

Sonuçları görüntüle

Yanıtlayan

1

CEVAT SERCAN OZER

192.168.11.51
1523
21.11.2023

06:13

Tamamlama
süresi

GENEL BİLGİLER

1. AKADEMİK BİRİM *

ACIPAYAM MESLEK YÜKSEKOKULU

2. BÖLÜM/PROGRAM ADI *

Programın adı üniversite kataloğunda, not belgelerinde, diplomalarda kullanıldığı şekliyle yazılmalıdır.

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı

3. İLETİŞİM BİLGİLERİ *

Öğr. Gör. Cevat Sercan ÖZER (Bölüm Başkan V.) Adres: Yeni Mahalle, İnönü Bulvarı, No: 24,
Acıpayam/DENİZLİ/TÜRKİYE Telefon: 0 (258) 518 22 00 – 406 Fax: 0 (258) 518 22 85 E-posta:
csozer@pau.edu.tr

4. PROGRAMIN TÜRÜ *

☒ Normal Öğretim

☐ İkinci Öğretim

192.168.11.51
1523
21.11.2023

5. PROGRAMDAKİ EĞİTİM DİLİ *

Programı yürütürken kullanılan eğitim dilini (Türkçe, İngilizce, % 30 İngilizce, vb.) belirtiniz.

☒ Türkçe

☐ İngilizce

☐ Diğer

6. PROGRAMIN KISA TARİHÇESİ VE DEĞİŞİKLİKLER *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı önlisans Programı, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü kapsamında açılan dört yarıyıllık bir programdır. Program, 2012 yılında Acıpayam Meslek Yüksekokulu bünyesinde, Büro Yönetimi ve Sekreterlik bölümü altında açılmıştır. Program, 2013-2014 Eğitim- Öğretim Yılı güz yarıyılından itibaren aktif olarak eğitime başlamış ve halen devam etmektedir. Bu süreç içerisinde programda 2022 yılında 3. kez müfredat değişikliğine gidilmiş, Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi tarafından gelen bildirim doğrultusunda Kariyer Planlama dersi eklenmiştir. Program, kurulduğu tarihten itibaren 8. dönem mezunlarını vermiştir.

7. Bölüm/programda tüm öğretim üyeleri ve öğretim görevlilerinin sayılarını unvan bazında belirtiniz. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında 1 Öğretim Üyesi, 3 Öğretim Görevlisi bulunmaktadır.
Dr. Öğretim Üyesi Hüsnü ERGÜN
Öğretim Görevlisi Dr. Ayşe GENÇ
Öğretim Görevlisi Dr. Figen KESKİN
Öğretim Görevlisi Dr. Simga ŞİMŞEK

8. Programın iç ve dış paydaşlarını(kurum, kuruluş, STK vb.) sıralayınız. *

Programın iç paydaşları öğrenciler ve akademik personel; dış paydaşları ise mezun öğrenciler, özel sektör kurum ve kuruluşları, kamu kurum ve kuruluşları, meslek birlikleri, işverenlerdir.

Programların tasarımı ve onayı

Programların amaçları ve öğrenme çıktıları (kazanımları) oluşturulmuş, TYYÇ ile uyumu belirtilmiş, kamuoyuna ilan edilmiştir. Program yeterlilikleri belirlenirken kurumun misyon-vizyonu göz önünde bulundurulmuştur. Ders bilgi paketleri varsa ulusal çekirdek programı, varsa ölçütler (örneğin akreditasyon ölçütleri vb.) dikkate alınarak hazırlanmıştır. Kazanımların ifade şekli öngörülen bilişsel, duyuşsal ve devinimsel seviyeyi açıkça belirtmektedir. Program çıktılarının gerçekleştiğinin nasıl izleneceğine dair planlama yapılmıştır, özellikle kurumun ortak (generic) çıktıların irdelenme yöntem ve süreci ayrıntılı belirtilmektedir. Öğrenme çıktılarının ve gerekli öğretim süreçlerinin yapılandırılmasında bölüm bazında ilke ve kurallar bulunmaktadır. Program düzeyinde yeterliliklerin hangi eylemlerle kazandırılabilceği (yeterlilik-ders-öğretim yöntemi matrisleri) belirlenmiştir. Alan farklılıklarına göre yeterliliklerin hangi eğitim türlerinde (örgün, karma, uzaktan) kazandırılabilceği tanımlıdır. Programların tasarımı, fiziksel ve teknolojik olanaklar dikkate alınmaktadır (erişim, sosyal mesafe vb.)

9. Tanımlanan Program eğitim amaçlarını sıralayınız ve nerede yayımlanmış olduğunu kanıtlarıyla belirtiniz. *

Program eğitim amaçları; öğrencilerin eğitim süreci sonunda kolayca istihdam edilebilecekleri bilgi, beceri ve donanımına sahip olmalarına yönelik hazırlanmıştır. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programından mezun olan öğrencilerin bütün sektörlerde, geniş bir yelpazede istihdam şansı vardır. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı mezunları özel sektör ve kamu kuruluşlarında hastane, belediye, dernek, baro gibi kurumların ilgili bölümlerinde istihdam edilirler. Ayrıca bu kişiler sosyal güvenlik kurumları, hukuk büroları, finans kuruluşları ve daha birçok yerde istihdam edilebilirler. Aynı zamanda program eğitim amaçları, istihdam sahası giderek artan yönetici asistanlığı alanındaki kalifiye eleman ihtiyacının karşılanmasına yönelik hazırlanmıştır.

192.168.11.51

10. Program eğitim amaçlarının kurumun, fakültenin ve bölümün misyonlarıyla ne ölçüde uyumlu olduğunu kanıtlarıyla açıklayınız. *

Acıpayam Meslek Yüksekokulumuzun 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 üstlenerek nitelikli insan kaynağı ihtiyacını karşılamaktır. Dolayısıyla Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının da eğitim amacı kurum misyonuyla uyumlu olarak öğrencilerin eğitim süreci sonunda kolayca istihdam edilebilecekleri bilgi, beceri ve donanımına sahip olmalarına ve topluma katma değer sağlayacak nitelikte, yetenekli ve sorumluluk bilincine sahip büro yönetimi ve yönetici asistanları yetiştirmek hedefiyle eğitim faaliyetlerine devam etmektedir.

11. Program eğitim amaçları ve tasarımının iç ve dış paydaşların gereksinimleri doğrultusunda sistematik olarak nasıl belirlendiğini ve hangi aralıklarla nasıl güncellendiğini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Program eğitim amaçlarının iç ve dış paydaşların gereksinimleri dikkate alınarak eğitim programının amaçları belirlenmektedir. Bu nedenle programın eğitim amaçları, öğrencilerin mezun olduktan sonra kolaylıkla istihdam edilebilmeleri ve çalıştıkları kurumda nitelikli bir işgücü oluşturmalarına yönelik hazırlanmıştır. Bu doğrultuda karar ve uygulamalar konusunda iç ve dış paydaşların bilgilendirilmesi, karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımları sağlanmaktadır. Paydaşların katılımı ve bilgilendirilmesi en az yılda bir defa olmak üzere toplantılar, yüz yüze görüşmeler, telekonferanslar yoluyla gerçekleştirilmektedir.

12. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☐	☒	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

13. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Programın Tasarımı ve Onayına Ait Kanıtlar Bu_CEVAT SERCAN OZER.docx

Programların Ders Dağılım Dengesi

Programın ders dağılımına ilişkin ilke, kural ve yöntemler tanımlıdır. Öğretim programı (müfredat) yapısı zorunlu-seçmeli ders, alan-alan dışı ders dengesini gözetmekte, kültürel derinlik ve farklı disiplinleri tanıma imkânı vermektedir. Ders sayısı ve haftalık ders saati öğrencinin akademik olmayan etkinliklere de zaman ayırabileceği şekilde düzenlenmiştir. Bu kapsamda geliştirilen ders bilgi paketlerinin amaca uygunluğu ve işlerliği izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler yapılmaktadır.

14. Programın ders dağılımına ilişkin ilke, kural ve yöntemleri kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programının yapısı ve program müfredatında yer alan derslerin dağılımı Pamukkale Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin 16. maddesi kapsamında belirlenmektedir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Bologna süreçleri kapsamında ders dağılım oranına uymaktadır.

15. Öğretim programı (müfredat) yapısına ilişkin zorunlu-seçmeli ders, alan-alan dışı ders dengesinin nasıl sağlandığını kanıtlarıyla açıklayınız. *

Acıpayam Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında program yeterliliğini sağlayan zounlu ve seçmeli dersler yer almaktadır. Zorunlu ve seçmeli ders sayısı her yarıyıl için değişkenlik göstermektedir. Zorunlu ve seçmeli dersler öğrencinin programdan mezun olabilmesi için gerekli donanımını sağlaması gereken derslerdir. Program öğrencileri bu donanımı sağlayabilmesi için eğitim öğretim kılavuzunda yer alan zorunlu ve seçmeli dersleri almaktadır.

16. Ders sayısı ve haftalık ders saati öğrencinin akademik olmayan etkinliklere de zaman ayırabileceği şekilde düzenlenmesine yönelik uygulamanızı kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının müfredatının her bir yarıyılı, ders ve/veya staj ve benzeri faaliyetler olmak üzere toplam 30 krediden oluşur. Bir yarıyıl için belirlenen derslerin haftalık teorik ve uygulama saatlerinin toplamı en fazla 30 olacak şekilde düzenlenir. Her yarıyıl için ders sayısı programımızda değişkenlik göstermektedir. Haftalık ders programları öğrencinin akademik olmayan etkinliklere zaman ayırabilmesi için gerekli zaman boşlukları bırakılarak hazırlanmaktadır.

17. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

18. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Programların Ders Dağılım Dengesi Kanıtları_CEVAT SERCAN OZER.docx

Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu

Derslerin öğrenme kazanımları (karma ve uzaktan eğitim de dahil) tanımlanmış ve program çıktıları ile ders kazanımları eşleştirmesi oluşturulmuştur. Kazanımların ifade şekli öngörülen bilişsel, duyuşsal ve devinimsel seviyeyi açıkça belirtmektedir.

Ders öğrenme kazanımlarının gerçekleştiğinin nasıl izleneceğine dair planlama yapılmıştır, özellikle alana özgü olmayan (genel) kazanımların irdelenme yöntem ve süreci ayrıntılı belirtilmektedir.

192.168.11.51

19. Tanımlanan program çıktılarını sıralayınız. Program çıktılarını belirleme, gözden geçirme ve güncelleme yöntemlerini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programı için tanımlanan program çıktıları (program yeterlilikleri) aşağıda sıralandığı gibidir.

Yönetici asistanlığı ile ilgili çağdaş/dijital teknikleri ve çalışma araçlarını kullanma becerisi kazanır. (PY1)

Meslek ile ilgili problemleri tanımlama ve çözme becerisine sahip olmakla birlikte bilim, teknoloji ve mesleki alandaki gelişmeleri takip ederek kendisini ve diğer çalışanları geliştirme becerisi elde eder. (PY2)

Yöneticilik vasıflarını geliştirir(Liderlik, pazarlama, organizasyonlar, mali ve finansal işlemler, kriz yönetimi, zaman yönetimi vb.) tüm departmanlarla takım halinde çalışma becerisine sahip olur, motivasyon edici unsurları öğrenir. (PY3)

Kalite ve toplam kalite yönetimi konularında bilinç sahibi olur. (PY4)

Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur. (PY5)

İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir. (PY6)

Ulusal ve uluslararası çağdaş sorunları izleyebilme, çevre konularına duyarlı ve sosyal ilişkilerde tutarlı olur. (PY7)

Mesleki alanda almış olduğu eğitimi kullanabilme becerisine sahip olur. (PY8)

Yöneticinin seyahat, randevu, iletişim, toplantı gibi organizasyonlarını düzenleyebilme becerisine sahip olur. (PY9)

Teori ile pratik arasındaki bağ kurar. (PY10)

Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur. (PY11)

Temel bilgisayar kullanımı bilgisi ile birlikte, internet teknolojileri, ofis yazılımlarını kullanabilir. (PY12)

İnisiyatif kullanabilme, alanıyla ilgili olarak bilimsel özgüven oluşturabilme, yenilikçi olma ve tasarlama becerisi kazandırabilme, sözlü ve yazılı olarak etkin iletişim becerisine, yazılı ve sözlü sunum yapabilme yeteneğine sahip olur. (PY13)

Tanımlanmış bir hedef doğrultusunda var olan problem sürecini çözümleme ve tasarlama becerisi kazanır. (PY14)

20. Program çıktılarının program eğitim amaçlarıyla uyumunu irdeleyiniz. *

Genel olarak değerlendirildiğinde programın çıktıları, eğitimin amaçlarıyla doğrudan ilişkili ve uyumludur. Söz konusu program çıktıları; programın amacı, programın içeriği, uygulama alanları, işgücü piyasaları dolayısıyla iç ve dış paydaşların beklentileri dikkate alınarak belirlenmektedir. Bu kapsamda yapılan değerlendirmeler sonucunda, öğrencilerin istihdam durumları, mezun olduklarında iş bulma olanakları incelenerek, hangi bilgi ve becerileri kazanmaları gerektiğine göre program çıktıları belirlenmiştir.

21. Program çıktıları ve ders kazanımlarının ilişkisini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Bu program çıktıları, program eğitim amaçlarına ulaşılmasını sağlayacak biçimde belirlenmiştir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı, büro faaliyetleri ve yöneticilik becerilerini geliştirip, dijital çağa ve iletişim alanlarına adapte olabilecek meslek elemanları yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Program çıktılarına göre de yönetici asistanlığı ile ilgili çağdaş/dijital teknikleri ve çalışma araçlarını kullanma becerisi kazandırmak önemli bir noktadır. Ayrıca yine program çıktılarında yer alan "yöneticilik vasıflarını geliştirir (liderlik, pazarlama, organizasyonlar, mali ve finansal işlemler, kriz yönetimi, zaman yönetimi vb.) tüm departmanlarla takım halinde çalışma becerisine sahip olur, motivasyon edici unsurları öğrenir" kazanımı da bu eğitim amacı ile birebir örtüşmektedir. Bu becerileri etkin bir şekilde kazandırabilmek amacıyla konjontürel gelişmeler takip edilmekte ve bu becerileri çağımızın koşullarına uygun bir şekilde öğrencilerin kazabilmesi adına eğitim-öğretim müfredatında güncellemelere de gidilmektedir. Programda çıktılarında yer alan iletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilme kazanımı, eğitim amaçlarında yer alan iletişim becerisi yüksek, modern protokol bilgilerine sahip eleman yetiştirilmesi amacıyla örtüşmektedir. Bu programdan mezun olan öğrencilerin yöneticilik becerileri geliştirilmiş nitelikli büro elemanları, büro yöneticileri ve yönetici asistanları yetiştirilmesi hedeflenmektedir. Bu amaca yönelik olarak program çıktılarında yöneticinin seyahat, randevu, iletişim, toplantı gibi organizasyonlarını düzenleyebilme becerisine sahip olma kazanımı mevcuttur.

Program eğitim amaçlarında da görüldüğü üzere, hızlı değişen ve gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılamak oldukça önemlidir. Bu amaca yönelik olarak program çıktılarında, öğrencilerin meslek ile ilgili problemleri tanımlama ve çözme becerisine sahip olmakla birlikte bilim, teknoloji ve mesleki alandaki gelişmeleri takip ederek kendisini ve diğer çalışanları geliştirme becerisini elde etmesi yer almaktadır. Yine bu amaca yönelik olan program çıktıları, "ulusal ve uluslararası çağdaş sorunları izleyebilme, çevre konularına duyarlı ve sosyal ilişkilerde tutarlı olma", "mesleki alanda almış olduğu eğitimi kullanabilme becerisine sahip olma", "alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olma" vb. gibi program çıktılarından da mevcut olduğu görülmektedir. Dolayısıyla yukarıda listelenen program çıktıları program amacıyla uyumludur.

22. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

23. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyu_CEVAT SERCAN OZER.docx

Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı

Tüm derslerin AKTS değeri web sayfası üzerinden paylaşılmakta, öğrenci iş yükü takibi ile doğrulanmaktadır. Staj ve mesleğe ait uygulamalı öğrenme fırsatları mevcuttur ve yeterince öğrenci iş yükü ve kredi çerçevesinde değerlendirilmektedir. Gerçekleşen uygulamanın niteliği irdelenmektedir. Öğrenci iş yüküne dayalı tasarımda uzaktan eğitimle ortaya çıkan çeşitlilikler de göz önünde bulundurulmaktadır.

24. İş yükünün belirlenmesinde ve güncellenmesine öğrenci katılımı ve geri bildirimlerin nasıl dahil edildiğini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Her akademik dönem sonunda ders değerlendirme, AKTS iş yükü, ders kazanımları ve program yeterlilikleri anketleri öğrenciler tarafından doldurularak öğrencilerin katılımı sağlanmaktadır.

25. Öğrenci iş yükü kredisinin mesleki uygulamalar, değişim programları, staj ve projelerine dahil edilmesine yönelik uygulamalarınızı kanıtlarıyla açıklayınız.

*

Ders bilgi paketlerinde öğrenci iş yüküne dayalı kredi değerlerinin belirlenme yöntemi mevcuttur. Bologna Süreci Projesi uygulamaları kapsamında oluşturulan AKTS hesaplama tablosu örneği akademik birimler tarafından kullanılmaktadır. Ayrıca öğrenci iş yükleri her sene düzenlenen Öğrenci AKTS İş yükü Anketi ile analiz edilerek değerlendirilmekte ve ilgili önlemler alınmaktadır.

26. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır. 192.168.11.51
(2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır. 192.168.11.51
(3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir. 21.11.2023
(4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
(5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

27. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 Öğrenci İşyüküne Dayalı Ders Tasarımı K_CEVAT SERCAN OZER.docx

Programların izlenmesi ve güncellenmesi

Her program ve ders için (örgün, uzaktan, karma, açıktan) program amaçlarının ve öğrenme çıktılarının izlenmesi planlandığı şekilde gerçekleşmektedir. Bu sürecin isleyişi ve sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilmektedir. Eğitim ve öğretim ile ilgili istatistiki göstergeler (her yarıyıl açılan dersler, öğrenci sayıları, başarı durumları, geri besleme sonuçları, ders çeşitliliği, lab uygulama, lisans/lisansüstü dengeleri, ilişki kesme sayıları/nedenleri, vb) periyodik ve sistematik şekilde izlenmekte, tartışılmakta, değerlendirilmekte, karşılaştırılmakta ve kaliteli eğitim yönündeki gelişim sürdürülmektedir. Program akreditasyonu planlaması, teşviki ve uygulaması vardır; kurumun akreditasyon stratejisi belirtilmiş ve sonuçları tartışılmıştır. Akreditasyonun getirileri, iç kalite güvence sistemine katkısı değerlendirilmektedir.

28. Eğitim ve öğretim ile ilgili süreçler ve istatistiki göstergelerin (her yarıyıl açılan dersler, öğrenci sayıları, başarı durumları, geri besleme sonuçları, ders çeşitliliği, lab uygulama, lisans/lisansüstü dengeleri, ilişki kesme sayıları/nedenleri, vb) periyodik ve sistematik şekilde izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının izlenmesi program kazanımları açısından değerlendirilmektedir. Ayrıca akademik personel ve öğrenciler tarafından yapılan öz değerlendirme anketleri ile gerçekleştirilmekte, ancak önlem almada yeterince kullanılmamaktadır. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının sürekli izlenme ve güncellenmesi, ilgili yönetmelik ve yönergeler kapsamında bölüm kurul kararları ile "Pamukkale Üniversitesi Program ve Ders Açma, Güncelleme ve Kapatma Yönergesi"nin ilgili maddeleri çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının güncellenmesi ve müfredatta yapılacak değişiklikler, bölüm kurulunda görüşülerek belirlenmekte ve akademik birim kurul ve yönetim kurullarının onayı da alınarak akademik takvimde belirlenen sürede otomasyon sistemi üzerinden yapılan değişiklikler üniversite eğitim komisyonuna gönderildikten sonra üniversite senatosunun onayıyla işleme konulmaktadır.

29. Programla ilgili önerilerin alınması ve iyileştirme çalışmalarının planlanmasına yönelik mekanizmaları kanıtlarıyla açıklayınız. (İlgili kurul, komite, komisyon değerlendirmeleri, paydaş geri bildirimleri, anket sonuçları vb.) *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı ile ilgili iyileştirme çalışmaları kapsamında öğrenci temsilcimiz, kamu ve özel sektör paydaşlarımızla bölüm danışma kurulu oluşturulmuş olup yılda en az bir defa olmak üzere yüz yüze ya da online olmak üzere toplantılar gerçekleştirilmektedir. Bu toplantılarda programın eğitim müfredatının değerlendirilmesi, sektörün programdan beklentileri, öğrencilerin staj ve teknik gezi vb. imkanları tartışılmakta ve paydaşların da önerileri alınmaktadır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda alınan kararlar çerçevesinde programla ilgili iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

30. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☒	☐	☒	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

31. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Programların İzlenmesi ve Güncellenmesi - B_CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi

Kurum, eğitim ve öğretim süreçlerini bütüncül olarak yönetmek üzere; organizasyonel yapılanma (üniversite eğitim ve öğretim komisyonu, öğrenme ve öğretme merkezi, vb.), bilgi yönetim sistemi ve uzman insan kaynağına sahiptir. Eğitim ve öğretim süreçleri üst yönetimin koordinasyonunda yürütülmekte olup; bu süreçlere ilişkin görev ve sorumluluklar tanımlanmıştır.

Eğitim ve öğretim programlarının tasarlanması, yürütülmesi, değerlendirilmesi ve güncellenmesi faaliyetlerine ilişkin kurum genelinde ilke, esaslar ile takvim belirlidir. Programlarda öğrenme kazanımı, öğretim programı (müfredat), eğitim hizmetinin verilme biçimi (örgün, uzaktan, karma, açıktan), öğretim yöntemi ve ölçme-değerlendirme uyumu ve tüm bu süreçlerin koordinasyonu üst yönetim tarafından takip edilmektedir.

32. Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimine ilişkin organizasyonel yapılanma ile ilke ve kuralları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programına yönelik eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimine ilişkin organizasyon yapısının oluşumu ile süreçte dair ilke ve kurallar Pamukkale Üniversitesi Eğitim Komisyonu Yönergesi içerisinde yer almakta olup süreçle ilişkin işlemler bu yönerge çerçevesinde yürütülmektedir.

33. Eğitim öğretim süreçlerini değerlendirme ve iyileştirmesine yönelik uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Eğitim öğretim süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik uygulamalar bölüm kurulu kararı doğrultusunda birim eğitim komisyonu ve yönetim kurulu onayıyla gerçekleştirilmektedir.

21.11.2023

34. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

35. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi_CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

Öğretim yöntem ve teknikleri

Öğretim yöntemi öğrenciyi aktif hale getiren ve etkileşimli öğrenme odaklıdır. Tüm eğitim türleri içerisinde (örgün, uzaktan, karma) o eğitim türünün doğasına uygun; öğrenci merkezli, yetkinlik temelli, süreç ve performans odaklı disiplinlerarası, bütüncü, vaka/uygulama temelinde öğrenmeyi önceleyen yaklaşımlara yer verilir. Bilgi aktarımından çok derin öğrenmeye, öğrenci ilgi, motivasyon ve bağlılığına odaklanılmıştır.

Örgün eğitim süreçleri ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerini kapsayan; teknolojinin sunduğu olanaklar ve ters yüz öğrenme, proje temelli öğrenme gibi yaklaşımlarla zenginleştirilmektedir. Öğrencilerinin araştırma süreçlerine katılımı müfredat, yöntem ve yaklaşımlarla desteklenmektedir. Tüm bu süreçlerin uygulanması, kontrol edilmesi ve gereken önlemlerin alınması sistematik olarak değerlendirilmektedir.

192.168.11.51

1523

21.11.2023

36. Ders bilgi paketlerinde öğrenci merkezli öğretim yöntemlerini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında ders bilgi paketlerinde öğrenci merkezli öğretim yöntemi olarak interaktif, soru-cevap,örneklendirme, belge tarama, vaka değerlendirme, teknik gezi vb. yöntemler kullanılarak eğitim süreci gerçekleştirilmektedir.

37. Aktif ve etkileşimli öğretme yöntemlerine ilişkin uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programımızda aktif ve etkileşimli öğretme yöntemleri hususunda öğrencilerimiz 30 günlük mesleki staj eğitimi almaktadır. Ayrıca program derslerimizde uygulaması bulunan dosyalama ve arşivleme, mesleki yazışmalar, muhasebe, klavye teknikleri, temel bilgisayar teknolojileri gibi birçok derste aktif ve etkileşimli eğitim fırsatı bulunmaktadır.

38. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

39. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 Öğretim Yöntem ve Teknikleri Kanıtları - B_CEVAT SERCAN OZER.docx

Ölçme ve değerlendirme

Öğrenci merkezli ölçme ve değerlendirme, yetkinlik ve performans temelinde yürütülmekte ve öğrencilerin kendini ifade etme olanakları mümkün olduğunca çeşitlendirilmektedir.

Ölçme ve değerlendirmenin sürekliliği çoklu sınav olanakları ve bazıları süreç odaklı (formatif) ödev, proje, portfolyo gibi yöntemlerle sağlanmaktadır. Ders kazanımlarına ve eğitim türlerine (örgün, uzaktan, karma) uygun sınav yöntemleri planlamakta ve uygulanmaktadır. Sınav uygulama ve güvenliği (örgün/çevrimiçi sınavlar, dezavantajlı gruplara yönelik sınavlar) mekanizmaları bulunmaktadır.

Ölçme ve değerlendirme uygulamalarının zaman ve kişiler arasında tutarlılığı ve güvenilirliği sağlanmaktadır. Kurum, ölçme-değerlendirme yaklaşım ve olanaklarını öğrenci-öğretim elemanı geri bildirimine dayalı biçimde iyileştirmektedir. Bu iyileştirmelerin duyurulması, uygulanması, kontrolü, hedeflerle uyumu ve alınan önlemler irdelenmektedir.

40. Programınızdaki ölçme ve değerlendirmeye yönelik uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerinin temel bilgi düzeyi ve becerileri, dönem içinde gerçekleştirilen sınavlar ve ödevler ile ölçülüp değerlendirilmektedir. Kullanılan ölçme ve değerlendirme yöntemleri; program amaçlarına uygun bir şekilde açılan ve hazırlanan dersler sonucunda yapılan sınavlar (ara sınav/ dönem sonu sınavı), öğrencilere verilen ödevler ve staj uygulamasıdır. Programımızda eğitim öğretim dönemi içerisinde her ders için en az bir arasın ve dönem sonunda final sınavı gerçekleştirilmektedir. Final sınavlarını takiben bütünleme sınavları yapılmaktadır. Vize ve final sınavının değerlendirme yüzdesi ilgili dersin öğretim elemanı tarafından belirlenmektedir. Yapılan sınavlar ile tüm öğrencilerin bilgi ve beceri düzeyleri tespit edilir. Ayrıca programımızda dosyalama ve arşivleme, mesleki yazışmalar, muhasebe, klavye teknikleri, temel bilgisayar teknolojileri vb. uygulamalı derslerde sorumlu öğretim görevlisi dersin içeriğine de bağlı olarak istediği rapor, ödev vb. değerlendirme yöntemleri ile öğrencilerin dersteki başarı durumlarını ölçebilmektedir. Yapılan sınavlarda başarısız olan öğrenciler dersti tekrar almaları gerekmektedir.

41. Dezavantajlı gruplar ve çevrimiçi sınavlar gibi özel ölçme türlerine ilişkin uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında dezavantajlı öğrenciler için sınavlarda engel durumlarına göre örneğin görme engelli öğrenciler A3 ebatında soru kâğıdı kullanılmak suretiyle ölçme ve değerlendirme yapılmaktadır. Pandemi, afet gibi olağanüstü durumlarda Canlı Ders Sistemi ve Eğitim Destek Sistemi üzerinden ölçme değerlendirme yapılmaktadır.

42. Ölçme-değerlendirme yöntemlerinin öğrenci-öğretim elemanı geri bildirimi ders değerlendirme anketleri dikkate alınarak iyileştirilmesine yönelik uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Ölçme-değerlendirme yöntemlerine ilişkin geri bildirimler öğrencilerin pusula sisteminde doldurdıkları anketler üzerinden yapılmaktadır. İhtiyaç görülmesi halinde ölçme-değerlendirme yönteminde dersin sorumlusu öğretim elemanı her yarıyıl başında eğitim öğretim bilgi sisteminden güncelleme yapmaktadır.

43. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

44. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Ölçme ve değerlendirme Kanıtları - Büro_CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi

Öğrenci kabulüne ilişkin ilke ve kuralları tanımlanmış ve ilan edilmiştir. Bu ilke ve kurallar birbiri ile tutarlı olup, uygulamalar şeffaftır. Diploma, sertifika gibi belge talepleri titizlikle takip edilmektedir.

Önceki öğrenmenin (örgün, yaygın, uzaktan/karma eğitim ve serbest öğrenme yoluyla edinilen bilgi ve becerilerin) tanınması ve kredilendirilmesi yapılmaktadır.

Uluslararasılaşma politikasına paralel hareketlilik destekleri, öğrenciyi teşvik, kolaylaştırıcı önlemler bulunmaktadır ve hareketlilikte kredi kaybı olmaması yönünde uygulamalar vardır.

45. Programa hangi süreçle öğrenci kabul edildiğini kanıtlarıyla açıklayınız.
(Merkezi yerleştirme, yatay/dikey geçiş, çift anadal, yandal, özel yetenek, YÖS sınavları vb.) *

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programına öğrenci kabulü, her yıl ÖSYM tarafından yapılan Yüksek Öğretim Kurumları Sınavına (YKS) katılan öğrencilerin TYT puan türünden yeterli puanı almaları ve tercih etmeleri doğrultusunda gerçekleşmektedir. Ayrıca, Kurumlararası Yatay Geçiş, Merkezi Yatay Geçiş ile öğrenci başvurusu halinde, başvurunun ilgili yönetmelik maddesine ve usule uygun olup olmaması sonucuna göre öğrenci kabul edilmektedir.

46. Önceki öğrenmelerin tanınmasına ilişkin tanımlı ilke ve kuralları kanıtlarıyla belirtiniz. *

Önceki öğrenmelerinde almış oldukları derslere ilişkin belge getiren öğrenciler, daha önce almış oldukları ders/derslerden üniversitemizin ilgili mevzuatı çerçevesinde muaf olmaktadır.

47. Kontenjanlar ve programa kabul edilen öğrenci sayıları dikkate alınarak yıllara göre değişiminin bir değerlendirmesini veriniz. *

Program kontenjanı, 2016-2017 akademik yılında 51 iken, programa olan yoğun talep ve kontenjanın %96 civarında doluluk göstermesi nedeniyle, bir sonraki yıl kontenjan arttırılmış ve 62 olmuştur. 2018-2019 akademik yılında da yine aynı düzeyde bir doluluğa ulaşılması sonucu kontenjan 67'ye çıkartılmıştır. Ancak bu yıldan itibaren istenilen doluluk oranına ulaşamaması nedeniyle kontenjan giderek azaltılmış, mevcut durumda 41 olarak belirlenmiştir. Programın mevcut durumdaki kontenjanı 40 olarak belirlenmiş olup, okul birincileri için 1 kontenjan daha ilave edilmiş ve genel kontenjan 41 olarak belirlenmiştir. 2020-2021 akademik yılında %70 civarında doluluk oranına ulaşılmıştır. Gerek kayıt yaptıran öğrenci sayısının kontenjan sınırına ulaşmaması, gerekse okul binasının fiziki şartları göz önüne alındığında mevcut kontenjanın uygun olduğu düşünülmektedir.

48. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

49. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Kanıt 46 - Paü Önlisans Lisans Eğitim Öğ. CEVAT SERCAN OZER.pdf



Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanın. CEVAT SERCAN OZER.docx

Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma

Yeterliliklerin onayı, mezuniyet koşulları, mezuniyet karar süreçleri açık, anlaşılır, kapsamlı ve tutarlı şekilde tanımlanmış ve kamuoyu ile paylaşılmıştır. Sertifikalandırma ve diploma işlemleri bu tanımlı sürece uygun olarak yürütülmekte, izlenmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır.

50. Öğrencinin akademik ve kariyer gelişimini izlemek, diploma onayı ve yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin tanımlı süreçler ve mevcut uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Programımızda verilen zorunlu dersler, seçmeli dersler ve staj eğitimi dahil toplam 120 AKTS alan öğrenciler mezun olmaya hak kazanmaktadır. Mezuniyet hakkı kazanan öğrencilerimize önlisans diploması verilmektedir.

51. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☒	☐	☒	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

52. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Kanıt 50 - Paü Önlisans Lisans Eğitim Öğ. CEVAT SERCAN OZER.pdf

Öğrenme ortam ve kaynakları

Sınıf, laboratuvar, kütüphane, stüdyo; ders kitapları, çevrimiçi (online) kitaplar/belgeler/videolar vb. kaynaklar uygun nitelik ve niceliktedir, erişilebilirdir ve öğrencilerin bilgisine/kullanımına sunulmuştur. Öğrenme ortamı ve kaynaklarının kullanımı izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

Kurumda eğitim-öğretim ihtiyaçlarına tümüyle cevap verebilen, kullanıcı dostu, ergonomik, eş zamanlı ve eş zamansız öğrenme, zenginleştirilmiş içerik geliştirme ayrıca ölçme ve değerlendirme ve hizmetiçi eğitim olanaklarına sahip bir öğrenme yönetim sistemi bulunmaktadır.

Öğrenme ortamı ve kaynakları öğrenci-öğrenci, öğrenci-öğretim elemanı ve öğrenci-materyal etkileşimini geliştirmeye yönelmektedir.

53. Sınıflar, laboratuvarlar ve diğer öğrenme ortamlarının, program eğitim amaçlarına ve program çıktılarına ulaşmak için yeterliliğini niteliksel ve niceliksel olarak irdeleyiniz. İlgili kanıtları yükleyiniz. *

Eğitimin esas gerçekleştirildiği sınıflarda sunuların yansıtılması için projeksiyon cihazları bulunmaktadır. Okulumuzda öğrencilerimizin uygulamalı eğitim görmeleri için bilgisayar laboratuvarı bulunmaktadır. Acipayam Meslek Yüksek okulu içerisinde öğrencilerimiz için bir adet kütüphane bulunmaktadır. Öğrencilerimiz meslek ile ilgili temel kavramları bilme, araştırma yöntem ve tekniklerini kullanarak sunu, vb. hazırlayabilme, meslek ile ilgili ulusal ve uluslararası standartlar hakkında bilgi sahibi olma, bireysel ve ekip çalışmalarına uyum sağlayabilme, gerektiğinde bağımsız kararlar alabilme gibi tanımlanan birçok program çıktısına okulumuz imkanlarından yararlanarak sahip olmaktadır. Öğrencilerimiz Acipayam Meslek Yüksekokulunda alanında yeterli donanıma sahip olacak şekilde bahsedilen imkanlardan yararlanarak mezun olabilmektedir.

192.168.11.51

1523

21.11.2023

54. Öğrencilerin erişebildiği öğrenim öğelerine yönelik basılı ve e-kaynakların yeterliliğini irdeleyiniz. İlgili kanıtları yükleyiniz. *

Öğrencilerimizin basılı kaynaklara erişebildiği kütüphanemizde, kişisel gelişimlerini artırbilecekleri pek çok alanda yaklaşık olarak on bin adet kaynak kitap bulunmaktadır. E-kaynaklar için ise YÖK Dersleri Platformu sitesinden ilgili kaynaklara erişim sağlanmaktadır.

55. Öğrenme yönetim sistemi uygulaması ve yeterliliğini irdeleyiniz. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerinin mevcut derslerini desteklemek ve öğrenme etkinliklerine katkı sağlamaya yönelik Canlı Ders Siteminden ders materyalleri öğretimelemanları tarafından sağlanmaktadır.

56. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

57. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Öğrenme ortam ve kaynakları - Büro_CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

 [kanıt 55 - Öğrenme Ortam ve Kaynakları_CEVAT SERCAN OZER.pdf](#)

Akademik destek hizmetleri

Öğrencinin akademik gelişimini takip eden, yön gösteren, akademik sorunlarına ve kariyer planlamasına destek olan bir danışman öğretim üyesi bulunmaktadır. Danışmanlık sistemi öğrenci portfolyosu gibi yöntemlerle takip edilmekte ve iyileştirilmektedir. Öğrencilerin danışmanlarına erişimi kolaydır ve çeşitli erişimi olanakları (yüz yüze, çevrimiçi) bulunmaktadır. Psikolojik danışmanlık ve kariyer merkezi hizmetleri vardır, erişilebilirdir (yüz yüze ve çevrimiçi) ve öğrencilerin bilgisine sunulmuştur. Hizmetlerin yeterliliği takip edilmektedir.

58. Öğrencileri ders ve kariyer planlaması konularında yönlendiren ve öğrencinin gelişiminin izlenmesini sağlayan danışmanlık hizmetlerini kanıtlarıyla özetleyiniz. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında danışman, üniversite yaşamı ile ilgili konularda öğrenciye rehberlik yaparak, sorunlarının çözümünde ve eğitim-öğretim ile ilgili ders seçme, ders şubesini belirleme, ders ekleme, ders silme işlemlerinde öğrenciye yardımcı olur. Her yeni eğitim öğretim döneminin başlangıcında tüm öğrencilere oryantasyon eğitimi verilmektedir. Ders kayıt ve ekle-sil işlemleri, danışman rehberliğinde öğrenci tarafından yapılır. Program bünyesinde 1 öğretim üyesi 3 öğretim görevlisi bulunmaktadır. Her bir öğretim görevlisinin sorumlu olduğu öğrenci danışmanlıkları vardır. Danışmanlar, öğrenciler okula başlamadan önce bölüm başkanlığı tarafından belirlenir. Her akademik yıl başında yeni gelen öğrencilere yüksekokul yönetim kurulu tarafından yeni bir danışman atanmakta, danışmanlık ataması 1 öğretim üyesi ve 3 öğretim görevlisi arasında dönüşümlü olarak yapılmaktadır. Öğrencilerin öğrenime başladığı 1. yarıyılın başında üstlenilen danışmanlık, zaruri olmadığı müddetçe değişmemekte ve öğrenci mezun oluncaya kadar devam etmektedir. Bu süreç içerisinde danışmanlar özverili bir şekilde öğrencilerine destek olmaktadır.

59. Öğrencilerin akademik destek ve kariyer gelişimine yönelik danışmanlık hizmetlerinden faydalanma düzeyini irdeleyiniz. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında eğitim gören tüm öğrenciye bölüm başkanlığı tarafından danışman ataması yapılmaktadır. Öğrencilerimiz ihtiyaç duydukları durumda Pusula bilgi sistemi üzerinden danışman mesajlaşma sekmesinden veya mesaj merkezinden, farklı iletişim kanallarından da irtibata geçerek gerekli azami ölçüde desteği alabilmektedir.

60. Öğrencilere sunulan rehberlik, psikolojik danışmanlık hizmetlerini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Acipayam MYO olarak öğrencilerimize psikolojik, sosyal, akademik ve kariyer konularında destek vermek, sorunlarınıza çözüm önerileri sunmak için Öğrenci Destek Birimi Rektörlük bünyesinde kurulmuştur.

61. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

62. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Kanıt 62-Akademik Destek Hizmetleri_CEVAT SERCAN OZER.pdf



Akademik Destek Hizmetleri - Büro_CEVAT SERCAN OZER.docx

Tesis ve altyapılar

Tesis ve altyapılar (yemekhane, yurt, teknoloji donanımlı çalışma alanları; sağlık, ulaşım, bilişim hizmetleri, uzaktan eğitim altyapısı) ihtiyaca uygun nitelik ve niceliktedir, erişilebilirdir ve öğrencilerin bilgisine/kullanımına sunulmuştur. Tesis ve altyapıların kullanımı irdelenmektedir.

63. Öğrencilerin ve öğretim elemanlarının kullanımına sunulan bilgisayar ve enformatik altyapıların yeterliliğini irdeleyiniz. İlgili kanıtları yükleyiniz. *

Öğrencilerin ve öğretim elemanlarının kullanımına sunulan bilgisayar ve enformatik altyapıları dahilinde, yüksekokulumuz öğretim elemanlarına tahsis edilmiş bilgisayarlarda gerekli olan ofis paket programları ve internete erişim için gerekli olan teknik altyapı kesintisiz bir biçimde sağlanmaktadır. Bununla birlikte, öğretim elemanları ihtiyaç duyduklarında her sınıfta bulunan projeksiyon cihazlarını kullanabilmektedir. Ayrıca sunumların yapılabilmesi için bu projeksiyonlar ile kullanıma hazır notebooklar mevcuttur. Yüksekokul öğrencilerimizin bilgisayar laboratuvarında hem ders kapsamında hem de kendi araştırmaları doğrultusunda kullandıkları bilgisayarlarda ofis paket programları ve internete erişim için gerekli altyapı mevcuttur. Bunun yanında, yüksekokul öğrencilerimizin kayıt yenileme/ders seçme gibi işlemleri de rahatlıkla bilgisayar laboratuvarlarında gerçekleştirebilecek şekilde donatılmıştır.

192.168.11.51
1523

64. Öğrencilerin ders dışı etkinlik yapmalarına olanak veren alan ve altyapıların yeterliliğini irdeleyiniz. İlgili kanıtları yükleyiniz. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerimiz ders dışında çeşitli etkinlikler yapabilmeleri için 250 kişilik konferans salonundan yararlanmaktadır. Bu konferans salonunda farklı sosyal ve kültürel aktiviteler gerçekleştirilmekte olup mevcut ses sistemi, wi-fi imkânı ve bilgisayar öğrencilerin kullanımına sunulmaktadır.

65. Öğrenme ortamları ve diğer alanlarda uygulanan iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarını ve yeterliliğini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Öğrenme ortamları ve diğer alanlarda uygulanan iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına yönelik teçhizatın yanı sıra bilgilendirme levhaları bulunmaktadır.

66. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

67. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Tesis ve Altyapılar Kanıtları - Büro_CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

Dezavantajlı gruplar

Dezavantajlı, kırılgan ve az temsil edilen grupların (engelli, yoksul, azınlık, göçmen vb.) eğitim olanaklarına erişimi eşitlik, hakkaniyet, çeşitlilik ve kapsayıcılık gözetilerek sağlanmaktadır. Uzaktan eğitim alt yapısı bu grupların ihtiyacı dikkate alınarak oluşturulmuştur. Üniversite yerleşkelerinde ihtiyaçlar doğrultusunda engelsiz üniversite uygulamaları bulunmaktadır. Bu grupların eğitim olanaklarına erişimi izlenmekte ve geri bildirimleri doğrultusunda iyileştirilmektedir.

68. Engelliler için alınmış olan altyapı düzenlemelerin yeterliliğini kanıtlarıyla irdeleyiniz. *

Yüksekokulumuzda engelli bireyler için de özel önlemler mevcut olup, bu amaçla bina girişinde rampalı yol mevcuttur. Bina içinde asansör hizmeti öncelikli olarak engelli bireyler için kullanılmaktadır.

69. Engelli öğrencilerin öğrenme ortamları ve altyapıya yönelik ihtiyaçlarına ilişkin taleplerini değerlendiren mekanizmaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

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.

70. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

71. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Dezavantajlı Gruplar - Büro_CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler

Öğrenci toplulukları ve bu toplulukların etkinlikleri, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerine yönelik mekân, bütçe ve rehberlik desteği vardır.

Ayrıca sosyal, kültürel, sportif faaliyetleri yürüten ve yöneten idari örgütlenme mevcuttur. Gerçekleştirilen faaliyetler izlenmekte, ihtiyaçlar doğrultusunda iyileştirilmektedir.

72. Programınızda sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin planlanması ve yürütülmesine ilişkin uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı olarak her yıl bahar döneminde Acipayam Meslek Yüksekokulumuzda artık geleneksel hale gelmiş olan bilim kültür ve kariyer etkinlikleri kapsamında etkinlikler gerçekleştirilmektedir. Bununla birlikte program öğrencilerimiz bilim kültür kariyer etkinlikleri kapsamında düzenlenen bütün etkinliklere de katılım göstermektedir. Bu etkinliklerin planlanması Acipayam Meslek Yüksekokulumuz yönetimi ve bölüm başkanlıklarının ortak organizasyonu olarak gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Acipayam Meslek Yüksekokulu bünyesinde öğrencilerimizin kaynaşmasını ve sosyalleşmesini sağlamak amacıyla sportif faaliyet olarak voleybol turnuvası ve tenis turnuvası düzenlenmektedir.

73. Öğrencilere düzenlenen etkinliklerin duyurulmasına ve katılımını teşvik etmeye yönelik çalışmalarınızı kanıtlarıyla açıklayınız. *

Programımızın da katkıda bulunduğu Acipayam Meslek Yüksekokulu himayesinde gerçekleştirilen bilim kültür ve kariyer etkinlik planlamaları birimimiz web sayfasından ve sosyal medya hesaplarından öğrencilerimize duyurulmaktadır. Ayrıca program öğretim elemanları tarafından da öğrencilere bu etkinliklerin kariyerleri noktasında önemli kazanımlar sağlayacağı hususları anlatılmak suretiyle öğrenciler teşvik edilmektedir.

74. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmamaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

75. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler kanıt_CEVAT SERCAN OZER.docx

Öğretim Kadrosu

76. Öğretim kadrosunun eğitim-öğretim etkinliklerini yürütecek ve programın tüm alanlarını kapsayacak biçimde, sayıca yeterliliğini irdeleyiniz. *

Öğretim görevlilerinin eğitim ve araştırma geçmişleri, programdaki eğitim ve araştırma faaliyetlerini etkin bir düzeyde karşılamaktadır. Ön lisans seviyesinde eğitim-öğretim faaliyeti yürütülen Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında istihdam edilen öğretim görevlilerinin tamamı doktoralı ve belirli bir mesleki deneyime sahiptirler. Öte yandan yürütmekte oldukları bilimsel araştırma çalışmalarıyla ders kalitesini arttırmakta ve sürekli iyileştirmeye yönelik gelişimlerini sürdürmektedirler.

77. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

78. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 Öğretim Kadrosu Kanıt - Büro_CEVAT SERCAN OZER.docx

Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi

Tüm öğretim elemanlarının etkileşimli-aktif ders verme yöntemlerini ve uzaktan eğitim süreçlerini öğrenmeleri ve kullanmaları için sistematik eğitimcilerin eğitimi etkinlikleri (kurs, çalıştay, ders, seminer vb) ve bunu üstlenecek/ gerçekleştirecek öğretme-öğrenme merkezi yapılması vardır. Öğretim elemanlarının pedagojik ve teknolojik yeterlilikleri artırılmaktadır. Kurumun öğretim yetkinliği geliştirme performansı değerlendirilmektedir.

79. Öğretim kadrosunun, programın sürdürülmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi yönündeki yaklaşım ve uygulamalarını irdeleyiniz. *

Programımız öğretim görevlilerinin eğitim ve akademik geçmişleri, programdaki eğitim ve araştırma faaliyetlerini etkin bir düzeyde karşılamaktadır. Önlisans seviyesinde eğitim-öğretim faaliyeti yürütülen programda istihdam eden öğretim görevlilerinin hepsi doktoralıdır. Öte yandan yürütmekte oldukları bilimsel araştırma ve çalışmalarıyla ders kalitesini artırmakta ve sürekli iyileştirmeye yönelik gelişimlerini sürdürmektedirler.

80. Öğretim elemanlarının eğitimcilerin eğitimi sertifikası sahiplik oranını değerlendiriniz ve bu eğitimi almalarına yönelik uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programında görevli öğretim elemanlarının eğitimcilerin eğitimi sertifikasına sahipliği yoktur.

81. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

82. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme

Öğretim elemanları için "yaratıcı/yenilikçi eğitim fonu"; yarışma ve rekabeti arttırmak üzere "iyi eğitim ödülü" gibi teşvik uygulamaları vardır. Eğitim ve öğretimi önceliklendirmek üzere yükseltme kriterlerinde yaratıcı eğitim faaliyetlerine yer verilir.

192.168.11.51
1523

83. Eğitim öğretim faaliyetlerine yönelik programınızda uygulanan teşvik ve ödüllendirme yöntemleri varsa kanıtlarıyla açıklayınız. *

Eğitim öğretim faaliyetlerine yönelik programınızda uygulanan teşvik ve ödüllendirme yöntemi bulunmamaktadır.

84. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz.

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmamaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

85. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

Paydaş Katılımı

İç ve dış paydaşların karar alma, yönetim ve iyileştirme süreçlerine katılım mekanizmaları tanımlanmıştır.

Gerçekleşen katılımın etkinliği, kurumsallığı ve sürekliliği irdelenmektedir. Uygulama örnekleri, iç kalite güvencesi sisteminde özellikle öğrenci ve dış paydaş katılımı ve etkinliği mevcuttur. Sonuçlar değerlendirilmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

86. Tüm süreçlerde iç ve dış paydaşların katılımını sağlayan mekanizmaları kanıtlarıyla açıklayınız.(Anket, geri bildirim, toplantı, ziyaret vb.) *

Programımızda iç ve dış paydaşların katılımlarını sağlamak için bölüm danışma kurulları oluşturulmuştur. Bölüm danışma kurulları şartların uygunluğuna göre gerek yüz yüze gerekse online olarak yılda en az bir defa olmak üzere toplanmakta olup programın iyileştirilmesine yönelik görüş ve önerilerde bulunmaktadır.

87. Programınızda öğrenci katılımına yönelik mekanizmaları kanıtlarıyla açıklayınız. (Kurul temsiliyeti, anket geri bildirimleri, öğrenci buluşması vb.) *

Birim kalite komisyonu, Bölüm danışma kurulları vb. gibi kurul ve komisyonlarda öğrencilerimiz iç paydaş olarak katılım göstermektedir.

88. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☐	☒	☐

89. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Paydaş Katılımı Kanıtları - Büro_CEVAT SERCAN OZER.docx

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

90. Programla ilgili yaptığınız iyileştirme çalışmalarını kanıtlarıyla açıklayınız.
(Önceki program öz değerlendirme sonuçları, ilgili kurul, komite, komisyon değerlendirmeleri, paydaş geri bildirimleri, anket sonuçları vb. ölçüm araçları dikkate alınmalıdır.)

Öz değerlendirme raporu kapsamında, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programının eğitim amaçları, program yeterlilikleri açıkça belirtilmiş ve söz konusu amaç ve yeterliliklere ulaşmak için hazırlanan eğitim planı detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Programımızda bölüm danışma kurulu oluşturularak iç ve dış paydaşlar ile toplantı gerçekleştirilmiş ve yapılan bu toplantılar sonucunda eğitim kalitesini artırmak amacıyla müfredatta yer alması gereken dersler tespit edilip müfredata eklenmiştir. Genel olarak büro yönetimi ve yönetici asistanlığı mesleğine yönelik sektörün aranan eleman ihtiyacını karşılamak üzere kalifiye, mesleki bilgi ve becerisi yüksek büro çalışanları, yönetici asistanları yetiştirilmektedir.

91. Tüm kriterlere yönelik değerlendirmeleriniz dikkate alarak programınızın güçlü olduğunuz yönlerini sıralayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programımız; günümüzde kurumların yazışmalarının, görüşmelerinin ve belge işlerini yürütülmesinin disiplinli ve detaylı şekilde sağlanması için eğitim vermektedir. Özellikle kurumsal şirketler için önem arz eden ve talep edilen yönetici asistanları/büro elemanları/büro yöneticileri bu programda yetişmektedir. Bu programda kamu ve/veya özel kurum ve kuruluşların ihtiyacı doğrultusunda, çalıştıkları yerin tüm bilgi ve belge süreçlerini yürütecek, bilgisayar kullanımında etkili, insan ilişkileri kuvvetli bireyler sektöre kazandırılmaktadır. Program mezunlarımızın istihdam olanakları oldukça yüksektir. Kamu-özel sektöre ait pek çok kurum ve kuruluşta, üniversitelerde, vakıflarda, derneklerde çalışabilmektedirler. İşletmelerin modern işletmecilik anlayışı ile yönetilmesi ihtiyacının giderek daha fazla hissedilmesi, bu alanda eğitilmiş insan gücüne duyulan gereksinimi artırmaktadır. Gelişmekte olan ülkemiz için büro faaliyetlerini organize etmek ve yürütmek için destek olmak üzere bu alanda eğitim görmüş yeterli sayıda ara eleman sağlayacaktır. Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programını başarıyla tamamlayan öğrenciler, Dikey Geçiş Sınavı (DGS) sınavı ile Halkla İlişkiler, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık, Halkla İlişkiler ve Tanıtım, Reklamcılık ve Halkla İlişkiler, İşletme Bilgi Yönetimi, Sağlık Yönetimi, Sağlık İdaresi, Yönetim Bilişim Sistemleri lisans programlarına geçiş yapabilmektedir. Ayrıca ön lisans programından mezun olanlar açık öğretim fakültelerine de dikey geçiş yapabilirler.

92. Tüm kriterlere yönelik değerlendirmeleriniz dikkate alarak programınızın zayıf (gelişmeye açık) olduğunuz yönlerini sıralayınız. *

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programımızda öğrencilerimizin, eğitim – öğretim faaliyetleri sırasında öğrendikleri bilgileri uygulamak için müfredatta yer alan 30 günlük yaz stajı uygulaması eksik kalmaktadır. Bu noktada öğrencilerin öğrendikleri teorik bilgilerini, daha uzun mesleki eğitimlerle uygulamada görme fırsatını yakalaması ve pekiştirmesi önem arz edecektir.

93. Programınız tarafından uygulanmakta olan öne çıkan, örnek gösterilebilecek iyi uygulama örneği varsa açıklayınız. İlgili kanıtları yükleyiniz. *

Programımızda eşdeğer programlardan farklı olarak ön plana çıkan ve örnek gösterilebilecek bir uygulama bulunmamaktadır.

94. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

Sonuçları görüntüle

Yanıtlayan

1

CEVAT SERCAN OZER

192.168.11.51
1523
21.11.2023

102:54

Tamamlama
süresi

GENEL BİLGİLER

1. AKADEMİK BİRİM *

ACIPAYAM MESLEK YÜKSEKOKULU

2. BÖLÜM/PROGRAM ADI *

Programın adı üniversite kataloğunda, not belgelerinde, diplomalarda kullanıldığı şekliyle yazılmalıdır.

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı

3. İLETİŞİM BİLGİLERİ *

Öğr. Gör. Cevat Sercan ÖZER (Bölüm Başkan V.) Adres: Yeni Mahalle, İnönü Bulvarı, No: 24,
Acıpayam/DENİZLİ/TÜRKİYE Telefon: 0 (258) 518 22 00 – 406 Fax: 0 (258) 518 22 85 E-posta:
csozer@pau.edu.tr

4. PROGRAMIN TÜRÜ *

☒ Normal Öğretim

☐ İkinci Öğretim

192.168.11.51
1523
21.11.2023

5. PROGRAMDAKİ EĞİTİM DİLİ *

Programı yürütürken kullanılan eğitim dilini (Türkçe, İngilizce, % 30 İngilizce, vb.) belirtiniz.

☒ Türkçe

☐ İngilizce

☐ Diğer

6. PROGRAMIN KISA TARİHÇESİ VE DEĞİŞİKLİKLER *

Çağrı Merkezi Hizmetleri önlisans Programı, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü kapsamında açılan dört yarıyıllık bir programdır. Program, 2013 yılında Acıpayam Meslek Yüksekokulu bünyesinde, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik bölümü altında açılmıştır. Program, 2015-2016 Eğitim-Öğretim Yılı güz yarıyılından itibaren aktif olarak eğitime başlamış ve halen devam etmektedir. Bu süreç içerisinde programda 3 kez müfredat değişikliğine gidilmiştir. 2022 yılında yapılan müfredat değişikliğiyle YÖK'ün tavsiye kararı ve üniversitemiz senatosunun aldığı karar doğrultusunda 3+1 Eğitim Modeline geçildiği için gerçekleştirilmiştir. Bu minvalde program öğrencileri üç dönem teorik bir dönem uygulama (İşletmede Mesleki Eğitim) eğitimi alacaklardır. Programımız 3+1 Eğitim Modeline 2022-2023 Güz Dönemi itibarıyla aktif olarak geçmiştir. Program, kurulduğu tarihten itibaren 6. dönem mezunlarını vermiştir.

7. Bölüm/programda tüm öğretim üyeleri ve öğretim görevlilerinin sayılarını unvan bazında belirtiniz. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında iki(2) öğretim görevlisi bulunmaktadır.
Öğr. Gör. Cevat Sercan ÖZER
Öğr. Gör. Filiz GÜLSEVİN ERSÖZ.

8. Programın iç ve dış paydaşlarını(kurum, kuruluş, STK vb.) sıralayınız. *

Programın iç paydaşları öğrenciler ve akademik personel; dış paydaşları ise mezun öğrenciler, özel sektör kurum ve kuruluşları, kamu kurum ve kuruluşları, meslek birlikleri, işverenlerdir.

192.168.11.51
1523
21.11.2023

Programların tasarımı ve onayı

Programların amaçları ve öğrenme çıktıları (kazanımları) oluşturulmuş, TYYÇ ile uyumu belirtilmiş, kamuoyuna ilan edilmiştir. Program yeterlilikleri belirlenirken kurumun misyon-vizyonu göz önünde bulundurulmuştur. Ders bilgi paketleri varsa ulusal çekirdek programı, varsa ölçütler (örneğin akreditasyon ölçütleri vb.) dikkate alınarak hazırlanmıştır. Kazanımların ifade şekli öngörülen bilişsel, duyuşsal ve devinimsel seviyeyi açıkça belirtmektedir. Program çıktılarının gerçekleştiğinin nasıl izleneceğine dair planlama yapılmıştır, özellikle kurumun ortak (generic) çıktıların irdelenme yöntem ve süreci ayrıntılı belirtilmektedir. Öğrenme çıktılarının ve gerekli öğretim süreçlerinin yapılandırılmasında bölüm bazında ilke ve kurallar bulunmaktadır. Program düzeyinde yeterliliklerin hangi eylemlerle kazandırılabilceği (yeterlilik-ders-öğretim yöntemi matrisleri) belirlenmiştir. Alan farklılıklarına göre yeterliliklerin hangi eğitim türlerinde (örgün, karma, uzaktan) kazandırılabilceği tanımlıdır. Programların tasarımında, fiziksel ve teknolojik olanaklar dikkate alınmaktadır (erişim, sosyal mesafe vb.)

9. Tanımlanan Program eğitim amaçlarını sıralayınız ve nerede yayımlanmış olduğunu kanıtlarıyla belirtiniz. *

Program eğitim amaçları; öğrencilerin eğitim süreci sonunda kolayca istihdam edilebilecekleri bilgi, beceri ve donanıma sahip olmalarına yönelik hazırlanmıştır. Çağrı merkezi hizmetleri programından mezun olan kişilerin en büyük istihdam alanları, ağırlıklı olarak sektörel hacmi giderek artan tüm kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşlarındaki çağrı merkezleri başta olmak üzere diğer tüm müşteri temas noktalarıdır. Ayrıca özel sektörün danışma, bilgilendirme, müşteri hizmetleri, sosyal medya gibi departmanlarında da görev alabilecek bu nitelikli personeller bünyesinde Müşteri Hizmetleri ve Müşteri İlişkileri Yönetimi departmanları bulunan ve bu faaliyetleri yürüten tüm özel sektör firmalarında istihdam edilebileceklerdir. Aynı zamanda program eğitim amaçları, istihdam sahası giderek artan çağrı merkezi sektöründeki kalifiye eleman ihtiyacının karşılanmasına yönelik hazırlanmıştır.

192.168.11.51
1523

10. Program eğitim amaçlarının kurumun, fakültenin ve bölümün misyonlarıyla ne ölçüde uyumlu olduğunu kanıtlarıyla açıklayınız. *

Acıpayam Meslek Yüksekokulumuzun 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 üstlenerek nitelikli insan kaynağı ihtiyacını karşılamaktır. Dolayısıyla Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının da eğitim amacı kurum misyonuyla uyumlu olarak öğrencilerin eğitim süreci sonunda kolayca istihdam edilebilecekleri bilgi, beceri ve donanıma sahip olmalarına ve topluma katma değer sağlayacak nitelikte, yetenekli ve sorumluluk bilincine sahip çağrı merkezi hizmetleri elemanı yetiştirmek hedefiyle eğitim faaliyetlerine devam etmektedir.

11. Program eğitim amaçları ve tasarımının iç ve dış paydaşların gereksinimleri doğrultusunda sistematik olarak nasıl belirlendiğini ve hangi aralıklarla nasıl güncellendiğini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Program eğitim amaçlarının iç ve dış paydaşların gereksinimleri dikkate alınarak eğitim programının amaçları belirlenmektedir. Bu nedenle programın eğitim amaçları, öğrencilerin mezun olduktan sonra kolaylıkla istihdam edilebilmeleri ve çalıştıkları kurumda nitelikli bir işgücü oluşturmalarına yönelik hazırlanmıştır. Bu doğrultuda karar ve uygulamalar konusunda iç ve dış paydaşların bilgilendirilmesi, karar alma ve iyileştirme süreçlerine katılımları sağlanmaktadır. Paydaşların katılımı ve bilgilendirilmesi en az yılda bir defa olmak üzere toplantılar, yüz yüze görüşmeler, telekonferanslar yoluyla gerçekleştirilmektedir.

12. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☐	☒	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

13. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Programın Tasarımı ve Onayına Ait Kanıtlar Ç_CEVAT SERCAN OZER.docx

Programların Ders Dağılım Dengesi

Programın ders dağılımına ilişkin ilke, kural ve yöntemler tanımlıdır. Öğretim programı (müfredat) yapısı zorunlu-seçmeli ders, alan-alan dışı ders dengesini gözetmekte, kültürel derinlik ve farklı disiplinleri tanıma imkânı vermektedir. Ders sayısı ve haftalık ders saati öğrencinin akademik olmayan etkinliklere de zaman ayırabileceği şekilde düzenlenmiştir. Bu kapsamda geliştirilen ders bilgi paketlerinin amaca uygunluğu ve işlerliği izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler yapılmaktadır.

14. Programın ders dağılımına ilişkin ilke, kural ve yöntemleri kanıtlarıyla açıklayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının yapısı ve program müfredatında yer alan derslerin dağılımı Pamukkale Üniversitesi Ön Lisans, Lisans Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin 16. maddesi kapsamında belirlenmektedir. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Bologna süreçleri kapsamında ders dağılım oranına uymaktadır.

15. Öğretim programı (müfredat) yapısına ilişkin zorunlu-seçmeli ders, alan-alan dışı ders dengesinin nasıl sağlandığını kanıtlarıyla açıklayınız. *

Acıpayam Meslek Yüksekokulu Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında program yeterliliğini sağlayan zounlu, seçmeli ve alan dışı seçmeli dersler yer almaktadır. Zorunlu, seçmeli ve alan dışı seçmeli ders sayısı her yarıyıl için değişkenlik göstermektedir. Zorunlu, seçmeli ve alan dışı seçmeli ders öğrencinin programdan mezun olabilmesi için gerekli donanımını sağlaması gereken derslerdir. Program öğrencileri bu donanımı sağlayabilmesi için eğitim öğretim kılavuzunda yer alan zorunlu, seçmeli ve alan dışı seçmeli dersleri almaktadır.

16. Ders sayısı ve haftalık ders saati öğrencinin akademik olmayan etkinliklere de zaman ayırabileceği şekilde düzenlenmesine yönelik uygulamanızı kanıtlarıyla açıklayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının müfredatının her bir yarıyılı, ders ve/veya staj ve benzeri faaliyetler olmak üzere toplam 30 krediden oluşur. Bir yarıyıl için belirlenen derslerin haftalık teorik ve uygulama saatlerinin toplamı en fazla 30 olacak şekilde düzenlenir. Her yarıyıl için ders sayısı programımızda değişkenlik göstermektedir. Haftalık ders programları öğrencinin akademik olmayan etkinliklere zaman ayırabilmesi için gerekli zaman boşlukları bırakılarak hazırlanmaktadır.

17. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

18. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Programların Ders Dağılım Dengesi-Çağrı_CEVAT SERCAN OZER.docx

Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu

Derslerin öğrenme kazanımları (karma ve uzaktan eğitim de dahil) tanımlanmış ve program çıktıları ile ders kazanımları eşleştirmesi oluşturulmuştur. Kazanımların ifade şekli öngörülen bilişsel, duyuşsal ve devinimsel seviyeyi açıkça belirtmektedir.

Ders öğrenme kazanımlarının gerçekleştiğinin nasıl izleneceğine dair planlama yapılmıştır, özellikle alana özgü olmayan (genel) kazanımların irdelenme yöntem ve süreci ayrıntılı belirtilmektedir.

192.168.11.51

19. Tanımlanan program çıktılarını sıralayınız. Program çıktılarını belirleme, gözden geçirme ve güncelleme yöntemlerini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri programı için tanımlanan program çıktıları (program yeterlilikleri) aşağıda sıralandığı gibidir.

1. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
2. Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
3. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak ifade eder.
4. Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
5. Mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olur.
6. Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
7. Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
8. Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
9. Alanında yeterli olacak düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.
10. İletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilir.
11. Ulusal ve uluslararası çağdaş sorunları izleyebilme, çevre konularına duyarlı ve sosyal ilişkilerde tutarlı olur.
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.
13. Hukuki kavramları öğrenir ve hukuki sorumlulukları yerine getirir, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirir.

20. Program çıktılarının program eğitim amaçlarıyla uyumunu irdeleyiniz. *

Genel olarak değerlendirildiğinde programın çıktıları, eğitimin amaçlarıyla doğrudan ilişkili ve uyumludur. Söz konusu program çıktıları, iç ve dış paydaşların beklentileri doğrultusunda belirlenmiştir. Program çıktıları belirleme sürecinde öncelikle Türkiye'deki ve dünyadaki Çağrı Merkeziyle ilgili gerçekleştirilen uygulamalar incelenmiştir. Bu kapsamda program çıktılarının çağın ihtiyaçlarına göre şekillendirilmesi amaçlanmıştır. Çağrı merkeziyle ilgili öğrencilerin istihdam durumları, mezun olduklarında iş bulma olanakları incelenerek, hangi bilgi ve becerileri kazanmaları gerektiği tartışılmıştır. Bu incelemelerden sonra programda görev yapan öğretim elemanları bir araya gelerek programdan mezun olan öğrencilerin hangi yeterliliklere sahip olmaları gerektiği ile ilgili güncellemeler yapmışlardır. Oluşan ortak karar bağlamında programın çıktıları belirlenmiştir. Bu kapsamda öğrencilerin alacakları zorunlu dersler haricinde seçmeli dersler açılarak, programın çağın gerektirdiği donanıma sahip bireylerin yetiştirilmesine uygun olması sağlanmıştır.

192.168.11.51

1523

21.11.2023

21. Program çıktıları ve ders kazanımlarının ilişkisini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Bu program çıktıları, program eğitim amaçlarına ulaşılmasını sağlayacak biçimde belirlenmiştir. Yukarıda listelenen program çıktıları, gelişen iş dünyasının ihtiyaçlarına uygun bilgi, beceri ve donanım sahibi nitelikli işgücü yetiştirmeyi hedefleyen program eğitim amaçlarını desteklemektedir. Program çıktıları, iç ve dış paydaşların beklentileri doğrultusunda belirlenmiş olup, yine iç ve dış paydaşlardan gelen talepler doğrultusunda güncellenmektedir. Programın ilk çıktısı, öğrencilerin program eğitim amaçlarına uygun olarak "Çağrı Merkezi Hizmetleri" alanında temel düzeyde bilgilere sahip olmasıdır. Bu çıktı eğitim amaçlarından olan, istihdam sahası giderek artan 'çağrı merkezi' sektöründe kalifiye eleman ihtiyacının karşılanmasını sağlamaktadır. Yine bu amaca yönelik olan program çıktıları, karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahip olma ve müşteri ilişkileri yönetimi ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirme ve deneyimlerini uygulamada kullanma olarak görülmektedir. Programda, değişen ve gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılayabilecek bilgi ve becerilerle donatılmış, bilgisayar kullanımında uzman, ikna kabiliyeti güçlü, iletişim becerisi yüksek, etkili konuşma becerisi olan ve diksiyonu düzgün nitelikli işgücü yetiştirilmesinin hedeflendiği belirtilmiştir. Bu amaca yönelik olarak pek çok program çıktısı vardır. Örneğin, Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirme ve mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olma çıktısı, doğrudan bu amaçla örtüşmektedir. Yine, uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alma, Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma, temel matematiksel kavramları bilme ve problem çözümlerinde kullanma çıktıları, söz konusu eğitim amacıyla örtüşmektedir. Gerek eğitimin amaçlarında gerekse programın çıktılarında öğrencilerin etkili iletişim kurma becerilerinin geliştirilmesine yönelik cümleler olduğu görülmektedir. Nitekim etkili iletişim çağrı merkezi programından mezun olacak öğrencilerin edinmesi gereken temel becerilerdendir. Çünkü sahada karşılaşacakları müşteri memnun etme hizmeti, etkili bir iletişimi sürecinden geçmektedir. Buna yönelik iletişim kurabilme, işletme içi ve işletme dışı insan odaklı iletişim becerisini kullanabilme ve müşteri ilişkileri yönetimi ve sosyal medya yönetimi konusunda kendini geliştirme ve deneyimlerini uygulamada kullanabilme çıktıları, programın amaçlarından olan "İki yıllık eğitim sürecinde öğrencilerin; sosyal, pratik ve çözüm üretici yönlerinin ortaya çıkarılması, müşteri odaklı bakış açısı kazanmaları, ikna yeteneklerinin geliştirilmesi planlanırken, aynı zamanda insan haklarına, demokrasiye ve etiğe önem veren bireyler olarak mezun olmaları amaçlanmaktadır" amacıyla doğrudan ilişkilidir. Son olarak bu amaçla ilişkilendirilen program çıktıları ise, mesleki etik ve sorumluluk bilincine sahip olma ve hukuki kavramları öğrenme ve hukuki sorumlulukları yerine getirme, iş ve sosyal güvenlik hukuku alanında kendini geliştirme olarak gösterilebilir.

22. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

23. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyu_CEVAT SERCAN OZER.docx

Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı

Tüm derslerin AKTS değeri web sayfası üzerinden paylaşılmakta, öğrenci iş yükü takibi ile doğrulanmaktadır. Staj ve mesleğe ait uygulamalı öğrenme fırsatları mevcuttur ve yeterince öğrenci iş yükü ve kredi çerçevesinde değerlendirilmektedir. Gerçekleşen uygulamanın niteliği irdelenmektedir. Öğrenci iş yüküne dayalı tasarımda uzaktan eğitimle ortaya çıkan çeşitlilikler de göz önünde bulundurulmaktadır.

24. İş yükünün belirlenmesinde ve güncellenmesine öğrenci katılımı ve geri bildirimlerin nasıl dahil edildiğini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Her akademik dönem sonunda ders değerlendirme, AKTS iş yükü, ders kazanımları ve program yeterlilikleri anketleri öğrenciler tarafından doldurularak öğrencilerin katılımı sağlanmaktadır.

25. Öğrenci iş yükü kredisinin mesleki uygulamalar, değişim programları, staj ve projelerine dahil edilmesine yönelik uygulamalarınızı kanıtlarıyla açıklayınız.

*

Ders bilgi paketlerinde öğrenci iş yüküne dayalı kredi değerlerinin belirlenme yöntemi mevcuttur. Bologna Süreci Projesi uygulamaları kapsamında oluşturulan AKTS hesaplama tablosu örneği akademik birimler tarafından kullanılmaktadır. Ayrıca öğrenci iş yükleri her sene düzenlenen Öğrenci AKTS İş yükü Anketi ile analiz edilerek değerlendirilmekte ve ilgili önlemler alınmaktadır.

26. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır. 192.168.11.51
(2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır. 192.168.11.51
(3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir. 21.11.2023
(4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
(5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

27. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 Öğrenci İşyüküne Dayalı Ders Tasarımı K_CEVAT SERCAN OZER.docx

Programların izlenmesi ve güncellenmesi

Her program ve ders için (örgün, uzaktan, karma, açıktan) program amaçlarının ve öğrenme çıktılarının izlenmesi planlandığı şekilde gerçekleşmektedir. Bu sürecin isleyişi ve sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilmektedir. Eğitim ve öğretim ile ilgili istatistiki göstergeler (her yarıyıl açılan dersler, öğrenci sayıları, başarı durumları, geri besleme sonuçları, ders çeşitliliği, lab uygulama, lisans/lisansüstü dengeleri, ilişki kesme sayıları/nedenleri, vb) periyodik ve sistematik şekilde izlenmekte, tartışılmakta, değerlendirilmekte, karşılaştırılmakta ve kaliteli eğitim yönündeki gelişim sürdürülmektedir. Program akreditasyonu planlaması, teşviki ve uygulaması vardır; kurumun akreditasyon stratejisi belirtilmiş ve sonuçları tartışılmıştır. Akreditasyonun getirileri, iç kalite güvence sistemine katkısı değerlendirilmektedir.

28. Eğitim ve öğretim ile ilgili süreçler ve istatistiki göstergelerin (her yarıyıl açılan dersler, öğrenci sayıları, başarı durumları, geri besleme sonuçları, ders çeşitliliği, lab uygulama, lisans/lisansüstü dengeleri, ilişki kesme sayıları/nedenleri, vb) periyodik ve sistematik şekilde izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının izlenmesi program kazanımları açısından değerlendirilmektedir. Ayrıca akademik personel ve öğrenciler tarafından yapılan öz değerlendirme anketleri ile gerçekleştirilmekte, ancak önlem almada yeterince kullanılamamaktadır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının sürekli izlenme ve güncellenmesi, ilgili yönetmelik ve yönergeler kapsamında bölüm kurul kararları ile "Pamukkale Üniversitesi Program ve Ders Açma, Güncelleme ve Kapatma Yönergesi"nin ilgili maddeleri çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının güncellenmesi ve müfredatta yapılacak değişiklikler, bölüm kurulunda görüşülerek belirlenmekte ve akademik birim kurul ve yönetim kurullarının onayı da alınarak akademik takvimde belirlenen sürede otomasyon sistemi üzerinden yapılan değişiklikler üniversite eğitim komisyonuna gönderildikten sonra üniversite senatosunun onayıyla işleme konulmaktadır.

29. Programla ilgili önerilerin alınması ve iyileştirme çalışmalarının planlanmasına yönelik mekanizmaları kanıtlarıyla açıklayınız. (İlgili kurul, komite, komisyon değerlendirmeleri, paydaş geri bildirimleri, anket sonuçları vb.) *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı ile ilgili iyileştirme çalışmaları kapsamında öğrenci temsilcimiz, kamu ve özel sektör paydaşlarımızla bölüm danışma kurulu oluşturulmuş olup yılda en az bir defa olmak üzere yüz yüze ya da online olmak üzere toplantılar gerçekleştirilmektedir. Bu toplantılarda programın eğitim müfredatının değerlendirilmesi, sektörün programdan beklentileri, öğrencilerin staj ve İME (işletmede mesleki eğitim) ve teknik gezi vb. imkanları tartışılmakta ve paydaşların da önerileri alınmaktadır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda alınan kararlar çerçevesinde programla ilgili iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

30. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☒	☐	☒	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

31. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Programların İzlenmesi ve Güncellenmesi - C_CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi

Kurum, eğitim ve öğretim süreçlerini bütüncül olarak yönetmek üzere; organizasyonel yapılanma (üniversite eğitim ve öğretim komisyonu, öğrenme ve öğretme merkezi, vb.), bilgi yönetim sistemi ve uzman insan kaynağına sahiptir. Eğitim ve öğretim süreçleri üst yönetimin koordinasyonunda yürütülmekte olup; bu süreçlere ilişkin görev ve sorumluluklar tanımlanmıştır.

Eğitim ve öğretim programlarının tasarlanması, yürütülmesi, değerlendirilmesi ve güncellenmesi faaliyetlerine ilişkin kurum genelinde ilke, esaslar ile takvim belirlidir. Programlarda öğrenme kazanımı, öğretim programı (müfredat), eğitim hizmetinin verilme biçimi (örgün, uzaktan, karma, açıktan), öğretim yöntemi ve ölçme-değerlendirme uyumu ve tüm bu süreçlerin koordinasyonu üst yönetim tarafından takip edilmektedir.

32. Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimine ilişkin organizasyonel yapılanma ile ilke ve kuralları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programına yönelik eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimine ilişkin organizasyon yapısının oluşumu ile süreçte dair ilke ve kurallar Pamukkale Üniversitesi Eğitim Komisyonu Yönergesi içerisinde yer almakta olup süreçle ilişkin işlemler bu yönerge çerçevesinde yürütülmektedir.

33. Eğitim öğretim süreçlerini değerlendirme ve iyileştirmesine yönelik uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Eğitim öğretim süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik uygulamalar bölüm kurulu kararı doğrultusunda birim eğitim komisyonu ve yönetim kurulu onayıyla gerçekleştirilmektedir.

21.11.2023

34. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

35. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi_CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

Öğretim yöntem ve teknikleri

Öğretim yöntemi öğrenciyi aktif hale getiren ve etkileşimli öğrenme odaklıdır. Tüm eğitim türleri içerisinde (örgün, uzaktan, karma) o eğitim türünün doğasına uygun; öğrenci merkezli, yetkinlik temelli, süreç ve performans odaklı disiplinlerarası, bütüncü, vaka/uygulama temelinde öğrenmeyi önceleyen yaklaşımlara yer verilir. Bilgi aktarımından çok derin öğrenmeye, öğrenci ilgi, motivasyon ve bağlılığına odaklanılmıştır.

Örgün eğitim süreçleri ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerini kapsayan; teknolojinin sunduğu olanaklar ve ters yüz öğrenme, proje temelli öğrenme gibi yaklaşımlarla zenginleştirilmektedir. Öğrencilerinin araştırma süreçlerine katılımı müfredat, yöntem ve yaklaşımlarla desteklenmektedir. Tüm bu süreçlerin uygulanması, kontrol edilmesi ve gereken önlemlerin alınması sistematik olarak değerlendirilmektedir.

192.168.11.51

1523

21.11.2023

36. Ders bilgi paketlerinde öğrenci merkezli öğretim yöntemlerini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında ders bilgi paketlerinde öğrenci merkezli öğretim yöntemi olarak interaktif, soru-cevap,örneklendirme, belge tarama, vaka değerlendirme, teknik gezi vb. yöntemler kullanılarak eğitim süreci gerçekleştirilmektedir.

37. Aktif ve etkileşimli öğretme yöntemlerine ilişkin uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Aktif ve etkileşimli öğretme yöntemlerinin en etkili metodu olarak programımızda 3+1 eğitim modeli uygulanmaktadır. Bu kapsamda İME (işletmede mesleki eğitim) dersi ile program öğrencilerimiz sorumlu öğretim elemanı denetiminde özel sektör veya kamu kurum ve kuruluşlarında bir dönem boyunca (70 gün) çağrı merkezi hizmetleri mesleğini gözlemlemek suretiyle tecrübe etmek imkânına sahiptirler. Ayrıca program derslerimizde uygulaması bulunan sosyal medya yönetimi, temel bilgisayar teknolojileri gibi derslerde aktif ve etkileşimli eğitim fırsatı bulunmaktadır.

38. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

39. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 Öğretim Yöntem ve Teknikleri Kanıtları - C_CEVAT SERCAN OZER.docx

Ölçme ve değerlendirme

Öğrenci merkezli ölçme ve değerlendirme, yetkinlik ve performans temelinde yürütülmekte ve öğrencilerin kendini ifade etme olanakları mümkün olduğunca çeşitlendirilmektedir.

Ölçme ve değerlendirmenin sürekliliği çoklu sınav olanakları ve bazıları süreç odaklı (formatif) ödev, proje, portfolyo gibi yöntemlerle sağlanmaktadır. Ders kazanımlarına ve eğitim türlerine (örgün, uzaktan, karma) uygun sınav yöntemleri planlamakta ve uygulanmaktadır. Sınav uygulama ve güvenliği (örgün/çevrimiçi sınavlar, dezavantajlı gruplara yönelik sınavlar) mekanizmaları bulunmaktadır.

Ölçme ve değerlendirme uygulamalarının zaman ve kişiler arasında tutarlılığı ve güvenilirliği sağlanmaktadır. Kurum, ölçme-değerlendirme yaklaşım ve olanaklarını öğrenci-öğretim elemanı geri bildirimine dayalı biçimde iyileştirmektedir. Bu iyileştirmelerin duyurulması, uygulanması, kontrolü, hedeflerle uyumu ve alınan önlemler irdelenmektedir.

40. Programınızdaki ölçme ve değerlendirmeye yönelik uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin temel bilgi düzeyi ve becerileri, dönem içinde gerçekleştirilen sınavlar ve ödevler ile ölçülüp değerlendirilmektedir. Kullanılan ölçme ve değerlendirme yöntemleri; program amaçlarına uygun bir şekilde açılan ve hazırlanan dersler sonucunda yapılan sınavlar (ara sınav/ dönem sonu sınavı), öğrencilere verilen ödevler ve İME uygulamasıdır. Programımızda eğitim öğretim dönemi içerisinde her ders için en az bir arasınava ve dönem sonunda final sınavı gerçekleştirilmektedir. Final sınavlarını takiben bütünleme sınavları yapılmaktadır. Vize ve final sınavının değerlendirme yüzdesi ilgili dersin öğretim elemanı tarafından belirlenmektedir. Yapılan sınavlar ile tüm öğrencilerin bilgi ve beceri düzeyleri tespit edilir. Ayrıca programımızda sosyal medya yönetimi, temel bilgisayar teknolojileri gibi uygulamalı derslerde sorumlu öğretim görevlisi dersin içeriğine de bağlı olarak istediği rapor, ödev vb. değerlendirme yöntemleri ile öğrencilerin dersteki başarı durumlarını ölçebilmektedir. Yapılan sınavlarda başarısız olan öğrenciler dersti tekrar almaları gerekmektedir.

192 168 77 51
1523
21.11.2023

41. Dezavantajlı gruplar ve çevrimiçi sınavlar gibi özel ölçme türlerine ilişkin uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında dezavantajlı öğrenciler için sınavlarda engel durumlarına göre örneğin görme engelli öğrenciler A3 ebatında soru kâğıdı kullanılmak suretiyle ölçme ve değerlendirme yapılmaktadır. Pandemi, afet gibi olağanüstü durumlarda Canlı Ders Sistemi ve Eğitim Destek Sistemi üzerinden ölçme değerlendirme yapılmaktadır.

42. Ölçme-değerlendirme yöntemlerinin öğrenci-öğretim elemanı geri bildirimi ders değerlendirme anketleri dikkate alınarak iyileştirilmesine yönelik uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Ölçme-değerlendirme yöntemlerine ilişkin geri bildirimler öğrencilerin pusula sisteminde doldurdukları anketler üzerinden yapılmaktadır. İhtiyaç görülmesi halinde ölçme-değerlendirme yönteminde dersin sorumlusu öğretim elemanı her yarıyıl başında eğitim öğretim bilgi sisteminden güncelleme yapmaktadır.

43. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

44. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Ölçme ve değerlendirme Kanıtları - Çağrı CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi

Öğrenci kabulüne ilişkin ilke ve kuralları tanımlanmış ve ilan edilmiştir. Bu ilke ve kurallar birbiri ile tutarlı olup, uygulamalar şeffaftır. Diploma, sertifika gibi belge talepleri titizlikle takip edilmektedir.

Önceki öğrenmenin (örgün, yaygın, uzaktan/karma eğitim ve serbest öğrenme yoluyla edinilen bilgi ve becerilerin) tanınması ve kredilendirilmesi yapılmaktadır.

Uluslararasılaşma politikasına paralel hareketlilik destekleri, öğrenciyi teşvik, kolaylaştırıcı önlemler bulunmaktadır ve hareketlilikte kredi kaybı olmaması yönünde uygulamalar vardır.

45. Programa hangi süreçle öğrenci kabul edildiğini kanıtlarıyla açıklayınız.
(Merkezi yerleştirme, yatay/dikey geçiş, çift anadal, yandal, özel yetenek, YÖS sınavları vb.) *

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Çağrı Merkezi Hizmetleri programına öğrenci kabulü, her yıl ÖSYM tarafından yapılan Yüksek Öğretim Kurumları Sınavına (YKS) katılan öğrencilerin TYT puan türünden yeterli puanı almaları ve tercih etmeleri doğrultusunda gerçekleşmektedir. Ayrıca, Kurumlararası Yatay Geçiş, Merkezi Yatay Geçiş ile öğrenci başvurusu halinde, başvurunun ilgili yönetmelik maddesine ve usule uygun olup olmaması sonucuna göre öğrenci kabul edilmektedir.

46. Önceki öğrenmelerin tanınmasına ilişkin tanımlı ilke ve kuralları kanıtlarıyla belirtiniz. *

Önceki öğrenmelerinde almış oldukları derslere ilişkin belge getiren öğrenciler, daha önce almış oldukları ders/derslerden üniversitemizin ilgili mevzuatı çerçevesinde muaf olmaktadır.

47. Kontenjanlar ve programa kabul edilen öğrenci sayıları dikkate alınarak yıllara göre değişiminin bir değerlendirmesini veriniz. *

Program kontenjanı, 2016-2017 ve 2017-2018 akademik yıllarında hemen hemen aynı düzeyde devam etmiştir. Bu dönemlerde yaklaşık 61-62 olan kontenjan ile ortalama olarak %95 doluluk oranına ulaşılmıştır. Programa olan yoğun talep neticesinde 2018-2019 akademik yılında kontenjan 67'ye çıkarılmıştır. Ancak istenilen doluluk oranına ulaşamadığı için bir sonraki yıl tekrar 62'ye düşürülmüş ve doluluk oranı yaklaşık %82 civarında olmuştur. Son dönemde ise 57 kontenjan ile %100 doluluk oranına ulaşılmıştır. Mevcut duruma bakıldığında ve okul binasının fiziki şartları da göz önüne alındığında, mevcut kontenjanın uygun olduğu düşünülmektedir.

48. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☒	☐	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

49. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Kanıt 46 - Paü Önlisans Lisans Eğitim Öğ. CEVAT SERCAN OZER.pdf



Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanın. CEVAT SERCAN OZER.docx

Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma

Yeterliliklerin onayı, mezuniyet koşulları, mezuniyet karar süreçleri açık, anlaşılır, kapsamlı ve tutarlı şekilde tanımlanmış ve kamuoyu ile paylaşılmıştır. Sertifikalandırma ve diploma işlemleri bu tanımlı sürece uygun olarak yürütülmekte, izlenmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır.

50. Öğrencinin akademik ve kariyer gelişimini izlemek, diploma onayı ve yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin tanımlı süreçler ve mevcut uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Programımızda verilen zorunlu dersler, seçmeli dersler ve staj eğitimi dahil toplam 120 AKTS alan öğrenciler mezun olmaya hak kazanmaktadır. Mezuniyet hakkı kazanan öğrencilerimize önlisans diploması verilmektedir.

51. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
(2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmamaktadır.
(3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
(4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
(5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☐	☒	☐

52. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

Öğrenme ortam ve kaynakları

Sınıf, laboratuvar, kütüphane, stüdyo; ders kitapları, çevrimiçi (online) kitaplar/belgeler/videolar vb. kaynaklar uygun nitelik ve niceliktedir, erişilebilirdir ve öğrencilerin bilgisine/kullanımına sunulmuştur. Öğrenme ortamı ve kaynaklarının kullanımı izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

Kurumda eğitim-öğretim ihtiyaçlarına tümüyle cevap verebilen, kullanıcı dostu, ergonomik, eş zamanlı ve eş zamansız öğrenme, zenginleştirilmiş içerik geliştirme ayrıca ölçme ve değerlendirme ve hizmetiçi eğitim olanaklarına sahip bir öğrenme yönetim sistemi bulunmaktadır.

Öğrenme ortamı ve kaynakları öğrenci-öğrenci, öğrenci-öğretim elemanı ve öğrenci-materyal etkileşimini geliştirmeye yönelmektedir.

192.168.11.51

1523

21.11.2023

53. Sınıflar, laboratuvarlar ve diğer öğrenme ortamlarının, program eğitim amaçlarına ve program çıktılarına ulaşmak için yeterliliğini niteliksel ve niceliksel olarak irdeleyiniz. İlgili kanıtları yükleyiniz. *

Eğitimin esas gerçekleştirildiği sınıflarda sunuların yansıtılması için projeksiyon cihazları bulunmaktadır. Okulumuzda öğrencilerimizin uygulamalı eğitim görmeleri için bilgisayar laboratuvarı bulunmaktadır. Acipayam Meslek Yüksek okulu içerisinde öğrencilerimiz için bir adet kütüphane bulunmaktadır. Öğrencilerimiz meslek ile ilgili temel kavramları bilme, araştırma yöntem ve tekniklerini kullanarak sunu, vb. hazırlayabilme, meslek ile ilgili ulusal ve uluslararası standartlar hakkında bilgi sahibi olma, bireysel ve ekip çalışmalarına uyum sağlayabilme, gerektiğinde bağımsız kararlar alabilme gibi tanımlanan birçok program çıktısına okulumuz imkanlarından yararlanarak sahip olmaktadır. Öğrencilerimiz Acipayam Meslek Yüksekokulunda alanında yeterli donanıma sahip olacak şekilde bahsedilen imkanlardan yararlanarak mezun olabilmektedir.

54. Öğrencilerin erişebildiği öğrenim öğelerine yönelik basılı ve e-kaynakların yeterliliğini irdeleyiniz. İlgili kanıtları yükleyiniz. *

Öğrencilerimizin basılı kaynaklara erişebildiği kütüphanemizde, kişisel gelişimlerini arttırabilecekleri pek çok alanda yaklaşık olarak on bin adet kaynak kitap bulunmaktadır. E-kaynaklar için ise YÖK Dersleri Platformu sitesinden ilgili kaynaklara erişim sağlanmaktadır.

55. Öğrenme yönetim sistemi uygulaması ve yeterliliğini irdeleyiniz. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin mevcut derslerini desteklemek ve öğrenme etkinliklerine katkı sağlamaya yönelik Canlı Ders Siteminden ders materyalleri öğretmelemler tarafından sağlanmaktadır.

56. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

57. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 Öğrenme ortam ve kaynakları-Çağrı_CEVAT SERCAN OZER.docx

 kanıt 55 - Öğrenme Ortam ve Kaynakları_CEVAT SERCAN OZER.pdf

Akademik destek hizmetleri

Öğrencinin akademik gelişimini takip eden, yön gösteren, akademik sorunlarına ve kariyer planlamasına destek olan bir danışman öğretim üyesi bulunmaktadır. Danışmanlık sistemi öğrenci portfolyosu gibi yöntemlerle takip edilmekte ve iyileştirilmektedir. Öğrencilerin danışmanlarına erişimi kolaydır ve çeşitli erişimi olanakları (yüz yüze, çevrimiçi) bulunmaktadır. Psikolojik danışmanlık ve kariyer merkezi hizmetleri vardır, erişilebilirdir (yüz yüze ve çevrimiçi) ve öğrencilerin bilgisine sunulmuştur. Hizmetlerin yeterliliği takip edilmektedir.

192.168.11.51

58. Öğrencileri ders ve kariyer planlaması konularında yönlendiren ve öğrencinin gelişiminin izlenmesini sağlayan danışmanlık hizmetlerini kanıtlarıyla özetleyiniz. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında danışman, üniversite yaşamı ile ilgili konularda öğrenciye rehberlik yaparak, sorunlarının çözümünde ve eğitim-öğretim ile ilgili ders seçme, ders şubesini belirleme, ders ekleme, ders silme işlemlerinde öğrenciye yardımcı olur. Her yeni eğitim öğretim döneminin başlangıcında tüm öğrencilere oryantasyon eğitimi verilmektedir. Ders kayıt ve ekle-sil işlemleri, danışman rehberliğinde öğrenci tarafından yapılır. Program bünyesinde 2 öğretim görevlisi bulunmaktadır. Her bir öğretim görevlisinin sorumlu olduğu öğrenci danışmanlıkları vardır. Danışmanlar, öğrenciler okula başlamadan önce bölüm başkanlığı tarafından belirlenir. Her akademik yıl başında yeni gelen öğrencilere yüksekokul yönetim kurulu tarafından yeni bir danışman atanmakta, danışmanlık ataması 2 öğretim görevlisi arasında dönüşümlü olarak yapılmaktadır. Öğrencilerin öğrenime başladığı 1. yarıyılın başında üstlenilen danışmanlık, zaruri olmadığı müddetçe değişmemekte ve öğrenci mezun oluncaya kadar devam etmektedir. Bu süreç içerisinde danışmanlar özverili bir şekilde öğrencilerine destek olmaktadır.

59. Öğrencilerin akademik destek ve kariyer gelişimine yönelik danışmanlık hizmetlerinden faydalanma düzeyini irdeleyiniz. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında eğitim gören tüm öğrenciye bölüm başkanlığı tarafından danışman ataması yapılmaktadır. Öğrencilerimiz ihtiyaç duydukları durumda Pusula bilgi sistemi üzerinden danışman mesajlaşma sekmesinden veya mesaj merkezinden, farklı iletişim kanallarından da irtibata geçerek gerekli desteği azami ölçüde alabilmektedir.

60. Öğrencilere sunulan rehberlik, psikolojik danışmanlık hizmetlerini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Acipayam MYO olarak öğrencilerimize psikolojik, sosyal, akademik ve kariyer konularında destek vermek, sorunlarınıza çözüm önerileri sunmak için Öğrenci Destek Birimi Rektörlük bünyesinde kurulmuştur.

61. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

62. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Akademik Destek Hizmetleri-Çağrı_CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

 [Kanıt 62-Akademik Destek Hizmetleri_CEVAT SERCAN OZER.pdf](#)

Tesis ve altyapılar

Tesis ve altyapılar (yemekhane, yurt, teknoloji donanımlı çalışma alanları; sağlık, ulaşım, bilişim hizmetleri, uzaktan eğitim altyapısı) ihtiyaca uygun nitelik ve niceliktedir, erişilebilirdir ve öğrencilerin bilgisine/kullanımına sunulmuştur. Tesis ve altyapıların kullanımı irdelenmektedir.

63. Öğrencilerin ve öğretim elemanlarının kullanımına sunulan bilgisayar ve enformatik altyapıların yeterliliğini irdeleyiniz. İlgili kanıtları yükleyiniz. *

Öğrencilerin ve öğretim elemanlarının kullanımına sunulan bilgisayar ve enformatik altyapıları dahilinde, yüksekokulumuz öğretim elemanlarına tahsis edilmiş bilgisayarlarda gerekli olan ofis paket programları ve internete erişim için gerekli olan teknik altyapı kesintisiz bir biçimde sağlanmaktadır. Bununla birlikte, öğretim elemanları ihtiyaç duyduklarında her sınıfta bulunan projeksiyon cihazlarını kullanabilmektedir. Ayrıca sunumların yapılabilmesi için bu projeksiyonlar ile kullanıma hazır notebooklar mevcuttur. Yüksekokul öğrencilerimizin bilgisayar laboratuvarında hem ders kapsamında hem de kendi araştırmaları doğrultusunda kullandıkları bilgisayarlarda ofis paket programları ve internete erişim için gerekli altyapı mevcuttur. Bunun yanında, yüksekokul öğrencilerimizin kayıt yenileme/ders seçme gibi işlemleri de rahatlıkla bilgisayar laboratuvarlarında gerçekleştirebilecek şekilde donatılmıştır.

192.168.11.51
1523

64. Öğrencilerin ders dışı etkinlik yapmalarına olanak veren alan ve altyapıların yeterliliğini irdeleyiniz. İlgili kanıtları yükleyiniz. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerimiz ders dışında çeşitli etkinlikler yapabilmeleri için 250 kişilik konferans salonundan yararlanmaktadır. Bu konferans salonunda farklı sosyal ve kültürel aktiviteler gerçekleştirilmekte olup mevcut ses sistemi, wi-fi imkânı ve bilgisayar öğrencilerin kullanımına sunulmaktadır.

65. Öğrenme ortamları ve diğer alanlarda uygulanan iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarını ve yeterliliğini kanıtlarıyla açıklayınız. *

Öğrenme ortamları ve diğer alanlarda uygulanan iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına yönelik teçhizatın yanı sıra bilgilendirme levhaları bulunmaktadır.

66. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

192.168.11.51
1523
21.11.2023

67. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 Tesis ve Altyapılar - Çağrı CEVAT SERCAN OZER.docx

Dezavantajlı gruplar

Dezavantajlı, kırılgan ve az temsil edilen grupların (engelli, yoksul, azınlık, göçmen vb.) eğitim olanaklarına erişimi eşitlik, hakkaniyet, çeşitlilik ve kapsayıcılık gözetilerek sağlanmaktadır. Uzaktan eğitim alt yapısı bu grupların ihtiyacı dikkate alınarak oluşturulmuştur. Üniversite yerleşkelerinde ihtiyaçlar doğrultusunda engelsiz üniversite uygulamaları bulunmaktadır. Bu grupların eğitim olanaklarına erişimi izlenmekte ve geri bildirimleri doğrultusunda iyileştirilmektedir.

68. Engelliler için alınmış olan altyapı düzenlemelerin yeterliliğini kanıtlarıyla irdeleyiniz. *

Yüksekokulumuzda engelli bireyler için de özel önlemler mevcut olup, bu amaçla bina girişinde rampalı yol mevcuttur. Bina içinde asansör hizmeti öncelikli olarak engelli bireyler için kullanılmaktadır.

69. Engelli öğrencilerin öğrenme ortamları ve altyapıya yönelik ihtiyaçlarına ilişkin taleplerini değerlendiren mekanizmaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

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.

70. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

71. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 [Dezavantajlı Gruplar Kanıtlar - Çağrı CEVAT SERCAN OZER.docx](#)

Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler

Öğrenci toplulukları ve bu toplulukların etkinlikleri, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerine yönelik mekân, bütçe ve rehberlik desteği vardır.

Ayrıca sosyal, kültürel, sportif faaliyetleri yürüten ve yöneten idari örgütlenme mevcuttur. Gerçekleştirilen faaliyetler izlenmekte, ihtiyaçlar doğrultusunda iyileştirilmektedir.

72. Programınızda sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin planlanması ve yürütülmesine ilişkin uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı olarak her yıl bahar döneminde Acipayam Meslek Yüksekokulumuzda artık geleneksel hale gelmiş olan bilim kültür ve kariyer etkinlikleri kapsamında etkinlikler gerçekleştirilmektedir. Bununla birlikte program öğrencilerimiz bilim kültür kariyer etkinlikleri kapsamında düzenlenen bütün etkinliklere de katılım göstermektedir. Bu etkinliklerin planlanması Acipayam Meslek Yüksekokulumuz yönetimi ve bölüm başkanlıklarının ortak organizasyonu olarak gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Acipayam Meslek Yüksekokulu bünyesinde öğrencilerimizin kaynaşmasını ve sosyalleşmesini sağlamak amacıyla sportif faaliyet olarak voleybol turnuvası ve tenis turnuvası düzenlenmektedir.

73. Öğrencilere düzenlenen etkinliklerin duyurulmasına ve katılımını teşvik etmeye yönelik çalışmalarınızı kanıtlarıyla açıklayınız. *

Programımızın da katkıda bulunduğu Acipayam Meslek Yüksekokulu himayesinde gerçekleştirilen bilim kültür ve kariyer etkinlik planlamaları birimimiz web sayfasından ve sosyal medya hesaplarından öğrencilerimize duyurulmaktadır. Ayrıca program öğretim elemanları tarafından da öğrencilere bu etkinliklerin kariyerleri noktasında önemli kazanımlar sağlayacağı hususları anlatılmak suretiyle öğrenciler teşvik edilmektedir.

74. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmamaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

75. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

 Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler kanıt_CEVAT SERCAN OZER.docx

Öğretim Kadrosu

76. Öğretim kadrosunun eğitim-öğretim etkinliklerini yürütecek ve programın tüm alanlarını kapsayacak biçimde, sayıca yeterliliğini irdeleyiniz. *

Öğretim görevlilerinin eğitim ve araştırma geçmişleri, programdaki eğitim ve araştırma faaliyetlerini etkin bir düzeyde karşılamaktadır. Ön lisans seviyesinde eğitim-öğretim faaliyeti yürütülen Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında istihdam edilen öğretim görevlilerin hepsi yüksek lisans mezunu olmakla birlikte bir öğretim elemanının doktora eğitimi devam etmekte ve belirli bir mesleki deneyime sahiptirler. Öte yandan yürütmekte oldukları bilimsel araştırma çalışmalarıyla ders kalitesini arttırmakta ve sürekli iyileştirmeye yönelik gelişimlerini sürdürmektedirler.

77. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendir me	☐	☐	☒	☐	☐

78. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Öğretim Kadrosu - Çağrı_CEVAT SERCAN OZER.docx

Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi

Tüm öğretim elemanlarının etkileşimli-aktif ders verme yöntemlerini ve uzaktan eğitim süreçlerini öğrenmeleri ve kullanmaları için sistematik eğitimcilerin eğitimi etkinlikleri (kurs, çalıştay, ders, seminer vb) ve bunu üstlenecek/ gerçekleştirecek öğretme-öğrenme merkezi yapılanması vardır. Öğretim elemanlarının pedagojik ve teknolojik yeterlilikleri artırılmaktadır. Kurumun öğretim yetkinliği geliştirme performansı değerlendirilmektedir.

79. Öğretim kadrosunun, programın sürdürülmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi yönündeki yaklaşım ve uygulamalarını irdeleyiniz. *

Programımız öğretim görevlilerinin eğitim ve akademik geçmişleri, programdaki eğitim ve araştırma faaliyetlerini etkin bir düzeyde karşılamaktadır. Önlisans seviyesinde eğitim-öğretim faaliyeti yürütülen programda istihdam eden öğretim görevlilerinin hepsi yüksek lisans mezunu ve bir öğretim görevlisinin doktora çalışmaları devam etmektedir. Öte yandan yürütmekte oldukları bilimsel araştırma ve çalışmalarıyla ders kalitesini artırmakta ve sürekli iyileştirmeye yönelik gelişimlerini sürdürmektedirler.

80. Öğretim elemanlarının eğitimcilerin eğitimi sertifikası sahiplik oranını değerlendiriniz ve bu eğitimi almalarına yönelik uygulamaları kanıtlarıyla açıklayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında görevli öğretim elemanlarının eğitimcilerin eğitimi sertifikasına sahipliği yoktur.

81. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

82. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme

Öğretim elemanları için "yaratıcı/yenilikçi eğitim fonu"; yarışma ve rekabeti arttırmak üzere "iyi eğitim ödülü" gibi teşvik uygulamaları vardır. Eğitim ve öğretimi önceliklendirmek üzere yükseltme kriterlerinde yaratıcı eğitim faaliyetlerine yer verilir.

192.168.11.51
1523
21.11.2023

83. Eğitim öğretim faaliyetlerine yönelik programınızda uygulanan teşvik ve ödüllendirme yöntemleri varsa kanıtlarıyla açıklayınız. *

Eğitim öğretim faaliyetlerine yönelik programımızda uygulanan teşvik ve ödüllendirme yöntemi bulunmamaktadır.

84. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz.

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmamaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☒	☐	☐

85. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.

Paydaş Katılımı

İç ve dış paydaşların karar alma, yönetim ve iyileştirme süreçlerine katılım mekanizmaları tanımlanmıştır.

Gerçekleşen katılımın etkinliği, kurumsallığı ve sürekliliği irdelenmektedir. Uygulama örnekleri, iç kalite güvencesi sisteminde özellikle öğrenci ve dış paydaş katılımı ve etkinliği mevcuttur. Sonuçlar değerlendirilmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

86. Tüm süreçlerde iç ve dış paydaşların katılımını sağlayan mekanizmaları kanıtlarıyla açıklayınız.(Anket, geri bildirim, toplantı, ziyaret vb.) *

Programımızda iç ve dış paydaşların katılımlarını sağlamak için bölüm danışma kurulları oluşturulmuştur. Bölüm danışma kurulları şartların uygunluğuna göre gerek yüz yüze gerekse online olarak yılda en az bir defa olmak üzere toplanmakta olup programın iyileştirilmesine yönelik görüş ve önerilerde bulunmaktadır.

87. Programınızda öğrenci katılımına yönelik mekanizmaları kanıtlarıyla açıklayınız. (Kurul temsiliyeti, anket geri bildirimleri, öğrenci buluşması vb.) *

Birim kalite komisyonu, Bölüm danışma kurulları vb. gibi kurul ve komisyonlarda öğrencilerimiz iç paydaş olarak katılım göstermektedir.

88. Açıklamalarınız kapsamında başlık için programınızın değerlendirmesini işaretleyiniz. *

- (1) Çalışma bulunmamaktadır.
- (2) Uygulamaya yönelik planlamalar bulunmaktadır.
- (3) Planlamalara yönelik uygulamalar gerçekleştirilmektedir.
- (4) Uygulamaların sonuçları paydaş görüşleri alınarak izlenmektedir.
- (5) İzleme sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.

	1	2	3	4	5
Derecelendirme	☐	☐	☐	☒	☐

89. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.



Paydaş Katılımı Kanıt - Çağrı CEVAT SERCAN OZER.docx

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

90. Programla ilgili yaptığınız iyileştirme çalışmalarını kanıtlarıyla açıklayınız.
(Önceki program öz değerlendirme sonuçları, ilgili kurul, komite, komisyon değerlendirmeleri, paydaş geri bildirimleri, anket sonuçları vb. ölçüm araçları dikkate alınmalıdır.)

Öz değerlendirme raporu kapsamında, Çağrı Merkezi Hizmetleri programının eğitim amaçları, program yeterlilikleri açıkça belirtilmiş ve söz konusu amaç ve yeterliliklere ulaşmak için hazırlanan eğitim planı detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Programımızda bölüm danışma kurulu oluşturularak iç ve dış paydaşlar ile toplantı gerçekleştirilmiş ve yapılan bu toplantılar sonucunda eğitim kalitesini artırmak amacıyla müfredatta yer alması gereken dersler tespit edilip müfredata eklenmiştir. Bununla birlikte YÖK'ün tavsiye kararı ve üniversitemiz senatosunun almış olduğu karar doğrultusunda 2022/2023 eğitim öğretim yılı itibarıyla programımızda 3+1 eğitim modeline geçilmiştir. Bu kapsamda öğrencilerimiz üç dönem teorik bir dönem boyunca ise (70 gün) IME (işletmede mesleki eğitim) yapmaktadırlar. Böylece üniversite sektör işbirliğinin geliştirilmesi, öğrencilerimizin sektör tecrübelerinin artırılması ve daha donanımlı bir şekilde meslek hayatına atılmaları hedeflenmektedir. Bu alınan kararlar, planlamalar ve hedefler doğrultusunda programımız müfredatı güncellenerek uygulamaya konulmuştur. Netice itibarıyla çağrı merkezi hizmetleri mesleğine yönelik sektörün aranan eleman ihtiyacını karşılamak üzere kalifiye, mesleki bilgi ve becerisi yüksek çağrı merkezi hizmeti çalışanları yetiştirilmektedir.

91. Tüm kriterlere yönelik değerlendirmeleriniz dikkate alarak programınızın güçlü olduğunuz yönlerini sıralayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programımızda, iletişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte daha da önem kazanan bir alanda, güncel gelişmeler de takip edilerek çağdaş eğitim verilmektedir. Özellikle kurum ve kuruluşların, hedef kitleleriyle olan iletişim ve temaslarında çağrı merkezi önemli bir rol oynamaktadır. Her geçen gün, kamu ve/veya özel kurum ve kuruluşları hedef kamularıyla iletişim ve etkileşimlerini, çağın gerektirdiği koşullar etrafında çağrı merkezleri üzerinden sürdürmeye başlamasından dolayı, bu önlisans programında iletişim yeteneği kuvvetli, ikna kabiliyeti yüksek, sektör için gerekli teorik ve beceriye sahip birey yetişmektedir. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programımızdan mezun olan öğrenciler kazandıkları yeterlilikler doğrultusunda; tüm kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşlarındaki çağrı merkezlerinde çalışabilmektedir. Türkiye’de hızla büyümekte olan çağrı merkezi sektörünün gelişimini sağlamak, faaliyet ve etki alanını genişletmek için, gerekli deneyimi kazanmış, ikna kabiliyeti güçlü, iletişim becerisi yüksek, nitelikli işgücüne ihtiyaç duyulmaktadır. Çağrı Merkezi Hizmetleri Programını başarıyla tamamlayan öğrenciler, Dikey Geçiş Sınavı (DGS) sınavı ile Halkla İlişkiler, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık, Halkla İlişkiler ve Tanıtım, İletişim, İletişim Bilimleri, İletişim Sanatları, İnsan Kaynakları Yönetimi, İşletme, İşletme Bilgi Yönetimi, Lojistik Yönetimi, Medya ve İletişim, Yeni Medya ve Gazetecilik, Yeni Medya ve İletişim, Teknoloji ve Bilgi Yönetimi, Reklamcılık ve Halkla İlişkiler, Yönetim Bilişim Sistemleri lisans programlarına geçiş yapabilmektedir. Ayrıca ön lisans programından mezun olanlar açık öğretim fakültelerine de dikey geçiş yapabilirler.

92. Tüm kriterlere yönelik değerlendirmeleriniz dikkate alarak programınızın zayıf (gelişmeye açık) olduğunuz yönlerini sıralayınız. *

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programımızda öğrencilerimizin, eğitim – öğretim faaliyetleri sırasında öğrendikleri bilgileri pekiştirmek için gerekli olan teçhizat ve uygulama alanının olmaması programımızın eksik tarafını oluşturmaktadır.

93. Programınız tarafından uygulanmakta olan öne çıkan, örnek gösterilebilecek iyi uygulama örneği varsa açıklayınız. İlgili kanıtları yükleyiniz. *

Programımızda eşdeğer programlardan farklı olarak ön plana çıkan ve örnek gösterilebilecek bir uygulama bulunmamaktadır.

94. Başlıkla ilgili açıklamalarınıza yönelik kanıtlarınızı yükleyiniz.