

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

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 BAHAR

: ATİ 102 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ -II ZORUNLU

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

: ÖĞR. GÖR. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	İnkılabın tanımı ve Türk İnkılabını hazırlayan nedenleri anlayabilme bilgisini kazanma	PY 5 (1)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	. Siyasi alanda yapılan inkılâplara parçalı ve bütüncül bakabilme	PY 11 (1)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK3	Sosyal alanda yapılan yenilikleri anlayabilme	PY12 (1)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.	30,00%		60,00%		
ÖK4	Hukuk alanında yapılan yenilikleri anlayabilme	PY 4 (1)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	42,50%	85,00%			
ÖK5	Ekonomik kalkınma hamlelerini anlayabilme	PY 11 (1)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	65,00%	90,00%	40,00%		
ÖK6	Sağlık alanında yapılan yenilikleri anlayabilme	PY4 (1)	PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	41,66%	83,33%			
ÖK7	Eğitim alanında yapılan yenilikleri anlayabilme	PY7(1)	PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	40,00%		80,00%		
ÖK8	Çok partili sistemi anlayabilme	PY6 (1)	PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.	41,66%	83,33%			
ÖK9	Atatürk Dönemi Dış politikasını anlayabilme	PY 8 (1)	PY 10	İletişim kurabilme, işletme içi v işletme dışı insan odaklı iletişim Becerisini kullanabilir.	84,50%	84,00%	40,00%		
ÖK10	Atatürk Dönemi Dış politikasını anlayabilme (1932-1938 arası)	PY 8 (1)							

ÖK11	Türk inkılabının temel ilkelerinden Cumhuriyetçilik, Milliyetçilik ilkelerinin farkına varabilme	PY 10 (1)	PY 11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	40,00%	84,44%	60,00%	80,00%	
ÖK12	Laiklik, Devletçilik, Halkçılık, İnkılapçılık ilkelerinin farkındalığına varabilme	PY13 (1)	PY 12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	80,00%	87,50%	100,00 %		
ÖK13	Mustafa Kemal Atatürk'ten sonra Türkiye'deki gelişmeleri anlayabilme	PY 3 (1)	PY 13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.	60,00%	60,00%	80,00		

DEĞERLENDİRME

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

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

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

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ – ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 BAHAR

DERS BİLGİSİ:

: BANK 109 GENEL MATEMATİK (SEÇMELİ)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. SİMGE ŞİMŞEK

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECE (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Temel matematik bilgisiyle sayısal yeteneğini geliştirir.	PY 8 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Sayılar ve kümeler ile ilgili işlemleri mesleğinde uygular.	PY 8 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
			PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.	80,38% 73,06%	86,32%(ÖK 1) 75,00% (ÖK 2)	74,44%(ÖK 1) 71,11% (ÖK 2)		
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					
			PY14						

DEĞERLENDİRME

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

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

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

PROGRAM BİLGİSİ : BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ – ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
DERS DÖNEMİ : 2024-2025 BAHAR
DERS BİLGİSİ: : BYA 103 TİCARİ MATEMATİK (SEÇMELİ)
DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ : 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)
SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI : ÖĞR. GÖR. DR. SİMGE ŞİMŞEK

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Oran ve ortalama hesaplamaları yapmak	PY 8 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Yüzde, maliyet, kâr, zarar hesaplamaları yapmak	PY 8 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Karışım ve faiz hesaplamaları yapmak	PY 8 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
ÖK 4	İskonto hesaplamaları yapmak	PY 8 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.	47,22% 60,42% 50,00% 36,11%	47,22% (ÖK 1) 60,42% (ÖK 2)	50,00% (ÖK 3) 36,11% (ÖK 4)		
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					
			PY14						

DEĞERLENDİRME

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

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

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

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 Bahar

: BYA 111 Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları, SEÇMELİ

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

: ÖĞR. GÖR. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECE Sİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Protokol Kurallarını uygulamak	PÇ 11 (4)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Kişisel İmajı Yönetmek	PÇ 10 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
			PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY 10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	90%	100,00 %	80,00%		
			PY 11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	95%	96,67%	95,00%		
			PY 12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya					

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

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Temel program derslerinden biridir. İşitsel ve görsel cihazların olduğu bir derslikte işlenmelidir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

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

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

PROGRAM BİLGİSİ : BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
DERS DÖNEMİ : 2024-2025 Bahar
DERS BİLGİSİ: : BYA 207 BİLGİ YÖNETİMİ (SEÇMELİ)
DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ : 1 DÖNEM SONU SINAVI (Çoktan Seçmeli) (%60) + 1 ARA SINAV (Çoktan Seçmeli) (%40)
SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI : ÖĞR. GÖR. DR. CEVAT SERCAN ÖZER

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECE Sİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Basılı/online mesleki yayınlar ile ilgili işlemler yapmak	PY 7 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	İşletme hakkında bilgi vermek	PY 10 (4)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Dış çevre analizi yaparak çevresel değişimler hakkında bilgi toplamak	PY 4 (3)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	77,11%	84,89%	69,33%		
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	78,44%	80,44%	76,44%		
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	82,86%	91,43%	74,29%		
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersin genel başarı düzeyini daha da artırmak için, öğrencilerin mevcut güçlü performanslarını korurken özellikle orta başarı seviyesindeki (C ve D notu alan) öğrencilere odaklanmak faydalı olacaktır. Bu kapsamda, ders konularının pratik uygulamalarla desteklenmesi ve öğrencilerin gerçek hayat senaryoları üzerinde çalışma fırsatlarının artırılması, kavrama ve kalıcılığı güçlendirecektir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

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

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

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 BAHAR

DERS BİLGİSİ:

: BYA 219 İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. FATMA ÖZGE ÖZGEN ÖNEY

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

			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.	53,00% 61,11%	46,67% 50,00%	59,33% 72,22%		

DEĞERLENDİRME

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

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

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

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

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Kalite yönetim sisteminin alt yapısını oluşturmak	PY 2 (5)	PY1	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.					
ÖK 2	Kalite standartlarını uygulamak	PY 2 (5)	PY2	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	88%	83%	93%		
			PY3	Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır.					
			PY4	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY5	Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.					
			PY6	Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder.					
			PY7	Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY8	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY9	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.					
			PY10	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.					
			PY11	Hayvan türleri ve ırkları ile ilgili temel özellikleri tanımlar.					
			PY12	Veteriner hekime muayene, görüntüleme ve cerrahi uygulamalar sırasında yardımda bulunma ve veteriner hekim tarafından planlanan her türlü uygulamayı yürütür.					
			PY13	Hayvan sağlığı ile ilgili laboratuvar ortamını ve işleyişini açıklar, laboratuvar hijyeni ve güvenliğini uygular.					
			PY14	Hayvan haklarını, hayvan refahı ve etik kuralları açıklar.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersin %88 oranında başarıya ulaşmış olması, öğrencilerin konuları büyük ölçüde kavradığını ve öğretim sürecinin etkili işlediğini göstermektedir. Başarı düzeyi yüksek olan derslerde bile (%88 gibi) analitik becerileri ve pratik uygulamaları artırmaya yönelik yenilikçi yöntemlerin eklenmesi ile Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al (PUKÖ) döngüsü temelinde sürekli geliştirilebilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

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

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

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ – ÇAĞRI HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 BAHAR

DERS BİLGİSİ:

: CGL 333 ÇOCUK HAKLARI ve AİLE EĞİTİMİ (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. FATMANUR ÖZTOKLU DURMUŞ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Aile, ebeveynlik, aile içi roller ve ebeveyn tutumlarına ilişkin bilgi ve farkındalık kazanır.	PY 2 (2) PY 5 (3) PY 13 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	88,56%	92,97%	84,17%		
ÖK 2	Aile eğitiminde temel yaklaşımları ve aile eğitim modellerini bilir.	PY 2 (2) PY 5 (3) PY 13 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	59,49%	71,43%	47,56%		
ÖK 3	Çocuk haklarının insan hakları içerisindeki konumunu bilir.	PY 2 (3) PY 5 (3) PY 13 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.	71,95%		71,65%		
ÖK 4	Çocuğun temel hak ve özgürlüklerini tanımlar ve sınıflandırır.	PY 2 (3) PY 5 (3) PY 13 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	86,18%		86,18%		
ÖK 5	Çocuğun her türlü ihmale, istismara, sömürüye ve şiddete karşı korunması için alınacak tedbirleri bilir.	PY 2 (3) PY 5 (3) PY 13 (5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	84,39%		84,39%		
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getiri, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Ders öğrenme kazanımı açısından bakıldığında öğrencilerin ders kazanımlarını kazandığı söylenebilir. Dersin program yeterliliği ile ilişkisinin artırılması için derse çağrı merkezi hizmetlerine dönük uygulamalar eklenebilir (örneğin çağrı merkezi hizmetlerine çocuklar tarafından bir çağrı yapıldığında nasıl yanıtlanabileceğine ilişkin uygulamalar).
DİĞER DÜŞÜNCELER	

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

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

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 BAHAR

DERS BİLGİSİ:

: CMH 102 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ-II (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. CEVAT SERCAN ÖZER

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Çağrı Merkezi Yönetimi dersinin temel kavramlarını tanımlayabilir.	PY 1 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	79,79%	76,67%	82,92%		
ÖK 2	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz edip değerlendirebilir.	PY 2 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğı bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	78,81%	80,95%	76,67%		
ÖK 3	Çağrı Merkezi Hizmetleri çalışanında bulunması gereken ahlaki ve teknik nitelikleri tespit edebilir.	PY 5 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiğı bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.	79,79%	76,67%	82,92%		
ÖK 4	Çağrı Merkezi Hizmetlerinin önemini kavrayabilir.	PY 12 (4)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	65,42%	67,50%	63,33%		
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleğı ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	90%	83%	97%		
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	75,97%	76,11%	75,83%		
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Dersin genel başarı düzeyini yükseltmek için öncelikle alt başarı grubunda yer alan (F ve D notuna sahip) öğrencilere yönelik hedeflenmiş destek çalışmaları yapılabilir. Bu kapsamda, eksik kazanımların belirlenmesi için dönem Üst başarı grubundaki (A ve B notları) öğrencilerin motivasyonunu korumak için proje tabanlı görevler ve gönüllü liderlik rolleri verilerek öğrenme ortamında aktif rol almaları sağlanabilir. Böylece hem düşük hem de yüksek başarı grubunun performansı dengeli şekilde artırılarak genel başarı oranında belirgin bir yükseliş sağlanabilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

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

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

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 BAHAR

DERS BİLGİSİ:

: HITA 530 SOSYAL MEDYA YÖNETİMİ (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. CEVAT SERCAN ÖZER

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Sosyal medya platformlarını tanıır ve kullanım amaçlarını anlar.	PY 12 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Sosyal medya iletişim planı oluştururken dikkat edilmesi gerekenleri belirleyebilir.	PY 10 (4)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğı bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Markaların sosyal medyada tüketicilerini nasıl takip edeceği ve bu takibin analizini gerçekleştirebilir.	PY 12 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiğı bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
ÖK 4	Sosyal medya kampanyalarının kurgulanması ve süreçlerini kurgulayabilir.	PY 12 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleğı ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	75,38%	69,23%	81,54%		
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	72,89%	66,67%	79,12%		
					66,03%	76,92%	55,13%		
					71,57%	67,31%	75,82%		
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

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

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

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

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 BAHAR

: HLT 121 ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA (seçmeli)

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

: ÖĞR. GÖR. DR. FİGEN KESKİN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Nefes, ses, dil ve konuşma teknikleri hakkında bilgi edinir.	PY 10 (4)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	95,83%	95,83%	95,83%		
ÖK 2	Etkili konuşma ve diksiyon bilgisine sahip olur.	PY 3 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	81,25%	62,50%	100,00%		
			PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

DİĞER DÜŞÜNCELER

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

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

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

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 BAHAR

: İSLE 396 ÖRGÜTSEL İLETİŞİM VE ETKİLİ İLETİŞİM- ZORUNLU

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

: ÖĞR. GÖR. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	İletişim sürecini ele almak ve etkili iletişimi tüm yönleriyle değerlendirmek	PY 10 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	Kişilerarası iletişim çatışmalarını anlamak ve çözüm yollarını kavramak	PY 6 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Örgütsel ve sosyal yaşamda empati becerilerini geliştirmek	PY 3 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.	90,00%	90,00%	100,ÇÇ %		
ÖK 4	Örgütlerde iletişim engelleri ve çözüm yollarını kavramak	PY 2 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	0	0	0		
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	78,75%	75,00%	82,50%		
			py7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			py8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY 10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	90,00%	90,00%	90,00%		
			PY 11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY 12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					

			PY 13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

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

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

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

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 BAHAR

: ISME 200 İŞLETMEDE MESLEKİ EĞİTİM (Zorunlu)

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

: Doç. DR. Hüsnü ERGÜN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Mesleki becerileri kazanma.	PY 1 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	85,71%	85,71%	85,71%		
ÖK 2	Mesleki şartlara uyum sağlama yeteneğİ kazanma.	PY 6 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğİ bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	85,71%	85,71%	85,71%		
ÖK 3	Mesleki sorumluluk bilinci kazanma.	PY 5 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiğİ bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
ÖK 4	Mesleki kurallara saygı gösterme yetisi kazanma.	PY 12 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
ÖK 5	Mesleğİ tanıma ve sorgulama yetisi kazanma.	PY 2 (5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	85,71%	85,71%	85,71%		
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörüleemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	85,71%	85,71%	85,71%		
			PY7	Mesleğİ ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve	85,71%	85,71%	85,71%		

				sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI	Ders başarısı iyi olduğundan öğrenci merkezli uygulamalara devam edilecektir.
İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	
DİĞER DÜŞÜNCELER	

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

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

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 BAHAR

: KRY 201 KARİYER PLANLAMA, ZORUNLU

: VİZE, AÇIK UÇLU , KLASİK YAZILI SINAV %40- FİNAL AÇIK UÇLU KLASİK YAZILI SINAV % 60

: ÖĞR. GÖR. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ

[illegible]

			PY 11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	42,5%	85,00%			
			PY 12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY 13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Ders konferans salonunda işlenmeli. Kariyer Planlama dersi kapsamında çağrılacak konuklar titizlikle seçilmeli. Konuk için destek sağlanmalı. Okuldaki akademisyenler birbirlerinin dersine daha çok konuk olmalı Hocalarının kariyer öykülerinden etkileniyorlar.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

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

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

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 BAHAR

: PAZA 222 MARKA YÖNETİMİ, SEÇMELİ

: VİZE, AÇIK UÇLU, KLASİK YAZILI SINAV %40- FİNAL AÇIK UÇLU KLASİK YAZILI SINAV % 60

: ÖĞR. GÖR. FİLİZ GÜLSEVİN ERSÖZ

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

			PY 12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	95%	97,50%	93,33%		
			PY 13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

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

DİĞER DÜŞÜNCELER

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

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

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 BAHAR

DERS BİLGİSİ:

: PAZR 103 EKONOMİ (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. FATMA ÖZGE ÖZGEN ÖNEY

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK1	Ekonominin temel özelliklerini kavramak	PY 2 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK2	Tüketici ve üretici davranışlarını analiz etmek	PY 2 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	80,00% 90,00% 80,00% 53,33% 60,00% 56,67% 36,67%	86,67% 90,00% 80,00% 53,33%	60,00% 56,67% 36,67%		
ÖK3	Piyasa dengesindeki değişimleri analiz etmek	PY 2 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
ÖK4	Makroekonomik göstergeleri analiz etmek	PY 2 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
ÖK5	Para ve maliye politikalarını takip etmek yeterlikleri kazandırılacaktır	PY 2 (5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
ÖK6	Ekonominin temel özelliklerini kavramak	PY 2 (5)	PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
ÖK7	Tüketici ve üretici davranışlarını analiz etmek	PY 2 (5)	PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					

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

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin anlamadığı konuları daha rahat ifade edebilmesi için ders güncel olaylara ve durumlara daha fazla zaman ayrılabilir. Türkiye ekonomisi hakkında yorumlar yapılarak öğrencilerin derse katılımı artırılabilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

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

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

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 BAHAR

: PLM 108 DAVRANIŞ BİLİMLERİ (Seçmeli)

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

: Doç. DR. Hüsnü ERGÜN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Bilgisayarda geçerli temel donanım kaynaklarını tanır.	PY 1 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	100,00%	100,00%	100,00%		
ÖK 2	İşletim sistemlerinin çalışma ilkeleri ilgili temel bilgiler edinir ve iş yerinde kullanımına yönelik beceriler kazanır.	PY 7 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğı bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	İnternette gezinme amaçlı yazılımları öğrenir, arama motorlarını kullanır ve bu yazılımları kullanma ve yönetme becerisi kazanır.	PY 7 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiğı bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
ÖK 4	İnternet üzerinden iletişim kurma ve elektronik posta kullanma becerisi kazanır ve ilgili yazılımlar hakkında bilgi sahibi olur.	PY 7 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
ÖK 5	Bulut Bilişim sistemlerini tanır ve bulut bilişimi kullanarak dosya paylaşımı ve ekip çalışması yapabilme becerisi kazanır.	PY 7 (5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					

ÖK 6	Kelime işlem yazılımlarını teknik olarak etkin, iş için verimli kullanma becerisi kazanır.	PY 7 (5)	PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
ÖK 7	Dosyalama ve arşivleme yapabilir ve dosyaların güvenliğini sağlamayı öğrenir.	PY 7 (5)	PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	100,00%	100,00%	100,00%		
					100,00%	100,00%	100,00%		
					76,47%	94,12%	58,82%		
					58,82%	58,82%	70,59%		
					85,29%	100,00%	70,59%		
					82,35%	94,12%			
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.					
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ

DİĞER DÜŞÜNCELER

Derste pasif katılım yerine aktif katılım prensibiyle uygulamaya ağırlık verilmiş, bu durumda başarıyı arttırmıştır. Haftalık tamamlayıcı dersler ve akran mentorluğu devreye alınarak başarı yükseltilmelidir.

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

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

PROGRAM BİLGİSİ

DERS DÖNEMİ

DERS BİLGİSİ:

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

: 2024-2025 BAHAR

: SBKY 426 BÜROKRASİ (seçmeli)

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

: ÖĞR. GÖR. DR. FİGEN KESKİN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK İLE İLİŞKİLİ PY VE DERECESİ (1-5)*	PROGRAM YETERLİLİĞİ NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	PROGRAM YETERLİLİĞİ KARŞILAMA DURUMU	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
						ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Bürokrasi konusunda kuramsal bilgi ve donanıma sahip olur.	PY 11 (4)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.		71,88%	62,50%	81,25%		
ÖK 2	Bürokrasi kavramı, ortaya çıkışı ve gelişimi ile temel bürokrasi teorilerini öğrenir.	PY 11 (3)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.		75,00%	75,00%	-		
ÖK 3	Kamu kurumları ve kamu bürokrasisinin işleyişi hakkında bilgi sahibi olur.	PY 12 (3)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı sözlü olarak ifade eder.		75,00%	75,00%	-		
ÖK 4	Farklı devlet kurumlarının bürokrasiyi ele alış tarzlarını öğrenir.	PY 2 (4)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.		75,00%	68,75%	81,25 %		
ÖK 5	Türkiye'de kamu bürokrasisinin işleyişi hakkında fikir sahibi olur.	PY 11 (5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.		68,75%	-	68,75%		
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.						
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.						
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.						
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.						
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.						
			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.						
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.						
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.						

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin ders konularına aktif katılması kazanım oranını artıracaktır.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

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

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

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ- ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 BAHAR

DERS BİLGİSİ:

: SBO 327 MEDYA OKURYAZARLIĞI (ZORUNLU)

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. CEVAT SERCAN ÖZER

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İLİŞKİSİ VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Alana ilişkin temel kavramları açıklar.	PY 1 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	74,82%	87,14%	62,50%		
					78,27%	80,36%	76,19%		
ÖK 2	Alana ilişkin kuramcıları ve bunların alana katkılarını ifade eder.	PY 1 (4)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiğı bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	Medyanın toplum üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerini açıklar.	PY 12 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiğı bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.	69,64%	67,86%	71,43%		
					89,29%	92,86%	85,71%		
ÖK 4	Medyanın kullandığı başlıca ikna tekniklerini tespit eder.	PY 12 (5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.					
ÖK 5	Farklı türdeki medya mesajlarına erişim becerisini kullanır.	PY 7 (4)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
ÖK 6	Farklı türlerdeki medya yapıtlarına karşı eleştirel bir bakış sergiler.	PY 3 (5)	PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
ÖK 7	Farklı kanallardan edindiğı medya iletilerini değerlendirir.	PY 3 (4)	PY7	Mesleğı ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	55,36%	75,00%	35,71%		
ÖK 8	Farklı iletişim kanalları için nitelikli medya iletileri üretir.	PY 12 (5)	PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
ÖK 9	Medyanın ticari amacının oluşturduğu etkileri değerlendirir.	PY 12 (5)	PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
ÖK 10	Toplumsal yaşama medyayı kullanarak daha yapıcı bir şekilde katılır.	PY 10 (4)	PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	77,38%	90,48%	64,29%		

			PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.					
			PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	69,64%	71,43%	67,86%		
					81,55%	82,14%	80,95%		
					85,71%	85,71%	85,71%		
					28,57%	28,57%			
			PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.					

DEĞERLENDİRME

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

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

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

: BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 BAHAR

DERS BİLGİSİ:

STT 117 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. ASLIHAN TUGAN

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İlişkisi VE DERECESESİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili temel kavramları, ilkeleri ve teorileri anlamak; ulusal ve uluslararası mevzuat ve standartları tanımak ve bunlara uygun hareket etmek.	PY 4 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					
ÖK 2	İş yerlerindeki tehlikeleri tanımlayabilmek, risk değerlendirme yöntemlerini kullanarak analiz yapmak, uygun önleyici tedbirleri önermek ve acil durum eylem planları hazırlamak, kişisel koruyucu donanımların doğru kullanımını ve ergonomik düzenlemeleri uygulayabilmek.	PY 4 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					
ÖK 3	İş kazaları ve meslek hastalıklarının nedenlerini analiz etmek ve önlemek için stratejiler geliştirebilmek ve iş yerinde güvenlik kültürü oluşturma konusunda etkin rol oynayabilmek.	PY 4 (5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.					
			PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	84%	86%	82%		
			PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.					
			PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.					
			PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.					
			PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.					
			PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.					
			PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.					

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

DEĞERLENDİRME

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

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

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

: ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

DERS DÖNEMİ

: 2024-2025 BAHAR

DERS BİLGİSİ:

: TÜRK DİLİ II

DERS BAŞARI DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ

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

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI

: ÖĞR. GÖR. DR. MEHMET TOLGA BAKIRTAŞ

ÖĞRENİM KAZANIMI NO	ÖĞRENİM KAZANIMI	ÖK - PY İlişkisi VE DERECEŚİ (1-5)*	PROGRAM ÇIKTISI NO	PROGRAM YETERLİLİĞİ	ÖĞRENİM KAZANIMI KARŞILAMA				
					ORTALAMA	ARA SINAV	DÖNEM SONU SINAVI	KISA SINAV	ÖDEV
ÖK 1	Doğru anlatımın kişisel ve toplumsal iletişimdeki önemini bilir ve açıklar.	Py 10 (5)	PY1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	76%	58%	94%		
ÖK 2	Kelime gruplarını, cümle çeşitlerini ve Türkçe cümle yapısını bilir; doğru ve etkili anlatım için uygular.	Py 10 (5)	PY2	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.	47.5%	41%	54%		
ÖK3	Yazılı anlatımda başarılı olmanın yollarını bilir ve uygular.	Py 10(5)	PY3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.	66%	56%	76%		
ÖK4	Planlı yazma ve planlı konuşma becerisi kazanır.	Py 10(5)	PY4	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.	87%	70%	104%		
ÖK5	Etkili iletişim için, sözlü anlatım türlerini ve güzel konuşma ilkelerini bilir; uygular.	Py 10(5)	PY5	Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.	77%	62%	92%		
ÖK6	Hazırlıklı ya da hazırlıksız	Py 10 (5)	PY6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	97%	100%	94%		

	konuşmalarda, konunun gerektirdiği türü, üslûbu ve konuşma kalıplarını kullanma becerisi kazanır.								
ÇK7	Bilimsel araştırmalarda ve kongrelerde konuşma ve yazı dilini gereğince doğru ve etkili kullanır.	Py 10 (5)	PY7	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini etkin kullanır.	57%	34%	80%		
ÖK8	Resmî yazışmalarda, konunun gerektirdiği resmî yazışma türlerini ve üslûbunu bilir ve kullanır.	Py 10 (5)	PY8	Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.	98%	100%	96%		
ÇK9	Dildeki gelişmeleri takip eder.	Py 10 (5)	PY9	Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.	100%	96%	104%		
ÖK10	Dilin yazılı ve sözlü kullanılması ile ilgili olarak üniversite seviyesine taşınan bilgi ve uygulama eksikliklerini giderir.	Py 10 (5)	PY10	İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.	69%	34%	104%		
ÖK11	Çeşitli bilim, teknik ve sanat alanlarında yetişen öğrenciler, Türkçeyi yetkin	Py 10 (5)	PY11	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.	84%	100%	68%		

	biçimde kullanırken, Türkçenin mesleki terimler bakımından doğru ve uygun örneklerle geliştirilmesine de katkıda bulunur.								
ÖK12	Okuma-anlama; dinleme-anlama; yorumlama ve aktarma becerilerini geliştirir ve uygular.	Py 10 (5)	PY12	Temel işletme faaliyetleri hakkında bilgi edinir ve müşteri ilişkileri yönetimi, pazarlama yönetimi, halkla ilişkiler ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirir, deneyimlerini uygulamada kullanır.	90%	78%	102%		
ÖK13	Plânlı yazma ve plânlı konuşma becerilerini kazanır ve uygular.	Py 10 (5)	PY13	Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir,iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.	65.5%	39%	92%		

DEĞERLENDİRME

SORUMLU ÖĞRETİM ELEMANI İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ	Ders içeriği ve ders anlatımı genelde yeterli ve anlaşılırdır. Öğrencilerin anlamadığı konuları daha rahat ifade edebilmesi için ders içinde soru-cevap bölümlerine daha fazla zaman ayrılabilir.
DİĞER DÜŞÜNCELER	

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