



**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**

**24/12/2024**

**Toplantı Tarihi: 24.12.2024**

**Toplantı Saati : 20.00**

**Toplantı Yeri : Zoom/Çevrimiçi Toplantı**

**Toplantı Sayısı: 01**

**Toplantıya Katılanlar**

**Kurum İçi Katılımcılar**

Doç. Dr. Hüsnü ERGÜN, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı  
Dr. 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,  
Dr. Simge ŞİMŞEK, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğretim Görevlisi,  
Filiz GÜLSEVİN ERSÖZ, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Öğretim Görevlisi  
Merve GÜNDOĞAN OĞUZ, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Öğretim Görevlisi  
Dilara Baysal, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Aktif öğrenci  
Himmet Berkay Köroğlu, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Aktif Öğrenci

**Dış Paydaşlar**

Hasan Tahsin Gürlek, İletişim ve Pazarlama Uzmanı, Polat Grup Redüktör Pazarlama Direktörü  
Süleyman İzgi, Acipayam İlçe Milli Eğitim Müdürü  
İsmail Güneş, Çağrı Merkezi Takım Lideri (özel sektör)

**GÜNDEM**

**1. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının program misyon ve vizyona ilişkin görüş alınması.**

2. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının program eğitim amaçlarına ilişkin görüş alınması.

3. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının program misyon ve vizyona ilişkin görüş alınması.

4. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının program eğitim amaçlarına ilişkin görüş alınması.

## **KARARLAR**

Katılımcı önerileri incelendiğinde sonuç olarak aşağıdaki misyon, vizyon ve eğitim amaçları ortaya çıkmaktadır:

### **1- Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı**

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı misyonumuz, büro yönetimi alanında iş dünyasının niteliklerini karşılayacak şekilde çağın gerekliliklerine uyumlu, teknolojiyi kullanmayı bilen, alanında belli seviyede yabancı dil bilgisi olan, protokol ve sosyal davranış kurallarını bilen, iletişim becerisi yüksek, mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip ara eleman yetiştirmektir.

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı vizyonumuz, yenilikçi ve çağdaş uygulamaları takip eden, iç ve dış paydaşlarla birlikteliği sağlayarak eğitim ve öğretimde rekabet edebilirliği, sürdürülebilirliği, memnuniyet seviyesi yüksek bir bölüm olmak ve ülkemizde gereksinim duyulan eğitilmiş, nitelikli iş gücü istihdamına katkı sağlamaktır.

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının eğitim amacı; iş dünyası için gerekli olan bilgi ve beceriyle donanmış, çağın gerektirdiği teknolojik, yabancı dil ve davranış yeterliliklerine sahip, büro yönetimi ilkelerini ve yöntemlerini profesyonelce kullanabilen iletişim becerisi yüksek büro elemanları, büro yöneticileri ve yönetici asistanları yetiştirmektir.

### **2- Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**

Çağrı Merkezi Hizmetleri programı misyonumuz, iş dünyasının beklentilerini karşılayacak, bölgenin ihtiyaçlarına cevap verebilecek, ulusal ve uluslararası düzeyde rekabet edebilir ara eleman yetiştirilmesidir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri programı vizyonumuz, dijitalleşen dünyada bilişim teknolojilerini eğitim aşamalarına entegre edebilen, uygulamalı derslerle öğrencisini iş hayatına hazırlayan, protokol kurallarına ve yabancı dil bilgisine sahip çağrı merkezi elemanı yetiştirmektir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının eğitim amacı; eğitim alanında öncülük edebilecek yenilikçi bir perspektifle, dijital uygulamaları eğitim programına kazandırmış, etkili iletişim, protokol bilgisi, yabancı dil bilgisini ve tüm bunların yanı sıra etik değerlere dair bilinç kazandırabilmeyi hedefleyen bir eğitim programı katılımcılar tarafından önerilmiştir.