



PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ ACIPAYAM MESLEK YÜKSEKOKULU

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı ve Çağrı Merkezi Hizmetleri Programları

Kalite Danışma Kurulu Toplantı Tutanağı

Toplantı Tarihi: 02.05.2023

Toplantı Saati : 12.30

Toplantı Yeri : Zoom/Çevrimiçi Toplantı

Toplantı Sayısı: 01

Toplantıya Katılanlar

Kurum İçi Katılımcılar

Doç. Dr. Hüsnü ERGÜN, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Bölüm Başkanı

Cevat Sercan ÖZER, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Öğretim Görevlisi

Dr. Ayşe GENÇ, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğretim Görevlisi,

Dr. Figen KESKİN, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğretim Görevlisi,

Filiz GÜLSEVİN ERSÖZ, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Öğretim Görevlisi

Fatma Filiz YILDIRIM, Ayakkabı Tasarım ve Üretimi Programı Öğretim Görevlisi

Tuğba ÜZER, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı (Öğrenci Temsilcisi)

İrem Elitemizler, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı (Öğrenci Temsilcisi)

Dış Paydaşlar

İsmail GÜNEŞ, Çağrı Merkezi Çalışanı (Özel Sektör Çalışanı, Mezun Öğrenci)

Taner BETER, İŞKUR İş ve Meslek Danışmanı (Kamu Kurum Temsilcisi)

Ömür AYDOĞDU, Pablo Artisan Coffe Genel Müdürü (İşveren)

Serap Sezen YAMAÇ, İnsan Kaynakları Kıdemli Uzmanı (Özel Sektör Yöneticisi)

Hasan Tahsin GÜRLEK, İletişim ve Pazarlama Sektörü Uzmanı (Serbest Meslek Erbabı)

Toplantı Gündemi

1. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının müfredat ve ders içeriklerinin değerlendirilmesi
2. İş hayatına hazırlık kapsamında CV hazırlama, iş görüşmeleri, mülakatlar ve sektör seçimi hakkında genel bilgi
3. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının müfredat ve ders içeriklerinin değerlendirilmesi
4. İş hayatına hazırlık kapsamında CV hazırlama, iş görüşmeleri, mülakatlar ve istihdam alanları hakkında genel bilgi

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Kalite Danışma Kurulu Toplantısında Alınan Kararlar

1. Programın ders müfredatının ve içeriklerinin genel anlamda yeterli olduğuna ancak müfredat değişikliği yapılmasının değişen ve gelişen iş dünyası ihtiyaçları için gerekli olduğuna, derslerdeki uygulamaların artırılması gerektiğine;
2. Program öğrencilerinin çok iyi derecede bilgisayar ve klavye kullanımına, Microsoft Office programlarına özellikle de Excel programına, sunum tekniklerine, Canva ve sosyal medya kullanımı hakim olmaları gerektiğine,
3. Muhasebe alanında öğrencilerin bilgisayar destekli de eğitim almalarının önemine,
4. Sözlü ve yazılı (elektronik ortam da dahil) iletişim kurabilmek, görüşmeleri yürütebilmek adına öncelikle temel düzeyde mesleki yabancı dil bilgisine sahip olmaları ama mutlaka bunu da geliştirmeleri gerektiğine,
5. Mülakatlar ve CV hazırlama hakkında genel bilgilere,
6. Şartların uygun hale gelmesi durumunda çağrı merkezi uygulamaları için bir laboratuvar kurmak amacıyla protokol görüşmeleri yapılabileceği hususlarına,

değnilmiştir. Ayrıca, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı için uygun olan eğitim programları (online ya da yüz yüze) için toplantıya katılan sektör uzmanları ile görüşülerek, konuşma kulüplerine katılımına ilişkin çalışmalar yapılabileceğine karar verilmiştir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Kalite Danışma Kurulu Toplantısında Alınan Kararlar

1. Programın ders müfredatının ve içeriklerinin genel anlamda yeterli olduğuna, ancak çağrı merkezi alanına yönelik uygulamalı ders ve eğitimlerin artırılabilceğine,
2. Program öğrencilerinin çağrı merkezi alanına yönelik bilgisayar kullanımına özellikle, sunum tekniklerine, Canva ve sosyal medya kullanımına hakim olmaları gerektiğine,
3. Çağrı Merkezi yazılımlarını öğrenmelerine,
4. Gelen çağrıları yönetmenin önemine ve iletişim kurabilme becerilerinin geliştirilmesinin gerekliliğine,
5. Mülakatlar ve CV hazırlama hakkında genel bilgilere ,
6. Şartların uygun hale gelmesi durumunda çağrı merkezi uygulamaları için bir laboratuvar kurmak amacıyla protokol görüşmeleri yapılabileceği hususlarına, değnilmiştir.