitemiz senatosunun aldığı karar doğrultusunda 3+1 Eğitim Modeline geçildiği için gerçekleştirilmiştir. Bu minvalde program öğrencileri üç dönem teorik bir dönem uygulama (İşletmede Mesleki Eğitim) eğitimi alacaklardır. Programımız 3+1 eğitim Modeline 2022-2023 Güz Dönemi itibariyle aktif olarak geçmiştir. Program, kurulduğu tarihten itibaren 8. dönem mezunlarını vermiştir.

Önceki Değerlendirmede Raporlanan yetersizliklerin ve gözlemlerin giderilmesi amacıyla alınan önlemler

Program, MEDEK tarafından ilk kez değerlendirilecektir.

B. Değerlendirme Özeti

Ölçüt 1. Öğrenciler

1.1.1. Programa hangi süreçle öğrenci kabul edildiğini açıklayınız.

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Çağrı Merkezi Hizmetleri programına öğrenci kabulü, her yıl ÖSYM tarafından yapılan Yüksek Öğretim Kurumları Sınavına (YKS) katılan öğrencilerin TYT puan türünden yeterli puanı almaları ve tercih etmeleri doğrultusunda gerçekleşmektedir. Ayrıca, Kurumlararası Yatay Geçiş, Merkezi Yatay Geçiş ile öğrenci başvurusu halinde, başvurunun ilgili yönetmelik maddesine ve usule uygun olup olmaması sonucuna göre öğrenci kabul edilmektedir.

1.1.2. **Tablo 1.1**'i son üç yıl için doldurunuz. (Kurum ziyareti başlangıcında bu tablonun güncellenmiş bir sürümünü takım üyelerine sunulmalıdır.)

1.2. Kontenjanlar ve programa kabul edilen öğrenci sayılarıyla, bu öğrenciler ile ilgili göstergelerin yıllara göre değişiminin bir değerlendirmesini veriniz. **Tablo 1.2**'yi son üç yıl için doldurunuz. (Kurum ziyareti başlangıcında bu tablonun güncellenmiş bir sürümünü takım üyelerine sunulmalıdır.)

Tablo 1.2.'de ikinci sınıfa devam eden öğrenci sayımızın arttığı, mezun öğrencinin ise iki yıl önceye göre yatay seyir izlediği görülmektedir. Mevcut duruma bakıldığında ve okul binasının fiziki şartları da göz önüne alındığında, mevcut kontenjanın uygun olduğu düşünülmektedir.

1.3. Yatay geçiş, dikey geçiş, çift anadal ve yandal uygulamaları ile başka programlarda ve/veya kurumlarda alınmış dersler ve kazanılmış kredilerin değerlendirilmesinde uygulanan politikaları özetleyiniz ve bu politikaların nasıl uygulandığını açıklayınız. **Tablo 1.3**'ü son üç yıl için doldurunuz. (Kurum ziyareti başlangıcında bu tablonun güncellenmiş bir sürümünü takım üyelerine sunulmalıdır.)

PAÜ Önlisans, Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği, PAÜ Önlisans, Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği Uygulama Esasları Yönergesi, PAÜ Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Yatay Geçiş Esaslarına İlişkin Yönergede belirtilen politikalar çerçevesinde yürütülmektedir (<https://www.pau.edu.tr/pau/tr/mevzuat>)

1.4. Önceki öğrenimlerin kredilendirilmesi ile ilgili süreçlerin nasıl işletildiğini açıklayınız.

Öğrenci kabulüne ilişkin ilke ve kuralları tanımlanmış ve ilan edilmiştir. Bu ilke ve kurallar birbiri ile tutarlı olup, uygulamalar şeffaftır. Diploma, sertifika gibi belge talepleri titizlikle takip edilmektedir. Önceki öğrenmenin (örgün, yaygın, uzaktan/karma eğitim ve serbest öğrenme yoluyla edinilen bilgi ve becerilerin) tanınması ve kredilendirilmesi yapılmaktadır. Uluslararasılaşma politikasına paralel hareketlilik destekleri, öğrenciyi teşvik, kolaylaştırıcı önlemler bulunmaktadır ve hareketlilikte kredi kaybı olmaması yönünde uygulamalar vardır. Önceki öğrenmelerinde almış oldukları derslere ilişkin belge getiren öğrenciler, daha önce almış oldukları ders/derslerden üniversitemizin ilgili mevzuatı çerçevesinde muaf olmaktadır.

1.5. Eğitim öğretim süreçlerine ilişkin öğrenci merkezli yaklaşım süreçlerini ve nasıl işletildiğini açıklayınız.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında ders bilgi paketlerinde öğrenci merkezli öğretim yöntemi olarak interaktif, soru-cevap,örneklendirme, belge tarama, vaka değerlendirme, teknik gezi vb. yöntemler kullanılarak eğitim süreci gerçekleştirilmektedir.

1.6. Kurum ve/veya program tarafından başka kurumlarla yapılan anlaşmalar ile kurulan ortaklıkları ve örnek uygulamaları belirtiniz.

Programımızın başka kurumlarla öğrencilerin işletmede mesleki eğitim yapmaları için protokol oluşturma çalışmaları devam etmektedir.

1.7. Öğrenci hareketliliğini teşvik edecek/sağlayacak düzenlemeleri özetleyiniz.

Programda öğrenci hareketliliği Farabi programı kapsamında teşvik edilmektedir. Bu sayede öğrenciler, farklı üniversitelerde eğitim fırsatıyla akademik ve kültürel tecrübelerini zenginleştirme imkanına sahiptirler.

1.8. Program hedeflediği nitelikli mezun yeterliliklerine ulaşmak amacıyla öğrenci merkezli ve yetkinlik temelli öğretim, ölçme ve değerlendirme yöntemlerini açıklayınız ve örnek uygulamaları belirtiniz.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin temel bilgi düzeyi ve becerileri, dönem içinde gerçekleştirilen sınavlar ve ödevler ile ölçülüp değerlendirilmektedir. Kullanılan ölçme ve değerlendirme yöntemleri; program amaçlarına uygun bir şekilde açılan ve hazırlanan dersler sonucunda yapılan sınavlar (ara sınav/ dönem sonu sınavı), öğrencilere verilen ödevler ve İME uygulamasıdır. Programımızda eğitim öğretim dönemi içerisinde her ders için en az bir arasın ve dönem sonunda final sınavı gerçekleştirilmektedir. Final sınavlarını takiben bütünleme sınavları yapılmaktadır. Vize ve final sınavının değerlendirme yüzdesi ilgili dersin öğretim elemanı tarafından belirlenmektedir. Yapılan sınavlar ile tüm öğrencilerin bilgi ve beceri düzeyleri tespit edilir. Ayrıca programımızda sosyal medya yönetimi, temel bilgisayar teknolojileri gibi uygulamalı derslerde sorumlu öğretim görevlisi dersin içeriğine de bağlı olarak istediği rapor, ödev vb. değerlendirme yöntemleri ile öğrencilerin dersteki başarı durumlarını ölçebilmektedir. Yapılan sınavlarda başarısız olan öğrenciler dersti tekrar almaları gerekmektedir. Örneğin, özellikle uygulamalı ders kapsamında sınavlar, öğrencilerin mesleki yaşamlarında sahip olmaları gereken nitelikleri ölçecek şekilde yapılmasına özen gösterilmektedir. Buna örnek sosyal medya yönetimi, temel bilgisayar teknolojileri, güzel konuşma ve diksiyon gibi dersler gösterilebilir.

1.9. Öğrencilerin akademik gelişimi ve kariyer planlaması konularında yönlendiren ve öğrencinin gelişiminin izlenmesini sağlayan danışmanlık hizmetlerini özetleyiniz.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında danışman, üniversite yaşamı ile ilgili konularda öğrenciye rehberlik yaparak, sorunlarının çözümünde ve eğitim-öğretim ile ilgili ders seçme, ders şubesini belirleme, ders ekleme, ders silme işlemlerinde öğrenciye yardımcı olur. Her yeni eğitim öğretim döneminin başlangıcında tüm öğrencilere oryantasyon eğitimi verilmektedir. Ders kayıt ve ekle-sil işlemleri, danışman rehberliğinde öğrenci tarafından yapılır. Program bünyesinde 3 öğretim görevlisi bulunmaktadır. Her bir öğretim görevlisinin sorumlu olduğu öğrenci danışmanlıkları vardır. Danışmanlar, öğrenciler okula başlamadan önce bölüm başkanlığı tarafından belirlenir. Her akademik yıl başında yeni gelen öğrencilere yüksekokul yönetim kurulu tarafından yeni bir danışman atanmakta, danışmanlık ataması 3 öğretim görevlisi arasında dönüşümlü olarak yapılmaktadır. Öğrencilerin öğrenime başladığı 1. yarıyılın başında üstlenilen danışmanlık, zaruri olmadığı müddetçe değişmemekte ve öğrenci mezun oluncaya kadar devam etmektedir. Bu süreç içerisinde danışmanlar özverili bir şekilde öğrencilerine destek olmaktadır. Öğrencilerin derslerdeki başarı durumunu izleyecek ve onları ders planlaması konularında yönlendirecek danışmanlık hizmetlerini ve danışmanlık hizmetlerine katkılarını sayısal ve niteliksel olarak açıklayınız. Acıpayam MYO olarak öğrencilerimize psikolojik, sosyal, akademik ve kariyer konularında destek vermek, sorunlarınıza çözüm önerileri sunmak için Öğrenci Destek Birimi Rektörlük bünyesinde kurulmuştur. Programımızın ikinci yarıyılında kariyer planlaması dersti de bu konularda öğrencilere destek olmamızı sağlamaktadır.

1.10. Öğrencilerin derslerdeki başarı durumunu izleyecek ve onları ders planlaması konularında yönlendirecek danışmanlık hizmetlerini ve danışmanlık hizmetlerine katkılarını sayısal ve niteliksel olarak açıklayınız.

Öğrencilerin dersteki başarı durumu ilgili danışman öğretim elemanının ara sınav, dönem sonu sınavları, bütünleme ve üç ders sınavları zamanlarında, ara ara ofis saatlerinde ders kayıtları esnasında öğrencilerin transkriptini inceleyerek varsa kaldığı ya da almadığı derslerle ilgili yüz yüze, mesajlaşma sistemi ya da diğer elektronik yöntemlerle bilgilendirmektedir. Ayrıca her eğitim öğretim yılı başında öğrencilere oryantasyon eğitimi verilmektedir.

<https://www.instagram.com/pauacipayammyo/p/CyQxR4CsZCZ/>

1.11. Öğrenci geri bildirimlerine yönelik mekanizmaları belirtiniz, sürekli iyileştirme çalışmaları örnek uygulamaları belirtiniz.

Öğrenciler mesaj merkezi üzerinden gerekse pusula bilgi sistemi üzerinden mail yöntemiyle ya da ilgili öğretim elemanının ofis saatlerinde ders içerikleri ve kariyer hedefleri ile ilgili geri bildirimlerini iletebilmektedir. Danışma kurulunda tüm öğrencileri temsilen yer alan öğrencilerin istek ve önerileri danışma kurulunda da değerlendirilerek sürekli gelişme arzulanmaktadır.

1.12. Öğrencilerin tüm dersleri başarılarının hangi yöntemlerle ölçüldüğünü ve değerlendirildiğini özetleyiniz. Bu yöntemlerin şeffaf, adil ve tutarlı nitelikte olduğunu gerekçeleriyle açıklayınız.

Dersler amaç ve kazanımları kapsamında belirlenen ölçme araçlarıyla ölçülmekte, sınav kapsamı öğrencilere derslerde bildirilmekte, dersi alan tüm öğrencilere aynı soru ve cevap anahtarıyla şeffaf, adil ve tutarlılık sağlanmaya çalışılmaktadır.

1.13. Öğrencilerin mezuniyetlerine karar vermek ve programın gerektirdiği tüm koşulları yerine getirdiklerini belirlemek için kullanılan yöntem/yöntemleri özetleyiniz. Bu yöntem/yöntemlerin güvenilir olduğunu gerekçeleriyle açıklayınız.

Programımızda verilen zorunlu dersler, seçmeli dersler ve staj eğitimi dahil toplam 120 AKTS alan öğrenciler mezun olmaya hak kazanmaktadır. Mezuniyet hakkı kazanan öğrencilerimize önlisans diploması verilmektedir. Öğrencilerimiz gerek iş yeri sorumlusu gerekse programımızda görev alan öğretim elemanlarının değerlendirmeleri ile mezun olmaktadır. Bu yöntem tek kişinin değerlendirmesine dayanmadığından güvenilir olduğu düşünülmektedir.

Tablo 1.1. Öğrencilerin Üniversite Giriş Sınav Derecelerine İlişkin Bilgi

Akademik Yıl	Öğrenci sayısı		Yerleşme puanı		Sınav başarı sırası	
	Kontenjan	Kayıt yaptıran	En yüksek	En düşük	En yüksek	En düşük
Geçerli Yıl	64	54	299.914 23	242.6075 3	883657	1744095
Bir önceki yıl	64	58	319038	236.3382 7	611731	1781756
İki önceki yıl	64	56	238.72	179.03	926493	1619023

Tablo 1.2. Kayıtlı Öğrenci ve Mezun Sayıları

Akademik Yıl ⁽¹⁾	Kayıtlı Öğrenci		Mezun Öğrenci Sayısı
	1.Sınıf	2.Sınıf	
Geçerli Yıl	54	59	31
Bir önceki yıl	59	58	37
İki önceki yıl	58	55	19

Tablo 1.3 Yatay Geçiş, Dikey Geçiş, Çift Anadal, Yandal Yapan Öğrenci Sayıları¹

Akademik Yıl	Yatay Geçiş	Dikey Geçiş	Çift Anadal	Yandal
Geçerli Yıl	1			
Bir önceki yıl	1			
İki önceki yıl	0			

Ölçüt 2. Program Eğitim Amaçları

2.1. Program eğitim amaç ve hedeflerini listeleyiniz ve kamuoyuyla paylaşım yöntemini kanıtlayınız.

Program eğitim amaç ve hedefleri; çağrı merkezi sektörünün temel ilkelerine, süreçlerine ve yönetimine hâkim, bilgisayar kullanımında uzman, ikna yeteneği güçlü, iletişim becerisi yüksek, diksiyonu düzgün, gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılayabilecek giderek artan çağrı merkezi sektöründe kalifiye eleman ihtiyacının karşılanmasıdır. İş birliği odaklı, araştırmayı ve girişimciliği destekleyen eğitim hizmetlerini geliştirerek mezunların niteliğinin artırılması hedeflenmektedir.

¹ Gelen ve giden öğrencilerin sayıları toplam olarak verilecektir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'nın eğitim amaç ve hedefleri, Acıpayam Meslek Yüksekokulu web sayfası aracılığıyla kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/bhsb/tr/sayfa/buro-yonetimi-ve-yonetici-asistanligi-programi-3>

2.2. Programın eğitim amaç ve hedeflerine yönelik tanımlanmış anahtar performans göstergeleri belirtiniz.

Programın eğitim amaç ve hedeflerine yönelik tanımlanmış anahtar performans göstergeleri; mezunların istihdam oranları, akademi-sektör iş birliği sayısı, gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılayabilecek yenilikçilik ve girişimcilik temalı ders sayıları olarak belirtilmektedir.

Program eğitim amaç ve hedefleri, Acıpayam MYO web sitesinden kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/bhsb/tr/sayfa/buro-yonetimi-ve-yonetici-asistanligi-programi-3>

2.3.1. Program eğitim amaçları MEDEK tanımıyla uyumlu olduğunu irdeleyiniz

MEDEK tanımına göre "Program mezunlarının erişmeleri istenen kariyer hedefleri ve mesleki beklentileri tanımlayan genel ifadeler" program eğitim amaçları içerisinde yer almalı. Acıpayam Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici asistanlığı programının eğitim amaçlarının da MEDEK tanımıyla uyumlu olduğunu söylemek mümkündür.

Program eğitim amaçlarımız; öğrencilerin eğitim süreci sonunda kolayca istihdam edilebilecekleri bilgi, beceri ve donanıma sahip olmalarına yönelik hazırlanmıştır. Programdan mezun olan öğrencilerin bütün sektörlerde, geniş bir yelpazede istihdam şansı vardır. Program mezunları özel sektör ve kamu kuruluşlarında hastane, belediye, akademik kurumlarda, dernek, baro gibi kurumların ilgili bölümlerinde istihdam edilirler. Ayrıca bu kişiler sosyal güvenlik kurumları, hukuk büroları, finans kuruluşları ve daha birçok yerde istihdam edilebilirler. Aynı zamanda program eğitim amaçları, istihdam sahası giderek artan yönetici asistanlığı alanındaki kalifiye eleman ihtiyacının karşılanmasına yönelik hazırlanmıştır. Ayrıca okul içi yürütülen bir takım gönüllülük projeleriyle öğrencilerimizin sorumluluk üstlenmesi ve takım çalışmalarında görev almayı bilen bireyler olması sağlanmaya çalışılmaktadır.

2.3.2. Program eğitim amaçları üniversitenin öz görevleriyle uyumlu olduğunu irdeleyiniz

Program eğitim amaçları, üniversitenin çağın gereklerine uygun eğitim-öğretim anlayışı, mesleki ve sosyal sorumlulukları başarı ile yerine getiren bireyler yetiştirme motivasyonu ve bilimsel anlamda yenilikçi faaliyetler üretme hedefiyle uyumlu bulunmaktadır.

"Evrensel ve milli değerler ışığında, çağın gereksinimlerine uygun eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal gelişim faaliyetlerini yürüten, mesleki ve sosyal sorumlulukları başarı ile yerine getiren bireyler yetiştiren, güçlü kurumsal kimliğe sahip bir üniversite olmak." tır.

Üniversitemizin misyonu; "Evrensel ve milli değerler ışığında, çağın gereksinimlerine uygun eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal gelişim faaliyetlerini yürüten, mesleki ve sosyal sorumlulukları başarı ile yerine getiren bireyler yetiştiren, güçlü kurumsal kimliğe sahip bir üniversite olmak." tır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'nın eğitim amacı da üniversitemizin öz görevleri doğrultusunda, öğrencilerimizin çağın gereksinimlerine uygun şekilde bilgi, beceri ve donanıma sahip olmalarına, topluma katma değer sağlayacak nitelikte,

yetenekli ve sorumluluk bilincine sahip çağrı merkezi hizmetleri personeli yetiştirmeye yöneliktir.

2.3.3. Program eğitim amaçları meslek yüksekokulunun öz görevleriyle uyumlu olduğunu irdelleyiniz

Program eğitim amaçları, Acıpayam Meslek Yüksekokulu'nun eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini çağın gerekleriyle uyumlu hale getirerek, nitelikli insan kaynağı sağlama hedefiyle örtüşmektedir.

Acıpayam Meslek Yüksekokulumuzun misyonu; eğitim/öğretim ve araştırma faaliyetlerini çağın gerekleriyle uyumlu hale getirerek, topluma katma değer sağlayacak nitelikte, yetenekli ve sorumluluk bilincine sahip bireylerin yetişmesinde öncü rol üstlenerek nitelikli insan kaynağı ihtiyacını karşılamaktır. Dolayısıyla Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının da eğitim amacı kurum misyonu ile uyumlu olarak öğrencilerin eğitim süreci sonunda kolayca istihdam edilebilecekleri bilgi, beceri ve donanıma sahip olmalarına ve topluma katma değer sağlayacak nitelikte, yetenekli ve sorumluluk bilincine sahip büro yönetimi ve yönetici asistanları yetiştirmek hedefiyle eğitim faaliyetlerine devam etmektedir.

2.4.1. Program eğitim amaçlarına nasıl ulaşılabileceği irdelleyiniz

Program eğitim amaçlarına, programdaki farklı bilgi ve becerileri kazandırmaya yönelik oluşturulan müfredatla, verilen derslerle ve staj (işletmelerde mesleki eğitim) uygulaması ile ulaşılmaktadır.

Programın genel amacı çağrı merkezi hizmetleri alanına nitelikli eleman kazandırmak olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda programda gerekli bilgi ve becerileri kazandırmaya yönelik olan dersleri alan öğrenciler, mezun olduklarında yeterliliklerini en iyi düzeyde ortaya koyabilecek biçimde yetiştirilmektedir. Bu dersler doğrudan alana ilişkin çağrı merkezi hizmetleri kapsamındaki teorik dersler, staj ve işyeri uygulaması bileşenleri ile program eğitim amaçlarına ulaşılabilecektir.

Tüm bunların dışında, programımızın eğitim sistemine göre, öğrencilerimizin 4 yarıyıllık eğitim hayatlarının 3 yarıyılını teorik ve uygulamalı derslerle, 1 yarıyılını ise doğrudan iş hayatını tecrübe edecekleri işletmelerde mesleki eğitim (staj) uygulaması ile tamamlamaktadırlar. Bu uzun staj eğitimini, öğrencilerimiz için iş hayatının bir simülasyonu niteliğinde düşünebiliriz. Bir dönem boyunca yapılan stajda öğrencilerin üniversite hayatı boyunca öğrendikleri teorik bilgileri, pratiğe dönüştürme şansı elde etmeleri sağlanmaktadır. Bu süreç boyunca her bir öğrenciye atanan denetçi öğretim görevlileri, öğrencileri gerek yüz yüze gerek dijital iletişim yolları ile denetlemekte, süreç içerisinde ve süreç sonunda öğrencileri değerlendirerek program eğitim amaçlarına ulaşıp ulaşılmadığını belirlemektedirler. Süreç sonunda öğrencilerin başarılı olması, program eğitim amaçlarına ulaşıldığının göstergesi olmaktadır.

2.4.2. Program eğitim amaçlarına nasıl ulaşılabileceğinin belirlenmesi için kullanılan ölçme değerlendirme sistemini açıklayınız.

Program eğitim amaçlarına ulaşıldığını belirlemek üzere ölçme ve değerlendirme yöntemleri kullanılmaktadır. Program amaçlarına uygun bir şekilde açılan ve hazırlanan dersler sonucunda yapılan sınavlar (ara sınav/dönem sonu sınavı), öğrencilere verilen ödevler ve staj (işletmelerde mesleki eğitim) uygulamasıdır. Dönem içinde ve dönem sonunda yapılan sınavlarla öğrencilerin konuya yönelik bilgi, beceri ve tutumları bilgi düzeyi bağlamında değerlendirilir. Staj uygulaması ile, öğrencilerin eğitim sürecinde öğrendikleri bilgi ve birikimleri, uygulama düzeyi bağlamında değerlendirilir. Öğrencilerin öğrendiklerini yeni

duruma uyarlama becerileri ile güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koyma süreçleri değerlendirme düzeyidir.

2.5. Program eğitim amaçlarına hangi düzeyde ulaşıldığını kanıtlarıyla anlatınız.

Ölçme-değerlendirme yöntemlerine ilişkin geribildirimler kanıtlarda listelenmiş araçlarla yapılmakta ve anket sonuçları her eğitim-öğretim yılı sonunda bölüm kurulları tarafından değerlendirilerek gerekli görülmesi halinde ölçme-değerlendirme yönteminde dersin sorumlu öğretim elemanı tarafından güncelleme yapılmaktadır.

Kanıtlar

Pusula Bilgi Sistemi > Öğrenci Bilgi Sistemi > Raporlar > Değerlendirme Anketi Sonuçları

Pusula Bilgi Sistemi > Öğrenci Bilgi Sistemi > Ders Öğrenim Kazanımları Anket Sonuçları

Eğitim Destek Sistemi <https://pusula.pau.edu.tr/eds/>

Canlı Ders Sistemi <https://eders.pusula.pau.edu.tr/>

2.6. Programın tanımlanmış misyon ve vizyonunu belirtiniz ve kamuoyuyla paylaşım yöntemini kanıtlayınız.

Pamukkale Üniversitesi, Acıpayam Meslek Yüksekokulu'nun misyonu; eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini çağın gerekleriyle uyumlu hale getirerek, topluma katma değer sağlayacak nitelikte, yetenekli ve sorumluluk bilincine sahip bireylerin yetişmesinde öncü rol üstlenerek nitelikli insan kaynağı ihtiyacını karşılamaktır.

Yüksekokulun vizyonu ise; bağlı olduğu üniversitenin kurumsal kimliğine değer katan, iç ve dış paydaşlarla iş süreçlerinde koordinasyonu ve birlikteliği sağlayarak ihtiyaçları karşılayan, paydaşlarca memnuniyet seviyesi yüksek, sürdürülebilirliği, güncelliği ve gelişimi önceleyen bir kurum olmaktadır.

Acıpayam Meslek Yüksekokulu'nun misyon ve vizyonu, Acıpayam Meslek Yüksekokulu web sayfası aracılığıyla kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

2.7.1. Program eğitim amaçları sistematik bir şekilde iç paydaşların gereksinimleri dikkate alınarak, nasıl belirlendiğini kanıtlarıyla açıklayınız.¹

Program eğitim amaçları, iç paydaşların gereksinimleri dikkate alınarak belirlenmektedir. Bu nedenle programın eğitim amaçları, öğrencilerin mezun olduktan sonra kolaylıkla istihdam edilebilmeleri ve çalıştıkları kurumda nitelikli bir işgücü oluşturmalarına yönelik hazırlanmıştır. Bu doğrultuda karar ve uygulamalar konusunda iç paydaşların bilgilendirilmesi, karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımları sağlanmaktadır. Paydaşların katılımı ve bilgilendirilmesi en az yılda bir defa olmak üzere iç paydaş ve dış paydaşların yer aldığı Kalite Danışma Kurulu toplantıları yapılmaktadır. Toplantılar, yüz yüze görüşmeler, telekonferanslar yoluyla gerçekleştirilmektedir. Yapılan toplantılar neticesinde paydaşlardan gelen öneri ve teklifler incelenmektedir. Program eğitim amaçlarına ulaşmada katkıda bulunacak öneri ve teklifler imkan dahilinde göre hayata geçirilmektedir.

Yapılan Kalite Danışma Kurulu toplantı tutanakları, Acıpayam MYO web sitesinden kamuoyuyla paylaşılmaktadır. <https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/sayfa/toplantilar-257>

¹ Bu amaçla kullanılan yöntem, sistematik olmalı ve somut verilere dayanmalıdır.

2.7.2. Program eğitim amaçları sistematik bir şekilde dış paydaşların gereksinimleri dikkate alınarak, nasıl belirlendiğini kanıtlarıyla açıklayınız.

Program eğitim amaçları, dış paydaşların gereksinimleri dikkate alınarak belirlenmektedir. Bu nedenle programın eğitim amaçları, öğrencilerin mezun olduktan sonra kolaylıkla istihdam edilebilmeleri ve çalıştıkları kurumda nitelikli bir işgücü oluşturmalarına yönelik hazırlanmıştır. Bu doğrultuda karar ve uygulamalar konusunda dış paydaşların bilgilendirilmesi, karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımları sağlanmaktadır. Paydaşların katılımı ve bilgilendirilmesi en az yılda bir defa olmak üzere iç paydaş ve dış paydaşların yer aldığı Kalite Danışma Kurulu toplantıları yapılmaktadır. Toplantılar, yüz yüze görüşmeler, telekonferanslar yoluyla gerçekleştirilmektedir. Yapılan toplantılar neticesinde paydaşlardan gelen öneri ve teklifler incelenmektedir. Program eğitim amaçlarına ulaşmada katkıda bulunacak öneri ve teklifler imkân dâhiline göre hayata geçirilmektedir.

Yapılan Kalite Danışma Kurulu toplantı tutanakları, Acıpayam MYO web sitesinden kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

<https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/sayfa/toplantilar-257>

Ölçüt 3. Program Çıktıları

3.1.1. Program çıktılarını belirleme yöntemini açıklayınız.

Bu program çıktıları, program eğitim amaçlarına ulaşılmasını sağlayacak biçimde belirlenmiştir. Program çıktıları, gelişen iş dünyasının ihtiyaçlarına uygun bilgi, beceri ve donanım sahibi nitelikli işgücü yetiştirmeyi hedefleyen program eğitim amaçlarını desteklemektedir. Program çıktıları, iç ve dış paydaşların beklentileri doğrultusunda belirlenmiş olup, yine iç ve dış paydaşlardan gelen talepler doğrultusunda güncellenmektedir.

Program çıktılarını belirleme süreci Pamukkale Üniversitesi'nin Bologna sürecine dahil olmasıyla birlikte başlamıştır. Bu bağlamda Pamukkale Üniversitesi sürece ait kriterleri baz alarak akademik programlarını düzenlemiş ve ders Bilgi Paketi olarak hazırlamış ve yayınlamıştır. Bu pakette derslerin AKTS kredileri, öğrenci iş yükleri, değerlendirme süreçleri ve bunlarla ilgili tüm bileşenler adım adım açıklanmıştır. Program çıktıları belirlenirken öncelikle iç paydaş (öğrenci, öğretim elemanı ve sektör) görüşü alınmıştır. Daha sonra ise ders planları ve Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi dikkate alınarak program çıktıları oluşturulmuştur.

3.1.2. Program çıktılarını belirleme yönteminin nasıl işletildiğini kanıtlarıyla açıklayınız.¹

Çağrı Merkezi hizmetleri Programının çıktıları, bölüm Akademik Kurulu görüşleri doğrultusunda hazırlanmıştır. Eğitim amaçları ve program çıktılarının gözden geçirilmesi ve ihtiyaç duyulduğu takdirde değişiklik yapılması gereği, gerek yılda en az bir defa yapılan bölüm danışma kurulları ile yapılan toplantılar gerekse dış paydaşlarla yapılacak olan çalıştaylar ile belli aralıklarda belirlenmekte ve güncellenmektedir.

<https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/sayfa/toplantilar-257>

<https://www.pau.edu.tr/bhsb/tr/sayfa/toplantilar-35>

<https://www.pau.edu.tr/bhsb/tr/sayfa/raporlar-110>

3.1.3. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı, çağrı merkezi alanında çağdaş, bilimsel ve kaliteli bir eğitim öğretim sağlamak suretiyle çağrı merkezi sektörü için nitelikli iş görenler, orta ve üst kademe yönetici adayları yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, program çıktıları mezunların belirli nitelikleri taşıyarak mezun olmasına yönelik oluşturulmaktadır. Program çıktıları, programı başarı ile tamamlayan bir öğrencinin neleri bilebileceği, neleri yapabileceği ve nelere yetkin olacağını ifade etmektedir. Program öğretim çıktıları, programın öğretim amaçlarını esas almakta ve programı başarı ile bitiren bir öğrencinin kazanım ve yeterliliklerini içermektedir. Programın amaçlarına ulaşabilmek

¹ Program çıktıları yukarıda verilen tanıma uymalı ve öğrencilerin mezuniyetlerine kadar edinmeleri beklenen bilgi, beceri ve yetkinliklerden oluşmalıdır.

için program süresince öğrenciler, alan dersleriyle donatılmaktadır. Program öğretim çıktıları, programın öğretim amaçlarına ulaşılmasını sağlayacak bu kazanımları içermektedir. Bu çıktıların elde edilmesi, aynı zamanda mezunların program öğretim amaçlarında belirtildiği gibi kariyer hedeflerine ulaşabilecekleri anlamına gelmektedir. Dolayısıyla program öğretim çıktıları ile program öğretim amaçları birbiriyle tutarlı ve uyumludur. Program öğretim çıktıları ve program öğretim amaçlarının uyumu ve program öğretim amaçlarına ulaşılmasını nasıl desteklediği bir sonraki maddede verilmiştir.

3.1.4. Program çıktılarının MEDEK çıktılarını nasıl kapsadığını kanıtlayınız.¹

		PROGRAM ÇIKTILARI												
MEDEK PROGRAM		PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10	PY11	PY12	PY13
	PÇ 1 Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.	X							X				X	X
	PÇ 2 İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.				X									
	PÇ 3 Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır.	X	X										X	X
	PÇ 4 Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır.												X	
	PÇ 5 Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.		X						X				X	X
	PÇ 6 Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder.			X				X			X			
	PÇ 7 Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.						X						X	
	PÇ 8 Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.											X		
	PÇ 9 Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.					X								
	PÇ 10 Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.									X				

¹ Eğer program çıktıları, MEDEK Çıktılarından farklı bir şekilde tanımlanmışsa, bileşen bazında ayrıntılı bir çapraz ilişki tablosu kullanılmalıdır.

3.2.1. Her bir program çıktısı için ayrı ayrı olmak üzere, mezuniyet aşamasına gelmiş olan her bir öğrencinin o program çıktısına ne düzeyde ulaştığını açıklayınız ve bu amaçla kurulmuş olan ölçme ve değerlendirme sisteminden elde edilen somut kanıtları özetleyiniz.

MEDEK PROGRAM	PÇ 1 Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	Çağrı Merkezi Yönetimi dersi yaklaşık 2,65 ortalama ile öğrencilerin bu alanda temel düzeyde bilgilere sahip olduğu söylenebilir.
	PÇ 2 Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	Staj Uygulaması 4 akademik ortalama, İşletmede Mesleki Eğitim dersi 3,95 ortalama ile edindiği bilgileri kullanma becerisine dönüştürdüğü söylenebilir.
	PÇ 3 Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.	Güzel Konuşma ve Diksiyon 2,96 akademik ortalama, İletişime Giriş 2,74 akademik ortalama, Diksiyon dersleri yaklaşık 2,90 ortalama, Telefonda Etkili İletişim dersi 3 ortalama, pazarlama İletişimi 2,77 ortalama ile iletişim becerilerinin geliştiği söylenebilir.
	PÇ 4 İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri ile ilgili dersler 2024-2025 öğretim yılından itibaren zorunlu olacaktır. Bu öğretim yılında İş sağlığı ve güvenliği dersi 2,5 ortalama ile dersi seçen öğrencilerin bu çıktıya ulaştığı söylenebilir.
	PÇ 5 Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	Sosyal Sorumluluk ve Etik dersini seçen öğrencilerin 3,76 akademik ortalama ile mesleki etik ve sorumluluk becerilerinin geliştiği söylenebilir. Bu dersle beraber önümüzdeki eğitim öğretim yılında Gönüllülük Çalışmaları ile sorumluluk bilinçlerinin artırılması beklenmektedir.
	PÇ 6 Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	Staj Uygulaması 4 akademik ortalama, İşletmede Mesleki Eğitim dersi 3,95 ortalama ile ekip üyesi olma becerilerinin arttığı söylenebilir.
	PÇ 7 Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	Zorunlu olan Temel Hukuk dersi 2,53 akademik ortalama ve seçmeli olan Temel Bilgisayar Teknolojileri dersi 2,63 akademik ortalama ile bu çıktıya ulaştıkları söylenebilir.
	PÇ 8 Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.	Zorunlu olan Ticari Matematik dersi 2,72 akademik ortalama ile temel matematiksel kavramları bilip problem çözümlerinde kullanma becerisinin geliştiği söylenebilir.
	PÇ 9 Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.	Mesleki İngilizce dersi 2,68 ortalama ile bu çıktıya ulaştıkları söylenebilir.
	PÇ 10 İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	Güzel Konuşma ve Diksiyon 2,96 akademik ortalama, İletişime Giriş 2,74 akademik ortalama, Diksiyon dersleri yaklaşık 2,90 ortalama, Telefonda Etkili İletişim dersi 3 ortalama, pazarlama İletişimi 2,77 ortalama ile iletişim becerilerinin geliştiği söylenebilir.
	PÇ 11 Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	Zorunlu olan Kariyer Planlama dersi 3,42 ortalama ile bu çıktıya ulaştıkları söylenebilir.
	PÇ 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.	İşletmede Mesleki Eğitim dersi 3,95 akademik ortalama, Genel İşletme dersi 2,65 akademik ortalama, Müşteri İlişkileri Yönetimi dersi 3 akademik ortalama, Pazarlama İletişimi dersi 2,77 akademik ortalama, Halkla İlişkilerde Teori ve Uygulamalar dersi 2,53 akademik ortalama, Sosyal Medya Yönetimi dersi 2,53 akademik ortalama ile bu çıktıya ulaştıkları söylenebilir.

	PÇ 13 Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.	Zorunlu Temel Hukuk 2,53 akademik ortalama, Seçmeli Anayasa hukuku 2,79 akademik ortalama ile bu çıktıya ulaştıkları söylenebilir.
--	--	--

https://obis.pusula.pau.edu.tr/Raporlar/RaporAlma.aspx?r=AKADEMIK_DersBasariKatsayilariListesi

3.2.2. Her bir program çıktısı için ayrı ayrı olmak üzere, o çıktı ile ilişkilendirilebilecek ve o çıktının sağlandığının kanıtı olarak MEDEK program değerlendiricilerine kurum ziyareti sırasında ayrıca sunulacak belgeleri (öğrenci çalışmaları, bunlara ilişkin yapılan değerlendirmeler, vb.) listeleyiniz. Kanıt olarak sunulacak belgeler ile program çıktıları arasında nasıl bir ilişki kurulacağını örneklerle açıklayınız.¹

3.1.4. ve 3.2.1’de ayrıntılı olarak açıklandığı üzere program için her bir çıktısı ayrı ayrı olmak üzere ilişkilendirilmiş olup öğretim elemanlarının girmiş oldukları ders kapsamındaki sınav evrakları, öğrenci çalışmaları, değerlendirmeler vb. unsurlar kanıt olarak bulundurulmaktadır.

Ölçüt 4. Sürekli İyileştirme

4.1. Kurulan ölçme ve değerlendirme sistemleri aracılığıyla, bir önceki MEDEK genel değerlendirmesinden bu yana (ilk kez değerlendirilen programlarda son üç yıl içinde), somut verilere dayalı olarak belirlenen sorunları ve bu sorunları gidermek için programla ilgili yaptığınız sürekli iyileştirme çalışmalarını kanıtlarıyla açıklayınız. Bu kanıtlar, sürekli iyileştirme için oluşturulan çözüm önerilerinin, bu önerileri uygulamaya alan sorumluların, bu uygulamaların gerçekleştirilme zamanlarının, gerçekleştirilenlerin izlenmesinin ve yapılan iyileştirmelerin yeterlilik değerlendirilmesinin kayıtlarıdır.

Çağrı Merkezi Hizmetleri ön lisans programının sürekli iyileştirme faaliyetleri kapsamında ders katalogları öğrencilerin mesleki donanımlarına, sektörün beklentilerine uygun şekilde güncellenmektedir. Bu programa kayıt yaptıran öğrencilerin tercih nedenleri ele alınmakta, bu beklentilerine ilişkin neler yapılabileceği değerlendirilmektedir. Örneğin Çağrı Merkezi Hizmetleri ön lisans programının tercih edilme nedenleri arasında 112 Acil Çağrı Merkezlerine atanabilme beklentisi ön plana çıkmaktadır. Buna bağlı olarak programın dersleri güncellenmektedir. Örneğin öğrencilerin İlk Yardım eğitimi almaları sağlanmaktadır. Derslerdeki uygulamalara bu alanla ilgili vaka örneklerinin ele alınması gibi konular eklenmektedir. Çağrı merkezi sektörüne ilişkin yıllık raporlar okunmakta, bunlar öğrenciler ile paylaşılmakta ve bu sektörel raporlardan hareketle öğrencilerin hangi bilgi ve donanımına mezun olmaları gerektiği ele alınmakta, derslerde ve ders dışı faaliyetlerde öğrencilere bu konuda rehberlik edilmektedir. Ders kataloglarına ilişkin kanıt aşağıda sunulmuştur. İşletmede Mesleki Eğitim Modeli kapsamında öğrencilerin staj yapabilecekleri iş yerleri ele alınmakta, bu iş yerleri ile görüşmeler yüz yüze gerçekleşmektedir. Valilik, belediye, su ve kanalizasyon idaresi, elektrik dağıtım şirketleri gibi daha büyük kurumlarla iş birliği için daha kurumsal bir girişime ihtiyaç duyulmaktadır. İş yerleri ile görüşmeler kişisel çaba, rica düzeyinde kalmaktadır. Öğrencilerin 70 gün sürecek iş yeri eğitimleri için zorluk yaşamamaları sağlanmaktadır. İş yeri bulma sürecinde isteyen öğrenciye rehberlik yapılmaktadır. İş yerindeki sorumlularla sürekli iletişim halinde olarak hem öğrencinin mesleki gelişimi takip edilmekte hem de üniversite-sektör işbirliğine katkı sağlanmakta, gelecekteki iş birlikleri için ilişki yönetimi yürütülmektedir. Tüm programlara zorunlu ders olarak getirilen Kariyer Planlama Dersi ve bu ders kapsamında sürekli hale gelen etkinlikler sayesinde öğrenciler iş hayatına dair bilgileri edinmektedir. İş dünyasından çok sayıda uzman kişi ile tanışmakta, bu kişilerin bilgi ve deneyimlerinden faydalanmaktadır. İş görüşmeleri yapabilmekte, staj için başvuru imkanı bulabilmektedir.

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/etkinlikTakvimi>

4.2. Yapılan sürekli iyileştirme çalışmalarının, başta Ölçüt 2 ve Ölçüt 3 ile ilgili alanlar olmak üzere, programın gelişmeye açık tüm alanları ile ilgili, iç ve dış paydaş geribildirimlerini dâhil ederek, sistematik bir biçimde toplanmış, somut verilere dayalı olduğunu kanıtlarıyla açıklayınız. Bu çalışmalarınızı belgeleyen yöntemlerini açıklayınız ve örnek uygulamaları belirtiniz.

Sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında ayrıca kalite değerlerime toplantıları yapılmaktadır. Kalite danışma kurulu oluşturulmuştur. Bu danışma kurulunda bölüm öğretim elemanları, bölüm mezunlarından sektörde çalışanlar ve sektörden temsilciler yer almaktadır. Danışma kurulu senede iki

¹ Bu süreç ağırlıklı olarak sınav, proje, ödev gibi öğrenci çalışmalarına dayanmalıdır. Sadece anketlere ve ders geçme başarı notlarına dayalı ölçme ve değerlendirme yöntemleri yetersiz sayılacaktır.

kere olmak üzere çevrimiçi toplantılar düzenlemektedir. Bu toplantıların tutanakları PAÜ Acıpayam MYO web sitesinde paylaşılmaktadır.

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/sayfa/toplantilar-257>

Bu toplantılarda verilen dersler, uygulamaya yönelik eksiklikler, uzun dönemli staj, sektörle işbirliği, iş dünyasının yeni mezunlardan beklentileri, yeni mezunların sahip olması gereken teknik beceriler gibi konular ele alınmıştır. Toplantılarda sektör temsilcilerinden iletişim becerilerine ve ofis programlarının kullanılmasına yönelik ders sayısının artırılması, staj süresinin uzatılması gibi öneriler gelmiştir. Bu öneriler sonrasında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı ve Çağrı Merkezi Hizmetleri Programlarında ders katalogları güncellenmiştir. İletişime ve bilgisayar kullanıma yönelik yönelik yeni dersler eklenmiştir.

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/bhsb/tr/sayfa/buro-yonetimi-ve-yonetici-asistanligi-programi-3>

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/bhsb/tr/sayfa/cagri-merkezi-hizmetleri-programi>

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programlarından yaz stajı kaldırılarak İşletmede Mesleki Eğitim modeline geçilmiştir.. Staj süresi 30 günden 70 güne çıkartılarak bir döneme yayılmıştır. Ön lisans programında okuyan öğrenciler 3 yarı yıl teorik ders ve bir yarı yıl İşletmede Mesleki Eğitim dersi olarak mezun olmaya başlamıştır. Bu yeni staj modeli ile öğrencilerin sahayı daha iyi tanımaları, teorik bilgiyi uygulamaya geçirmeleri, sektörlerini tanımaları, iş ağı oluşturmaları, örgüt kültürü edinmeleri sağlanmaktadır. İş Yerde Eğitim Modeli sektör temsilcileri ile yapılan toplantılarda sektörün dile getirdiği daha uzun süreli staj dönemi talebine de cevap vermektedir.

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/sayfa/isletmede-mesleki-egitim-3>

Danışma kurulu toplantılarında sektör temsilcilerinden ve mezun öğrencilerden uygulama alanının olmayışı , derslerin sadece teorik işlendiğine yönelik eleştiriler gelmiştir. Bu soruna çözümler aranmaktadır. İşletmede mesleki eğitim modeli, bilginin uygulama alanında kullanılmasını sağlayacak iyi bir çözüm olarak her iki programın öğrencilerine pratik yapma fırsatı sunmaktadır. Bunun yanı sıra okulda bir uygulama alanı oluşturulması için sektörle görüşmeler yapılmaktadır. Bazı derslerde vaka analizi yapılmakta, oluşturulan senaryolar üzerinden öğrencilerin uygulama yapmaları sağlanmaktadır. Telefonla İletişim, Etkili ve Güzel Konuşma, Büro Yönetimi, Halkla İlişkilerde Teori ve Uygulamalar, İletişime Giriş, Sunum Teknikleri gibi derslerde öğrencilerin aktif olarak katılımı sağlanmakta ve öğrenciler pratik yapma fırsatı bulmaktadır.

Dersliklerin uygulamaya yönelik fiziksel eksikleri ele alınarak , bazı dersliklere hem ses hem görüntü teknolojileri eklenmiştir. Bazı derslerin konferans salonunda yapılmasına karar verilerek fiziki iyileştirme çalışmaları yapılmıştır.

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/haber/2023-2024-egitim-ogretim-yili-bahar-donemi-ders-programlari>

Öğrencilerin uygulamaya yönelik eğitimler alması için yürütülen faaliyetlerden biri de Acıpayam Halk Eğitimi Merkezi ile yapılan işbirliği sonucunda düzenlenen eğitimlerdir. Bu eğitimler sayesinde öğrenciler daha fazla pratik yapma imkanı bulmakta, ayrıca staj dönemleri ve meslek hayatları için gerekli olabilecek sertifikaları edinmektedir. Örneğin Acıpayam Halk Eğitimi Merkezi İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı öğrencilerimize yönelik eğitimler düzenlemekte bu eğitim sonucunda sınavı geçen öğrenciler Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Sertifikası almaktadır.

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/haber/acipayam-myoda-isg-egitimi-verildi>

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/haber/acipayam-myoda-isg-egitimi-verildi>

Yine öğrencilerin mesleki gelişimlerine katkı sağlaması amacıyla Acıpayam Halk Eğitimi Merkezi ile iş birliği yapılmış ve İşaret Dili Kursu planlanmıştır. Öğrencilerin bu önemli eğitimi alarak sektörde fark yaratmaları , önemli bir teknik donanıma sahip olmaları amaçlanmıştır.

Son yıllarda çok önemli bir konu haline gelen hem kamu kurumlarında hem özel sektörde çok önemli bir faaliyet alanı olan sosyal sorumluluk ve gönüllülük çalışmaları bölümümüz tarafından ele

alınmış ve bu alana ilişkin ders açılarak öğrencilerin sosyal sorumluluk projeleri üretmesi, gönüllülük çalışması yürütmesi, bu alanda farkındalığının artması sağlanmıştır.

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/haber/2023-2024-egitim-ogretim-yili-bahar-donemi-ders-programlari>

Kanıt: <https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/haber/acipayam-myo%E2%80%99lu-ogrenciler-gonulluluk-projeleri-ile-gonulleri-isitti>

4.3. Yapılan sürekli iyileştirme çalışmalarında, mezun izleme yöntemi aracılığıyla elde ettiği bilgiler sistematik bir biçimde toplanmış olmalı ve somut verilere dayalı olduğunu kanıtlarıyla açıklayınız. Bu çalışmalarınızı belgeleyen yöntemlerini açıklayınız ve örnek uygulamaları belirtiniz.

Üniversitemizin Mezun Bilgi Sistemi ile mezunlarımızın mesleki gelişimleri takip edilmektedir. Programdan mezun olan ve akit öğrencilerin Pamukkale Üniversitesi Mezun Bilgi Sistemi'ne kayıt yaptırması sağlanmaktadır. Bu siteme bölüme ait yetenekler, çalışma pozisyonları ve sektör tanımlanmaktadır. Şu an sistemde bölüme kayıtlı yetenek sayısı 15 olarak görünmektedir. Toplam öğrenci sayısı 501, aktif öğrenci sayısı 136, kullanıcı sayısı 9175, bölüme kayıtlı öğrenci sayısı 14 olarak görünmektedir.

Bu sistemin yanı sıra bölüm öğretim elemanları mezunlarla kendi iletişim araçlarıyla iletişime geçmektedir. Mezunlarla iş ilanları paylaşmaktadır. İş arama süreçlerine destek olmaktadır. Kariyer Planlama Dersi sayesinde mezunların öz geçmiş hazırlama, mülakat tekniklerine hakim olma yetenekleri gelişmekte ayrıca mezunların iş arama ortamlarını öğrenme ve kullanmaları sağlanmaktadır.

Kanıt: <https://mezun.pau.edu.tr/>

Ölçüt 5. Eğitim Planı

5.1. Eğitim planını Tablo 5.1 ve Tablo 5.2'yi doldurarak veriniz.

5.2. En az 5 AKTS, dış paydaş önerilerini dikkate alan ders/dersleri ve eğitim planına dahil edilme sürecini açıklayınız.

02.05.2023 tarihinde yapılan kalite kurulu danışma toplantısında dış paydaşların önerileri doğrultusunda programın ders müfredatında güncelleme yapılarak YBS 203 İLERİ OFİS UYGULAMALARI (3AKTS) TDS 239 GÜZEL KONUŞMA VE DİKSİYON, KRY 201 KARIYER PLANLAMA (3 AKTS), CMH 203 TELEFONDA ETKİLİ İLETİŞİM (3AKTS) dersleri müfredata dahil edilmiştir.

5.3. En az 15 AKTS, İşletmede Mesleki Eğitim, Staj ve Uygulamalı Ders ve/veya güncel mesleki program/yazılım içeren ders/dersler ders/dersleri ve eğitim planına dahil edilme sürecini açıklayınız.

Programda 2023-2024 eğitim-öğretim yılından itibaren, 3+1 iş yeri eğitim modeli olarak tanımlanan 4 dönem üzerinden verilen eğitim öğretimin 3 dönemi örgün öğretim şeklinde, 1 dönemi ise işletmelerde/kurumlarda tam zamanlı uygulamalı eğitim olarak düzenlenerek, ISME 200 İşletmede Mesleki Eğitim (30 AKTS) dersi müfredata dahil edilmiştir.

5.4. Programa/alana özgü öğrenim çıktılarını sağlayan mesleki derslerin en az 20 AKTS olduğunu Tablo 5.3'te açıklayınız.

5.5. Eğitim planında yer alan tüm derslerin izlencelerini (bölüm dışı dersler dâhil), belirtilen formata uygun olarak, **Ek I.1**'de veriniz. Kamuoyuyla paylaşım sürecini açıklayınız.

Ek1.1'de verilen programın tüm dersleri, Pamukkale Üniversitesinin web sitesindeki eğitim bilgi sistemi ve pusula bilgi sistemi üzerinden paylaşılmaktadır.

5.6. Eğitim planının öngörüldüğü biçimde uygulanmasını güvence altına almak ve sürekli gelişimini sağlamak için kullanılan yönetim sistemini anlatınız.¹

¹ Burada, programı yürüten bölümün, bölüm başkanlığı düzeyinde ve/veya öğretim elemanlarından oluşan komiteler aracılığıyla, önlisans programı eğitim planının sürekli gözetimini ve gelişimi sağlayan bir sistem kurmuş olması beklenmektedir.

Programın gelişimini sağlamak ve uygulanan eğitim planının öngörüldüğü şekilde uygulanmasını güvence altına almak için birimizde bölüm başkanlığı koordinatörlüğünde yapılan birim toplantıları, dış paydaşların katılımı ile gerçekleşen birim kalite kurulu danışma toplantıları yapılmakta olup bunun yanısıra danışman öğretim elemanları ve öğrencilerin görüşmeleri, derslerin öğretim elemanlarının ders işleyiş ve içerik hususundaki önerileri de ayrıca değerlendirilmektedir.

Tablo 5.1. Eğitim Planı
[ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI]

Ders Adı	Öğretim Dili	Kategori (Kredi/AKTS Kredisi)				
		Genel Eğitim	Matematik ve Temel Bilimler	Programa/alana özgü mesleki dersler	Dış paydaş önerilerinin dikkate alındığı dersler	İşletmede Mesleki Eğitim, Staj ve Uygulamalı Ders ve/veya güncel mesleki program/yazılım içeren ders/dersler
1. Yarıyıl						
ATI 101 Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-I	Türkçe	2				
TKD 101 Türk Dili-I	Türkçe	2				
BYA 109 Temel Hukuk	Türkçe	3				
BDM 147 Genel İşletme	Türkçe	4				
CMH 101 Çağrı Merkezi Yönetimi-I				4		
TDE 291 İletişime Giriş				4		
ING 125 İngilizce-I	İngilizce	2				
SEÇMELİ-I						
MBM 107 Temel Bilgisayar Teknolojileri	Türkçe					3
LVS 220 Çevre Koruma	Türkçe	3				
OGK 123 Beden Eğitimi-I	Türkçe	3				
BYA 105 Meslek Etiği	Türkçe			3		
BYA 125 Sosyal Sorumluluk ve Etik	Türkçe			3		
YBS 203 İleri Ofis Uygulamaları	Türkçe					3
OGK 227 İlk Yardım ve Sağlık	Türkçe	3				
2. Yarıyıl						
ATI 102 Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-II	Türkçe	2				
TKD 102 Türk Dili-II	Türkçe	2				

ING 126 İngilizce-II	İngilizce	2				
KRY 201 Kariyer Planlama	Türkçe			3		
CMH 102 Çağrı Merkezi Yönetimi-II	Türkçe			4		
PAZR 103 Ekonomi	Türkçe			4		
HIT 202 Halkla İlişkilerde Teori ve Uygulama	Türkçe			4		
SEÇMELİ-2						
BYA 103 Ticari Matematik	Türkçe		3			
BYA 206 Araştırma Yöntem ve Teknikleri	Türkçe	3				
BYA 217 Müşteri İlişkileri Yönetimi	Türkçe			3		
HLK 255 Pazarlama İletişimi	Türkçe			3		
OGK 227 İlk Yardım ve Sağlık	Türkçe	3				
PLM 108 Davranış Bilimleri	Türkçe			3		
3. Yarıyıl						
OTI 147 Sosyal Medya Yönetimi	Türkçe			4		
UTH 220 Mesleki İngilizce	İngilizce			3		
BYA 219 İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	Türkçe			3		
ISG 233 İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe			4		
SBO 327 Medya Okur Yazarlığı	Türkçe			4		
SEÇMELİ-3						
CMH 203 Telefonda Etkili İletişim	Türkçe				3	
BYA 111 Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları	Türkçe			3		

PAZA 222 Marka Yönetimi	Türkçe			3		
EMY 215 Girişimcilik	Türkçe				3	
HUK 214 FinansalOkur yazarlık	Türkçe			3		
TDS 239 Güzel Konuşma ve Diksiyon	Türkçe				3	
ALAN DIŞI SEÇMELİ-3						
ACGL 101 Yaratıcılık ve Geliştirilmesi	Türkçe	3				
BANK 109 Genel Matematik	Türkçe		3			
OKL 421 Anne-Baba Eğitimi	Türkçe	3				
SBKY 207 Anayasa Hukuku	Türkçe	3				
SBR 254 Fitness-I Esneklik ve Kuvvet Gelişimi	Türkçe	3				
STT 117 İş Sağlığı ve Güvenliği	Türkçe			3		
STT 116 Beslenme	Türkçe	3				
4. Yarıyıl						
ISME 200 İşletmede Mesleki Eğitim	Türkçe					30

NOT: Ders sayısı kadar satır ekleyebilirsiniz!

Tablo 5.2 Ders ve Sınıf Büyüklükleri
[ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI]

Dersin Kodu	Dersin Adı	Son İki Yarıyıl Dersi Seçen Öğrenci Sayısı	Dersin Türü ¹			
			Sınıf Dersi	Laboratuvar	Uygulama	Diğer
ATI 101	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-I	356				%100 online
TKD 101	Türk Dili-I	336				%100 online
BYA 109	Temel Hukuk	61	%100			
BDM 147	Genel İşletme	52	%100			
ING 125	İngilizce-I	411				%100 online
TDE 291	İletişime Giriş	51	%100			

¹ Her dersin oluştuğu türleri yüzde olarak veriniz (%75 sınıf dersi, %25 laboratuvar gibi)

CMH 101	Çağrı Merkezi Yönetimi-I	54	%100			
MBM 107	Temel Bilgisayar Teknolojileri	52	%66.67		%33.33	
LVS 220	Çevre Koruma		%100			
OGK 123	Beden Eğitimi-I		%33.33		%66.67	
BYA 105	Meslek Etiği	62	%100			
BYA 125	Sosyal Sorumluluk ve Etik	49	%100			
YBS 203	İleri Ofis Uygulamaları		%75		%25	
OGK 227	İlk Yardım ve Sağlık		%66.67		%33.33	
ATI 102	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-II	245				%100 online
TKD 102	Türk Dili-II	245				%100 online
ING 126	İngilizce-II	265				%100 online
KRY 201	Kariyer Planlama	65	%100			
CMH 102	Çağrı Merkezi Yönetimi-II	43	%100			
PAZR 103	Ekonomi	39	%100			
HIT 202	Halkla İlişkilerde Teori ve Uygulama	40	%100			
BYA 103	Ticari Matematik	12	%100			
BYA 206	Araştırma Yöntem ve Teknikleri	52	%100			
BYA 217	Müşteri İlişkileri Yönetimi		%100			
HLK 255	Pazarlama İletişimi	41	%100			
OGK 227	İlk Yardım ve Sağlık	43	%66.67		%33.33	
PLM 108	Davranış Bilimleri		%100			
OTI 147	Sosyal Medya Yönetimi	20+26	%66.67		%33.33	
UTH 220	Mesleki İngilizce	34+18	%100			
BYA 219	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	19+36	%100			
ISG 233	İnsan Kaynakları Yönetimi	21+18	%100			
SBO 327	Medya Okur Yazarlığı	32+26	%100			
CMH 203	Telefonda Etkili İletişim		%66.67		%33.33	
BYA 111	Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları	26+25	%100			
PAZA 222	Marka Yönetimi	22+14	%100			
EMY 215	Girişimcilik		%100			
HUK 214	Finansal Okuryazarlık	10	%100			
TDS 239	Güzel Konuşma ve Diksiyon	33+30	%100			

ACGL 101	Yaratıcılık ve Geliştirilmesi		%50		%50	
BANK 109	Genel Matematik	10	%100			
OKL 421	Anne-Baba Eğitimi		%100			
SBKY 207	Anayasa Hukuku	59+34	%100			
SBR 254	Fitness-I Esneklik ve Kuvvet Gelişimi		%33.33		%66.67	
STT 117	İş Sağlığı ve Güvenliği	34	%100			
STT 116	Beslenme		%100			
ISME 200	İşletmede Mesleki Eğitim	16+25	%12.5		%87.5	

Tablo 5.3. Programa/alana özgü öğrenim çıktılarını sağlayan mesleki dersler

Ders Adı	Öğretim Dili	Programa/alana özgü öğrenim çıktılarını sağlayan mesleki derslerin				Program Çıktısı ¹
		T	U	K	AKTS	
1. Yarıyıl						
CMH 101 Çağrı Merkezi Yönetimi-I	Türkçe	3	0		4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir. Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.
TDE 291 İletişime Giriş	Türkçe	2	0		4	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.
MBM 107 Temel Bilgisayar Teknolojileri	Türkçe	2	1		3	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.
BYA 105 Meslek Etiği	Türkçe	2	0		3	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.
BYA 125 Sosyal Sorumluluk ve Etik	Türkçe	2	0		3	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur. Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
YBS 203 İleri Ofis Uygulamaları	Türkçe	3	1		3	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.
2. Yarıyıl						
KRY 201 Kariyer Planlama	Türkçe	2	0		3	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.
CMH 102 Çağrı Merkezi Yönetimi-II	Türkçe	3	0		4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir. Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.
PAZR 103 Ekonomi	Türkçe	3	0		4	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.

¹ Ölçüt. 9 da tanımlanan program özgü çıktıların dersle olan ilişki bu sütunda yazılmalıdır.

HIT 202 Halkla İlişkilerde Teori ve Uygulama	Türkçe	3	0		4	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır. İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir. Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
BYA 217 Müşteri İlişkileri Yönetimi	Türkçe	2	0		3	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır. İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir. Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
HLK 255 Pazarlama İletişimi	Türkçe	3	0		3	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.
BYA 103 Ticari Matematik	Türkçe	3	0		3	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
PLM 108 Davranış Bilimleri	Türkçe	2	0		3	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir. Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır. İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.
3. Yarıyıl						
OTI 147 Sosyal Medya Yönetimi	Türkçe	2	1		4	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.
UTH 220 Mesleki İngilizce	Türkçe	2	0		3	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.
BYA 219 İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	Türkçe	2	0		3	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.
ISG 233 İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	3	0		4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder. Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir. İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.
SBO 327 Medya Okur Yazarlığı	Türkçe	2	0		4	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.
CMH 203 Telefonda Etkili İletişim	Türkçe	2	1		3	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir. Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
BYA 111 Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları	Türkçe	2	0		3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder. Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır. İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.

PAZA 222 Marka Yönetimi	Türkçe	2	0		3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder. İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.
EMY 215 Girişimcilik	Türkçe	2	0		3	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir. Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir. Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
HUK 214 FinansalOk uryazarlık	Türkçe	2	0		3	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır. Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
TDS 239 Güzel Konuşma ve Diksiyon	Türkçe	2	0		3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder. İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.
STT 117 İş Sağlığı ve Güvenliği	Türkçe	2	0		3	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.
4. Yarıyıl						
ISME 200 İşletmede Mesleki Eğitim	Türkçe	5	35		30	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir. Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder. İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.

Ölçüt 6. Öğretim Kadrosu

6.1.1. **Tablo 6.1**'i doldurunuz. Bu tabloda, programı yürüten bölümde yer alan tam zamanlı, yarı zamanlı ve ek görevli tüm öğretim üyeleri ve öğretim görevlileri yer almalıdır. Bu tabloları doldururken yeteri kadar satır ekleyebilirsiniz.

6.1.2. **Tablo 6.1**'e göre öğretim kadrosunun eğitim öğretim faaliyetleri ve program eğitim planına göre yeterliliğini irdeleyiniz. Ders vermekle yükümlü olan öğretim elemanlarının özet özgeçmişlerini belirtilen formata uygun olarak **Ek 1.2**'de veriniz.

Çağrı Merkezi Programında görevli öğretim elemanlarının gerek sektör yeterlilikleri gerekse akademik başarıları öğretim faaliyetleri ve program eğitim planına göre yeterli oldukları değerlendirilmektedir. Programımızda halkla ilişkiler, iletişim ve yönetim bilimi derslerinin verilmesi hususunda gerekli akademik kadromuz bulunmaktadır. Programımızda gereksinim duyulan derslerin yürütülmesinde bölümümüzde alanında uzman diğer programın öğretim elemanlarından gerekli destek sağlanmaktadır.

6.2. Öğretim elemanlarına yönelik teşvik ve ödüllendirilme mekanizmalarını açıklayınız ve sürecin adil ve şeffaf şekilde yürütüldüğüne dair kanıtları sununuz.

Pamukkale Üniversitesi Akademik Teşvik Ödeneği Uygulama Usul ve Esasları çerçevesinde akademik çalışmalar teşvik edilmektedir. Bununla beraber Bilim, Sanat, Hizmet, Teşvik ve Başarı Ödülü Yönergesi ve 20.yıl sanat, hizmet, teşvik, bağış ve başarı ödülleri esasları ile ödüllendirme çalışmaları yapılmaktadır.

<https://cdn.pau.edu.tr/APP/SYBS/266/2/USUL%20ESASLAR.pdf>

<https://cdn.pau.edu.tr/APP/SYBS/263/2/20YilSanatHizmetTevsikBagisBasariOdulleriEsaslari.pdf>

<https://cdn.pau.edu.tr/APP/SYBS/186/2/Bilim%20Sanat%20Hizmet%20Tevsik%20Basari%20Ödüller%20Yönergesi.pdf>

6.3. Öğretim elemanı atama ve yükseltme kriterlerini Ölçüt 6.3'te belirtilen hususları da göz önüne alarak, açıklayınız

Programımıza atanan tüm öğretim üyeleri/öğretim elemanları Öğretim Üyeliğine Atanma Yönetmeliği, Pamukkale Üniversitesi Akademik Değerlendirme Yönergesi, Öğretim Üyesi Dışındaki Öğretim Elemanı Kadrolarına Yapılacak Atamalarda Uygulanacak Merkezi Sınav ile Giriş Sınavlarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliklerde belirlenen standartlar çerçevesinde atanmaktadır. Hem öğretim üyeleri hem de öğretim görevlileri yeniden atanmaları için bir değerlendirme formu hazırlanmakta ve bu form bölümümüz bölüm başkanı tarafından doldurularak yeniden atama işlemi gerçekleştirilmektedir. Atama süreleri kadronun niteliğine göre değişiklik gösterebilmektedir. Tüm bu süreçler ilgili mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir.

<https://www.pau.edu.tr/personel/tr/sayfa/mevzuat-31>

6.4. **Tablo 6.2**'yi doldurunuz. Bu tabloda, programı yürüten bölümde yer alan tam zamanlı, yarı zamanlı ve ek görevli tüm öğretim üyeleri ve öğretim görevlileri yer almalıdır. Programda öğretim elemanlarının niteliklerine göre adil ve şeffaf ders dağılım sürecinin nasıl yürütüldüğünü açıklayınız.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının yapısı ve program müfredatında yer alan derslerin dağılımı, programdaki öğretim elemanlarının uzmanlık alanları, akademik ve sektörel çalışmaları baz alınarak Pamukkale Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin 16. Maddesi kapsamında belirlenmektedir. Programdaki öğretim Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Bologna süreçleri kapsamında ders dağılım oranına uymaktadır. Ders dağılımları ayrıca bölüm kurullarında yapılan görüşmeler neticesinde de şekillenmektedir.

Tablo 6.1. Öğretim Kadrosunun Analizi

[Programın Adı]

Öğretim Elemanının Adı ¹	Unvanı	Aldığı Son Derece	Deneyim Süresi, Yıl			Etkinlik Düzeyi (yüksek, orta, düşük, yok) ²		
			Kamu/ Sanayi Deneyimi	Öğretim Deneyimi	Bu Kurumdaki Deneyimi	Mesleki Kuruluşlarda	Araştırmada	Sanayiye Verilen Danışmanlıkta
Filiz Gülsevin Ersöz	Öğr. Gör.	4	14	14	6	-	-	-
Merve Gündoğan Oğuz	Öğr. Gör.	7/2	6	6	6	-	-	-

Tablo 6.2. Öğretim Kadrosu Yük Özeti

[Programın Adı]

¹ Tabloyu programdaki her öğretim elemanı için doldurunuz. Gerekiyorsa ek satır ve sayfa kullanabilirsiniz.

² Etkinlik düzeyi son 3 yılın ortalamasını yansıtmalıdır.

Öğretim Elemanının Adı Soyadı (Unvanı)	Verdiği Dersler (Dersin Kodu/ Kredisi/ Dönemi/ Yılı) ¹	Toplam Etkinlik Dağılımı ²		
		Öğretim	Araştırma ³	Diğer
Filiz GÜLSEVİN ERSÖZ Öğr.Gör	BYA 111 PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI/ 2/ 2023-2024 GÜZ VE BAHAR	87,5	1	11,5
	BYA 201 BÜRO YÖNETİMİ/ 3/ 2023-2024 GÜZ			
	MNFE 418 ETKİLİ İLETİŞİM BECERİLERİ/ 2/ 2023-2024 GÜZ			
	PAZA 222 MARKA YÖNETİMİ/ 2/ 2023-2024 GÜZ VE BAHAR			
	TDE 291/ İLETİŞİME GİRİŞ/ 2/ 2023- 2024 GÜZ			
	HLK 255 PAZARLAMA İLETİŞİMİ/ 3 / 2023-2024 BAHAR			
	KRY 201 KARİYER PLANLAMA/ 2/ 2023-2024 BAHAR			

¹ Her öğretim elemanı için son iki dönemde verdiği tüm dersleri (başka programlarda verilen dersler dâhil) sıralayınız. Gerektiğinde ilave satır ekleyiniz.

² Etkinlik dağılımını, her bir öğretim elemanının toplam etkinliği %100 olacak biçimde yüzde olarak veriniz. Toplam Etkinlik Dağılımı için hesaplamada izlenecek yöntem; Öğretim (%) = (Verilen toplam ders sayısı / (Verilen toplam ders sayısı + Toplam araştırma faaliyet sayısı)) x 100

³ Araştırma faaliyeti olarak son iki dönemde gerçekleştirilen (Makale, Bildiri, Kitap, Proje, Paten sayısı)

Ölçüt 7. Altyapı

7.1.1. Sınıflar, laboratuvarlar ve diğer araç-gereçlerin program eğitim amaçlarına ve program çıktılarına ulaşmak için yeterli ve öğrenmeye yönelik bir atmosfer hazırlamaya yardımcı olduğunu, niteliksel ve niceliksel verilere dayalı olarak gösteriniz. Burada, yalnızca programı yürüten bölümün kendi altyapısı değil, program öğrencileri için destek bölümlerinde kullanılan altyapı da irdelenmelidir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında eğitimin esas gerçekleştirildiği sınıflarda sunuların yansıtılması için projeksiyon cihazları bulunmaktadır. Okulumuzda öğrencilerimizin uygulamalı eğitim görmeleri için 30 kişilik bilgisayar laboratuvarı bulunmaktadır. Acıpayam Meslek Yüksekokulu içerisinde öğrencilerimiz için bir adet kütüphane bulunmaktadır. Öğrencilerimiz meslek ile ilgili temel kavramları bilme, araştırma yöntem ve tekniklerini kullanarak sunu, vb. hazırlayabilme, meslek ile ilgili ulusal ve uluslararası standartlar hakkında bilgi sahibi olma, bireysel ve ekip çalışmalarına uyum sağlayabilme, gerektiğinde bağımsız kararlar alabilme gibi tanımlanan birçok program çıktısına okulumuz imkânlarından yararlanarak sahip olmaktadır. Öğrencilerimiz Acıpayam Meslek Yüksekokulunda alanında yeterli donanımına sahip olacak şekilde bahsedilen imkânlardan yararlanarak mezun olabilmektedir.

7.1.2. Önlisans eğitiminde kullanılan başlıca eğitim ve laboratuvar araç-gereçlerini **Ek I.3**'te veriniz ve bu araç-gereçlerin önlisans eğitiminde nasıl kullanıldığını açıklayınız.

Programımızda öğrenim gören öğrenciler uygulamalı derslerde, ödev hazırlamada, akademik araştırmalarında bilgisayar laboratuvarını kullanabilmektedirler. Ayrıca kültürel gelişimlerine katkı sağlamanın yanında sınav zamanlarında, ödev hazırlamalarında ve akademik çalışmalarında kullanabilecekleri kütüphane bulunmaktadır.

7.2. Öğrencilerin ders dışı etkinlik yapmalarına olanak veren alan ve altyapıları kapsamında anlatınız.

Programımızda öğrencilerimiz ders dışında çeşitli etkinlikler yapabilmeleri için 250 kişilik konferans salonundan yararlanmaktadır. Bu konferans salonunda farklı sosyal ve kültürel aktiviteler gerçekleştirilmekte olup mevcut ses sistemi, wi-fi imkânı ve bilgisayar öğrencilerin kullanımına sunulmaktadır. Ayrıca binamız içinde ve yerleşkemizde öğrencilerimizin sportif faaliyetlerde bulunabileceği masa tenisi, basketbol ve voleybol sahası mevcuttur.

7.3. Öğretim ortamında ve öğrenci laboratuvarlarında alınmış olan güvenlik, ilk yardım ve İSG önlemlerini, program türünün gerektirdiği özel önlemleri de belirterek açıklayınız.

Öğrencilerle dersliklerde yapılan öğretim ortamında iş sağlığı ve güvenliğini etkileyebilecek ergonomik ortam sağlanmıştır. Bu bağlamda dersliklerde kullanılan projeksiyon, yazı tahtası vb. asılı materyaller duvarlara sabitlenmiştir. Öğrencilerle bilgisayar laboratuvarında yapılan öğretim ortamında ise iş sağlığı ve güvenliğini etkileyebilecek ergonomik ortam sağlanmıştır. Bu bağlamda bilgisayarlar monitörü ile kullanıcı mesafesi ayarlanmıştır. Ayrıca olağanüstü durumlara yönelik yangın tüpleri ve ilk yardım malzemeleri kullanıma hazır halde bulunmaktadır.

7.4. Öğrencilere alan ile ilgili araçları kullanmayı öğrenmeleri için sağlanan bilgiye erişim olanakları anlatınız.

Yeni düzenlenen müfredat doğrultusunda programımızda her dönem en az iki bilgisayar ve teknoloji kullanımıyla ilişkili ders bulunmaktadır. Bu derslerin çıktıları olarak öğrencilerin bilgiye erişim konusundaki yetkinlikleri ve bilgiyi mesleki yaşamlarında kullanma becerileri böylelikle yükseltilmiş olmaktadır.

7.5. Engelliler için alınmış olan altyapı düzenlemelerini anlatınız.

Meslek Yüksekokulumuzda engelli bireyler için özel önlemler mevcut olup, bu amaçla bina girişinde rampalı yol mevcuttur. Bina içinde asansör hizmeti öncelikli olarak engelli bireyler için kullanılmaktadır. Engelli öğrencilerin engel durumuna bağlı olarak ilgili uzmanlar tarafından öğrenme ortamlarının ve altyapının geliştirilmesiyle birlikte, öğrenciler gerekli taleplerini danışmanlarına iletebilmekte ve birimizde yer alan engelli birim sorumlusu sorunların çözümünde rol almaktadır.

7.6.1. Öğrencilerin kullanımına sunulan bilgisayar ve enformatik altyapılarını anlatınız ve bunların yeterliliğini irdeleyiniz.

Programımızda öğrencilerimiz için sunulan bilgisayar laboratuvarı 30 kişiliktir. Her bir öğrencinin ilgili derslerde teknolojik araç ve gereçleri kullanmaları için sınıf mevcudu ikiye ayrılarak ayrı gün ve saatte aynı derslere katılımları sağlanmaktadır. Bu yöntemin uygulanmasıyla birlikte sınıf mevcudu ikiye ayrıldığı için her bir öğrenci sorunsuz bir şekilde bilgi teknolojilerini kullanabilmektedir.

7.6.2. Öğretim elemanlarının kullanımına sunulan bilgisayar ve enformatik altyapılarını anlatınız ve bunların yeterliliğini irdeleyiniz.

Programımız öğretim elemanlarının her birine kullanımı için bilgisayar verilmiştir. Verilen bilgisayarlar internet erişimine sahip olup; veri tabanlarına ulaşmada sahip olmaları gereken yetkiler tanımlanmıştır. Bununla birlikte, her bir öğretim elemanı kendi ofislerinde haftasonları da dahil olmak üzere gerekli araştırmaları gerçekleştirmek üzere tahsis edilen bilgisayarları kullanabilmektedirler.

Ölçüt 8. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı

8.1. Misyon ile uyumlu ve stratejik amaç ve hedeflerini gerçekleştirmeyi sağlayacak yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması ile ilgili süreçleri açıklayınız.

Acıpayam MYO misyonu; “*eğitim/öğretim ve araştırma faaliyetlerini çağın gerekleriyle uyumlu hale getirerek, topluma katma değer sağlayacak nitelikte, yetenekli ve sorumluluk bilincine sahip bireylerin yetişmesinde öncü rol üstlenerek nitelikli insan kaynağı ihtiyacını karşılamaktır*”. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının zengin akademik kadrosu, bahsi geçen misyon doğrultusunda demokratik ve şeffaf bir yönetim politikasıyla süreci yürütmektedir. Programa ilişkin kararlar, ifade hürriyetini gözeterek, istişare yöntemiyle alınmaktadır. Yönetim ve program organizasyonu liyakate dayalı bir yapılanma içerisinde. Akademik personelin vizyonu doğrultusunda destekleyici ve tamamlayıcı nitelikte iş süreçlerini yürüten bir idari personel yapılanması mevcuttur. Sahip olunan bu organizasyon yapısı, içinde bulunulan dönemin gelişmeleri doğrultusunda yenilenmekte ve geliştirilmektedir.

8.2. İnsan kaynaklarının etkin ve verimli kullandığını güvence altına alan tanımlı politika ve süreçler açıklayınız

İnsan kaynakları yönetimi liyakate dayalı politikalarla gerçekleştirilmektedir. Kadrosunda bir doçent, bir Dr. ve iki öğretim görevlisi bulunan Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı, bulunduğu kurumun misyonunun gerçekleştirilmesinde önemli bir insan kaynağına sahiptir. Eğitim-öğretim ve müfredat süreçleri, kendisini sürekli yenileyen akademik kadronun etkisiyle zenginleştirilerek güncellenmektedir. Bunun haricinde kadronun sahip olduğu bilgi birikimi; konferanslar, söyleşiler ve sosyal etkinlikler gibi öğrenciyle etkileşimin yoğun olduğu yollarla öğrenciye kazandırılmaktadır. Öğrenci ve akademik kadro arasındaki nitelikli etkileşim, eğitim-öğretim süreçlerinin kalitesinin artırmaktadır.

8.3. Akademik ve idari personele yönelik tanımlı hizmet içi eğitim süreçleri açıklayınız.¹

Akademik ve idari personel yıl içerisinde Üniversite rektörlüğünün planlamaları çerçevesinde hizmet içi eğitime tabii olabilmektedir. İdari personelin bir yıl içerisinde katıldığı hizmeti içi eğitimler şöyledir:

- Deprem Farkındalık Eğitimi, <https://haber.pau.edu.tr/Haber/paude-deprem-simulasyonu-ile-farkindalik-ve-bilinclendirme-egitimi-verildi>
- Kızılay Kan Bağışı Eğitimi
<https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/haber/acipayam-myoda-kan-bagisi>
- Meslek Etiği Eğitimi

¹ Bu kısımda gerçekleştirilen hizmet içi eğitim faaliyetlerinin listelenmesi ve örnek kanıtlar sunulması beklenmektedir.

- Yangın Söndürme ve Yangın Tüpü Kullanma Eğitimi
- Resmi Yazışma Kuralları Eğitimi <https://www.aydin24haber.com/pau-personeline-resmi-yazisma-egiticiligi-egitimi-verildi-832167h.htm>
- Döner Sermayelerde Harcama Talimatı Eğitimi
- Özel Güvenlik Eğitimi

Bunun dışında akademik personel, belirledikleri ÜAK alanları doğrultusunda bireysel akademik gelişimlerini sürdürmektedir. Her bir akademik personelin gerek akademik gerekse idari gelişimleri YÖKSİS üzerinden görülmektedir.

8.4. Eğitim öğretim faaliyetlerine ilişkin kamuoyunu bilgilendirmeyi ilkesel olarak benimsemek üzere bir politika tanımlanmış olmalı ve kamuoyunu bilgilendirme yöntem ve süreçlerinin işletildiğine dair kanıtları sunulmalıdır.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı, bulunduğu kurumun organizasyon şemasına bağlı olarak şeffaflık ilkesini gözeterek tüm eğitim öğretim süreçlerine dair bilgilendirmeleri gerek web sayfası gerekse sosyal medya yoluyla kamuoyu ile paylaşmaktadır. Bu sürecin işleyişinde örgütsel hiyerarşi gözetilmektedir ve tek kaynak üzerinden kamuoyu bilgilendirmeleri yapılmaktadır.

<https://www.pau.edu.tr/acipayammyo>

<https://www.instagram.com/pauacipayammyo/>

Ölçüt 9. Disipline Özgü Ölçütler

9.1. Program eğitim planı, dersler, ölçme-değerlendirme yöntemleri aracılığıyla programa özgü ölçütlerin nasıl sağlandığını anlatınız.

Derslerin teorik kısımları ağırlıklı olarak “anlatım” yöntemiyle öğrenciye aktarılmaktadır. Aktarılan teorik bilginin hazmedilmesi ve yorum yapma gücünün artırılması için “sorgulama”, “soru-cevap”, “tartışma” gibi yöntemlere başvurulmaktadır. Böylelikle akademisyen ve öğrenciler arasında bir “beyin fırtınası” gerçekleşmektedir. Bu yöntemlerle öğrencinin kendisini ifade etme, tartışma ve zihin yürütme süreçleri gelişmektedir. Derslerin uygulama kısımlarında ise; akademisyen ile öğrenci arasında iş birlikli bir öğrenme süreci yürütülmektedir. Öğrencinin kendini ifade etme, temsil etme ve iletişim becerilerini pratik etmek amacıyla sunum yöntemi sıklıkla başvurulanan uygulamalardan biridir. Öğrenci etkili iletişim yöntemlerini pratik edecek ödev ve çalışmalarla teşvik edilmektedir. Öğrencinin konuşma ve anlatım becerilerinin gelişmesi için diksiyon uygulamaları yapılmaktadır. Bilgisayar, klavye ve sayısal uygulamalar akademisyenin gösterdiği biçimde sınıfta tekrar edilerek öğrenilmektedir. Kazandırılan tüm bilgi ve beceriler, ödev, ara sınav ve dönem sonu sınavlarıyla teorik ve pratik düzeyde ölçülmektedir.

EK I – PROGRAMA İLİŞKİN EK BİLGİLER**I.1 Ders İzlemleri¹**

Ders izlemlerini burada veriniz. Ders izlemleri için kullanılacak format her ders için aynı olmalı, verilen bilgi ders başına iki sayfayı geçmemeli ve aşağıdaki hususları içermelidir:

DERS İZLENESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	ISG 233	Zorunlu	4		3	0

- Yüz yüze
- Ders Yürütücüsü: Doç. Dr. Hüsnü ERGÜN
- Ders Koordinatörü: Doç. Dr. Hüsnü ERGÜN
- Dersin Amacı: örgütteki iş ortamı çerisinde insan kaynaklarının etkin yönetim tekniklerinin anlaşılmasıdır. Bu çerçevede, örgütlerde insan fonksiyonu ve insan kaynakları yönetiminin sistemler, prosedürler ve faaliyetler kapsamında değerlendirilmesi, çalışanların yönetimi sırasında etik uygulamalar gibi alanlar çerçevesinde işlevini daha iyi anlayacaklardır. Stratejik insan kaynakları yönetimi, küreselleşme, performans değerlendirme, eğitim, çalışanların motivasyonu, ödüllendirme teknikleri, değişim yönetimi ve esneklik konuları dersin kapsamı içerisinde ele alınacaktır.
- Dersin Hedefi:
- Dersin İçeriği: İnsan Kaynakları Yönetiminin tanımı, kapsamı, organizasyon yapısı içindeki yeri ve önemi, personel yönetimi, insan kaynakları yönetiminin temelini oluşturan işlevler; iş analizleri ve iş dizaynı, insan kaynakları planlaması, insan kaynakları temin süreci, performans değerlendirme sistemi, ücret kavramı; ücret sistemleri, iş değerlendirme, iş güvenliği ve işgören sağlığı, yöneticinin özellikleri; çalışma ilkeleri, kurum kültürü ve insan kaynaklarındaki yeni oluşumlar işlenmektedir. Dosyalama sistemini kontrol altında tutmak ,Belge akışını sağlamak ,Arşivleme sistemini yürütmek
- Dersin Öğrenim Çıktıları
 - 1 İnsan kaynakları yaklaşımlarını tanımlar
 - 2 Stratejik insan kaynakları konusunu bilir
 - 3 İnsan kaynakları uygulamalarını öğrenir
 - 4 İnsan kaynakları uygulamalarını ayırt edebilir
 - 5 Farklı örgüt yapılarını dikkate alarak, İnsan kaynakları politikalarını ayırt edebilir
 - 6 Farklı kültürlerde yer alan yönetim uygulamalarını bilir
 - 7 İnsan kaynaklarına ait güncel gelişmelerden haberdar olur
 - 8 Farklı işgücü yapısına bağlı insan kaynakları uygulamalarını bilir
- Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik):Ders mesleğin uygulanmasında gerekli bilgi ve becerilerin kazandırılmasında ve öğrencilerin yetkinliğinde doğrudan etkilidir.
- Öğretim yöntem ve teknikleri: düz anlatım, uygulama, grup çalışması
- Ölçme Değerlendirme: Ödev ve yazılı sınav
- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.): İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROF.DR.ŞERİF ŞİMŞEK,DOÇ.DR.H.SERDAR ÖGE
- Ön koşul dersler ve Koşullar: Bulunmamaktadır.
- Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri:
<https://ebs.pusula.pau.edu.tr/bilgigoster/Ders.aspx?lng=1&dzy=1&br=433&bl=8170&pr=580&dm=815&ps=3&dk=154299&ds=0>
- Güncelleme Tarihi: 17.07.2024

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
-------	--------	-----------	-------	--------------------

¹ Bu bölümde eğitim bilgi sistemi altyapısı olan yükseköğretim kurumlarının ilgili web sayfasının adresini ve bir örnek görüntü paylaşılması yeterlidir.

1	Dosya Planı	Dersler yüzyüze işlenmiş ve uygulama yapılmaya özen gösterilmiştir.		
2	Dosyalama Sistemleri			
3	Dosyalama			
4	Sırtlık			
5	Ayraç			
6	Sırtlık ve ayraçları Dosyaya Yerleştirme			
7	Belge			
8	Belge kaydı			
9	Belge kaydı			
10	Belgelerin İlgili Birimlere İletilmesi			
11	Giden Belge			
12	Giden Belge Kaydı			
13	Zarflama yöntemleri			
14	Zarf Çeşitleri			

Dersin Gün ve Saati	Program web sayfasında ilan edilecektir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Program web sayfasında ilan edilecektir.
İletişim Bilgileri	husnue@pau.edu.tr

DERS İZLENESİ (2. Yarıyıl)

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
TİCARİ MATEMATİK	BYA 103	SEÇMELİ	4		3	0

- Yüz yüze/Uzaktan: Yüz yüze
- Ders Yürütücüsü: Öğr. Gör. Dr. Simge ŞİMŞEK
- Ders Koordinatörü: Öğr. Gör. Dr. Simge ŞİMŞEK
- Dersin Amacı: Bu ders ile öğrencinin; ticari matematik hesaplama işlemleri yapma ile ilgili bilgi kazanması ve beceri geliştirmesi amaçlanmaktadır.
- Dersin Hedefi: Ticari hesaplama işlemlerini yapabilmek.
- Dersin İçeriği: Oran ve orantı, Ortalama, Yüzde ve binde hesapları, Maliyet ve satış hesapları, Karışımı hesaplamak, Faiz hesapları, İskonto Uygulamalar
- Dersin Öğrenim Çıktıları:
 1. Oran ve ortalama hesapları yapmak
 2. Yüzde, maliyet, kar, zarar hesaplamaları yapmak
 3. Karışım ve faiz hesaplamaları yapmak
 4. İskonto hesaplamaları yapmak
- Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik): Öğrenci, meslek hayatında analitik düşünme becerisi kazanarak ticari hesaplama işlemlerini etkin bir biçimde yapabilir.
- Öğretim yöntem ve teknikleri: Anlatım tekniği, soru-cevap tekniği, problem çözme tekniği
- Ölçme Değerlendirme: Ders geçme notu; ara sınav (%40) ve final sınavı (%60) ölçütleri ile hesaplanacaktır.
- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.): Ticari matematik ders notları- Öğr. Gör. Cemil Teke, Ticari Matematik- Öğr. Gör. Sıddık Arslan
- Ön koşul dersler ve Koşullar: Yok
- Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri:
<https://ebs.pusula.pau.edu.tr/bilgigoster/Ders.aspx?lng=1&dzy=1&br=433&bl=8170&pr=580&dm=815&ps=3&dk=154304&ds=0>
- Güncelleme Tarihi: 18.07.2024

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Oran ve Orantı			

2	Oranlı Bölme ve Şirket Hesaplamaları			
3	Yüzde Hesaplamaları			
4	Yüzde Hesaplamaları			
5	Maliyet, Kar ve Zarar Hesaplamaları			
6	Maliyet, Kar ve Zarar Hesaplamaları			
7	Faiz Hesaplamaları			
8	ARA SINAV			
9	Faiz Hesaplamaları			
10	Karışım Hesaplamaları			
11	Karışım Hesaplamaları			
12	Alaşım Hesaplamaları			
13	İskonto Hesaplamaları			
14	Eşdeğer Senetler			
15	Bileşim Hesaplamaları			

Dersin Gün ve Saati	Program web sayfasında ilan edilecektir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Program web sayfasında ilan edilecektir.
İletişim Bilgileri	simged@pau.edu.tr

DERS İZLENESİ (3. Yarıyıl)

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
GENEL MATEMATİK	BANK 109	SEÇMELİ	3		3	0

- Yüz yüze/Uzaktan: Yüz yüze
- Ders Yürütücüsü: Öğr. Gör. Dr. Simge ŞİMŞEK
- Ders Koordinatörü: Öğr. Gör. Dr. Simge ŞİMŞEK
- Dersin Amacı: Öğrencilere, mesleği için gerekli olan matematik bilgi ve becerilerini işine uygulayabilme yeterliği kazandırır.
- Dersin Hedefi: Mesleğinde genel matematiksel hesaplamaları yapabilmesi, analitik düşünme hızını arttırabilmesi.
- Dersin İçeriği: Temel Kavramlar, sayılar, sayılarla ilgili işlemler, kümeler
- Dersin Öğrenim Çıktıları:
 1. Temel matematik bilgisiyle sayısal yeteneğini geliştirir.
 2. Sayılar ve kümeler ile ilgili işlemleri mesleğinde uygular.
- Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik): Öğrenci, meslek hayatındaki büro işlerinde genel ve temel matematiksel hesaplamaları yapabilir.
- Öğretim yöntem ve teknikleri: Anlatım tekniği, soru-cevap tekniği, problem çözme tekniği
- Ölçme Değerlendirme: Ders geçme notu; ödev (%30), ara sınav (%20) ve final sınavı (%50) ölçütleri ile hesaplanacaktır.
- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.): Engin BOZACI, Sinan ÇEVİK; Genel Matematik 1, 2024 DGS KONUSU ANLATIMLI Data Yayınları
- Ön koşul dersler ve Koşullar: Yok
- Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri: Öğrenci, büro işlerinde analitik düşünerek ve temel düzeyde matematiksel işlemleri yapabilir.
- Güncelleme Tarihi: 18.07.2024

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
-------	--------	-----------	-------	--------------------

1	Temel Kavramlar Ve Temel İşlemler			
2	Bölme - Bölünebilme Kuralları - Ebob - Ekok			
3	Birinci Dereceden Denklemler			
4	Rasyonel Sayılar			
5	Üslü Sayılar Ve Üslü Sayılarla İşlemler			
6	Köklü Sayılar			
7	Çarpanlara Ayırma			
8	ARA SINAV			
9	Eşitsizlik - Mutlak Değer			
10	Oran - Orantı - Ortalama Çeşitleri			
11	Problemler			
12	Problemler			
13	Problemler			
14	Kümeler - Fonksiyon - İşlem			
15	Tablo Ve Grafikler			

Dersin Gün ve Saati	Program web sayfasında ilan edilecektir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Program web sayfasında ilan edilecektir.
İletişim Bilgileri	simged@pau.edu.tr

DERS İZLENCESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Medya Okuryazarlığı	SBO 327	Zorunlu	4	-	2	0

- **Yüz yüze/Uzaktan:** Yüz yüze
- **Ders Yürütücüsü:** Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER
- **Ders Koordinatörü:** Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER
- **Dersin Amacı:** Medya Okuryazarlığı dersinin amacı; öğrencilerin medya okuryazarlığına ilişkin temel bilgi ve becerileri kazanmalarını, bu kazanımlarını medya ile ilgili yaşantılarında bir çerçeve olarak kullanabilecek yeterliğe erişmelerini ve yaşadığı çevre başta olmak üzere tüm dünyada yer alan ilgili sorunlara yönelik duyarlılık geliştirmelerini sağlamaktır.
- **Dersin Hedefi:** Medya Okuryazarlığı dersinin hedefi, öğrencilerin medya platformları üzerinden gelen bilgileri doğru anlama, değerlendirme ve yorumlama yeteneklerini geliştirerek, bilinçli ve etkili iletişim becerileri kazanmalarını sağlamaktır.
- **Dersin İçeriği:** Kitle iletişim araçlarının (Gazete, dergi, radyo, televizyon, internet, vs.) genel özellikleri; kitle iletişim araçlarının çocuklar, gençler ve genel olarak toplum üzerindeki etkileri; propaganda teknikleri; kitle iletişim araçlarıyla yayılan iletileri mikro düzeyde çözümleyebilme; bilgiye erişim becerileri; medya mesajlarını farklı perspektiflerden değerlendirme; medya mesajları üretme; medya okuryazarlığı öğretimine yönelik etkinlik tasarımları.
- **Dersin Öğrenim Çıktıları:**
Alana ilişkin temel kavramları açıklar.
Alana ilişkin kuramcıları ve bunların alana katkılarını ifade eder.

Medyanın toplum üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerini açıklar.
Medyanın kullandığı başlıca ikna tekniklerini tespit eder.
Farklı türdeki medya mesajlarına erişim becerisini kullanır.
Farklı türlerdeki medya yapıtlarına karşı eleştirel bir bakış sergiler.
Farklı kanallardan edindiği medya iletilerini değerlendirir.
Farklı iletişim kanalları için nitelikli medya iletileri üretir.
Medyanın ticari amacının oluşturduğu etkileri değerlendirir.
Toplumsal yaşama medyayı kullanarak daha yapıcı bir şekilde katılır.

- **Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik):** Medya Okuryazarlığı dersi, öğrencilere medya içeriğini eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirme ve doğru bilgiye erişim konularında yetkinlik kazandırarak, iletişim alanında güvenilir ve bilinçli bir profesyonel olmalarını sağlar. Ayrıca, medya araçlarını etkin kullanma ve haberlerin güvenilirliğini sorgulama becerisi ile bilgi çağında önemli bir mesleki donanım sunar.
- **Öğretim yöntem ve teknikleri:** Düz anlatım yöntemi (takrir), formel anlatım tekniği ve interaktif yöntemler.
- **Ölçme Değerlendirme:** Ders geçme notu; ara sınav (%40), final sınavı (%60) ölçütleri ile hesaplanmaktadır.
- **Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.):** Medya Okuryazarlığı-Elkitabı/Kemal İNAL - Ütopya Yayınevi, Medya Okuryazarlığı – Prof. Dr. Nilüfer SEZER- İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi
- **Ön koşul dersler ve Koşullar:** Dersin ön koşulu yok.
- **Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri:** Dersin öğrenim çıktıları, program çıktılarının 5, 7 ve 10. maddeleriyle uyumludur.
- **Güncelleme Tarihi:** -

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Dersin, ders planın ve işleyişinin tanıtılması	X		
2	Medyanın Rolü	X		
3	Medya Okuryazarlığı Kavramının Ortaya Çıkışı	X		
4	Medya Okuryazarlığı Niçin Önemlidir	X		
5	Medya Okuryazarlığı Becerileri	X		
6	Medya Eğitiminde Sekiz İlke	X		
7	Medya Okuryazarlığı Ne Değildir	X		
8	Medya Okuryazarlığı Kapsamı	X		
9	Medya Okuryazarlığı Beceri Alanları	X		
10	Medya Okuryazarı Olmak	X		
11	Medya Analizinde Temel Kavramlar	X		
12	Kitle İletişim Araçları ve Televizyonun Etki Teorileri	X		
13	Yeni Medya Okuryazarlığına Giriş	X		
14	Yeni Medya Okuryazarlığı Kapsamı	X		

Dersin Gün ve Saati	Program web sayfasında ilan edilecektir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Program web sayfasında ilan edilecektir.
İletişim Bilgileri	csozer@pau.edu.tr

DERS İZLENCESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Sosyal Medya Yönetimi	OTI 147	Zorunlu	4	-	2	1

- **Yüz yüze/Uzaktan:** Yüz yüze
- **Ders Yürütücüsü:** Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER
- **Ders Koordinatörü:** Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER
- **Dersin Amacı:** Sosyal medya hakkında derinlemesine bir kavrayış geliştirmek, sosyal medya araç ve teknolojilerini tanıtmak. Sosyal medya stratejisi oluşturmak, pazarlama uygulamalarını sosyal medya ile nasıl entegre edilebileceğini öğretmek.
- **Dersin Hedefi:** Sosyal medya yönetimi dersinin hedefi, öğrencilere sosyal medya araçlarını etkin bir şekilde kullanarak stratejik planlama yapma, pazarlama uygulamalarını entegre etme ve marka yönetimini güçlendirme becerileri kazandırmaktır.
- **Dersin İçeriği:** Ders içeriği öğrencilere sosyal medya dünyası hakkında geniş bir bakış açısı ve derin bir kavrayış kazandıracak şekilde oluşturulmuştur.
- **Dersin Öğrenim Çıktıları:**
Teknolojik ve sosyo-kültürel değişimler
İnsanların birbirleri ile iletişim kurma, iş araştırma vb. davranışlarına etkilerini anlamak
Sosyal Medyanın Pazarlama fonksiyonuna sağlayabileceği yararlar
Söz konusu yararların maksimize edilmesi
Sosyal Medya Araç ve Teknolojileri ve bunların gelişme trendleri
- **Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik):** Sosyal medya yönetimi dersi, öğrencilere sosyal medya platformlarının etkin kullanımıyla birlikte dijital pazarlama stratejilerini oluşturma ve uygulama yetkinliği kazandırarak, modern iletişim becerilerini geliştirmelerine olanak tanır. Ayrıca, marka bilinirliği artırma, hedef kitleye doğru mesajları iletebilme ve kriz durumlarında etkili iletişim sağlama konularında güçlü bir mesleki altyapı oluşturur.
- **Öğretim yöntem ve teknikleri:** Düz anlatım yöntemi (takrir), formel anlatım tekniği ve interaktif yöntemler.
- **Ölçme Değerlendirme:** Ders geçme notu; ara sınav (%40), final sınavı (%60) ölçütleri ile hesaplanmaktadır.
- **Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.):** Sosyal Medya-T.C. Anadolu Üniversitesi/Editör F. Zeynep ÖZATA
- **Ön koşul dersler ve Koşullar:** Dersin ön koşulu yok.
- **Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri:** Dersin öğrenim çıktıları, program çıktılarının 3, 7, 10 ve 12 maddeleriyle uyumludur.
- **Güncelleme Tarihi:** -

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Sosyal Medya Kavramı	X	X	
2	Sosyal Medyanın Doğuşu ve Gelişimi	X	X	
3	Yeni Hizmet Tabanlı İş Modelleri	X	X	
4	Kullanıcı Tarafından Yaratılan İçerikler	X	X	

5	Sosyal Medyanın Yapıtaşları	X	X	
6	Sosyal Medya ve Pazarlama	X	X	
7	Sosyal Medya Pazarlama Ekosistemi, Uygulama	X	X	
8	Sosyal Medya Pazarlamasında Olası Tehlikeler, Uygulama	X		
9	Sosyal Medya Stratejisi, Uygulama	X		
10	Uygulama			
11	İşletmelerin Twitter'ı Kullanma Amaçları, Facebook Pazarlama Stratejileri, Uygulama	X		
12	Sosyal Medyada Halkla İlişkiler, Uygulama	X		
13	Sosyal Medyada Ölçme ve Analiz, Uygulama	X		
14	Sosyal Medya Ölçüm Araçları ve Veri Toplama Platformları	X		

Dersin Gün ve Saati	Program web sayfasında ilan edilecektir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Program web sayfasında ilan edilecektir.
İletişim Bilgileri	csozer@pau.edu.tr

DERS İZLENESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Çağrı Merkezi Yönetimi-I	CMH 101	Zorunlu	4	-	3	0

- **Yüz yüze/Uzaktan:** Yüz yüze
- **Ders Yürütücüsü:** Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER
- **Ders Koordinatörü:** Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER
- **Dersin Amacı:** Bu dersin sonunda öğrencinin Dünyada ve Türkiye’de Çağrı Merkezi Hizmetleri sektörünü tanıması, sektörle ilgili kavramları kavraması, sektörel gelişmeleri ve başlıca sektörel aktörleri değerlendirebilmesi beklenmektedir.
- **Dersin Hedefi:** Çağrı Merkezi Yönetimi-I dersinin hedefi, çağrı merkezi operasyonlarının temel prensiplerini ve süreçlerini öğretmek, müşteri ilişkileri yönetimi konusunda temel bilgi ve beceriler kazandırmak ve çağrı merkezi yönetiminde etkinliği artırmak için gereken temel yetkinlikleri sağlamaktır
- **Dersin İçeriği:** Çağrı Merkezi Kavramı ve Gelişimi, Çağrı Merkezi Terimleri, Çağrı Merkezi Hizmetleri, Çağrı Merkezlerinde Planlama, Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Süreç Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Ekip Yönetimi.
- **Dersin Öğrenim Çıktıları:**
 Çağrı Merkezi Yönetimi dersinin temel kavramlarını tanımlayabilir.
 Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz edip değerlendirebilir.
 Çağrı Merkezi Hizmetleri çalışanında bulunması gereken ahlaki ve teknik nitelikleri tespit edebilir
 Çağrı Merkezi Hizmetlerinin önemi kavrayabilir
- **Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik):** Çağrı Merkezi Yönetimi-I dersi, öğrencilere çağrı merkezi operasyonlarının yönetimi, müşteri ilişkileri stratejileri ve iletişim becerileri gibi temel bilgi ve becerileri kazandırarak, sektörde başarılı bir kariyer için gerekli mesleki altyapıyı oluşturur. Ayrıca, problem çözme yetkinlikleri ve müşteri memnuniyeti odaklı çalışma becerilerini geliştirir.

- **Öğretim yöntem ve teknikleri:** Düz anlatım yöntemi (takrir), formel anlatım tekniği ve interaktif yöntemler.
- **Ölçme Değerlendirme:** Ders geçme notu; ara sınav (%40), final sınavı (%60) ölçütleri ile hesaplanmaktadır.
- **Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.):** T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını Çağrı Merkezi Yönetimi-I
- **Ön koşul dersler ve Koşullar:** Dersin ön koşulu yok.
- **Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri:** Dersin öğrenim çıktıları, program çıktılarının 1, 2, 3. 5. ve 12. maddeleriyle uyumludur.
- **Güncelleme Tarihi:** -

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Dersin, ders planının ve işleyişinin tanıtılması	X		
2	Çağrı Merkezi Kavramı	X		
3	Çağrı Merkezi ile Yaratılan Faydalar	X		
4	Çağrı Merkezinin Önemi	X		
5	Çağrı Merkezinde Sunulan Hizmetler	X		
6	Çağrı Merkezinde Hizmet Kanalları	X		
7	Dünya Çağrı Merkezi Sektörü/Türkiye Çağrı Merkezi Sektörü	X		
8	İşletmelerde Dış Kaynak Kullanımı	X		
9	Çağrı Merkezinde Planlama	X		
10	İşletmelerde Vardiya Planlama	X		
11	Çağrı Merkezlerinde Vardiya Planlama	X		
12	Performans Yönetimi ve Kapsamı	X		
13	Çağrı Merkezinde Performans Yönetimi	X		
14	Genel Tekrar	X		

Dersin Gün ve Saati	Program web sayfasında ilan edilecektir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Program web sayfasında ilan edilecektir.
İletişim Bilgileri	csozer@pau.edu.tr

DERS İZLENCESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Çağrı Merkezi Yönetimi-II	CMH 102	Zorunlu	4	-	3	0

- **Yüz yüze/Uzaktan:** Yüz yüze
- **Ders Yürütücüsü:** Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER
- **Ders Koordinatörü:** Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER

- **Dersin Amacı:** Bu dersin sonunda öğrenci, çağrı merkezi teknolojileri, çağrı merkezinde bilgi yönetimi, kalite yönetimi ve insan kaynakları yönetimi konularını açıklayabilmesi beklenmektedir.
- **Dersin Hedefi:** Bu derste, müşteri ilişkilerinin ve operasyonel sürecin etkin yönetimi konularında derinlemesine bilgi edinilerek sektörel başarı faktörlerinin analizi hedeflenmektedir.
- **Dersin İçeriği:** Çağrı Merkezi Teknolojileri, Çağrı Merkezlerinde Teknoloji Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Kalite Yönetimi, Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi ve Karar Alma.
- **Dersin Öğrenim Çıktıları:**
Çağrı Merkezi Yönetimi dersinin temel kavramlarını tanımlayabilir.
Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz edip değerlendirebilir.
Çağrı Merkezi Hizmetleri çalışanında bulunması gereken ahlaki ve teknik nitelikleri tespit edebilir
Çağrı Merkezi Hizmetlerinin önemi kavrayabilir
- **Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik):** Çağrı Merkezi Yönetimi-II dersi, öğrencilere çağrı merkezi operasyonlarının temel becerilerini ve stratejik yönetim bilgilerini kazandırarak, sektörde başarılı bir kariyer için gerekli olan pratik ve teorik yetkinlikleri geliştirmeyi amaçlar. Ayrıca, müşteri ilişkileri yönetimi ve teknoloji kullanımı konularında derinlemesine bilgi sahibi olarak önemli bir katkı sunar.
- **Öğretim yöntem ve teknikleri:** Düz anlatım yöntemi (takrir), formel anlatım tekniği ve interaktif yöntemler.
- **Ölçme Değerlendirme:** Ders geçme notu; ara sınav (%40), final sınavı (%60) ölçütleri ile hesaplanmaktadır.
- **Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.):** Çekerol, K. Çağrı Merkezi Yönetimi-II, Anadolu Üniversitesi
- **Ön koşul dersler ve Koşullar:** Dersin ön koşulu yok.
- **Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri:** Dersin öğrenim çıktıları, program çıktılarının 1, 2, 3. 5. ve 12. maddeleriyle uyumludur.
- **Güncelleme Tarihi:** -

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Dersin, ders planın ve işleyişinin tanıtılması, Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi	X		
2	Çağrı Merkezlerinde Teknolojinin Önemi	X		
3	Çağrı Merkezinde Teknoloji Yönetimi -II	X		
4	Müşteri Temsilcisi İş Terminali	X		
5	Çağrı Merkezi Süreçlerinde Yer Alan Ürünler	X		
6	Çağrı Merkezinde Kalite Yönetimi	X		
7	Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi	X		
8	Çağrı Merkezlerinde Bilgi Yönetimi	X		
9	Çağrı Merkezlerinde Kullanılan Bilgi Kaynakları ve Türleri	X		
10	Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi	X		
11	İşletmelerde Eğitim ve Gelişim	X		

12	Çağrı Merkezinde İnsan Kaynakları Yönetimi - II	X		
13	İşletmelerde Kariyer Yönetimi	X		
14	İşletmelerde Çalışan Bağımlılığı ve Motivasyon	X		

Dersin Gün ve Saati	Program web sayfasında ilan edilecektir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Program web sayfasında ilan edilecektir.
İletişim Bilgileri	csozer@pau.edu.tr

DERS İZLENESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Halkla İlişkilerde Teori ve Uygulamalar	HIT 202	Zorunlu	4	-	3	0

- **Yüz yüze/Uzaktan:** Yüz yüze
- **Ders Yürütücüsü:** Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER
- **Ders Koordinatörü:** Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER
- **Dersin Amacı:** Halkla ilişkiler kuram ve uygulamalarına ilişkin bilgi düzeyini artırarak öğretilen bilgilerin pratik uygulamalara nasıl dönüştürüleceğini ortaya koymak hedeflenmiştir. Halkla ilişkilerin temel kavramları, modelleri, stratejileri, kurumsal kimlik öğeleri ve kurumsal itibara ilişkin derinlemesine bir anlayış sunarak ayrıca kriz yönetimini halkla ilişkiler açısından ortaya koyup sektörde başarılı olabilmek için gerekli yetkinlikleri kazandırmak amaçlanmaktadır.
- **Dersin Hedefi:** Bu dersin hedefi halkla ilişkilerin temel kavramlarını, modellerini, stratejilerini ve kriz yönetimini derinlemesine öğretmek ve bu bilgilerin pratik uygulamalara nasıl dönüştürüleceğini öğretmek suretiyle sektörde başarılı bir kariyer için gereken yetkinlikleri kazandırmaktır.
- **Dersin İçeriği:** Halkla ilişkiler teorileri, halkla ilişkiler süreci, hedef kitle, halkla ilişkiler araç ve yöntemleri, kurumsal kimlik, kurumsal imaj, kurum içi halkla ilişkiler, kriz yönetimi, pazarlama amaçlı halkla ilişkiler, etkinlik yönetimi, İtibar Yönetimi, Sorun Yönetimi, Sosyal Sorumluluk, Sponsorluk, Kurumsal Reklamcılık, Lobcilik, Gündem/Konu Yönetimi.
- **Dersin Öğrenim Çıktıları:**
Halkla ilişkiler kuramlarını analiz edebilir.
Halkla ilişkiler sürecini açıklayabilir.
Halkla ilişkilerin farklı alanlardaki uygulamalarını analiz edebilir.
- **Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik):** Halkla İlişkilerde Teori ve Uygulamalar dersi, öğrencilere halkla ilişkiler alanında temel teorik bilgilerin yanı sıra pratik uygulamaları da öğretmek, hedef kitle analizi, iletişim stratejileri geliştirme, kriz yönetimi ve kurumsal itibarın korunması gibi beceriler kazandırarak, öğrencilerin sektörde etkili bir şekilde çalışmalarına olanak tanır. Bu ders, öğrencilerin gerçek dünya uygulamalarına hazırlanmalarını sağlayarak, halkla ilişkiler alanında güçlü bir mesleki yetkinlik kazanmalarını amaçlar.
- **Öğretim yöntem ve teknikleri:** Düz anlatım yöntemi (takrir), formel anlatım tekniği ve interaktif yöntemler.
- **Ölçme Değerlendirme:** Ders geçme notu; ara sınav (%40), final sınavı (%60) ölçütleri ile hesaplanmaktadır.
- **Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.):** Halkla İlişkiler ve İletişim - Fatma GEÇİKLİ, Kriz Yönetimi : Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme Çisil Sohodol, Temel Halkla İlişkiler Bilgileri, Nilay Başok Yurdakul, Prof. Dr. Ahmet Bülend Göksel

- **Ön koşul dersler ve Koşullar:** Dersin ön koşulu yok.
- **Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri:** Dersin öğrenim çıktıları, program çıktılarının 2, 10 ve 12. maddeleriyle uyumludur.
- Güncelleme Tarihi: -

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Dersin, ders planının ve işleyişinin tanıtılması, Halkla İlişkiler Kavramı, Halkla İlişkilerin Temel İlkeleri	X		
2	Halkla İlişkiler Modelleri	X		
3	Hedef Kitle Kavramı	X		
4	Halkla İlişkiler ve Reklam	X		
5	Halkla İlişkiler ve Propaganda	X		
6	Halkla İlişkiler ve Pazarlama	X		
7	Pazarlama Karması ve Pazarlama İletişimi	X		
8	Kurumsal İtibar, Kurumsal Kimlik, Kurumsal İmaj	X		
9	Kriz kavramı, Kriz Türleri ve Krizin Özellikleri	X		
10	Krizin örgüt dışı kaynakları ve Krizin örgütsel kaynakları	X		
11	Krizin evreleri ve Kriz dönemi	X		
12	Kriz Dönemi ve Medya	X		
13	Kriz yönetimi ve aşamaları	X		
14	Kriz ve halkla ilişkiler, Kriz Dönemlerinde İletişim	X		

Dersin Gün ve Saati	Program web sayfasında ilan edilecektir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Program web sayfasında ilan edilecektir.
İletişim Bilgileri	csozer@pau.edu.tr

DERS İZLENESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
İLETİŞİME GİRİŞ	TDE 291	ZORUNLU	4	2	2	0

- Yüz yüze
- Ders Yürütücüsü: Öğr. Gör. Filiz GÜLSEVİN ERSÖZ
- Ders Koordinatörü
- Dersin Amacı: İletişim becerisi yüksek, kendini ifade edebilen, doğru dinleme yapabilen, yazılı, sözlü ve sözsüz iletişim araç ve anlamlarına hakim bireyler yetiştirmek.
- Dersin Hedefi: Yüksek iletişim becerisi kazandırmak
- Dersin İçeriği: İletişim tanımları, araçları, türleri, sözsüz iletişim, etkili iletişim gibi iletişimi farklı yönleriyle alan konular
- Dersin Öğrenim Çıktıları: Öğrenci bu dersin sonunda, iletişim sürecinin önemli kavramlarını açıklayabilecek. Öğrenci bu dersin sonunda iletişim süreç ve öğelerini listeleyebilecek ve değerlendirebilecek.

Öğrenci çevrimiçi iletişimin kavramını tanımlayabilecek; çevrimiçi iletişimin bireylerarası ve kitle iletişimi ile kavramsal ve işlevsel bağlarını açıklayabilecek .Sözlü ve sözsüz iletişim araç ve anlamlarına hakim olacak.

- Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik): Etkili iletişimi gerçekleştirebilmek, ikna gücü yüksek iletişim kurmak, iletişim becerisi sayesinde sosyal ilişkiler kurabilmek, kendini ifade edebilmek, iyi bir dinleyici olabilmek,
- Öğretim yöntem ve teknikleri: Ders konu anlatımı ile işlenir. Videolar ve görsel sunumlarla zenginleştirilir.
- Ölçme Değerlendirme: Bir ara sınav, bir final sınavı yapılır. Açık uçlu sorular sorulur.
- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.) İletişim Bilgisi, Editörler: Barış Kılınç, Ufuk Eriş, Anadolu Üniv. Yayınları, 2018
- Ön koşul dersler ve Koşullar
- Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri: İletişim becerisi yüksek , iletişim araçlarını etkin kullanabilen mezunlar yetiştirir.
- Güncelleme Tarihi: Eylül2023

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	İletişimin Tanımı ve Kavramları	✓		
2	Etkili İletişim Nedir?	✓	✓	
3	İletişim Türleri ve Öğeleri	✓		
4	Sözlü İletişim, Retorik	✓		
5	Doğru Anlama ve Anlatma Yöntemleri	✓		
6	Sözsüz İletişim ve Beden Dili	✓	✓	
7	İletişimde Engeller	✓		
8	Çatışma ve Çözümü	✓		
9	Kitle İletişimi	✓	✓	
10	Sosyal Medya İletişimi	✓		
11	Örgütsel İletişim	✓		
12	Sözel İletişimde Sen Dili ve Ben Dili	✓		
13	Yazılı İletişim	✓		
14	İletişimde Davranış Biçimleri	✓		

Dersin Gün ve Saati	Perşembe 13.30 (2023-2024 GÜZ
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	fersoz@pau.edu.tr

DERS İZLENESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKT S Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Kariyer Planlama	KRY 201	ZORUNLU	3	2	2	0

- Yüz yüze
- Ders Yürütücüsü: Öğr. Gör. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ
- Ders Koordinatörü: Öğr. Gör. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ
- Dersin Amacı:
Kariyer Planlama dersinin amacı, ön lisans öğrencilerinin kariyerlerini kendi zekâ, kişilik, bilgi, beceri, yetenek ve yetkinliklerine uygun olarak belirleyebilmeleri için yol göstermek; kariyer bilincini geliştirmek, iş yaşamının beklenti ve dinamikleri konusunda farkındalık kazanmalarını sağlamak, kişisel ve profesyonel gelişimlerini destekleyerek istihdam edilebilirliklerini artırmaktır.
- Dersin Hedefi: Mesleki kariyerine yön verebilen öğrenciler yetiştirmek
- Dersin İçeriği: Mesleki kariyer gelişimine katkı sağlayacak konular
- Dersin Öğrenim Çıktıları:
Ders sonunda öğrenciler, örgütlerdeki kariyer yönetim sürecini öğrenirler.;
Etkili CV hazırlama ve mülakat tekniklerini öğrenirler.
İş arama ortamlarını öğrenirler
Mesleki gelişime katkı sağlayacak kursları öğrenirler
Kariyerlerine yön verecek önemli sınavları öğrenirler.
- Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik): Mesleki gelişimlerine katkı sağlayacak bilinç düzeyine erişirler. Kariyer yolculuğunda kendilerine rehberlik edecek bilgileri edinirler.
- Öğretim yöntem ve teknikleri: Yüz yüze anlatım, video, görsel paylaşımı, tartışma ve sektörden temsilcileri öğrencilerle buluşturma
- Ölçme Değerlendirme: Ders geçme notu; ara sınav %40, final %60 ölçütleri ile hesaplanacaktır.
- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.):
Harvard' da Neler Öğretilmez, Mark H. McCormack,
Bir İnsan Kaynakları Masalı, Özden Aslan, Elma Yay., 2019
<https://www.yetenekkapisi.org/>
<https://www.cbiko.gov.tr/projeler/kariyer-planlama-dersi>
Öğrenciler için özel hazırlanan power point sunular haftalık olarak canlı ders sistemine yüklenir.
- Ön koşul dersler ve Koşullar: Yok
- Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri: Mesleki kariyer gelişimi için donanımlı bir eleman olmanın önemini kavrar. Yetkinliklerini nasıl geliştireceğini öğrenir. Çağrı merkezi hizmetleri ve büro elemanları olarak hangi teknik donanımları kazanmaları gerektiğini öğrenir.
- Güncelleme Tarihi: Şubat2024

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	KARİYER NEDİR? İŞ HAYATI NEDİR?	✓		
2	İLK DURAK KARİYER MERKEZİ	✓		
3	BUNLARI BİLİYOR MUYUZ? ZEKA VE KİŞİLİK	✓		

4	BUNLARI BİLİYOR MUYUZ? KİŞİSEL ÖZELLİKLER	✓		
5	KARİYER YOLUNDA FARK YARATMANIN ANAHTARI:	✓		
6	KARİYERİME NASIL HAZIRLARIM? SEKTÖR TEMSİLCİSİ İLE BULUŞMA	✓		
7	SEKTÖR GÜNLERİ: ULUSAL SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI, SEKTÖR BULUŞMASI	✓		
8	İŞ DÜNYASININ YENİ MEZUNLARDAN BEKLENTİLERİ: SEKTÖR TEMSİLCİSİ İLE BULUŞMA	✓		
9	İŞ BAŞVURULARI İÇİN GEREKEBİLECEK SINAVLAR/ SÖYLEŞİ	✓		
10	İŞ ARAMA MOTİVASYONU/İ/ SEKTÖR BULUŞMASI	✓		
11	İŞ ARAMA ORTAMLARI// AKADEMİ BULUŞMASI	✓		
12	ÖZ GEÇMİŞ VE ÖN YAZI HAZIRLAMA // SEKTÖR BULUŞMASI	✓		
13	İŞ ARAMA SÜRECİ // SEKTÖR BULUŞMASI	✓		
14	MÜLAKAT SİMÜLASYONU/ SEKTÖR BULUŞMASI	✓		

Dersin Gün ve Saati	ÇARŞAMBA 10.45
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	fersoz@pau.edu.tr

DERS İZLENESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
MARKA YÖNETİMİ	PAZA 222	SEÇME Lİ	3	2	2	0

- Yüz yüze
- Ders Yürütücüsü: FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ
- Ders Koordinatörü
- Dersin Amacı: Dersin amacı marka, markanın önemi ve markalama stratejileri ile ilgili bilgi vermek
- Dersin Hedefi: Markanın önemini anlatmak
- Dersin İçeriği: Marka, marka tanımları, marka stratejileri, markalaşma süreçleri,
- Dersin Öğrenim Çıktıları

- Bu dersin sonunda öğrenci; Marka ve marka yönetimi kavramlarını açıklayabilecek.
 - Pazarlama biriminin iş ve görev tanımlamalarını yapabilecek, pazarlama planını içeriği hakkında bilgi sahibi olabilecek.
 - Pazar analizinin basamaklarını sayabilecek.
 - Bölümleme kavramını tanımlayabilecek.
 - Konumlandırma kavramını açıklayabilecek.
 - Marka kimliği ve kişiliği ile ilgili kavramları açıklayabilecek.
- Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik): Önemli markaların çağrı merkezi hizmetleri çalışanı olmaya aday mezunlarımız bu ders sayesinde marka yönetiminin önemli bir elemanı olduklarının bilincine varacaklardır. Girişimci projelerine katkı sağlayacaktır.
- Öğretim yöntem ve teknikleri: Yüz yüze anlatım, video izleme, örnek görsel inceleme ve tartışma, örnek markaları inceleme ve tartışma
- Ölçme Değerlendirme: Ders Geçme Notu; Ara Sınav %40, Final %60 Ölçütleri ile hesaplanır. Sınav klasik ve açık kaynak yapılıdır.
- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.) :
- Masamızda Marka Sohbetleri, F. Müge Aslan, Beta Yayınları, 2022
- Marka ve Yönetimi, T.C. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını , Yazar Güven Borça, Editör Prof.Dr. Ferruh Uztuğ, Ocak 2019
- <https://mediacat.com/>
- Ön koşul dersler ve Koşullar: Yok
 - Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri: Marka yönetiminin bilince nitelikli çağrı merkezi hizmetleri çalışanları olarak sektörde fark yaratacak bir marka bilinciyle çalışırlar.
 - Güncelleme Tarihi: Şubat 2024

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Marka ve Marka Yönetimi Kavramları	✓		
2	Pazarlama Biriminin İş Görev Tanımlamaları ve Pazarlama Planı Marka Yönetimi İlişkisi	✓		
3	Marka Planı Süreci	✓		
4	Marka Yönetiminde Pazar Analizi	✓		
5	TEMEL MARKA ARAŞTIRMALARI ve Örnek İnceleme	✓		
6	Markada Bölümleme, Hedefleme	✓		
7	Markada Konumlandırma Nedir? Nasıl Yapılır? Önemi, Süreci	✓		
8	Marka Yönetiminde Değer Kavramı... Değer Nasıl Yaratılır?	✓		

9	Marka Kimlik ve Kişiliği/Marka Adı, İsim Çalışmasının Marka Stratejisi ile Uyumu	✓		
10	Marka Mimarisi ,Marka Portföyü, Kilit-Gümüş Nişan- Sagmal İnek	✓		
11	Marka Portföy Roller, Marka Hiyerarşi Ağacı	✓		
12	MARKA MİMARİSİ MODELLERİ ve Örnek İnceleme, Değerlendirme	✓		
13	En Değerli 10 Markanın İncelenmesi	✓		
14	Türkiye Patent ve Marka Kurumu'nun incelenmesi	✓		

Dersin Gün ve Saati	Perşembe 10.45
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	fersoz@pau.edu.tr

DERS İZLENCESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Pazarlama İletişimi	HLK 255	SEÇME Lİ	3	3	3	0

- Yüz yüze
- Ders Yürütücüsü: ÖĞR.GÖR.FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ
- Ders Koordinatörü
- Dersin Amacı: Hedef kitlelerin bilgi, tutum ve davranışlarını etkilemek suretiyle onları belli kavram, eylem, ürün ya da hizmetleri kabul etmeye ikna etmeye yönelik tüm pazarlama iletişimi araçlarını ele almak
- Dersin Hedefi: Pazarlama, reklamcılık, tanıtım süreçlerine hakim öğrenci yetiştirmek
- Dersin İçeriği: Hedef kitle analizi, reklamcılık, sosyal medya, pazarlama çeşitleri, Pazar analizleri
- Dersin Öğrenim Çıktıları: Pazarlama model ve kuramları ile bağlantı kurabilecek. Pazarlama iletişimi uygulamalarını yorumlayabilecek. Pazarlama iletişimi içinde çağrı merkezinin önemini anlayabilecek.
- Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik): Çağrı merkezi hizmetleri, pazarlama iletişimin önemli faaliyetlerinden biridir. İşletmeler pazarlama iletişimin önemini kavramış nitelikli iş gücü istihdam etmek ister.
- Öğretim yöntem ve teknikleri: Yüz yüze anlatım, örnek kampanyaları inceleme ve tartışma, örnek videolar izleme
- Ölçme Değerlendirme: Ders Geçme Notu; Ara Sınav %40, Final %60 Ölçütleri ile hesaplanır.. Sınav klasik ve açık kaynak yapılır.
- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.): Bütünleşik Reklam, Tutundurma ve Pazarlama İletişimi, Kennet E. Clow, Donald Back, Nobel Yayıncılık, 2016

Pazarlama - Yeni Pazarlama, Geleceğin Pazarlaması: Teori, Kanıt, Uygulama, [Byron Sharp](#) ,2021, The Kitap

Bütünleşik Pazarlama İletişimi: Küresel Markalar Bağlamında, Sarp Bağcan, Kriter Yayınevi, 2021
Pazarlama İletişimi, Editör Prof. Yavuz Odabaşı, Anadolu Ün. Yayınları, 2019

MediaCat Dergisi ve web sitesi

- Ön koşul dersler ve Koşullar: YOK
- Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri: Çağrı merkezi hizmetleri, pazarlama iletişimin önemli faaliyetlerinden biridir. İşletmeler pazarlama iletişimin önemini kavramış nitelikli iş gücü istihdam etmek ister. Alanında başarıyı yakalamak için gerekli teorik kazanımları kazanacak, alanın niceliksel ve niteliksel yöntemlerini öğrenerek yaratıcı tasarımlar yapabilecektir. Teknolojik, kültürel ve sosyal gelişmeleri gözlemleyecek ve bu değişiklikleri sahada uygulayabileceklerdir. Çağrı merkezi sektörüne, pazarlama faaliyetinin önemini kavramış eleman yetiştirecektir.

- Güncelleme Tarihi: ŞUBAT 2024

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Etkili İletişim Nedir? Pazarlama Nedir?	✓		
2	İkna Odaklı İletişim// Pazarlama İletişimi Planı	✓		
3	Ürün Farklılaştırma, Konumlandırma ve Yeniden Konumlandırma	✓		
4	Bütünleşik Pazarlama İletişimi Kampanyası İnceleme	✓		
5	Güncel Pazarlama Yaklaşımları	✓		
6	Destinasyon Pazarlama	✓	✓	
7	Dijital Pazarlama	✓		
8	Spor Pazarlaması	✓	✓	
9	Reklamla İletişim	✓	✓	
10	Gerilla Pazarlamada İletişim	✓	✓	
11	Satış Tutundurma //Sosyal Medya Pazarlaması	✓		
12	Pazar Bölümlendirme ve Niş Pazarlama	✓		
13	Çağrı Merkezlerinin Pazarlama İletişimi İçin Önemi	✓		
14	Yeşil Pazarlama	✓		

Dersin Gün ve Saati	Çarşamba 13.30
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	

DERS İZLENESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları	BYA 111	SEÇME Lİ	3	2	2	-

- Yüz yüze
- Ders Yürütücüsü: Öğr. Gör. Filiz Gülsevin Ersöz
- Ders Koordinatörü---
- Dersin Amacı: Bu ders öğrenciye kurumu temsil etme ve diğer çalışanlara örnek olabilme adına resmi ortamlarda protokol bilgisini kazandırmak, bu bilgileri uygun yer ve zamanda iletişim içinde bulunduğu kişi ve kurumlarla çalışırken davranış olarak sergileme ve uygulama becerisini kazandıracaktır.
- Dersin Hedefi: Protokol bilgisini öğretmek
- Dersin İçeriği: Protokol tanımı, tarihi, bilgisi, sıralaması, görgü kuralları, bayrak, taşıt, devlet protokol türleri
- Dersin Öğrenim Çıktıları: Protokol görevlisi olarak çalışabilir, görgü kurallarına saygı duyar ve bu kuralları uygular
- Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik): İş hayatında temel görgü kurallarını, protokol kurallarını öğrenmiş olur
- Öğretim yöntem ve teknikleri: Videolu anlatım, görsel sunum, tartışma, anlatım, slayt kullanma
- Ölçme Değerlendirme: Ders Geçme Notu; Ara Sınav %40, Final %60 Ölçütleri ile hesaplanacaktır. Sınav klasik ve açık kaynak yapılacaktır.
- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.): Protokol Ve Sosyal Davranış Kuralları, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını Erzurum Protokol Yönetimi, Nihat Aytürk, Nobel Akademik Yayıncılık, 2023, Davranış Sanatı, İş Ortamında Ve Sosyal Yaşamda Davranış Kuralları, Nihat Aytürk, Nobel Akademik Yayıncılık, 2024
<https://www.Tbb.Gov.Tr/Tr> // <https://www.youtube.com/@tbbbelediyeakademisi>
<https://www.mfa.gov.tr/protokol.tr.mfa>
- Ön koşul dersler ve Koşullar: Yok
- Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri: İletişim becerisi yüksek bireyler yetiştirmek.
- Güncelleme Tarihi: Şubat 2024

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Protokol Kavramı, Kavramın Gelişim Süreci Ve Önemi	VAR		YOK
2	Protokolde Temel İlkeler Ve Protokol Türleri// Örnek	VAR	VAR	YOK

	Tören Videosu İzleme			
3	Protokol Türleri Ve Sıra Düzenleri I	VAR		YOK
4	Protokol Türleri Ve Sıra Düzenleri II	VAR		YOK
5	Sosyal Davranış Kuralları/ Nezaket Ve Görgü Kuralları I	VAR		YOK
6	Sosyal Davranış Kuralları/ Nezaket Ve Görgü Kuralları II	VAR		YOK
7	Bayrak Ve Taşıt Protokolü I. // Örnek Video	VAR	VAR	YOK
8	Bayrak Ve Taşıt Protokolü II// Makam Araçları Videosu	VAR	VAR	YOK
9	Kıyafet Protokolü// Örnek Kıyafetleri İnceleme	VAR	VAR	YOK
10	Devlet Protokolü: Yabancı Devlet Başkanının Karşıllanması Ve Uğurlanması Cumhurbaşkanı Yurt İçi Ve Yurt Dışı Seyahatleri/ Örnek Karşılama İzleme	VAR	VAR	YOK
11	Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Protokol, Kurumlar Arası Protokol Ve Protokolde İmza Törenleri Ve Çalışma Ortamı Protokolü, Sosyal Davranış Kuralları	VAR		YOK

12	Devlet Protokolü: Nedir? Önemi Ve Devlet Protokol Listesi	VAR		YOK
13	Tören, Toplantı Ve Konuşma Protokolü// Örnek Tören İzleme	VAR	VAR	YOK
14	Davet Ve Ziyafet Protokolü Ve Görgü-Nezakat Kuralları Ve Randevu, Ziyaret, Teşekkür Ve Hediye Protokolü	VAR		YOK

Dersin Gün ve Saati	Salı 15.20- 16.55
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	fersoz@pau.edu.tr

DERS İZLENESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
ANAYASA HUKUKU	SBKY 207	Seçmeli	3	3	3	0

- Yüz yüze- 2023-2024 BAHAR DÖNEMİ
- Ders Yürütücüsü: Öğr.Gör.Dr. Figen KESKİN
- Ders Koordinatörü: Öğr.Gör.Dr. Figen KESKİN
- Dersin Amacı: Anayasa kavramı, teorisi ve Türk Anayasa sistemi hakkında öğrenciyi bilgilendirmek.
- Dersin Hedefi: Öğrencinin dünyadaki ve içindeki bulunduğu anayasal düzenleri anlamasını sağlamak.
- Dersin İçeriği: Genel Anayasa Hukuku kavramları ve Türk Anayasa Hukuku.
- Dersin Öğrenim Çıktıları: Anayasa Hukukunun temel kavramlarını ve amacını tanımlar. Anayasa Hukukunun temel yaklaşımlarını açıklar. Anayasa Hukuku bilgilerini uygulama ile ilişkilendirir. Anayasa Hukuku bilgileri ile uygulamayı karşılaştırır. Anayasa Hukuku kurallarını yorumlar.
- Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik): Anayasa Hukukuna ilişkin teorik bilgi ve yorumlama becerisi kazandırır. Öğrenci içinde bulunduğu devlet düzeni ve sahip olduğu hakları konusunda bilinçlenir.
- Öğretim yöntem ve teknikleri: Anlatım, Sorgulama, Tartışma
- Ölçme Değerlendirme: Ara Sınav ve Dönem Sonu Sınav
- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.): Anayasa Hukukuna Giriş, Kemal GÖZLER, Ekin Yayınları, Bursa.
- Ön koşul dersler ve Koşullar: Yok.

- Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri: Devlet düzenleri ve yönetim şekilleri konusunda sahip olduğu teorik bilgi ve yorumlama becerisi ile meslek hayatında gerek kamu kesimi gerekse özel sektör alanlarında yönetim kademelerini anlamlandırabilir, bu alanlarda sevk ve idare becerileri kazanabilir. Siyasal düzenlere ilişkin sahip olduğu bilgiler ile meslek hayatının yönetim kademelerinde kendisini ve kurumu temsil etme niteliği artabilir.
- Güncelleme Tarihi: 22.07.2024

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Anayasa Hukukunun genel esasları, Anayasa Kavramı	✓		
2	Anayasacılık Hareketleri	✓		
3	Kurucu İktidar, Devlet Kavramı	✓		
4	Egemenlik Teorileri	✓		
5	Toplum Sözleşmesi Teorileri	✓		
6	Devlet Şekilleri	✓		
7	Hükümet Sistemleri: Kuvvetler Birliği	✓		
8	Kuvvetler Ayrılığı, Başkanlık Sistemi	✓		
9	Parlamente Sistem, Yarı-Başkanlık Sistemi	✓		
10	Demokrasi, Temel Hak ve Hürriyetler	✓		
11	Anayasa Yargısı	✓		
12	Türk Anayasa Hukuku	✓		
13	Türk Anayasa Hukuku	✓		
14	Türk Anayasa Hukuku	✓		

Dersin Gün ve Saati	Cuma, 09:50-12:25
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	-
İletişim Bilgileri	fkleskin@pau.edu.tr

DERS İZLENESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
TEMEL HUKUK	BYA 109	Zorunlu	3	2	3	0

- Yüz yüze- 2023-2024 GÜZ DÖNEMİ
- Ders Yürütücüsü: Öğr.Gör.Dr. Figen KESKİN
- Ders Koordinatörü: Öğr.Gör.Dr. Figen KESKİN
- Dersin Amacı: Bu dersle öğrencinin kişisel ve sosyal yaşamı ile ilgili hukuki hak ve sorumlulukları kavraması, hukuki sistemini öğrenmesi amaçlanmaktadır.
- Dersin Hedefi: Öğrencinin içinde bulunduğu hukuk düzenini anlamasını sağlamak.
- Dersin İçeriği: Hukuk sistemi, haklar ve yargı süreçlerine dair genel bilgiler.
- Dersin Öğrenim Çıktıları: Hukukun temel kavramları, hukukun sistemi, hakkın tanımı ve türlerini incelemek, Kişiler ve aile hukuk sistemini tanımak, Eşya hukuku, Borçlar hukuku, sözleşmeler ve dava süreçlerini incelemek.
- Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik): Öğrenci temel hukuk kavramlarına hakim olur ve mesleki hayatında hukuki normların işleyişinde aktif hamleler yapabilecek bilgiye sahip olur.
- Öğretim yöntem ve teknikleri: Anlatım, Sorgulama, Tartışma
- Ölçme Değerlendirme: Ara Sınav ve Dönem Sonu Sınav

- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.): Hukukun Temel Kavramları, Kemal GÖZLER, Ekin Yayınları, Bursa.
- Ön koşul dersler ve Koşullar: Yok.
- Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri: Meslek hayatında gerek kamu gerekse özel sektörde normların işleyişine hakim olur ve yönetim süreçlerinde kararların alınması ve uygulanması aşamalarında aktif hamleler yapabilir. Hukuk devletinin sağladıklarının bilinciyle mesleğini yürütebilir.
- Güncelleme Tarihi:

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Hukuk, Toplum Düzen Kuralları	✓		
2	Hukukun Yazılı Kaynakları	✓		
3	Hukukun Kaynakları	✓		
4	Hukukun Kaynakları	✓		
5	Hukukun Dalları	✓		
6	Türk Yargı Sistemi ve Anayasa Mahkemesi	✓		
7	Adli Yargı	✓		
8	İdari Yargı	✓		
9	Hak Kavramı, Temel Haklar	✓		
10	Kişilik	✓		
11	Fiil Ehliyeti	✓		
12	Müeyyide	✓		
13	Sorumluluk	✓		
14	Hukukun Temel Kavramlarını Genel Değerlendirme	✓		

Dersin Gün ve Saati	Çarşamba 10:45-12:25
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	-
İletişim Bilgileri	fkeskin@pau.edu.tr

1.2 Öğretim Elemanların Özgeçmişleri

Programı yürüten bölümdeki tüm öğretim üyelerinin, öğretim görevlilerinin ve ek görevli öğretim elemanlarının özgeçmişlerini veriniz. Özgeçmişler aynı formatta olmalı, verilen bilgi kişi başına iki sayfayı geçmemeli ve en az aşağıdaki hususları içermelidir:

ÖZGEÇMİŞ

A- Adı Soyadı ve Ünvanı : Hüsnu ERGÜN Doç. Dr.

B- Aldığı dereceler (alan, kurum ve tarih bilgisi ile):

	Alan	Kurum	Tarih
Profesör			
Doçent	Eğitim Yönetimi		2023
Doktor Öğretim Üyesi	Eğitim Yönetimi	Pamukkale Üniversitesi	2022
Doktora	Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi	Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü	2018
Yüksek Lisans	Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim	Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü	2005

	Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi		
Lisans	Sınıf Öğretmenliği	Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi İzmir	2000
Ön Lisans	-	-	-

C- Kurumdaki hizmet süresi, ilk atama tarihi ve terfi, unvan ve tarihleri

Kurum hizmet süresi: Milli Eğitim Bakanlığı 22Yıl

Pamukkale Üniversitesi 2 Yıl

İlk Atama Tarihi: Milli Eğitim Bakanlığı 29.09.2000

Pamukkale Üniversitesi 06.12.1922

Terfi, unvan ve tarihleri 29.09.2000-01.08.2007 MEB Sınıf Öğretmen

03.08.2007-06.12.2022 Eğitim Müfettişi

06.12.2022-... PAÜ Öğretim Üyesi

D- Diğer iş deneyimi (eğitim, sanayi, vb.)

	Kurum Bilgileri	Eğitim	Sanayi	xxxxx
İş tanımı1	Milli Eğitim Bakanlığı	Sınıf öğretmeni		
İş tanımı2	Milli Eğitim Bakanlığı	Eğitim Müfettişi		
İş tanımı2				

E- Danışmanlıkları, patentleri, vb.

	Danışmanlık Bilgileri (Kurum, Alan)	Patent Bilgileri
Danışmanlık 1		
Danışmanlık 2		
Patent 1		
Patent 1		

F- Son üç yıldaki belli başlı yayınları

	Yayın Künyesi	Doi Bilgisi	Dizin Bilgisi
Makale 1	Birlik ve Rodop Rüzgârı Haberlerinde Batı Trakya Türklerinin Eğitim Sorunları	https://dx.doi.org/10.15869/itobiad.1271732	H. W. Wilson
Makale 2	Instructional Supervision in Turkey	https://dx.doi.org/10.52149/Sp21/70.7	DOAJ, DIALNET ,REBIUN, GOOGLE SCHOLAR
Makale 3	SİYASETNAME'DE BÜROKRASI	https://dx.doi.org/10.17755/esosder.1232368	TR Dizin
Makale 4	The Effect of Mushroom Manager Behavior on Organizational Charlatan and Organizational Loneliness	https://dx.doi.org/10.22555/joeed.v8i2.481	ERIC
Makale 5	Eğitim Müfettişlerinin Sorunları	https://dx.doi.org/10.31455/asya.1130406	(asos, MLA index)
Kitap 1	Birleştirilmiş sınıflarda ve köyde öğretmenlik	Bölüm Adı: Birleştirilmiş sınıflarda Türkçe okuma yazma öğretimi, ERGÜN HÜSNÜ, ÇELİK KAZIM, Yayın Yeri: Anı Yayıncılık, Editör: Tuncay Akçadağ,	

Kitap 2	İnsan Kaynakları Yönetimi	Bölüm Adı:Eğitim Örgütlerinde Toplu Sözleşme ve Eğitim Sendikaları, ERGÜN HÜSNÜ, Yayın Yeri:Eğiten Kitap, Editör:ÇOBANOĞLU, Fatma	
---------	------------------------------	--	--

G- Üyesi olduğu mesleki ve bilimsel kuruluşlar

	Kuruluş Adı	Üye Olunan Tarih
1		
2		
3		

H- Aldığı ödüller

	Ödül türü	Ödülü veren kurum	Ödülün alındığı yıl
Ödül Adı			

I- Son üç yılda verdiği kurumsal ve mesleki hizmetler

	Kurumsal Hizmetler (Hizmet adı, hizmet tarihleri)	Mesleki Hizmetler (Hizmet adı, hizmet tarihleri)
1		
2		
3		

İ- Son üç yıldaki mesleki gelişim etkinlikleri

	Etkinliğin Adı	Etkinliğin Türü	Etkinlik Yılı
1			
2			
3			

A- Adı Soyadı ve Ünvanı : Cevat Sercan ÖZER, Öğr. Gör. Dr.**B- Aldığı dereceler (alan, kurum ve tarih bilgisi ile):**

	Alan	Kurum	Tarih
Profesör			
Doçent			
Doktor Öğretim Üyesi			
Doktora	Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım	Ege Üniversitesi	29.04.2024
Yüksek Lisans	Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Araştırmaları	Ege Üniversitesi	23.06.2016
Lisans	İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım	Ege Üniversitesi	10.07.2014
Ön Lisans	-	-	-

C- Kurumdaki hizmet süresi, ilk atama tarihi ve terfi, unvan ve tarihleri

Kurum hizmet süresi: 7 yıl

İlk Atama Tarihi: 09.05.2017

Terfi, unvan ve tarihleri: 29.04.2024 tarihinde Doktor unvanı alınmıştır.

D- Diğer iş deneyimi (eğitim, sanayi, vb.)

	Kurum Bilgileri	Eğitim	Sanayi	xxxxx
--	-----------------	--------	--------	-------

İş tanımı1				
İş tanımı2				
İş tanımı2				

E- Danışmanlıkları, patentleri, vb.

	Danışmanlık Bilgileri (Kurum, Alan)	Patent Bilgileri
Danışmanlık 1		
Danışmanlık 2		
Patent 1		
Patent 1		

F- Son üç yıldaki belli başlı yayınları

	Yayın Künyesi	Doi Bilgisi	Dizin Bilgisi
Makale 1	ÖZER CEVAT SERCAN (2024). Dijital izlerde #yapayzekâ: Yapay zekâ algılarının ağ analizi. NOSYON: Uluslararası Toplum ve Kültür Çalışmaları Dergisi(13), 19-34. (Yayın No: 9020644)		İdealonline, ROAD, ASOS Index, ResearchBib, CiteFactor, DRJI, EuroPub
Makale 2	ÖZER CEVAT SERCAN, YENİÇERİ ALEMDAR MİNE (2023). Ahabap Oluşumunun Twitter Kullanımında Diyolojik ve Simetrik İlkeler. Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (AEÜSBED), 9(2), 552-567. (Yayın No: 8409417)	doi.org/10.31592/aeusbed.1237330	TR Dizin
Makale 3	Köker Nahit Erdem, Özer Cevat Sercan (2023). Markaların Algılanan Sosyal Medya Pazarlama Çalışmalarının Tüketicilerin Çevrimiçi Fikir Arama Ve İletme Davranışları Üzerine Etkisi. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(1), 1-27., (Yayın No: 8296281)	Doi: 10.30798/makuiibf.860059	ESCI

G- Üyesi olduğu mesleki ve bilimsel kuruluşlar

	Kuruluş Adı	Üye Olunan Tarih
1		
2		
3		

H- Aldığı ödüller

Ödül Adı	Ödül türü	Ödülü veren kurum	Ödülün alındığı yıl

I- Son üç yılda verdiği kurumsal ve mesleki hizmetler

	Kurumsal Hizmetler (Hizmet adı, hizmet tarihleri)	Mesleki Hizmetler (Hizmet adı, hizmet tarihleri)
1		
2		
3		

İ- Son üç yıldaki mesleki gelişim etkinlikleri

	Etkinliğin Adı	Etkinliğin Türü	Etkinlik Yılı
1			
2			
3			

A- Adı Soyadı ve Ünvanı : Filiz GÜLSEVİN ERSÖZ , ÖĞRETİM GÖREVLİSİ

B- Aldığı dereceler (alan, kurum ve tarih bilgisi ile): Kadro Derecesi: 4 21/02/2018

	Alan	Kurum	Tarih
Profesör			
Doçent			
Doktor Öğretim Üyesi			
Doktora			
Yüksek Lisans	TARİH	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ ENSTİTÜSÜ	03/07/2009
Lisans	GAZETECİLİK	ANKARA ÜNİVERSİTESİ İLETİŞİM FAKÜLTESİ	24/06/2004
Ön Lisans	-	-	

C- Kurumdaki hizmet süresi, ilk atama tarihi ve terfi, unvan ve tarihleri

Kurum hizmet süresi: 6

İlk Atama Tarihi: 21/02/2018

Terfi, unvan ve tarihleri : 21/ 2/ 2018 Öğretim Görevlisi

D- Diğer iş deneyimi (eğitim, sanayi, vb.)

	Kurum Bilgileri	Eğitim	Sanayi	xxxxx
YARI ZAMANLI ÖĞRETİM ELEMANI		ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ		

BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER ELEMANI	KARACASU BELEDİYESİ			
METİN YAZARLIĞI			ARGOS REKLAM AJANSI	

E- Danışmanlıkları, patentleri, vb.

	Danışmanlık Bilgileri (Kurum, Alan)	Patent Bilgileri
Danışmanlık 1		

F- Son üç yıldaki belli başlı yayınları

	Yayın Künyesi	Doi Bilgisi	Dizin Bilgisi
Makale 1	BİST Aydın ve Denizli Şehir Endekslerinde Yer Alan Şirketlerin Çevresel Sürdürülebilirlik Kodları Business, Economics and Management Research Journal, vol. 5, no. 1, pp. 34–49, Mar. 2022. İndeks türü: Alan endeksleri (Index Copernicus, Eurasian Scientific Journal Index, Research Bİble) HAKEMLİ ULUSLARARASI YAZARLAR: HÜSEYİN ÖNLEM ERSÖZ, FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ	https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2234767	ISSN:2651-2610
Kitap 1	Türk Milliyetçiliği Fikir Mimarlarından Ömer Seyfettin ve Bir Soruşturma Bölüm Adı:Sürelî Yayınlarda Ömer Seyfettin ve Yeni Lisan Yazıları Detay Yayıncılık, Editör:VURUCU İKBAL, Basım sayısı:1, Sayfa sayısı:225, -7, Bölüm Sayfaları:42 -64		ISBN:ISBN:978-605-254-771

G- Üyesi olduğu mesleki ve bilimsel kuruluşlar

	Kuruluş Adı	Üye Olunan Tarih
1		
2		

H- Aldığı ödüller

	Ödül türü	Ödülü veren kurum	Ödülün alındığı yıl
Ödül Adı			

I- Son üç yılda verdiği kurumsal ve mesleki hizmetler

	Kurumsal Hizmetler (Hizmet adı, hizmet tarihleri)	Mesleki Hizmetler (Hizmet adı, hizmet tarihleri)
1	Kariyer Planlama Dersi Koordinatörlüğü 2023-2024 Bahar Dönemi	
2	Okulun sosyal medya ve web sitesi yöneticiliği: 2017-2018 Bahar Yılından itibaren devam ediyor.	

3	Sosyal Topluluk Danışmanlığı: 2017-2018 Bahar Yılından itibaren devam ediyor.	
4	PAÜ Kurumsal İletişim Araştırma ve Uygulama Merkezi Acıpayam Birim Görevlisi 2021'den bu yana	

İ- Son üç yıldaki mesleki gelişim etkinlikleri

	Etkinliğin Adı	Etkinliğin Türü	Etkinlik Yılı
1	ACIPAYAM MYO 25 MAYIS ETİK GÜNÜ VE HAFTASI (25- 31 MAYIS) ETKİNLİĞİ ETİK KONULU SEMİNER	SEMİNER KONUŞMACI	2024
2	KARİYER PLANLAMA DERSİ SEKTÖR BULUŞMALAR KAPSAMINDA 7 AYRI KONUK İLE 7 AYRI SÖYLEŞİ	KARİYER BULUŞMALARI SERİSİ DÜZENLEYİCİ	2024

A- Adı Soyadı ve Ünvanı : Öğr. Gör. Merve GÜNDOĞAN OĞUZ

B- Aldığı dereceler (alan, kurum ve tarih bilgisi ile):

	Alan	Kurum	Tarih
Profesör	-	-	-
Doçent	-	-	-
Doktor Öğretim Üyesi	-	-	-
Doktora	Kamu Yönetimi/ Siyaset Bilimi	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	-
Yüksek Lisans	Kamu Yönetimi/ Siyaset Bilimi	Pamukkale Üniversitesi	31.07.2017
Lisans	Kamu Yönetimi	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	19.06.2012
Ön Lisans	-	-	-

C- Kurumdaki hizmet süresi, ilk atama tarihi ve terfi, unvan ve tarihleri

Kurum hizmet süresi: 6

İlk Atama Tarihi: 15.12.2017

Terfi, unvan ve tarihleri

D- Diğer iş deneyimi (eğitim, sanayi, vb.)

	Kurum Bilgileri	Eğitim	Sanayi	xxxxxx
İş tanımı1				-
İş tanımı2				-
İş tanımı2				-

E- Danışmanlıkları, patentleri, vb.

	Danışmanlık Bilgileri (Kurum, Alan)	Patent Bilgileri
Danışmanlık 1	-	-
Danışmanlık 2	-	-
Patent 1	-	-
Patent 1	-	-

F- Son üç yıldaki belli başlı yayınları

	Yayın Künyesi	Doi Bilgisi	Dizin Bilgisi
Makale 1	-	-	-
Makale 2	-	-	-
Makale 3	-	-	-

G- Üyesi olduğu mesleki ve bilimsel kuruluşlar

	Kuruluş Adı	Üye Olunan Tarih
1	-	-
2	-	-
3	-	-

H- Aldığı ödüller

	Ödül türü	Ödülü veren kurum	Ödülün alındığı yıl
Ödül Adı	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-

I- Son üç yılda verdiği kurumsal ve mesleki hizmetler

	Kurumsal Hizmetler (Hizmet adı, hizmet tarihleri)	Mesleki Hizmetler (Hizmet adı, hizmet tarihleri)
1	-	-
2	-	-
3	-	-

İ- Son üç yıldaki mesleki gelişim etkinlikleri

	Etkinliğin Adı	Etkinliğin Türü	Etkinlik Yılı
1	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-

I.3 Teçhizat

Programımızda öğrenim gören öğrenciler için bir adet 30 kişilik bilgisayar laboratuvarı ile bir adet kütüphane bulunmaktadır.

I.4 Diğer Bilgiler

Kurum bu bölümü ÖDR'de yer almasını uygun göreceği bilgiler için kullanabilir.

EK II – KURUM PROFİLİ**II.1 Üniversiteye İlişkin Bilgiler**

Değerlendirme takımı, programı yürüten bölüm yanında, onun bağlı bulunduğu meslek yüksekokulu ve üniversite hakkında bazı genel bilgilere de gereksinim duyacaktır. Bu bilgiler ÖDR'ye ek, ayrı bir belge olarak Ek II – Kurum Profili başlığı altında hazırlanmalıdır. Ek II belgesi birden fazla program akreditasyonu için başvuru yapılmış olsa bile, tüm programlar için ortak olmalıdır.

Üniversiteye ilişkin bilgiler	
Üniversite Adı	:
Web adresi	:
Adres	:
Yönetim statüsü (devlet, vakıf)	:
İlk öğrenci aldığı eğitim öğretim yılı	:
Üniversite yönetimi ile ilgili bilgiler	
Rektör Adı Soyadı (alan/meslek/disiplin)	:
Rektör Yrd. Adı Soyadı (alan/meslek/disiplin)	:
Rektör Yrd. Adı Soyadı (alan/meslek/disiplin)	:
Rektör Yrd. Adı Soyadı (alan/meslek/disiplin)	:
Rektör Yrd. Adı Soyadı (alan/meslek/disiplin)	:
Genel sekreter Adı Soyadı (akademik unvanı /idari)	:
Akreditasyon bilgileri	
Üniversitenin akredite fakülte sayısı (Kuruluşların adı)	:
Üniversitenin akredite meslek yüksekokulu sayısı (Kuruluşların adı)	:
Üniversitenin akredite program sayısı (Kuruluşların adı)	:
Misyon, vizyon, değerler, etik ilkeler, sloganı	
Üniversitenin misyonu	:
Üniversitenin vizyonu	:
Üniversitenin değerleri	:
Üniversitenin etik ilkeleri	:
Üniversitenin sloganı	:

İdari Destek Birimleri

Programların eğitim amaçlarına ulaşması için gerekli olan (kütüphane, bilgi işlem, öğrenci işleri, sağlık, kültür, kongre, spor, yemekhane, yurt, vb.) destek birimleri hakkında bilgi veriniz.

II.2 Meslek Yüksekokuluna İlişkin Bilgiler

Genel Bilgi

Meslek Yüksekokul (MYO) ve yönetimi ile ilgili bilgiler	
MYO Adı	:Acıpayam Meslek Yüksekokulu
Web adresi	:acipayam_myo@pau.edu.tr
İletişim adresi	:02585182200
Müdür Adı Soyadı (unvanı)	:Senem TÜFEKÇİ Öğretim Görevlisi
Müdür Yrd. Adı Soyadı (unvanı)	:Atike Nur DURAK Öğretim Görevlisi
Görev dağılımı	:
Müdür Yrd. Adı Soyadı (unvanı)	: Tülay BARAN Öğretim Görevlisi
Görev dağılımı	:
Misyon, vizyon, değerler, etik ilkeler, sloganı	
MYO misyonu	: https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/sayfa/misyon-23
MYO vizyonu	: https://www.pau.edu.tr/acipayammyo/tr/sayfa/vizyon-28

Meslek Yüksekokulundaki Programlar

Programın Adı ¹	Türü ²		Değerlendirme için Başvuruda Bulunmuş ³		Mevcut, ancak Değerlendirme için Başvurmamış ⁴	
	Normal Öğretim	İkinci Öğretim	Akreditasyonu		Akreditasyonu	
			Var	Yok	Var	Yok
1. AYAKKABI TASARIM VE ÜRETİMİ	Normal Öğretim			Yok		Yok
ÇOCUK GELİŞİMİ	Normal Öğretim			Yok		Yok
BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI	Normal Öğretim			Yok		Yok
MALİYE	Normal Öğretim			Yok		Yok
LABORANT VE VETERİNER SAĞLIK	Normal Öğretim			Yok	Var	
ÖZEL GÜVENLİK VE KORUMA	Normal Öğretim			Yok		Yok
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ	Normal Öğretim			Yok		Yok
SÜT VE ÜRÜNLERİ TEKNOLOJİSİ	Normal Öğretim			Yok		Yok

Organizasyon Şeması

Meslek yüksekokulunun üniversitedeki yerini gösteren bir organizasyon şeması hazırlayınız ve şemayı **Tablo II.1 Organizasyon Şeması** olarak adlandırınız. Şemada meslek yüksekokulunun bağlı olduğu kişilerin unvanlarını belirtiniz (akademik işlerden sorumlu Rektör Yardımcısı ve MYO koordinatörü gibi).

<https://www.pau.edu.tr/yonetim/tr/sayfa/teskilat-semasi-gorev-dagilimleri>

Yöneticilere İlişkin Bilgiler

Müdür ve yardımcılarının birer özgeçmişini veriniz. (Özgeçmişler iki sayfayı geçmemelidir.)

¹ Program adını üniversite kataloğunda geçtiği biçimde yazınız.

² Programın farklı türleri için (Normal Öğretim, İkinci Öğretim, vb.) ayrı satırlar kullanınız.

³ Yalnızca bu değerlendirme döneminde değerlendirilmesi istenen programları belirtiniz.

⁴ Bu değerlendirme döneminde değerlendirilmesini istemediğiniz programları belirtiniz

Akademik Destek Veren Programlara İlişkin Bilgiler

Değerlendirilen programlara akademik destek veren tüm bölümler/programlar (MYO içi ve dışı) ile bilgileri kullanarak, **Tablo II.2a** ve **Tablo II.2b**'yi doldurunuz. Kurum ziyareti başlangıcında bu tablonun güncellenmiş bir sürümü takım üyelerine sunulmalıdır.

Tablo II.2a Programın destek verdiği birimler ([Akademik yıl ⁽¹⁾])

Programın Adı ⁽²⁾	Öğretim Elemanı						Toplam	
	TZ		YZ		DSÜ			
	Adet ⁽³⁾	HY ⁽⁴⁾	Adet	HY	Adet	HY	Adet	HY
ÖZEL GÜVENLİK VE KORUMA	1	3					1	3

⁽¹⁾ Bu tabloyu, başvurunun yapıldığı yılda sona eren akademik yıla ilişkin veriler yazılmalıdır. Kurum ziyareti başlangıcında bu tablonun güncellenmiş bir sürümü takım üyelerine sunulmalıdır.

⁽²⁾ Destek verilen bölümler, değerlendirilen programdaki öğretim elemanlarının diğer bölümlerde verdiği dersler.

⁽³⁾ Bu sütuna, tam zamanlı öğretim elemanlarının toplam sayısını yazınız.

⁽⁴⁾ Haftalık yük (HY): Öğretim elemanları için verdikleri toplam ders saati, diğer görevliler için haftalık çalışma saatidir.

Tablo II.2b Programın destek aldığı birimler ([Akademik yıl ⁽¹⁾])

Programın Adı ⁽²⁾	Öğretim Elemanı						Toplam	
	TZ		YZ		DSÜ			
	Adet ⁽³⁾	HY ⁽⁴⁾	Adet	HY	Adet	HY	Adet	HY
AYAKKABI TASARIM VE ÜRETİMİ	2	4					2	4
ÖZEL GÜVENLİK VE KORUMA	1	3					1	3

⁽¹⁾ Bu tabloyu, başvurunun yapıldığı yılda sona eren akademik yıla ilişkin veriler yazılmalıdır. Kurum ziyareti başlangıcında bu tablonun güncellenmiş bir sürümü takım üyelerine sunulmalıdır.

⁽²⁾ Programın destek aldığı bölümler, bu bölümlerdeki öğretim elemanlarının değerlendirilen program için verdiği dersler.

⁽³⁾ Bu sütuna, tam zamanlı öğretim elemanlarının toplam sayısını yazınız.

⁽⁴⁾ Haftalık yük (HY): Öğretim elemanları için verdikleri toplam ders saati, diğer görevliler için haftalık çalışma saatidir.

II.3 Personel Sayıları

Meslek yüksekokulundaki tüm personelin (tam zamanlı, yarı-zamanlı, ek görevli) ve öğrencilerin sayısını hem meslek yüksekokulu için, hem değerlendirilen her program için, **Tablo II.3**'ü kullanarak, ayrı ayrı tablolar olarak veriniz. Kurum ziyareti başlangıcında bu tabloların güncellenmiş birer sürümleri takım üyelerine sunulmalıdır.

Tablo II.3. Personel Sayısı ([Akademik Yıl ⁽¹⁾])

	Adet ⁽²⁾			Toplam	Haftalık Toplam Saat ⁽³⁾
	TZ	YZ	DSÜ		
Öğretim Elemanları	29	-	-	29	
Toplam					
Teknisyenler/Uzmanlar					
Diğer idari görevliler	5				
Diğer ⁽⁴⁾	14				

⁽¹⁾ Bu tabloya, başvurunun yapıldığı yılda sona eren akademik yıla ilişkin veriler yazılmalıdır.

⁽²⁾ TZ: Tam zamanlı, YZ: yarı zamanlı, DSÜ: Ders saati ücretli

⁽³⁾ Ders veren öğretim elemanının toplam haftalık ders saati

⁽⁴⁾ Farklı bir kategori söz konusuysa bunu belirtiniz veya boş bırakınız.

II.4 Yarı Zamanlı ve Ek Görevli Öğretim Elemanlarının İzlenmesi

Meslek yüksekokulunda görevlendirilen yarı zamanlı ve ek görevli öğretim elemanlarının izlenmesi ve değerlendirilmesi için uygulanan politikaları yazınız.

II.5 Öğrenci Kayıt ve Mezuniyet Bilgileri

Tüm meslek yüksekokulu ve değerlendirilecek her program için son üç yıla ilişkin öğrenci kayıt ve mezuniyet istatistiklerini **Tablo II.4**'de veriniz.

Tablo II-4 Öğrenci ve Mezun Sayıları

Tüm Meslek Yüksekokulu İçin

Akademik Yıl	Hazırlık	Sınıf		Toplam Öğrenci Sayıları	Mezun Sayıları
		1.	2.		
[Geçerli yıl]		361	605	966	135
[1 önceki yıl]		353	578	931	223
[2 önceki yıl]		255	512	767	234

Program: _____

Akademik Yıl	Hazırlık	Sınıf		Toplam Öğrenci Sayıları	Mezun Sayıları
		1.	2.		
[İçinde bulunan akademik yıl]		54	115	169	21
[1 önceki yıl]		60	114	174	38
[2 önceki yıl]		38	97	135	48

II.6 Kredi Tanımı

Normal olarak, bir kredi, haftalık bir ders saatinde ya da 2 pratik uygulama saatinde yapılan çalışmaların eğitim yüküne karşılık gelmektedir. Bir akademik yıl, yarıyıl sonu sınavları hariç en az 28 haftadan oluşmaktadır.

AKTS kredisi ise öğrencilerin bir dersle ilgili tüm etkinlikler için harcamaları beklenen toplam zamana endekslenmiş kredidir. Genellikle 30 saatlik bir öğrenci yükü, 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Programımızda farklı kredi tanımları kullanılmamaktadır.

II.7 Kabul, Yatay Geçiş, Çift Anadal, Yandal ve Mezuniyet Koşulları

Bu bölümde verilen bilgiler, meslek yüksekokulundaki tüm programlar için geçerli olmalıdır. Değerlendirilmek üzere başvuruda bulunan programlardan herhangi biri için bir istisna söz konusuysa, burada belirtilmeli, ayrıntıları ise, ilgili programın Öz değerlendirme Raporunda verilmelidir.

Öğrenci Kabulü

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı'na Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi'nin (ÖSYM) yaptığı Yükseköğretim Kurumları Sınavı'nın TYT puan türündeki tercih sıralamasına göre yerleştirmesi yapılır. Üniversite sınavında yeterli puan alan ve programımızı tercih eden öğrenciler, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı ön lisans programına kayıt yaptırmaya hak kazanırlar.

Öğrenci diğer kurumlardan ders almış ise müfredatlarında belirtilen bazı derslerden muaf olma isteğinde bulunabilirler. Pamukkale Üniversitesi Önlisans Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği Madde 22 ve Pamukkale Üniversitesi Eşdeğerlik, Muafiyet ve İntibak Yönergesi Madde 5'e göre öğrencinin bir dersten muaf olma isteğinde bulunabilmek için, o dersi ya da eşdeğerini, daha önce bir yükseköğretim kurumunda almış ve başarmış olması gerekir.

Muaf olma isteğinde bulunan öğrenci üniversiteye ilk kayıt olduğu dönemde, mevzuatta belirtilen tarihleri dikkate alarak sistem üzerinden başvuru yapması gerekir.

Sistem üzerinden muafiyet başvurusu yapması gereken öğrenci daha önce öğrenim gördüğü yükseköğretim kurumundan aldığı derslere ait not durum çizelgesini, ders içeriklerini ve/veya ders öğrenme kazanımlarını sisteme yüklemek zorundadır. Sisteme yüklenen belgelerin doğru ve tam olmasından öğrenci sorumludur. Öğrencinin daha önce öğrenim gördüğü yükseköğretim kurumundan onaylı ya da e-Devlet üzerinden alınmış not durum çizelgesini ilgili akademik alt birime başvuru süresi içerisinde teslim etmesi gerekmektedir.

Başvuru, değerlendirme için görevlendirilen öğrenci danışmanı ve komisyon tarafından incelenir. Komisyon, öğrencinin eşdeğerlik, muafiyet ve intibak talebini inceleyerek değerlendirmesini yapar ve sistem üzerinden muafiyet talebine onay verir. Daha sonrasında öğrencinin sisteme yüklediği evraklar, transkript ve ders içerikleri, programımız bünyesindeki müfredat ve ders içerikleri ile karşılaştırılır ve buna göre eşdeğerlik verilir. Eşdeğerlik verilme şartları Pamukkale Üniversitesi Eşdeğerlik, Muafiyet ve İntibak Yönergesi'nde bulunmakla birlikte, bir derse eşdeğerlik verilebilmesi için ders içeriklerinin veya ders öğrenme kazanımlarının en az %75 oranında uyumlu olması gerekmektedir. Ayrıca eşdeğer sayılacak dersin haftalık ders saatinin veya AKTS kredisinin uyumlu olması beklenir. Mevzuata göre yapılan değerlendirmeler sonucunda, ders muafiyet talebinde bulunan öğrencinin uygun olan derslerine eşdeğerlik verilerek bir eşdeğerlik tablosu hazırlanır ve yönetim kurulu kararıyla öğrencinin kataloğuna işlenir.

Bakınız: <https://www.pau.edu.tr/pau/tr/mevzuat/> Pamukkale Üniversitesi Önlisans Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği ve Pamukkale Üniversitesi Eşdeğerlik, Muafiyet ve İntibak Yönergesi

Yatay ve Dikey Geçiş

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'nın ilk yarıyılı ile son yarıyılına, yatay geçiş yapılamaz. Uzaktan öğretimden, programa geçiş yapılabilmesi için, öğrencinin öğrenim görmekte olduğu programdaki genel not ortalamasının 3.30 veya üzeri olması veya kayıt olduğu yıldaki merkezi yerleştirme puanının, geçmek istediği diploma programının o yılki taban puanına eşit veya yüksek olması gerekir. Üniversite içi programlar arası yatay geçişlerde, öğrencinin başvurduğu döneme kadar kayıtlı olduğu diploma programında sorumlu olduğu tüm dersleri başarmış ve akademik ortalamasının en az 2.50 olması şartı aranır.

Başvurularla ilgili ön değerlendirmeyi, ilgili akademik birimler tarafından oluşturulan yatay geçiş / intibak komisyonları yapar. Başvurular, adayların akademik not ortalaması, farklı puan türlerindeki programlara geçiş için merkezi yerleştirme puanı dikkate alınarak ayrılan kontenjana göre geçiş sağlanır. Programa yatay geçiş yerleştirme işlemleri, ilgili akademik birimin yönetim kurulu kararı üzerine yapılır. Dörtlülük veya yüzlük sisteme göre elde edilen başarı notlarının birbirine dönüştürülmesinde, Yükseköğretim Yürütme Kurulu tarafından belirlenen dönüştürme tabloları kullanılır.

Programa yapılan yatay geçiş başvurularının değerlendirme sonuçları, aday başvuru sistemi üzerinden ilan edilir. Başvurularla ilgili ön değerlendirmeyi, yatay geçiş komisyonu yapar. Yatay geçiş başvurusunda bulunan öğrencilerin değerlendirme puanı, aşağıdaki formüle göre hesaplanır. Adayın dörtlülük sistemdeki not ortalamasının, yüzlük sisteme çevrilmesinde Yükseköğretim Yürütme Kurulu tarafından belirlenen dönüştürme tabloları kullanılır. Elde edilen notlar büyükten küçüğe doğru sıralandıktan sonra, en yüksek notlu öğrenciden başlanarak kontenjan dâhilinde yatay geçiş yapacak öğrenciler belirlenir.

$$\text{Başarı Puanı} = (\text{ÖYP} / \text{PTP} \times 100) \times 0,80 + (\text{GANO} \times 0,20)$$

ÖYP: Adayın İlgili Programa Yerleştiği Yıldaki ÖSYM Yerleşme Puanı

PTP: Adayın Pamukkale Üniversitesinde Geçiş Yapmak İsteddiği Programın İlgili Yıldaki Taban Puanı (ÖSYS/YKS Genel Yerleştirme En Küçük Puanı)12

GANO: Adayın Genel Akademik Not Ortalaması (100'lük Sistem)

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı mezunlarından örgün öğretim ve açıköğretim lisans programlarına dikey geçiş yapmak üzere başvurma şartlarını taşıyanlar için hangi lisans programlarının açılacağı, açılacak lisans programlarına meslek yüksekokulları ve açıköğretimin hangi programını bitirenlerin başvurabileceği, bu programların kontenjanları ve programlara yapılacak yerleştirmede kullanılacak puan türleri, dikey geçiş yapılacak üniversitelerin görüş ve önerileri de dikkate alınarak Yükseköğretim Kurulunca belirlenir ve ilan edilir. Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) her yıl, meslek yüksekokulu ve açıköğretim önlisans mezunları ile o yıl son sınıfta olup staj dışındaki mezuniyet şartlarını yerine getirenlerin hangi lisans programlarına dikey geçiş için başvurabileceklerini, bu programların koşullarını ve bu programlara alınacak öğrenci sayılarını gösteren bir kılavuz hazırlar. Bu kılavuzda, adayların nasıl başvurabilecekleri, lisans programı tercihlerini nasıl yapacakları, sınav, değerlendirme ve yerleştirme işlemleri, meslek yüksekokulu müdürlükleri ve açıköğretim önlisans programlarının bağlı olduğu birimlerce yürütülecek işlemlerle ilgili ilke ve kurallar yer alır. Bu kılavuz, Yükseköğretim Kurulunun onayı ile yürürlüğe girer.

Meslek yüksekokulu müdürlüğü başvurma belgelerinin koşullara uygunluğunu kontrol ederek onaylanmasından, başvuru evrakının başvuru süresi sonunda ÖSYM'ye ulaştırılmasından ve son sınıflarda okuyan öğrencilerin mezuniyet işlemlerini Ağustos ayının üçüncü haftasına kadar tamamlayarak mezun olsun veya olmasın, başvursun veya başvurmasın tüm adayların akademik not ortalamalarını ÖSYM'den elektronik ortamda gönderilen listelere işleyerek bu listelerin 31 Ağustos tarihine kadar ÖSYM'ye gönderilmesinden sorumludur.

Başvuruları kabul edilen adaylar sözel ve sayısal bölümlerden oluşan bir yetenek sınavına alınırlar. Yerleştirmede, adayların yetenek sınavında elde ettikleri puanlar ile adayların akademik not ortalamaları göz önünde tutularak belirlenen Ön Lisans Başarı Puanı dikkate alınır. Akademik not ortalamalarından elde edilecek Önlisans Başarı puanlarının sınav puanlarına katılarak Dikey Geçiş Sınavı Puanının nasıl hesaplanacağı ÖSYM tarafından belirlenir ve Dikey Geçiş Sınavı Kılavuzunda yer alır. ÖSYM, başvurma koşullarını taşıyan adayları, yerleştirme puanları ve lisans programlarının kontenjan ve koşullarını göz önünde tutarak, Üniversite Seçme Sınavı sonuçları açıklandıktan sonra yapacakları tercihleri göz önüne alınarak, lisans programlarına yerleştirir.

Çift Anadal

Öğrenci anadal önlisans diploma programında en erken ikinci yarıyılın başında, en geç ise üçüncü yarıyılın başında başvurabilir. Başvuru anında anadal diploma programındaki genel not ortalaması en az 4 üzerinden 2.75 olan ve anadal diploma programının ilgili sınıfında başarı sıralaması itibari ile en üst %20'sinde bulunan öğrenciler ikinci anadal diploma programına başvurabilirler. Anadal diploma programındaki genel not ortalaması en az 4 üzerinden 2.75 olan ancak anadal diploma programının ilgili sınıfında başarı sıralaması itibari ile en üst %20'sinde yer almayan öğrencilerden çift anadal yapılacak programın ilgili yıldaki taban puanından az olmamak üzere ÖSYM yerleşme puanına sahip olanlar da çift anadal programına başvurabilirler. İkinci anadal diploma programına başvurabilmesi için öğrencinin başvurduğu yarıyıla kadar anadal diploma programında aldığı tüm dersleri başarıyla tamamlaması gerekir. Öğrencinin ikinci anadal programından mezun olabilmesi için anadal programındaki genel not ortalamasının en az 4 üzerinden 2.75 olması gerekir. Çift anadal öğrenimi süresince öğrencinin anadal programındaki genel not ortalaması bir defaya mahsus olmak üzere 4 üzerinden 2.50'ye kadar düşebilir. Anadal programındaki genel not ortalaması ikinci kez 4 üzerinden 2.75 in altına düşen öğrencinin ikinci anadal diploma programından kaydı ilgili akademik birim tarafından yönetim kurulu kararı ile silinir.

Başvuran sayısının kontenjanı aşması durumunda, akademik not ortalaması yüksek olan öğrenciye öncelik tanınır. Akademik not ortalamasının eşit olması durumunda anadal programına yerleştiği yıla ait ÖSYM yerleşme puanı yüksek olan öğrenciye öncelik verilir. Çift

anadal programına başvurular akademik takvimde belirtilen tarihlerde başvuru dilekçesi ve not durum çizelgesi ile ikinci anadal yapılacak bölüme yapılır. İlgili bölüm tarafından başvurusu uygun görülen öğrencinin kabul işlemi başvuru bölümün önerisi üzerine bağlı olduğu Yüksekokul Yönetim Kurulu kararı ile tamamlanır. Aynı anda birden fazla ikinci anadal diploma programına kayıt yapılamaz. Ancak, aynı anda ikinci anadal ve yandal programına kayıt yapılabilir.

Çift anadal programı, öğrencinin anadalında yer alan ve iki program için de ortak kabul edilen dersler (genel kültür vb. alan dışı dersler) ile birlikte çift anadal programı açan birim tarafından teklif edilen ve Senato tarafından kararlaştırılan toplamda 120 (yüz yirmi) AKTS değerindeki derslerden oluşur. Öğrencinin ikinci anadal programındaki başarı durumu anadal programındaki mezuniyetini etkilemez. Anadal programından mezuniyet hakkını elde eden öğrenci, ikinci anadal programını tamamlamasa bile anadal programı diplomasını alabilir. Çift anadal programından iki yarıyıl üst üste ders almayan öğrencinin bu programdan kaydı ilgili akademik birim tarafından yönetim kurulu kararı ile silinir. Çift anadal programı için öğrenciden ayrıca katkı payı/öğrenim ücreti alınmaz.

Yandal

Programımızda yandal bulunmamaktadır.

Mezuniyet Koşulları

Mezuniyet şartları, Pamukkale Üniversitesi Önlisans, Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nin 43. maddesinde düzenlenmiştir. Programı tamamlayan öğrencilerin ilgili yönetmelik maddesi şartlarını sağlayıp sağlamadığı öğrencilerin danışmanları tarafından kontrol edilir. Bu kontrol pusula sistemi üzerinden, Öğrenci Bilgi Sistemi>Öğrenci Katalog İşlemleri>Öğrenci Mezuniyet AKTS Kontrol kısmından yapılır ve öğrencilerin mezuniyet için tamamlamaları gereken AKTS kontrol edilir.

Mezuniyet için en az 120 AKTS ders yükünü, en az 2.25 (2018-2019 akademik yılı öncesi Pamukkale Üniversitesi'ne kayıt olan öğrenciler için 2.30) akademik ortalamayı ve işletmede mesleki eğitim (staj) uygulamalarını (70 iş günü) başarıyla tamamlayan öğrencilerin mezuniyetleri için danışmanları tarafından uygunluk raporu düzenlenir ve böylece mezuniyet işlemleri başlatılır. Dolayısıyla öğrencilerin mezuniyetine karar vermek için toplamda en az 120 AKTS'yi kazanıp kazanmadığına, tüm derslerden geçer ya da koşullu geçer not alıp almadığına, akademik ortalama şartını sağlayıp sağlamadığına ve dönem stajını yapıp yapmadığına bakılarak karar verilir. 4 yarıyılı tamamlamış olmasına rağmen, eksik kredi, düşük akademik ortalama gibi mezuniyetine engel bir durumu olan öğrenciler, bu şartları sağlayıncaya kadar mezuniyet hakkı elde edemez ve bu süreç içerisinde danışmaları tarafından yönlendirilir.

Mezuniyet işlemlerinin başlatılması için öğrencinin başvurusu beklenmeden otomasyon sisteminden alınan rapor doğrultusunda danışmanın önerisi, mezuniyet komisyonunun görüşü ve ilgili yönetim kurulu kararı ile öğrencinin mezun olduğuna karar verilir. Öğrencinin mezuniyet ve diploma işlemleri için gerekli evraklar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına gönderilir. Mezuniyetine karar verilen öğrencinin öğrencilik statüsü sona erer.

Programda öğrenim gören öğrencilerin mezuniyetine karar vermede kullanılan yöntemler, ilgili yönetmelik maddesine göre belirlendiği için güvenilir ve mevzuat öğrencilerin mezuniyet koşullarını sağlayıp sağlamadıklarını garanti altına alır.

Bakınız: <https://www.pau.edu.tr/pau/tr/mevzuat/> Pamukkale Üniversitesi Önlisans, Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

Tablo II.1 Organizasyon Şeması

EK II – KURUM PROFİLİ Organizasyon Şeması başlığı altında ilgili bağlantı verildiğinden ayrıca bir şema sunulmamıştır.

