

T. C.

ACIPAYAM MESLEK YÜKSEKOKULU

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı

DANIŞMA KURULU TOPLANTI TUTANAĞI

(Akreditasyon ve Kalite Yönetim Sistemi Kapsamında)

Toplantı Tarihi: 30 / 12 / 2025

Toplantı Saati: 14.00

Toplantı Yeri: Microsoft Teams

Toplantı Türü: Çevrim içi

Toplantı Sayısı: 01

Katılımcılar

İç Paydaşlar:

- Öğr. Gör. Dr. Simgе ŞİMŞEK (Bölüm Başkanı)
- Doç. Dr. Hüsnü ERGÜN (Bölüm Öğretim Üyesi)
- Öğr. Gör. Dr. Ayşe GENÇ HUY (Bölüm Öğretim Elemanı)
- Öğr. Gör. Dr. Cevat Sercan ÖZER (Bölüm Öğretim Elemanı)
- Öğr. Gör. Dr. Figen KESKİN (Bölüm Öğretim Elemanı)
- Öğr. Gör. Filiz GÜLSEVİN ERSÖZ (Bölüm Öğretim Elemanı)
- Öğr. Gör. Merve GÜNDÖĞAN OĞUZ (Bölüm Öğretim Elemanı)
- Uzay Can MERT (Öğrenci Temsilcisi)
- Muhammet YÜKSEL (Öğrenci Temsilcisi)

Dış Paydaşlar:

- Osman DURAN (Acıpayam İlçe Milli Eğitim Müdürü)
- Hasan KARA (Aydem İnsan Kaynakları Müdürü)
- Seda KÜÇÜKOĞLU (Aydem Çağrı Merkezi Müdürü)
- M. Rümeysa AKYÜREK DİNDAR (Aydem İK Uzmanı)
- Himmet KÜÇÜKAYDIN (SMMM)
- Çiğdem TEKİN (Özel Sektör Mezun Öğrenci Temsilcisi)
- Tuğba ÜZER (Kamu Sektörü Mezun Öğrenci Temsilcisi)

TOPLANTININ AMACI

Bu toplantı; Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı ile Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı müfredatlarının, akreditasyon ve kalite güvencesi süreci kapsamında dış paydaş görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirmeye yönelik önerilerin alınması amacıyla gerçekleştirilmektedir.

GÜNDEM MADDELERİ

1. Açılış

Akreditasyon ve kalite güvencesi süreci kapsamında dış paydaş katkısının önemi

2. Programların Öğrenme Çıktıları ve Müfredat Yapısının Tanıtımı

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı

3. Müfredatın Ofis Teknolojileri ve Veri Yönetimi Açısından, Teknolojik Gelişmelere Uygunluğunun Değerlendirilmesi

Ofis yazılımları, dijital belge yönetimi ve veri güvenliği içeriklerinin yeterliliği

Program öğrenme çıktıları ile sektör ihtiyaçlarının uyumu konusunda görüşlerin alınması

4. Sektörün Program Mezunlarından Beklentilerinin Değerlendirilmesi

Mesleki ve teknik yeterlilikler

Dijital yetkinlikler ve teknoloji kullanımı

İletişim becerileri, etik, kurumsal temsil ve mesleki tutum

5. Sürekli İyileştirme (PUKÖ) Kapsamında Öneriler

Müfredat güncelleme ve ders içeriklerine ilişkin iyileştirme önerileri

Uygulamalı eğitim, staj ve sektör iş birliği olanaklarının değerlendirilmesi

6. Dilek, Temenniler ve Kapanış

KARARLAR

1. Müfredatın Ofis Teknolojileri ve Veri Yönetimi Açısından Teknolojik Gelişmelere Uygunluğunun Değerlendirilmesi

Danışma Kurulu üyeleri tarafından yapılan değerlendirmelerde, program müfredatının genel olarak sektör ihtiyaçlarını karşıladığı; ancak teknolojik gelişmeler, dijitalleşme ve iş dünyasındaki dönüşüm doğrultusunda sürekli olarak güncellenmesinin gerekli olduğu vurgulanmıştır. Değerlendirmeler; ofis teknolojileri, veri yönetimi, bilgi güvenliği, iletişim becerileri, mesleki etik, yapay zekâ uygulamaları ve uygulamalı eğitim boyutlarında yoğunlaşmıştır.

Paydaşlar, öğrencilerin yalnızca kuramsal bilgiyle değil; uygulama, vaka analizi, simülasyon ve performans temelli öğrenme yöntemleriyle yetiştirilmesinin, sektörle uyum açısından kritik öneme sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Bu doğrultuda, ofis teknolojileri ve MS Office uygulamalarına yönelik derslerin zorunlu hâle getirilmesi ve içeriklerinin güçlendirilmesi; veri hazırlama ve veri yönetimi süreçlerine ilişkin kazanımların güncel teknolojilerle desteklenmesi önerilmiştir. Ayrıca, kişisel verilerin korunması (KVKK), bilgi güvenliği ve mesleki etik konularının mevcut ders içeriklerine bütüncül biçimde entegre edilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı özelinde, performans metriklerinin (çağrı karşılama süresi, çağrı hızı, ortalama görüşme süresi, geri bildirim yönetimi vb.) müfredata yansıtılması; iletişim, diksiyon, ekip çalışması, liderlik, geri bildirim alma-verme ve kurumsal temsil gibi yetkinliklerin sistematik biçimde güçlendirilmesi önerilmiştir. Bunun yanı sıra, iş ve işçi hakları, sözleşme okuma becerisi, meslek ahlakı ve meslek sırrı konularında öğrencilere bilinç kazandırılmasının önemine dikkat çekilmiştir.

Yaz stajı uygulamasından İşletmede Mesleki Eğitim (İME) modeline geçilmesinin öğrenci yeterlilikleri üzerinde olumlu etkiler yarattığı; özellikle 112 Acil Çağrı Merkezleri gibi kritik uygulama alanlarında bu imkânların genişletilmesinin mesleki gelişimi destekleyeceği ifade edilmiştir. Ayrıca, yapay zekâ teknolojilerinin ofis yönetimi, veri işleme ve çağrı merkezi süreçleri üzerindeki etkilerine yönelik farkındalık kazandırılmasının müfredat açısından önemli bir gereklilik olduğu belirtilmiştir. Bununla birlikte, insan unsurunun; iletişim, empati, aktif dinleme, kriz ve vaka yönetimi gibi alanlarda sektördeki belirleyici rolünü sürdürdüğü vurgulanmıştır.

2. Sektörün Program Mezunlarından Beklentilerinin Değerlendirilmesi

Danışma Kurulu üyeleri tarafından yapılan değerlendirmelerde, sektörün program mezunlarından beklediği yeterliliklerin; mesleki ve teknik bilgi, dijital yetkinlikler, iletişim becerileri, etik değerler, kurumsal temsil ve mesleki tutum boyutlarında yoğunlaştığı görülmüştür.

Paydaşlar, mezunların alanlarına ilişkin kavramsal bilgiye ve terminolojiye hâkim olmalarının, ofis araçlarını etkin biçimde kullanmalarının ve dijital teknolojilere uyum sağlayabilmelerinin temel mesleki yeterlilikler arasında yer aldığını ifade etmişlerdir. Ayrıca, yapay zekâ uygulamalarına ilişkin genel farkındalık ve temel kullanım becerilerinin, mezun istihdam edilebilirliğini artıran unsurlar arasında olduğu vurgulanmıştır.

İletişim becerileri kapsamında; etkili sözlü ve yazılı iletişim, aktif dinleme, empati, geri bildirim alma-verme, halkla ilişkiler ve ekip çalışmasına yatkınlık gibi yetkinliklerin önemine dikkat çekilmiştir. Bunun yanında, meslek ahlakı, meslek sırrı, etik değerler, iş ve işçi hakları ile sözleşme okuma ve yorumlama becerilerinin mezun profili açısından kritik olduğu belirtilmiştir.

Sonuç olarak, mezunlardan; mesleki bilgi ve becerilerin yanı sıra güçlü iletişim, etik duyarlılık, kurumsal temsil bilinci ve sürekli gelişime açık bir tutum sergilemelerinin beklendiği ortak görüş olarak ortaya konmuştur.

3. Sürekli İyileştirme (PUKÖ) Kapsamında Öneriler

Danışma Kurulu toplantısında, programın sürekli iyileştirilmesi (PUKÖ döngüsü) çerçevesinde müfredat güncelleme, ders içeriklerinin geliştirilmesi, uygulamalı eğitim, staj ve sektör iş birliklerinin güçlendirilmesine yönelik öneriler sunulmuştur.

Bu kapsamda, çağrı merkezi hizmetleri alanında performans yönetimi, çağrı türleri (inbound/outbound), geri bildirim sistemleri, IVR uygulamaları, kriz ve vaka yönetimi gibi sektörel uygulamaların ders içeriklerine entegre edilmesi önerilmiştir. Ayrıca, simülasyon, rol

yapma (role-play) ve vaka çalışmalarıyla öğrencilerin uygulamaya dayalı öğrenme deneyimlerinin artırılması gerektiği vurgulanmıştır.

Bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması (KVKK) konularının, Temel Hukuk ve ilgili mesleki derslerin içeriklerine zorunlu ve sistematik biçimde dhil edilmesi; ofis programlarının etkin kullanımına yönelik uygulama ağırlıklı derslerin artırılması; yabancı dil eğitiminin güçlendirilmesi önerilmiştir.

Staj süreçleri bağlamında, öğrencilerin meslekleriyle doğrudan ilişkili kurum ve kuruluşlarda uygulama yapmalarının sağlanması, ağrı Merkezleri ve benzeri stratejik alanlarda iş birliği olanaklarının artırılması ve işletmede Mesleki Eğitim (İME) uygulamasının yaygınlaştırılması önerilmiştir.

Dilek, Temenniler ve Kapanış

Danışma Kurulu toplantısında, yapay zekâ ve ileri teknolojilerin mesleki alanlar üzerindeki etkileri değerlendirilmiş; ancak insan unsurunun özellikle iletişim, empati, aktif dinleme, kriz yönetimi ve etik karar verme süreçlerinde belirleyici rolünü sürdürdüğü vurgulanmıştır. Paydaşlar, ğrencilerin teknolojik gelişmeleri tehdit olarak değil, mesleki yeterliliklerini artıracak bir araç olarak görmeleri gerektiğini ifade etmişlerdir.

Mezunların donanımlı bireyler olarak yetişmelerinin, sektörde fark yaratmalarını sağlayacağı; güzel ahlak, nezaket, görgü kuralları, sorumluluk bilinci ve meslek etiği gibi temel insani değerlerin mesleki başarının vazgeçilmez unsurları olduğu belirtilmiştir. Toplantı, iş birliğinin sürdürülmesi ve sürekli iyileştirme anlayışının güçlendirilmesi temennileriyle sona ermiştir.