

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı

ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU 2025

Ölçüt 1. Öğrenciler

Son üç yılda program kontenjanı 60'tan 40'a düşmüş, buna paralel olarak kayıtlı öğrenci sayısında da azalma gözlenmiştir. Bu durum, YÖK'ün kontenjan düzenlemeleri ve aday tercih eğilimlerindeki değişimle ilişkilendirilmektedir.

Öğrenci kayıt, diploma, yatay geçiş, ders muafiyeti, ölçme değerlendirmeyle ilişkin yürürlükte olan uygulamalarda herhangi bir değişiklik bulunmamaktadır. Öğrenci kabulüne ilişkin ilke ve kurallar tanımlanmış, kamuoyuna açık biçimde ilan edilmiştir ve önceki yıllarda olduğu gibi tutarlılık ve şeffaflık esaslarına göre uygulanmaya devam etmektedir. Diploma, sertifika ve diğer belge taleplerinin takibi ile önceki öğrenmelerin tanınması süreçleri ilgili mevzuat çerçevesinde aynı titizlikle sürdürülmektedir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında ders bilgi paketlerinde belirtilen öğretim yöntemlerinde herhangi bir değişiklik yapılmamıştır. Eğitim süreci önceki yıllarda olduğu gibi öğrenci merkezli yaklaşımla yürütülmekte; interaktif, soru-cevap, örneklendirme, belge tarama, vaka değerlendirme ve teknik gezi gibi yöntemler etkin biçimde uygulanmaya devam etmektedir.

İşletmede mesleki eğitim için diğer kurumlarla protokol oluşturma çalışmaları ile Farabi programı kapsamında öğrenci hareketliliğini teşvik eden uygulamalar önceki dönemlerde olduğu gibi sürdürülmekte ve sürecin geliştirilmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında danışmanlık hizmetleri, oryantasyon eğitimleri, ofis saati uygulamaları önceki yıllarda olduğu gibi etkin biçimde sürdürülmektedir. Danışmanlar, öğrencilerin akademik süreçlerini ve başarı durumlarını takip ederek ders seçimi ve planlamasında rehberlik etmeye devam etmektedir. Ayrıca, Rektörlük bünyesindeki Öğrenci Destek Birimi ile iş birliği ve ikinci yarıyıl verileri Kariyer Planlaması dersiyle öğrencilerin akademik, psikolojik ve kariyer gelişimleri desteklenmektedir.

Öğrencilerin öğretim elemanlarıyla iletişim ve geri bildirim süreçleri önceki yıllarda olduğu gibi sürdürülmektedir. Mesaj merkezi, Pusula bilgi sistemi ve danışma kurulu aracılığıyla öğrencilerin görüş ve önerileri düzenli olarak alınmakta ve değerlendirilerek sürekli iyileştirme sağlanmaktadır.

Ölçüt 2. Program Eğitim Amaçları

Programın eğitim amaç ve hedeflerinde, anahtar performans göstergelerinde, MEDEK uyumu ve kurumsal misyonla ilişkisinde herhangi bir değişiklik bulunmamaktadır. Müfredat, ders içerikleri ve staj uygulamaları program eğitim amaçlarına ulaşmayı destekleyecek biçimde önceki yıllarda olduğu gibi sürdürülmektedir. Mezun istihdam oranları, akademi-sektör iş birliği ve yenilikçilik temalı ders sayıları gibi göstergeler aynı şekilde izlenmekte; sınav, ödev ve staj uygulamalarıyla yürütülen ölçme ve değerlendirme süreçlerinde de herhangi bir değişiklik yapılmadan mevcut uygulamalara devam edilmektedir. Ölçme-değerlendirme

yöntemlerine ilişkin geribildirimler kanıtlarda yer alan araçlarla toplanmakta, anket sonuçları her eğitim-öğretim yılı sonunda bölüm kurullarınca değerlendirilmekte ve gerekli görüldüğünde dersin sorumlu öğretim elemanı tarafından güncellemeler yapılmaktadır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının misyon ve vizyonunu danışma kurulu görüşleri doğrultusunda bölüm kurulunda belirlenmiş olup süreç devam etmektedir. Program eğitim amaçlarının belirlenmesi ve güncellenmesine ilişkin süreçte herhangi bir değişiklik bulunmamaktadır. İç ve dış paydaşların görüşlerinin alınması, karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımlarının sağlanması uygulamaları önceki yıllarda olduğu gibi sürdürülmektedir. Kalite Danışma Kurulu toplantıları düzenli olarak yapılmakta, paydaşlardan gelen öneriler değerlendirilmekte ve tutanaklar Acıpayam MYO web sitesinde kamuoyu ile paylaşılmaya devam etmektedir.

Ölçüt 3. Program Çıktıları

Program çıktılarında ve bunların belirlenme süreçlerinde herhangi bir değişiklik bulunmamaktadır. Program çıktıları, iç ve dış paydaşların görüşleri doğrultusunda belirlenmeye ve gerektiğinde güncellenmeye devam etmektedir. Pamukkale Üniversitesi'nin Bologna süreci kapsamında oluşturduğu ders bilgi paketleri, AKTS kredileri, öğrenci iş yükleri ve değerlendirme bileşenleriyle birlikte aynı esaslarla uygulanmaktadır. Program çıktılarının gözden geçirilmesi, bölüm danışma kurulları ve dış paydaş toplantıları aracılığıyla düzenli olarak sürdürülmekte; program öğretim amaçlarıyla uyum ve tutarlılık korunmaktadır. Ayrıca her bir program çıktısı ile ilişkilendirilen sınav evrakları, öğrenci çalışmaları ve değerlendirme belgeleri kanıt olarak tutulmakta, mevcut uygulamalar önceki yıllardaki biçimiyle devam etmektedir.

Ölçüt 4: Sürekli İyileştirme

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı, ölçme ve değerlendirme sistemleri aracılığıyla elde ettiği somut verilere dayalı olarak sürekli iyileştirme faaliyetlerini planlamakta ve yürütmektedir. Program, öğrencilerin mesleki donanımlarını artırmak ve sektör beklentilerine uygun nitelikli mezunlar yetiştirmek amacıyla ders kataloglarını düzenli olarak güncellemektedir. Programda uygulanan İşletmede Mesleki Eğitim Modeli kapsamında öğrencilerin 70 gün süren iş yeri eğitimlerini sorunsuz tamamlamaları için rehberlik sağlanmakta; iş yeri sorumlularıyla sürekli iletişim kurularak öğrencinin gelişimi izlenmektedir. Tüm programlara zorunlu hale getirilen Kariyer Planlama Dersi ile öğrencilerin iş hayatına hazırlanması hedeflenmektedir. Bölümümüzde Kariyer Planlama dersi kapsamında yapılan etkinlikler aşağıdaki şekildedir;

- Vodafone 'da Kariyer İmkanları, Vodafone Dijital Platformlar Yöneticisi Bengü Dikel ile Söyleşi, 07/05/2025



- İnsan Kaynakları Gözünden Yeni Mezunlar Söyleşisi, Makbule Rumeysa Akyürek, AYDEM İnsan Kaynakları Uzmanı, 30/04/2025



- TEMPO BPO firması yetkilileri söyleşi



Programda sürekli iyileştirme süreci, iç ve dış paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda sistematik olarak yürütülmektedir. Bu kapsamda oluşturulan Kalite Danışma Kurulu çevrimiçi toplantılar gerçekleştirmekte, toplantı tutanakları PAÜ Acıpayam MYO web sayfasında paylaşılmaktadır. Program, mezunların mesleki gelişimlerini izlemek ve iyileştirme çalışmalarında veri kaynağı olarak kullanmak amacıyla Pamukkale Üniversitesi Mezun Bilgi Sistemini aktif biçimde kullanmaktadır. Tüm bu süreçler sonucunda, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'nda ölçme-değerlendirme, paydaş katılımı, fiziki altyapı ve uygulama temelli öğrenme alanlarında somut ve sürdürülebilir iyileştirmeler gerçekleştirmek için çalışmalar devam etmektedir.

Ölçüt 5. Eğitim Planı

Programın eğitim planı dört yarıyıldan oluşmakta olup, 120 AKTS'lik bir eğitim sürecini kapsamaktadır. Eğitim planında yer alan dersler, alan yeterlilikleriyle ilişkilendirilmiş şekilde düzenlenmiş, öğrencilerin mesleki bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirecek teorik ve uygulamalı derslerin dengesi gözetilerek bazı derslerde dönem değişikliği ve ders kodu-adı-AKTS güncellemesi yapılmıştır. Öğrenciler ilk üç yarıyıldan teorik ve laboratuvar derslerini tamamlamakta, dördüncü yarıyıldan ise ISME 200 İşletmede Mesleki Eğitim (30 AKTS) dersini alarak tam zamanlı olarak işletmelerde uygulamalı eğitim yapmaya devam etmektedir. Programın alan yeterliliklerini sağlayan mesleki dersler toplamda en az 20 AKTS değerindedir. Programda yer alan tüm derslerin izlenceleri, dersin sorumlu öğretim elemanı tarafından titizlikle hazırlanarak bölüm kurulu kararında da mevcut olacak şekilde Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilgi Sistemi (EBS) ve Pusula Bilgi Sistemi üzerinden kamuoyuna açık olarak paylaşılmaktadır. Eğitim planının öngörüldüğü biçimde uygulanmasını güvence altına almak ve sürekli geliştirmek amacıyla aşağıdaki mekanizmalar işletilmektedir:

- Bölüm Toplantıları: Eğitim planının uygulanması, ders içerikleri ve öğrenci geri bildirimleri düzenli olarak bölüm toplantılarında değerlendirilmektedir.
- Dış Paydaş Katılımı: Kalite Kurulu Danışma Toplantıları yılda en az iki kez gerçekleştirilmekte; sektör temsilcileri, mezunlar ve akademisyenler süreçlere dahil edilmektedir.
- Ders İzleme Süreci: Öğretim elemanları tarafından ders içeriği, öğrenci katılımı ve uygulama yeterliliği izlenmektedir.
- Danışmanlık Sistemi: Öğrencilerle birebir danışmanlık görüşmeleri yapılarak eğitim süreci hakkında geri bildirim alınmaktadır.
- Kalite Yönetim Sistemi: Tüm toplantı tutanakları, kararlar ve iyileştirme önerileri kayıt altına alınmaktadır.

Ölçüt 6. Öğretim Kadrosu

Programımızda misyonumuz doğrultusunda, eğitim-öğretim süreçleri şeffaflıkla yürütülmektedir. Yönetimsel açıdan son bir yılda bölüm başkanı ve komisyon üyeliklerinde değişiklikler gerçekleşmiştir.

Programımızda her biri alanında on yıldan fazla deneyime sahip olan bir Dr. Öğretim Görevlisi ve iki Öğretim Görevlisinden oluşan öğretim kadrosu; hem eğitim- öğretim faaliyetlerini hem de akademik gelişimlerini etkin bir biçimde sürdürmektedir. Göstergesi olarak; öğretim elemanlarının güncel özgeçmişleri ve ders dağılım tablosu Acıpayam MYO, Büro Hizmetleri Ve Sekreterlik Bölümü web sayfasında <https://www.pau.edu.tr/bhsb/tr/sayfa/akademik-personel-83> mevcuttur.

Ölçüt 7. Altyapı

Tüm derslikler projeksiyon cihazları ve bilgisayar bağlantı sistemleriyle donatılmıştır. Bu sayede derslerde sunum, video ve dijital materyal kullanımına olanak sağlanmakta; görsel ve etkileşimli öğrenme ortamı oluşturulmaktadır. Okulumuzda öğrencilerin uygulamalı eğitim görmeleri için 30 kişilik bilgisayar laboratuvarı, “Ofis Programları”, “Bilgisayarda Doküman Hazırlama”, “Sunum Teknikleri”, “Klavye Kullanımı” gibi içeriklere sahip derslerde aktif biçimde kullanılmakta olup kısa süre önce bilgisayarlar yenilenmiş alt yapı iyileştirme süreci yaşanmıştır. Acıpayam Meslek Yüksekokulu bünyesindeki kütüphane öğrencilerin akademik araştırma, ödev hazırlama ve mesleki gelişimlerini desteklemektedir. Öğrenciler dijital kaynaklara, süreli yayınlara ve mesleki literatüre erişim imkânına sahiptir. Program öğrencileri, Pamukkale Üniversitesi merkez kütüphanesi, bilgi işlem daire başkanlığına bağlı dijital veri tabanları ve e-kütüphane hizmetlerinden de yararlanabilmektedir. Öğrencilerin ders dışı sosyal etkinliklerini organize edebilmeleri, hazırlık çalışmaları ve toplantılarını yürütebilmeleri için öğrenci topluluğu odası tahsis edilmiştir. Öğrencilerimiz aynı zamanda konferans salonu ve spor alanlarını kullanarak ders dışı faaliyetlerini sürdürmeye devam etmektedirler. Öğretim ortamında ve öğrenci laboratuvarlarında alınmış olan güvenlik, ilk yardım ve İSG önlemleri belirli zaman aralıkları ile kontrol edilerek program türünün gerektirdiği düzeyde mevcut durumunu korumaktadır. 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 birimimizde yer alan engelli birim sorumlusu sorunların çözümünde rol almaktadır. Programımızda öğrencilerimiz için sunulan bilgisayar laboratuvarı 30 kişiliktir. Her bir öğrencinin ilgili derslerde teknolojik araç ve gereçleri kullanmaları için gerektiğinde sınıf mevcudu ikiye ayrılarak ayrı gün ve saatte aynı derslere katılımları sağlanmaktadır. Programımız öğretim elemanlarının her birine kullanımı için bilgisayar verilmiştir. Verilen bilgisayarlar internet erişimine sahip olup; veri tabanlarına ulaşmada sahip olmaları gereken yetkiler tanımlanmıştır.

Ölçüt 8. Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı

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 üstlenmek ve nitelikli insan kaynağı ihtiyacını karşılamaktır.”

Bu misyon doğrultusunda Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı, demokratik, katılımcı ve şeffaf bir yönetim anlayışıyla faaliyetlerini sürdürmektedir. Programla ilgili karar süreçleri; bölüm

başkanı, program başkanı ve öğretim elemanlarının katılımıyla istişare yöntemiyle alınmaktadır.

Yönetim modeli liyakat esasına dayalı olup, görev dağılımları yetkinlik ve uzmanlık alanları gözetilerek yapılmaktadır. Akademik kadroyu destekleyici nitelikte çalışan idari personel, eğitim-öğretim ve öğrenci işleri süreçlerinde koordineli biçimde görev almaktadır.

Organizasyon yapısı, kurumun stratejik planı ve güncel akademik gelişmeler ışığında sürekli olarak yenilenmekte ve geliştirilmektedir. Böylece yönetim süreçlerinin etkinliği ve kurumsal sürdürülebilirlik güvence altına alınmaktadır.

Program kadrosunda yer alan bir Dr. Öğretim Görevlisi ve iki Öğretim Görevlisi, kurumun misyonuna katkı sağlayan güçlü bir insan kaynağı oluşturmaktadır. Akademik kadro, alanındaki güncel gelişmeleri yakından takip etmekte ve müfredatın yenilenmesi süreçlerinde aktif rol almaktadır.

Ayrıca öğretim elemanları, bilgi birikimlerini sadece derslerle sınırlı kalmadan; konferans, seminer, öğrenci topluluk etkinlikleri ve sosyal faaliyetler gibi etkileşimli yöntemlerle öğrencilerle paylaşmaktadır. Bu durum, öğrenci-öğretim elemanı iletişimini güçlendirmekte ve eğitim-öğretim kalitesinin artmasına katkı sağlamaktadır.

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:

- Çevre ve Sıfır Atık Eğitimi
- Hayatta Su Verimliliği Eğitimi
- Kamu Binalarında Enerji Verimliliği Eğitimi
- Devletin Malını Koruma ve Tasarruf Tedbirleri Eğitimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi
- Kızılây Kan Bağışı Eğitimi
- Yangın Söndürme ve Yangın Tüpü Kullanma 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.

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 kapsamda bölüm sosyal medya hesabı da oluşturulmuştur. Bu sürecin işleyişinde örgütsel hiyerarşi gözetilmektedir ve tek kaynak üzerinden kamuoyu bilgilendirmeleri yapılmaktadır.

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

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

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

Ölçüt 9. Disipline Özgü Ölçütler

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'nın eğitim planı; öğrencilerin mesleki bilgi, beceri ve tutumları dengeli biçimde kazanmasını hedeflemekte, alan yeterlilikleriyle uyumlu olarak yapılandırılmıştır. Programın tüm derslerinde öğretim yöntemleri, öğrenme çıktılarıyla doğrudan ilişkilendirilmiştir.

Derslerin teorik kısımları ağırlıklı olarak *anlatım (sunum)* yöntemiyle yürütülmektedir. Öğrencilerin pasif dinleyici olmaktan çıkarılıp, öğrenme sürecine aktif olarak katılmaları amacıyla sorgulama ve tartışma, soru-cevap yöntemleri ve beyin fırtınası uygulamaları ile süreç yönetilmektedir.

Derslerin uygulamalı kısımlarında, öğretim elemanı ile öğrenci arasında iş birlikli bir öğrenme süreci sunum çalışmaları, diksiyon uygulamaları, bilgisayar ve ofis programı uygulamaları, klavye ve sayısal uygulamaları ile yürütülmektedir.

Bu yöntemler, öğrencilerin bilgi, beceri ve yetkinlik alanlarında hedeflenen program öğrenme çıktılarına ulaşmasını desteklemektedir.

Programda uygulanan ölçme-değerlendirme sistemi, hem teorik hem de uygulamalı başarıyı ölçmeye yönelik olup; Ara sınavlar (vize), dönem sonu sınavları (final), ödev ve projeler, sunumlar ile yapılmaktadır.

Bu ölçme-değerlendirme araçları, program öğrenme çıktılarıyla ilişkilendirilmiş olup, öğrencinin bilgi, beceri ve yetkinlik alanlarındaki gelişimini bütüncül biçimde ölçmeyi amaçlamaktadır.

Sonuç olarak, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'nda kullanılan öğretim yöntemleri ve ölçme-değerlendirme süreçleri; öğrencilerin programın amaç ve çıktıları doğrultusunda nitelikli, donanımlı ve mesleki yeterliliğe sahip bireyler olarak mezun olmalarını sağlamaktadır.