



**PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME
RAPORU FORMU**

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	1 / 37



KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
KAZIM KARABEKİR MESLEK YÜKSEKOKULU
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
PROGRAM ÖZDEĞERLENDİRME RAPORU*

29/12/2024

** Akademik birimlerimiz, Program Öz Değerlendirme Raporu şablonu olarak kendi alanlarında Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından tanınmış herhangi bir akreditasyon kuruluşunun yazım kılavuzunu da kullanabilir.*

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı



PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	2 / 37

İçindekiler

A. Programa İlişkin Genel Bilgiler	3
B. Değerlendirme Ölçütleri	4
ÖLÇÜT 1:ÖĞRENCİLER	4
ÖLÇÜT 2: PROGRAM ÖĞRETİM AMAÇLARI	7
ÖLÇÜT 3: PROGRAM ÇIKTILARI	9
ÖLÇÜT 4: ÖĞRETİM PLANI.....	14
ÖLÇÜT 5: ÖĞRETİM KADROSU	23
ÖLÇÜT 6: YÖNETİM YAPISI	26
ÖLÇÜT 7: ALTYAPI	27
ÖLÇÜT 8: KURUM DESTEĞİ VE PARASAL KAYNAKLAR	29
ÖLÇÜT 9: SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	340
ÖLÇÜT 10: PROGRAMA ÖZGÜ ÖLÇÜTLER.....	30
EK I: PROGRAMA İLİŞKİN EK BİLGİLER	30
I.1. Ders İzlençeleri	30
Ek Belgeler.....	31

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	3 / 37

A. Programa İlişkin Genel Bilgiler

1. İletişim Bilgileri

İletişim Kurulacak Kişi: Doç. Dr. Nurcan ÇETİNER (Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Bölüm Başkanı)

Adres : Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, Kazım Karabekir, KARAMAN

İş Tel : 0338 311 27 63 /2903

Faks : 0338 311 27 73

E-Posta : nuncancetiner@kmu.edu.tr

2. Program Bilgileri

Çağrı Merkezi Hizmetleri programı gün geçtikçe önemini sürdürmekte olan iki yıllık önemli bölümlerden bir tanesidir. İlk mezunlarını 2017 yılında vermeye başlayan bu bölümün günümüzde iş bulma olanakları oldukça geniş kapsamlı sayılmaktadır. Bölümden mezun olmuş olan öğrencilerin ikna kabiliyetlerinin yüksek olması ve ayrıca iletişim gücünün yüksek olması gerekmektedir. Ayrıca elektronik aletleri kullanmayı çok iyi bilen, bunları seven, konuşma tarzı düzgün olan kişiler olması da gereklidir. Programın amacı; Türkiye’de hızla gelişmekte ve büyümekte olan çağrı merkezi sektörünün gelişimlerine katkıda bulunmak, faaliyet ve etki alanını geliştirmek ve genişletmek için, gerekli deneyimi kazanmış, ikna kabiliyeti yüksek, iletişim becerisi yüksek, nitelikli işgücü yetiştirmektir.

3. Programın Türü

2 yıllık eğitim öğretim süresi 4 yarıyıldan oluşan ön lisans programıdır.

4. Üniversite Hakkında

Türkiye’nin en genç ve dinamik yükseköğretim kurumlarından olan Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, altyapısı, güçlü akademik kadrosu, bilimsel performansı, ar-ge çalışmaları, kaliteli eğitim-öğretim faaliyetleri ve sosyal-kültürel-sportif alanlardaki canlılığı ile kısa sürede bir dünya üniversitesi haline gelmiştir.

Uluslararası kuruluşlar tarafından birçok akademisyeni ‘Dünyanın En Etkili Bilim İnsanları’ arasında gösterilen Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, mazisinden aldığı güçle kurulduğu 2007 yılından bu yana bilim camiasına önemli katkılar vermektedir.

Öğrencilerin hayallerini gerçeğe dönüştürdüğü Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, bilimsel araştırma ve yayın açısından ülkemizin önde gelen yükseköğretim kurumları arasında yer almayı başarmıştır. Uluslararası indeksli dergilerde 2 bine yakın yayın, yaklaşık 1.500 araştırma ve onlarca TÜBİTAK projesi, ulusal ve uluslararası binlerce bildiri ve makale ile Anadolu’da yıldızı her geçen gün daha da parlayan üniversite, son teknolojiye sahip laboratuvarları ile de ileri düzeyde analiz ve ar-ge çalışmalarına ev sahipliği yapmaktadır.

Üniversite-sanayi iş birliğini doğrudan etkileyen projelerle bağrından doğduğu şehre ve ülkemize katma değer sağlayan KMÜ, sanayinin ihtiyaç duyduğu niteliklere sahip, uygulama ve beceri yetkinliği yüksek insan gücünü yetiştirmekte öncü bir rol üstlenmektedir. Alanında bölgesel kalkınma üniversitesi olarak kabul edilen Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi bu alanda tescillenen az sayıdaki üniversite arasında yer almıştır. Uluslararası deneyime sahip akademisyenleriyle bilgiyi üreten ve değere dönüştüren üniversite, ülkemizin her alanda gelişmesine güçlü bir katkı vermektedir.

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	4 / 37

Modern ve konforlu KYK yurtlarıyla barınma sorununun yaşanmadığı Karaman, tarihi mekânları, doğal güzellikleri ve sosyal imkânları ile öğrenci şehri olma yolunda hızla ilerlemektedir. Ulaşımında kavşak konumunda olan kent, Yüksek Hızlı Trenin faaliyete geçmesiyle İstanbul, Eskişehir, Ankara ve Konya'ya daha hızlı ve güvenli seyahat imkânına kavuşmuştur. Antalya ve Kapadokya gibi ülkemizin gözde turizm merkezlerine yakın olması dolayısıyla da önemli bir cazibe merkezidir. Şehriyle içi içe olarak, bilim, kültür ve hoşgörü ikliminde öğrencilerini en iyi şekilde yetiştiren Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi uluslararası standartlardaki kütüphanesi, spor tesisleri, etkinlik alanları ve konferans salonlarıyla öğrencilerine geniş imkanlar sunmaktadır.

Öğrenci topluluklarının çalışmalarına tam destek verilerek onların eğitim-öğretim dışında kalan zamanlarını iyi değerlendirerek sosyal, kültürel, sanatsal, sportif ve akademik gelişimlerine katkıda bulunmaktadır.

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, dünya çapında ses getiren bilimsel çalışmaları, projeleri, donanımlı öğrencileri, şampiyon milli sporcuları ve güçlü akademik kadrosuyla geleceğe ışık tutmaktadır.

5. Meslek Yüksekokul Hakkında

30.09.1994 tarihli Yüksek Öğretim Kurulu toplantısında kurulması kabul edilen Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu 1995-1996 Eğitim Öğretim yılında Selçuk Üniversitesine bağlı olarak Mahalli İdareler ve Turizm Rehberliği programları ile eğitim-öğretim hayatına başlamıştır.

1999-2000 Eğitim Öğretim yılında Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı açılmıştır.

2004-2005 Eğitim Öğretim yılında Mahalli İdareler programının adı Yerel Yönetimler olarak, 2010-2011 Eğitim Öğretim yılında Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programının adı Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı olarak değiştirilmiştir.

2007 yılından itibaren okulumuz Selçuk Üniversitesi'nden ayrılarak Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kâzım Karabekir Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü olarak eğitim ve öğretim hayatına devam etmektedir.

2013-2014 Eğitim Öğretim yılında itibaren yeni binasına taşınan Yüksekokulumuz öğrencilerimize daha modern imkânlarla hizmet vermektedir. Yeni binamız 20 (yirmi) derslik, 1 (bir) bilgisayar laboratuvarı, 1 (bir) internet laboratuvarı, kütüphanesi, yemekhanesi, kapalı spor salonları (voleybol-tenis, basketbol, halı saha) öğrencilerimizin hem eğitim gereksinimlerini hem de sosyal ihtiyaçlarını karşılayacak kapasitededir.

Yeni binamız yeni bölümlerle hizmete girmiş, 2013-2014 eğitim öğretim yılında Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama Programına, 2014-2015 eğitim öğretim yılında ise Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programına öğrenci alımı gerçekleştirilmiştir. Çağrı Hizmetleri Yönetimi programına ise 2015-2016 yılında öğrenci alımı yapılmış ve son olarak 2017-2018 eğitim öğretim yılında Sosyal Hizmetler programına öğrenci alımı yapılarak, öğrenci sayımız 1500'lü rakamlara ulaşmıştır.

Okulumuzun 2 yıllık eğitim öğretim süresi 4 yarıyıldan oluşmaktadır.

7 (Yedi) program ile öğrenime devam eden okulumuz şu anda Yerel Yönetimler, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı, Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama, Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, Çağrı Merkezi Hizmetleri, Sosyal Hizmetler ve Atık Yönetimi programlarıyla eğitim ve öğretimine devam etmektedir.

Yüksekokul Müdürlüğü'ne önce Okt. Mehmet KÖROĞLU kurucu müdür olarak atanmış olup bu görevi 22.07.1997 tarihine kadar yürütmüştür.

Daha sonra Yrd. Doç. Dr. Alaaddin AKÖZ, Yrd. Doç. Dr. Adnan Doğan BULDUR, Yrd. Doç. Dr. Fuat BOYACIOĞLU, Yrd. Doç. Dr. Birol MERCAN, Öğr. Gör. Abdülbaki PINAR ve Prof. Dr. Ali

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	5 / 37

İhsan DEMİREL, Prof. Dr. Mevlüt BAYRAKCI bu görevde bulunmuştur. Şu andaki Yüksekokul Müdürlüğü'nü Doç. Dr. Ziyaeddin KIRBOĞA yürütmektedir.

6. Programın Kısa Tarihçesi

2014 yılında açılan Çağrı Hizmetleri Yönetimi programına 2015-2016 yılında öğrenci alımına başlamıştır. Halen eğitim öğretim faaliyetlerine devam etmektedir. Mezun olan öğrencilerimiz kamuda 112 Acil Çağrı Hizmetlerinde, özel sektör çağrı merkezlerinde kariyerlerine devam etmektedirler.

7. Önceki Yetersizliklerin Giderilmesi Yönünde Alınan Önlemler

Programımız daha önce herhangi bir akreditasyon kuruluşu tarafından değerlendirilmemiştir; yalnızca Üniversitemizde İç Değerlendirme Takımları tarafından değerlendirilmiş olup bu konuda yapılan çalışmalar Ölçüt 9'da belirtilmiştir.

B. Değerlendirme Ölçütleri

ÖLÇÜT 1: ÖĞRENCİLER

1.1 Öğrenci Kabulleri

Tablo 1.1 Ön Lisans Öğrencilerinin Giriş Derecelerine İlişkin Bilgi

Akademik Yıl ¹	Kontenjan	Kayıt Yaptıran Öğrenci Sayısı	Giriş Puanı		Giriş Başarı Sırası		Yerleştirme puan türü
			En yüksek	En düşük	En yüksek	En düşük	
2024-2025	30	28	293,27334	254,97266			TYT
2023-2024	30	29	298,81232	248,52981			TYT
2022-2023	30	30	291,78272	239,39789			TYT
2021-2022	30	20	227,20590	172,21560			TYT
2020-2021	40	18	250,65812	192,96422			TYT

¹İçinde bulunulan yıl dahil, son beş yıl için veriniz.

Program Çıktıları

PÇ1 Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.

PÇ2 Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında kullanılan teknik terimler bilgisine sahiptir.

PÇ3 Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.

PÇ4 İnisiyatif sahibidir.

PÇ5 Çağrı Merkezi Sektörünü, gelişimini ve çalışma koşullarını bilir.

PÇ6 Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	6 / 37

- PÇ7** Hızlı not alma becerisine sahiptir.
PÇ8 Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
PÇ9 Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
PÇ10 Ekiple çalışma, işbirliğine dayalı çalışma becerileri sahiptir.
PÇ11 10 parmak klavye kullanım bilgisine sahiptir.
PÇ12 İş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
PÇ13 Karşılaşılan sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
PÇ14 Gelişime ve değişime açıktır.
PÇ15 Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
PÇ16 Grupla çalışma, yardımlaşma ve işbirliğine açıktır.

1.2 Yatay ve Dikey Geçişler, Çift Anadal ve Ders Sayma

Tablo 1.2 Yatay Geçiş, Dikey Geçiş ve Çift Anadal Bilgileri

Akademik Yıl ^{1,2}	Programa Yatay Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı	Programa Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı	Programda Çift Anadala Başlamış Olan Başka Bölümün Öğrenci Sayısı	Başka Bölümlerde Çift Anadala Başlamış Olan Program Öğrenci Sayısı
2024-2025	1			
2023-2024	1			
2022-2023				
2021-2022				
2020-2021				

¹İçinde bulunulan yıl dahil, son beş yıl için veriniz.

²Sayılar ilgili akademik yılda geçiş yapmış ya da çift anadala başlamış olan öğrenci sayılarıdır.

1.3 Öğrenci Değişimi

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ ERASMUS+ PROGRAMI KAPSAMINDA YAPILAN İKİLİ ANLAŞMALAR – ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ BÖLÜMÜ

NO	Üniversite Adı ve Erasmus Kodu	Ülke	Kimler Yararlanabilir	İletişim	Web
1	----				

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ MEVLANA DEĞİŞİM PROGRAMI KAPSAMINDA YAPILAN ANLAŞMALAR- BÖLÜMÜ

SIRA	Üniversite	Ülke	Bölümler
------	------------	------	----------

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	7 / 37

1	----		
---	------	--	--

..... Bölümü Erasmus Değişim Programı-Giden Öğrenci				
Öğrenci Ad Soyad	Gidilen Üniversite	Gidilen ülke	Akademik Yıl	Hareketlilik Türü
----	----			

1.4 Danışmanlık ve İzleme

Öğretim Üyesi	Danışmanlık Yaptığı Öğrenci Sayısı
Doç. Dr. Nurcan ÇETİNER	30
Öğr. Gör. Dr. Eyüb EKMEN	30

1.5 Başarı Değerlendirmesi

Programa kayıtlı öğrencilerin Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Ön Lisans Öğretim ve Sınav Yönetmeliği esas olmak şartıyla, müfredatta belirtilen her bir dersin içeriğine uygun olarak, var ise ödev, proje ve mesleki uygulamalar da dâhil olmak üzere değerlendirmeye tabi tutularak, ara sınav ve genel sınav değerlendirilmesi sonucunda geçerli not alması gerekmektedir. Bu minvalde öğrencilerin başarı değerlendirmeleri her yarıyıl 100 üzerinden değerlendirilen, bir ara sınav(vize) (%40) ve bir yarıyıl sonu (final) (%60) olmak üzere iki sınava girmeleri ile yapılmaktadır.

1.6 Öğrenci Memnuniyeti

Program öğretim elemanları öğrenci memnuniyetine önem vermekle birlikte, düzenli yapılan öğrenci kalite komisyonu toplantılarının sonucunda ve bireysel olarak danışmanlar ile yapılan görüşmelerde iletilen görüş ve öneriler, değerlendirilerek çalışmalar bu doğrultuda gerçekleştirilmektedir. Aynı zamanda üniversite yönetiminin yapmış olduğu öğrenci memnuniyet anketinde okul ile ilgili öğrencilerin memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

1.7 Mezuniyet Koşulları

Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında ön lisans derecesi elde edebilmek için öğrencilerin programda alması gereken zorunlu ve seçimlik derslerin (toplam 120 AKTS karşılığı) tümünü başarıyla tamamlamak ve genel not ortalamasının, 4.00 üzerinden en az 2.0 ağırlıklı not ortalaması elde etmesi ve 30 günlük zorunlu öğrenci stajını başarıyla tamamlamak gerekmektedir.

Tablo 1.3Öğrenci ve Mezun Sayıları

Akademik Yıl ¹	Hazırlık	Sınıf ²				Öğrenci Sayıları ³			Mezun Sayıları ³		
		1.	2.			ÖL			ÖL		

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------



PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	8 / 37

2022-2023									305		
2021-2022									258		
2020-2021									371		
2019-2020									430		
2018-2019									412		

¹İçinde bulunulan yıl dahil, son beş yıl için veriniz.

²Kurumca tanımlanan "sınıf" kavramını burada açıklayınız.

³ÖL: Ön Lisans

ÖLÇÜT 2: PROGRAM ÖĞRETİM AMAÇLARI

Program Öğretim Amaçları:

Sürekli gelişen ve değişen çalışma koşullarına uyum sağlayabilen, iş gücü beklentilerini karşılayabilecek düzeyde bilgi, beceri ve davranışlara sahip kalifiye elemanlar yetiştirmek.

Ölçme: Bu ölçüte ilişkin ölçme, program öğretim amaçlarına erişim düzeylerini saptamak üzere çeşitli yöntemler kullanılarak yürütülen veri ve kanıt tanımlama, toplama ve düzenleme sürecidir.

Değerlendirme: Bu ölçüte ilişkin değerlendirme, ölçmeler sonucu elde edilen verilerin ve kanıtların çeşitli yöntemler kullanılarak yorumlanması sürecidir. Değerlendirme süreci, program öğretim amaçlarına erişim düzeylerini vermeli, elde edilen sonuçlar programı iyileştirmek üzere alınacak kararlar ve yürütülecek eylemlerde kullanılmalıdır.

2.1 Tanımlanan Program Öğretim Amaçları

Programımızın Öğretim Amaçları:

- | | |
|-------------|--|
| ÖA-1 | Etkili iletişim kurma, Türkçeyi düzgün konuşma, güçlü ikna yeteneği ve müşterilerle iyi ilişkiler kurabilecek beceriler ile donatılması |
| ÖA-2 | Çağrı merkezinin nasıl yönetileceği gibi konularda gerekli bilgi donanımına sahip olma, edinilen bu bilgilerle sorunlara çözüm önerileri sunabilme, analitik düşünebilme ve çok yönlü düşünebilme becerilerinin kazandırılması |
| ÖA-3 | Çağrı merkezi yönetimi ile ilgili uygulamalar için gerekli teknikleri, araçları ve bilişim teknolojilerini belirleyerek etkin bir şekilde kullanabilecek, yenilikleri takip edebilecek kabiliyete ulaştırmak |
| ÖA-4 | Yazılı ve sözlü etkin iletişim kurabilme, takım çalışması yapabilme ve özgün fikirler üretebilme becerilerinin kazandırılması |

2.2 Kurum Özgörevleriyle Tutarlılık

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Özgörevleri:

Üniversitemiz araştırmayı, öğrenmeyi, paylaşmayı esas alan köklerine bağlı ve evrensel değerlerle donatılmış görev ve sorumluluğunun bilincinde erdemli bir neslin yetiştirilmesine katkıda bulunmayı görev edinmiştir.

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	9 / 37

Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Özgörevleri:

Yüksekokulumuzda evrensel nitelikte bilgi üreten, araştırmacı, katılımcı, paylaşımcı, özgün ve estetik değerlere sahip, Atatürk İlke ve İnkılâplarına bağlı çağdaş bir öğretim kültürü oluşturmak ve mesleki açıdan yetkin, toplumsal değerlere saygılı bireyler yetiştirmek.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü Özgörevleri:

İnsanlığa ve doğaya saygılı, etkili iletişim kurabilen, sosyal sorumluluklarının farkında, yerel ve milli değerleri önceleyen nesiller yetiştiren; analitik ve çok yönlü düşünebilen, özgün fikirler üretebilen, yerel ve bölgesel ihtiyaçlara cevap verebilecek yetkinlik alanlarını geliştirerek küresel ölçekte saygın öğrenciler yetiştirmek.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü Uzgörüşü:

Mesleki alanlarda tanınır ve kurumsal kültürü ve saygınlığı gelişmiş, toplumun gelişmesine katkıda bulunacak aydın ve yaratıcı düşünebilen insanlar yetiştirmek, yapacağı çalışmalarla örnek gösterilen bir eğitim kurumu olmak.

Program Öğretim Amaçlarının Kurumun Özgörevleriyle Uyum					
Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Özgörevleri	Program Öğretim Amaçları				
	ÖA1	ÖA2	ÖA3	ÖA4	ÖA5
Üniversitemiz araştırmayı, öğrenmeyi, paylaşmayı esas alan köklerine bağlı ve evrensel değerlerle donatılmış görev ve sorumluluğunun bilincinde erdemli bir neslin yetiştirilmesine katkıda bulunmayı görev edinmiştir.	3	4	4	4	4
ÖA: Program Öğretim Amaçları 1: Çok Düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok Yüksek					

Program Öğretim Amaçlarının Fakülte/Yüksekokulun Özgörevleriyle Uyum					
Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu Özgörevleri	Program Öğretim Amaçları				
	ÖA1	ÖA2	ÖA3	ÖA4	ÖA5
Yüksekokulumuzda evrensel nitelikte bilgi üreten, araştırmacı, katılımcı, paylaşımcı, özgün ve estetik değerlere sahip, Atatürk İlke ve İnkılâplarına bağlı çağdaş bir öğretim kültürü oluşturmak ve mesleki açıdan yetkin, toplumsal değerlere saygılı bireyler yetiştirmek.	2	3	4	4	3
ÖA: Program Öğretim Amaçları 1: Çok Düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok Yüksek					

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	10 / 37

Program Öğretim Amaçlarının Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümünün Özgörevleriyle Uyumu					
Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü Özgörevleri	Program Öğretim Amaçları				
	ÖA1	ÖA2	ÖA3	ÖA4	ÖA5
İnsanlığa ve doğaya saygılı, etkili iletişim kurabilen, sosyal sorumluluklarının farkında, yerel ve milli değerleri önceleyen nesiller yetiştiren; analitik ve çok yönlü düşünebilen, özgün fikirler üretebilen, yerel ve bölgesel ihtiyaçlara cevap verebilecek yetkinlik alanlarını geliştirerek küresel ölçekte saygın öğrenciler yetiştirmek	4	5	4	4	4
ÖA: Program Öğretim Amaçları 1: Çok Düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok Yüksek					

2.3 Program Öğretim Amaçlarını Belirlemede Paydaşların İşlevleri

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kazım Karabekir MYO Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü İç Paydaşlar		
Dr. Öğr. Üyesi Şerif DURMUŞ	KKMYO Öğretim Üyesi	serifdurmus@kmu.edu.tr
Öğr. Gör. Dr. Abdülkâki PINAR	KKMYO Öğretim Görevlisi	apinar@kmu.edu.tr
Öğr. Gör. Dr. Kadir AKPINAR	KKMYO Öğretim Görevlisi	kadirakpinar@kmu.edu.tr
Öğr. Gör. Dr. Nurcan ÇETİNER	KKMYO Öğretim Görevlisi	nurconcetiner@kmu.edu.tr
Öğr. Gör. Dr. Eyüp EKMEK	KKMYO Öğretim Görevlisi	eyubekmen@kmu.edu.tr
Öğr. Gör. Bülent BOZDOĞAN	KKMYO Öğretim Görevlisi	bbozdogan@kmu.edu.tr
Öğr. Gör. Dr. Hasan Tahsin YÖYEN	KKMYO Öğretim Görevlisi	htahsinyoyen@kmu.edu.tr
Öğr. Gör. Yusuf Selim BALDIR	KMÜ Kalite Elçisi	yusufselim@kmu.edu.tr
Samet AKGÜL	1. Sınıf Temsilcisi	sametakgul371@gmail.com
Durdu AZGİN	2. Sınıf Temsilcisi	durduazgin9@gmail.com
Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Kazım Karabekir MYO Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü İç Paydaşlar Dış Paydaşlar		

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------



PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	11 / 37

Prof. Dr. Sefa USTA	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölüm Öğretim Üyesi	sefausta@kmu.edu.tr
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Ali CANBOLAT	KMÜ SBMYO Yönetim ve Organizasyon Bölümü Öğretim Üyesi	mcanbolat@kmu.edu.tr
Doç. Dr. Murat AK	KMÜ İİBF Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Bölümü Öğretim Üyesi	muratak@kmu.edu.tr
Öğr. Gör. Dr. Abdülkaki PINAR	KMÜ Sürekli Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi Müdürlüğü Mdr. Yrd.	apinar@kmu.edu.tr
Şifa UYSAL	ASİST Çağrı Merkezi Mezun Öğrenci	sifauysal05@gmail.com

2.4 Program Öğretim Amaçlarının Yayınlanması

Program öğretim amaçları ilgili web sayfasında yayımlanmaktadır.
<https://kmu.edu.tr/kkmyo/sayfa/16380/program-ogretim-amaclari/tr>

2.5 Program Öğretim Amaçlarının Güncellenme Yöntemi

Program öğretim amaçları programa yönelik yapılan iç ve dış paydaş değerlendirmeleri, öğrenci kalite komisyonu görüşleri doğrultusunda güncellenmektedir.

2.6 Program Öğretim Amaçlarına Ulaşma

Program öğretim amaçlarına, eğitim-öğretim dönemi içerisinde yapılan yüz yüze sınav uygulamaları, bilgisayar laboratuvarında ders kapsamında yapılan uygulamalar, zorunlu staj uygulaması ve sektörde öğrenime devam eden ve mezun öğrencilerin çağrı merkezi ile ilgili özel ve kamu kuruluşları tarafından istihdamının gerçekleştirilmesi ile ulaşılmaktadır

ÖLÇÜT 3: PROGRAM ÇIKTILARI

Program Çıktıları: Öğrencilerin programdan mezun oluncaya kadar kazanmaları gereken bilgi, beceri, deneyim ve davranışları tanımlayan ifadelerdir.

Ölçme: Bu ölçüte ilişkin ölçme, program çıktılarına erişim düzeylerini saptamak üzere çeşitli yöntemler kullanılarak yürütülen veri ve kanıt tanımlama, toplama ve düzenleme sürecidir.

Değerlendirme: Bu ölçüte ilişkin değerlendirme, ölçmeler sonucu elde edilen verilerin ve kanıtların çeşitli yöntemler kullanılarak yorumlanması sürecidir. Değerlendirme süreci, program çıktılarına erişim düzeylerini vermeli, elde edilen sonuçlar programı iyileştirmek üzere alınacak kararlar ve yürütülecek eylemlerde kullanılmalıdır.

3.1 Tanımlanan Program Çıktıları

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı



PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	12 / 37

Program Çıktıları

Çıktı No	Çıktı Metni
PÇ1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
PÇ2	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında kullanılan teknik terimler bilgisine sahiptir.
PÇ3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
PÇ4	İnisiyatif sahibidir.
PÇ5	Çağrı Merkezi Sektörünü, gelişimini ve çalışma koşullarını bilir.
PÇ6	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
PÇ7	Hızlı not alma becerisine sahiptir.
PÇ8	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
PÇ9	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
PÇ10	Ekiple çalışma, işbirliğine dayalı çalışma becerileri sahiptir.
PÇ11	10 parmak klavye kullanım bilgisine sahiptir.
PÇ12	İş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
PÇ13	Karşılaşılan sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
PÇ14	Gelişime ve değişime açıktır.
PÇ15	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
PÇ16	Grupla çalışma, yardımlaşma ve işbirliğine açıktır.

Program Çıktıları ve Program Öğretim Amaçları Arasındaki İlişki Matrisi

		Program Öğretim Amaçları				
	ÖA	ÖA1	ÖA2	ÖA3	ÖA4	ÖA5
	PÇ					
Program Çıktıları	PÇ1	2	2	3	2	3
	PÇ2	3	3	4	2	2
	PÇ3	4	5	2	3	2
	PÇ4	3	4	5	2	3
	PÇ5	4	4	5	5	5
	PÇ6	3	4	5	3	5
	PÇ7	4	5	2	3	2
	PÇ8	3	4	5	2	3
	PÇ9	4	4	5	5	5
	PÇ10	5	5	5	5	5
	PÇ11	2	3	5	4	3
	PÇ12	3	3	4	2	2
	PÇ13	4	5	2	3	2
	PÇ14	3	4	5	2	3
	PÇ15	2	3	4	2	2
	PÇ16	3	4	3	3	4

3.2 Program Çıktılarının Ölçme ve Değerlendirme Süreci

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	13 / 37

Çıktı No	Çıktı Metni	Ölçme ve Değerlendirme Bileşenleri
PÇ1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ2	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında kullanılan teknik terimler bilgisine sahiptir.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ4	İnisiyatif sahibidir.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ5	Çağrı Merkezi Sektörünü, gelişimini ve çalışma koşullarını bilir.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ6	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ7	Hızlı not alma becerisine sahiptir.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ8	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ9	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ10	Ekiple çalışma, işbirliğine dayalı çalışma becerileri sahiptir.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ11	10 parmak klavye kullanım bilgisine sahiptir.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ12	İş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ13	Karşılaşılan sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ14	Gelişime ve değişime açıktır.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ15	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler
PÇ16	Grupla çalışma, yardımlaşma ve işbirliğine açıktır.	Bilgi, Beceriler, Yetkinlikler

Program Çıktılarını değerlendirme sürecinde Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) kapsamında belirlenen Yükseköğretim alanında yeterlilikler kullanılarak program çıktıları ile örtüşme seviyeleri incelenmiştir.

TÜRKİYE YÜKSEKÖĞRETİM YETERLİLİKLER ÇERÇEVESİ (TYYÇ)		
6. Düzey (Lisans Eğitimi) Yeterlilikleri		
BİLGİ	Kuramsal Olgusal	TYY1. Alanındaki güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç-gereçleri ve diğer kaynaklarla desteklenen ileri düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------



PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	14 / 37

BECERİLER	Bilişsel Uygulamalı	TYT2. Alanında edindiği ileri düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri kullanabilme. TYT3. Alanında edindiği ileri düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak verileri yorumlayabilme ve değerlendirebilme, sorunları tanımlayabilme, analiz edebilme, araştırmalara ve kanıtlara dayalı çözüm önerileri geliştirebilme.
YETKİNLİKLER	Bağımsız Çalışabilme ve Sorumluluk Alabilme Yetkinliği	TYT4. Alanı ile ilgili ileri düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme. TYT5. Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için bireysel ve ekip üyesi olarak sorumluluk alabilme. TYT6. Sorumluluğu altında çalışanların bir proje çerçevesinde gelişimlerine yönelik etkinlikleri planlayabilme ve yönetebilme.
	Öğrenme Yetkinliği	TYT7. Alanında edindiği ileri düzeydeki bilgi ve becerileri eleştirel bir yaklaşımla değerlendirebilme, TYT8. Öğrenme gereksinimlerini belirleyebilme ve öğrenmesini yönlendirebilme. TYT9. Yaşam boyu öğrenmeye ilişkin olumlu tutum geliştirebilme.
	İletişim ve Sosyal Yetkinlik	TYT10. Alanı ile ilgili konularda ilgili kişi ve kurumları bilgilendirebilme; düşüncelerini ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini yazılı ve sözlü olarak aktarabilme. TYT11. Alanı ile ilgili konularda düşüncelerini ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini nicel ve nitel verilerle destekleyerek uzman olan ve olmayan kişilerle paylaşabilme. TYT12. Toplumsal sorumluluk bilinci ile yaşadığı sosyal çevre için proje ve etkinlikler düzenleyebilme ve bunları uygulayabilme. TYT13. Bir yabancı dili en az Avrupa Dil Portföyü B1 Genel Düzeyinde kullanarak alanındaki bilgileri izleyebilme ve meslektaşları ile iletişim kurabilme. TYT14. Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı İleri Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilme.
	Alana Özgü Yetkinlik	TYT15. Alanı ile ilgili verilerin toplanması, yorumlanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere uygun hareket etme. TYT16. Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite kültürü ve kültürel değerlerin korunması ile çevre koruma, iş sağlığı ve

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı



PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	15 / 37

		güvenliği konularında yeterli bilince sahip olma.
--	--	---

		Program Çıktıları										
	PÇ TYT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ)	1	X										
	2		X									
	3			X								
	4			X								
	5			X								
	6				X							
	7					X						
	8					X						
	9									X		
	10					X						
	11				X							
	12										X	
	13						X					
	14							X				
	15											X
	16								X			

Erişim adresi: <http://tyyc.yok.gov.tr/?pid=33> (Erişim tarihi:)

3.3 Program Çıktılarına Ulaşma

Çıktı No	Çıktı Metni	Kullanılan Yaklaşım ve Uygulamalar
PÇ1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ2	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında kullanılan teknik terimler bilgisine sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ4	İnisiyatif sahibidir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ5	Çağrı Merkezi Sektörünü, gelişimini ve çalışma koşullarını bilir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ6	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ7	Hızlı not alma becerisine sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ8	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ9	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	16 / 37

PÇ10	Ekiple çalışma, işbirliğine dayalı çalışma becerileri sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ11	10 parmak klavye kullanım bilgisine sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ12	İş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.	Yaz stajı uygulamaları ve staj değerlendirme
PÇ13	Karşılaşılan sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	Eğitim öğretim döneminde verilen grup ödevleri, yaz stajı uygulamaları ve staj değerlendirme
PÇ14	Gelişime ve değişime açıktır.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ15	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ16	Grupla çalışma, yardımlaşma ve işbirliğine açıktır.	Eğitim öğretim döneminde verilen grup ödevleri, yaz stajı uygulamaları ve staj değerlendirme

Her bir program çıktısı için o çıktının sağlandığının kanıtlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Çıktı No	Çıktı Metni	Çıktının Sağlandığına Dair Kanıtlar
PÇ1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ2	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında kullanılan teknik terimler bilgisine sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ4	İnisiyatif sahibidir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ5	Çağrı Merkezi Sektörünü, gelişimini ve çalışma koşullarını bilir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ6	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ7	Hızlı not alma becerisine sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ8	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ9	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ10	Ekiple çalışma, işbirliğine dayalı çalışma becerileri sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ11	10 parmak klavye kullanım bilgisine sahiptir.	Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar
PÇ12	İş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.	Eğitim öğretim döneminde verilen grup ödevleri, yaz stajı uygulamaları ve staj değerlendirme

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	17 / 37

PÇ13	Karşılaşılan sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.	Eğitim öğretim döneminde verilen grup ödevleri, yaz stajı uygulamaları ve staj değerlendirme
PÇ14	Gelişime ve değişime açıktır.	Eğitim öğretim döneminde verilen grup ödevleri, yaz stajı uygulamaları ve staj değerlendirme
PÇ15	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.	Eğitim öğretim döneminde verilen grup ödevleri, yaz stajı uygulamaları ve staj değerlendirme
PÇ16	Grupla çalışma, yardımlaşma ve işbirliğine açıktır.	Eğitim öğretim döneminde verilen grup ödevleri, yaz stajı uygulamaları ve staj değerlendirme

ÖLÇÜT 4: ÖĞRETİM PLANI

AKTS Kredisi: Avrupa Kredi Transfer Sisteminde tanımlanan kredi.

4.1 Öğretim Planı (Müfredat)

2023-2024 Müfredatı

**Tablo 4.1 Ön Lisans Öğretim Planı
Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**

Ders Kodu	Ders adı ¹	Öğretim Dili ²	Kategori (AKTS Kredisi) ³					Diğer ⁷
			Alanına uygun temel öğretim ⁴	Alanına uygun öğretim ⁵	Seçmeli Dersler ⁶			
					Alan içi	Alan dışı		
1. Yarıyıl								
7309115	PAZARLAMA	Türkçe	3					
7309116	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I	Türkçe	2					
7309117	TÜRK DİLİ I	Türkçe	2					
7309118	YABANCI DİL (İNGİLİZCE) I	Türkçe	2					
7309119	KİŞİLER ARASI İLETİŞİM	Türkçe	3					
7309120	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I	Türkçe	3					
7309121	KLAVYE TEKNİKLERİ I	Türkçe	4					
7309122	ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	Türkçe	3					
SEÇMELİ 1	SEÇMELİ DERSLER (2 DERS SEÇİLECEK)	Türkçe				4		
2. Yarıyıl								
7309221	TEMEL HUKUK	Türkçe	3					
7309222	ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II	Türkçe	2					
7309223	TÜRK DİLİ II	Türkçe	2					
7309224	YABANCI DİL (İNGİLİZCE) II	Türkçe	2					
7309225	KLAVYE TEKNİKLERİ II	Türkçe	4					
7309226	OFİS PROGRAMLARI	Türkçe	3					
7309227	MESLEKİ YAZIŞMALAR	Türkçe	3					
7309228	ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II	Türkçe	3					
SEÇMELİ 2	SEÇMELİ DERSLER (2 DERS SEÇİLECEK)	Türkçe				4		

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı



PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	18 / 37

3. Yarıyıl							
7309317	KRİZ VE STRES YÖNETİMİ	Türkçe	4				
7309318	TELEFONDA SATIŞ	Türkçe	3				
7309319	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	Türkçe	4				
7309320	PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI	Türkçe	4				
7309321	BÜRO YÖNETİMİ	Türkçe	3				
7309322	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	Türkçe	4				
SEÇMELİ 3	SEÇMELİ DERSLER (2 DERS SEÇİLECEK)	Türkçe			4		
4. Yarıyıl							
7309419	TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ	Türkçe	2				
7309420	ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA	Türkçe	3				
7309421	STAJ	Türkçe	8				
7309422	ÇAĞRI MERKEZLERİNDE TAKIM YÖNETİMİ VE LİDERLİ...	Türkçe	2				
7309423	HALKLA İLİŞKİLER	Türkçe	2				
7309424	ZAMAN YÖNETİMİ	Türkçe	3				
7309425	SOSYAL MEDYA	Türkçe	2				
SEÇMELİ 4	SEÇMELİ DERSLER (2 DERS SEÇİLECEK)	Türkçe	4		4		
PROGRAMDAKİ KATEGORİ TOPLAMLARI ⁸			88		80		
MEZUNİYET İÇİN TOPLAM KREDİ			120				
TOPLAMLARIN GENEL TOPLAMDAKİ YÜZDESİ			52		48		
Toplamlar bu satırlardan en az birini sağlamalıdır		En düşük AKTS kredisi	2				
		En düşük yüzde	0,01				

¹ Öğretim dili Türkçe olmasa bile ders adını Türkçe veriniz.

² Öğretim dilini yazınız.

³ Yukarıdaki kategoriler için derslerin FEDEK Ölçütlerini sağlama kontrolü kurum ziyareti sırasında öğretim malzemeleri ve öğrenci çalışmalarına bakılarak yapılacaktır. **Alanına uygun temel öğretim ve Alanına uygun öğretim sütunlarının toplamı, ayrı ayrı sütun toplamlarına bakılmaksızın 150 AKTS(%62.5) den az olmamalıdır**

⁴ Programda, programın yürütülmesi için zorunlu temel dersler yazılmalıdır.

⁵ Program öğretimi için alanına uygun zorunlu dersler

⁶ Seçmeli dersler, alan içi ve alan dışı (bireysel ilgi ve beceri geliştirmeye yönelik spor, müzik vb.) olmak üzere 2 kategoriye ayrılmıştır

⁷ Yukarıdaki 3 kategoriye girmeyen dersler. Örnek: 2547 sayılı kanunun 5(i) maddesi kapsamında okutulan dersler gibi

⁸ Toplam krediler ve yüzdeleri hesaplanırken; zorunlu derslerin tümü kullanılmalıdır. Seçmeli derslerin ise **sadece öğretim planında yer aldığı sayı kadarı** kullanılmalıdır.

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	19 / 37

Tablo 4.2 Yarıyılar Temelinde Ders Planı (2024 Müfredatı)

2024/2025 AKADEMİK YILI DERS PLANI ^{1,2}									
I. YARIYIL / GÜZ					II. YARIYIL / BAHAR				
DERSİN KODU ve ADI	Haftalık ders saati ³			AKT S	DERSİN KODU ve ADI	Haftalık ders saati			AKTS
	T	U	L			T	U	L	
7309115 PAZARLAMA	3	0	0	3	7309221 TEMEL HUKUK	3	0	0	3
7309116 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I	2	0	0	2	7309222 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ II	2	0	0	2
7309117 TÜRK DİLİ I	2	0	0	2	7309223 TÜRK DİLİ II	2	0	0	2
7309118 YABANCI DİL (İNGİLİZCE) I	2	0	0	2	7309224 YABANCI DİL (İNGİLİZCE) II	2	0	0	2
7309119 KİŞİLERARASI İLETİŞİM	3	0	0	3	7309225 KLAVYE TEKNİKLERİ II	2	1	0	4
7309120 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ I	3	0	0	3	7309226 OFİS PROGRAMLARI	2	1	0	3
7309121 KLAVYE TEKNİKLERİ I	2	1	0	4	7309227 MESLEKİ YAZIŞMALAR	3	0	0	3
7309122 ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	3	0	0	3	7309228 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİMİ II	3	0	0	3
Seçmeli Ders (2 Ders) İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, TEMEL BİLGİSAYAR TEKNİKLERİ KULLANIMI, SEKTÖREL ANALİZ, TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI	3	0	0	8	Seçmeli Ders (2 Ders) DOSYALAMA VE ARŞİVLEME TEKNİKLERİ, TİCARİ BELGELER VE MUHASEBE KAVRAMLARI, İŞLETME, BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ, DİKSİYON	3	0	0	8
Toplam Kredi				30	Toplam Kredi				30
III. YARIYIL / GÜZ					IV. YARIYIL / BAHAR				
DERSİN ADI	Haftalık ders saati			AKT S	DERSİN KODU ve ADI	Haftalık ders saati			AKTS
	T	U	L			T	U	L	
7309317 KRİZ VE STRES YÖNETİMİ	3	0	0	4	7309419 TEMEL SATIŞ TEKNİKLERİ	3	0	0	2
7309318 TELEFONDA SATIŞ	3	0	0	3	7309420 ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA	2	1	0	3
					7309421 STAJ	0	0	0	8

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	20 / 37

7309319 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	3	0	0	4	7309422 ÇAĞRI MERKEZLERİNDE TAKIM YÖNETİMİ VE LİDERLİK	3	0	0	2
7309320 PROTOKOL VE SOSYAL DAVRANIŞ KURALLARI	3	0	0	4	7309423 HALKLA İLİŞKİLER	3	0	0	2
7309321 BÜRO YÖNETİMİ	3	0	0	3	7309424 ZAMAN YÖNETİMİ	3	0	0	3
7309322 İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	3	0	0	4	7309425 SOSYAL MEDYA	3	0	0	2
Seçmeli Ders (2 DERS) KURUMSAL İLETİŞİM, SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ, GENEL EKONOMİ, SEKTÖR UYGULAMALARI, BİLGİ YÖNETİMİ	3	0	0	8	Seçmeli Ders İKNA EDİCİ İLETİŞİM, İLERİ OFİS UYGULAMALARI, SATIŞ GÜCÜ YÖNETİMİ, DAVRANIŞ BİLİMLERİ	3	0	0	8
Toplam Kredi				30	Toplam Kredi				30

¹Seçmeli dersleri, yarıyılında, tek satırda ve kod yazmadan **Seçmeli Ders** olarak yazınız. Yazılan AKTS, o yarıyıldan alınması gereken seçmeli derslerin AKTS kredilerinin toplamı olmalıdır.

²Alınabilecek seçmeli derslerin (Alan içi/Alan dışı) tümünü yarıyıl bazında Tablo 4.3'de veriniz.

³T: Teorik, U: Uygulama (problem çözümü, alan çalışması, tartışma vb.), L: Laboratuvar

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	21 / 37

Tablo 4.3 Yarıyıl Temelinde Sunulan Seçmeli Dersler (2024 Müfredatı)

I. YARIYIL /GÜZ						
DERSİN KODU ve ADI	Haftalık ders saati ¹			AKTS	ALAN İÇİ (Evet/Hayır)	ALAN DIŞI (Evet/Hayır)
	T	U	L			
7309123 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309124 TEMEL BİLGİSAYAR TEKNİKLERİ KULLANIMI	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309125 SEKTÖREL ANALİZ	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309126 TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI	3	0	0	4	Evet	Hayır
Toplam Kredi	6					

II. YARIYIL /BAHAR						
DERSİN KODU ve ADI	Haftalık ders saati ¹			AKTS	ALAN İÇİ (Evet/Hayır)	ALAN DIŞI (Evet/Hayır)
	T	U	L			
7309229 DOSYALAMA VE ARŞİVLEME TEKNİKLERİ	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309230 TİCARİ BELGELER VE MUHASEBE KAVRAMLARI	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309231 İŞLETME	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309232 BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309233 DİKSİYON	3	0	0	4	Evet	Hayır
Toplam Kredi	6					

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------



**PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME
RAPORU FORMU**

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	22 / 37

III. YARIYIL /GÜZ						
DERSİN KODU ve ADI	Haftalık ders saati ¹			AKTS	ALAN İÇİ (Evet/Hayır)	ALAN DIŞI (Evet/Hayır)
	T	U	L			
7309323 KURUMSAL İLETİŞİM	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309324 SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309325 GENEL EKONOMİ	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309326 SEKTÖR UYGULAMALARI	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309327 BİLGİ YÖNETİMİ	3	0	0	4	Evet	Hayır
Toplam Kredi	6					

IV. YARIYIL /BAHAR						
DERSİN KODU ve ADI	Haftalık ders saati ¹			AKTS	ALAN İÇİ (Evet/Hayır)	ALAN DIŞI (Evet/Hayır)
	T	U	L			
7309426 İKNA EDİCİ İLETİŞİM	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309427 İLERİ OFİS UYGULAMALARI	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309428 SATIŞ GÜCÜ YÖNETİMİ	3	0	0	4	Evet	Hayır
7309429 DAVRANIŞ BİLİMLERİ	3	0	0	4	Evet	Hayır
Toplam Kredi	6					

¹T: Teorik, U: Uygulama (problem çözümü, alan çalışması, tartışma vb.), L: Laboratuvar.

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	23 / 37

Tablo 4.4 Ders ve Sınıf Büyüklükleri
Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı

Eğitim Alanı	Kapasitesi 0–50	Kapasitesi 51–75	Kapasitesi 76–100	Kapasitesi 101–150	Kapasitesi 151–250	Kapasitesi 251–Üzeri
Anfi	--	--	--	1	--	--
Sınıf	3	3	5	5	--	--
Bilgisayar Lab.	1	--	1	--	--	--
Diğer Lab.	--	1	--	--	--	--
Toplam	4	4	6	6	--	--

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	24 / 37

4.2 Öğretim Planını Uygulama Yöntemi

Öğretim planı her yarıyıl başında alınan bölüm kurul kararı doğrultusunda ilgili öğretim elemanları tarafından derslerin yüz yüze verilmesi ile gerçekleştirilmektedir.

4.3 Öğretim Planını Yönetim Sistemi

Öğretim planı program bölüm başkanının koordinasyonu ve denetimi ile ilgili öğretim elemanları ile gerçekleştirilmektedir.

4.4 Alan Uygulama Deneyimi

Zorunlu staj uygulamaları kapsamında ilgili derslerin alan uygulaması öğrenciler tarafından gerçekleştirilmektedir.

4.5 Öğretim Planının Bileşenleri

Öğretim planının bileşenleri program dersleri ve müfredattan oluşmaktadır.

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	25 / 37

ÖLÇÜT 5: ÖĞRETİM KADROSU

5.1 Öğretim Kadrosunun Sayıca ve Nitelik Bakımından Yeterliliği

Çağrı Merkezi Hizmetleri programı 2 öğretim üyesi ve 1 öğretim elemanından oluşmaktadır. İlgili öğretim elemanlarının her biri alanında uzman olup aynı zamanda bazı öğretim üyelerinin özel sektör deneyimine sahiptir. Öğretim kadrosu program dersleri ve öğrenci sayıları açısından sayı ve nitelik olarak yeterli düzeydedir.

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	26 / 37

Tablo 5.1 Öğretim Kadrosu Yük Özeti
Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı

Öğretim elemanının adı ve soyadı	TZ,YZ, DSÜ ¹	Son iki yarıyıl da verdiği dersler (Dersin kodu/kredisi/yarıyılı/yılı) ²	Toplam etkinlik dağılımı ³		
			Öğretim	Araştırm	Diğer ⁴
Doç. Dr. Nurcan ÇETİNER	TZ	7309228/3/Bahar/2024-2025 7309429/3/Bahar/2024-2025 7309427/3/ Bahar/2024-2025 7309231/3/ Bahar/2024-2025 7320228/3/ Bahar/2024-2025 7319228/3/ Bahar/2024-2025 7309413/3/ Bahar/2024-2025 7309424/3/ Bahar/2024-2025 1409106/3/Güz/2024-2025 7309120/3/Güz/2024-2025 7309109/3/Güz/2024-2025 2303316/3/Güz/2024-2025 2302316/3/Güz/2024-2025 7309317/3/Güz/2024-2025 7304150/3/Güz/2024-2025 7309122/3/Güz/2024-2025 7309124/3/Güz/2024-2025 7309215/3/Bahar/2023-2024 7304444/3/Bahar/2023-2024 7309418/3/Bahar/2023-2024 7309413/2/Bahar/2023-2024 7309316/3/Güz/2023-2024 1409106/3/Güz/2023-2024 7309110/3/Güz/2023-2024	%90	%5	%5

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı



**PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME
RAPORU FORMU**

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	27 / 37

		7309109/3/Güz/2023-2024 7309301/3/Güz/2023-2024 7310301/3/Güz/2023-2024 7309113/3/Güz/2023-2024 7309315/3/Güz/2023-2024			
Öğr. Gör. Bülent BOZDOĞAN	TZ	7309232/3/Bahar/2024-2025 7309233/3/Bahar/2024-2025 7309423/3/Bahar/2024-2025 7309426/3/Bahar/2024-2025 7309203/3/Bahar/2024-2025 7304148/3/Güz/2024-2025 7304342/3/Güz/2024-2025 7304344/3/Güz/2024-2025 7309303/3/Güz/2024-2025 7304146/3/Güz/2024-2025 7304341/3/Güz/2024-2025 7309119/3/Güz/2024-2025 7309323/3/Güz/2024-2025 7304338/3/Güz/2024-2025 7309319/3/Güz/2024-2025 7309411/3/Bahar/2023-2024 7309213/3/Bahar/2023-2024 7304448/3/Bahar/2023-2024 7309203/3/Bahar/2023-2024 7309401/3/Bahar/2023-2024 7304344/3/Güz/2023-2024 7309303/3/Güz/2023-2024 7309112/3/Güz/2023-2024 7309312/3/Güz/2023-2024	%90	%5	%5

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı



**PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME
RAPORU FORMU**

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	28 / 37

		7309304/3/Güz/2023-2024			
Dr. Öğr. Üyesi Eyüb EKMEN	TZ	7309404/3/Bahar/2023/2024 7309414/3/Bahar/2023/2024 7319228/3/Bahar/2023/2024 7320228/3/Bahar/2023/2024 7309123/3/Güz/2024/2025 7309115/3/Güz/2024/2025 7311126/3güz/2024/2025 7311127/3/Güz/2024/2025	%90	%5	%5
Doç. Dr. Şerif DURMUŞ	TZ	7309229/3/Bahar/2024-2025 7309225/3/Bahar/2024-2025 7309227/3/Bahar/2024-2025 7309226/3/Bahar/2024-2025 7331231/3/Bahar/2024-2025 7304331/3/Güz/2024-2025 7309321/3/Güz/2024-2025 7304149/3/Güz/2024-2025 7309322/3/Güz/2024-2025 7304151/3/Güz/2024-2025 7309121/3/Güz/2024-2025 7309320/3/Güz/2024-2025 7304147/3/Güz/2024-2025 7304433/3/Bahar/2023-2024 7309211/3/Bahar/2023-2024 7309216/3/Bahar/2023-2024 7309212/3/Bahar/2023-2024 7304446/3/Bahar/2023-2024 7304343/3/Güz/2023-2024 7309310/3/Güz/2023-2024	%90	%5	%5

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	29 / 37

		7309311/3/Güz/2023-2024			
		7309111/3/Güz/2023-2024			
		7304150/3/Güz/2023-2024			
		7309309/3/Güz/2023-2024			
		7311116/3/Güz/2023-2024			
		7312116/3/Güz/2023-2024			

¹TZ: Tam zamanlı, YZ: Yarı zamanlı, DSÜ: Ders saati ücretli öğretim elemanı.

²Her öğretim elemanı için son iki yarıyıldaki verdiği tüm dersleri (lisansüstü ve başka programda verilen dersler dâhil) sıralayınız. Gerektiğinde satır ekleyiniz.

³Etkinlik dağılımını, her bir öğretim elemanının toplam etkinliği %100 olacak biçimde yüzde olarak veriniz.

⁴Uzun süreli izinler ve sektör etkinlikleri bu sütunda gösterilir.

Tablo 5.2 Öğretim Kadrosunun Analizi
Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı

Öğretim elemanının adı ve soyadı ¹	Unvanı	TZ, YZ, DS Ü ²	Aldığı son akademik unvan	Mezun olduğu son kurum ve mezuniyet Yılı	Deneyim süresi, yıl			Etkinlik düzeyi ³ (yüksek, orta, düşük, yok)		
					Kamu/ özel sektör deneyimi	Öğretim deneyimi	Bu kurumda ki deneyimi	Mesleki kuruluşlarda	Araştırmada	Dış paydaşlara verilen danışmanlıkta
Nurcan ÇETİNER	Doç. Dr.	TZ	Doçent	Kırıkkale Ün./2021	3	10	10	Düşük	Yüksek	Düşük
Eyüb EKMEN	Dr. Öğr. Üyesi	TZ	Dr. Öğr. Üyesi	Süleyman Demirel Üni./2024	1	12	11	Düşük	Yüksek	Düşük

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	30 / 37

Bülent BOZDOĞAN	Öğr. Gör.	TZ	Öğr. Gör.	Selçuk Üni/2011	25	12	11	Düşük	Yüksek	Düşük
Şerif DURMUŞ	Doç. Dr.	TZ	Dr. Öğr. Üyesi	Selçuk Üni/2022	19	16	13	Düşük	Yüksek	Düşük

¹Tabloyu programdaki her öğretim elemanı için doldurunuz. Gerekliyse ek sayfa kullanabilirsiniz. Kurum ziyareti sırasında güncelleştirilmiş tabloların sağlanması gerekmektedir.

²TZ: Tam zamanlı, YZ: Yarı zamanlı, DSÜ: Ders saati ücretli öğretim elemanı.

³Etkinlik düzeyi son 3 yılın ortalamasını yansıtmalıdır.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	31 / 37

5.2 Öğretim Kadrosunun Ders Verme Dışındaki Nitelikleri

Öğretim kadrosu ders verme faaliyetleri dışında, bireysel olarak akademik çalışmalarını yapmaktadır. Ayrıca ilgili kadro öğrencilerin mesleki gelişimine katkıda bulunacak eğitim/öğretim dönemi içerisinde çeşitli etkinlikler düzenlemektedir.

5.3 Atama ve Yükseltme

[https://kmu.edu.tr/mevzuat/bilgi/1938/karamanoglu-mehmetbey-universitesi-ogretim-uyeligine-yukseltme-ve-atanma-kriterleri-yonergesi-\(yururluk-tarihi_-29082024\)](https://kmu.edu.tr/mevzuat/bilgi/1938/karamanoglu-mehmetbey-universitesi-ogretim-uyeligine-yukseltme-ve-atanma-kriterleri-yonergesi-(yururluk-tarihi_-29082024))

5.4 Destek Öğretim Kadrosu

Öğr. Gör. Tuba Perihan KAYA

Öğr. Gör. Yusuf Selim BALDIR

ÖLÇÜT 6: YÖNETİM YAPISI

Tablo 6.1. Meslek Yüksekokulu Yönetim Kurulu Üyeleri

Yüksekokul Kurulu

Doç. Dr. Ziyaeddin KIRBOĞA
Öğr. Gör. Dr. Abdalbaki PINAR
Öğr. Gör. Dr. Kadir AKPINAR
Dr. Öğr. Üyesi Numan Emre GÜMÜŞ
Dr. Öğr. Üyesi Özgür ÇAKMAKCI
Dr. Öğr. Üyesi Şerif DURMUŞ
Dr. Öğr. Üyesi Hasan Tahsin YÖYEN
Öğr. Gör. Mustafa ATAY

Yüksekokul Yönetim Kurulu

Doç. Dr. Ziyaeddin KIRBOĞA
Öğr. Gör. Dr. Abdalbaki PINAR
Öğr. Gör. Dr. Kadir AKPINAR
Dr. Öğr. Üyesi Numan Emre GÜMÜŞ
Dr. Öğr. Üyesi Özgür ÇAKMAKCI

Tablo 6.2. Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü-Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Başkanları ve Üyeleri

Doç. Dr. Nurcan ÇETİNER (Bölüm Başkanı)
Dr. Öğr. Üyesi Eyüb EKMEN
Öğr. Gör. Bülent BOZDOĞAN
Doç. Dr. Şerif DURMUŞ

ÖLÇÜT 7: ALTYAPI

7.1 Öğretim için Kullanılan Alanlar ve Donanım

Tablo 7.1 Bölümü Fiziksel Altyapı Bilgileri

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	32 / 37

	Adet	Kapasite
Derslik	3	80
Bilgisayar Lab. (MasaüstüBilgisayar)	1	70
Büro	3	

Tablo 7.2. Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümünde Bulunan Derslikler ve Donanımları

		Donanım	
Derslik Adı	Kapasite	Demirbaş	Adet
Bölüm Kütüphanesi	-	Projeksiyon cihazı	
		Yazı tahtası	
		Öğrenci sırası	
		Masa	
		Kitaplık	
Derslik 201	108	Projeksiyon cihazı	1
		Yaztahtası	1
		Kürsü	1
		Öğrenci sırası	36
		Grup askılık	3
Derslik 202	105	Projeksiyon cihazı	1
		Yazı tahtası	1
		Kürsü	1
		Öğrenci sırası	35
		Grup askılık	2
Derslik 203	85	Projeksiyon cihazı	1
		Yazı tahtası+Akıllı tahta	1
		Kürsü	1
		Öğrenci sırası	23
		Grup askılık	2

7.2 Diğer Alanlar ve Altyapı

Üniversitemizin tüm sosyal imkanları öğrencilerimizin kullanımı için düzenlenmiştir.

7.3 Çağdaş Öğrenim Araçları ve Bilişim Altyapısı

Üniversitemiz öğrencilerin bilgi teknolojilerinden en üst düzeyde yararlanması, bilgisayar teknolojilerinden faydalanması, ihtiyaç duyulan donanım ve yazılımların hazırlanması

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı
------------	---------------------

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	33 / 37

konusunda eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme faaliyetleri destekleyici, altyapı ve hizmet sunmaktadır. Öğrencilere bilişim teknolojileri desteği güvenilir ve kaliteli bir şekilde sunulmaktadır. Çeşitli mobil uygulamalar, kablosuz internet desteği ve bilgisayar laboratuvarları ile öğrencilerin öğrenim süreçleri etkin bir şekilde desteklenmektedir.

7.4 Kütüphane

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı ve Merkez Kütüphane öğrencilerimize basılı yayınları ve bireysel/grup çalışma odaları ile hizmet vermektedir.

7.5 Özel Önlemler

Gerekli görülen durumlarda özel önlemler alınabilmektedir.

7.6 Engelliler için Önlemler

Üniversitemiz engelli öğrencilerimize yönelik etkin çalışmalar yürütmekte ve bu konuda titizlikle çalışmaktadır. Üniversitemiz Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından düzenlenen Engelsiz Üniversiteler ‘Eğitimde Erişilebilirlik’ alanında ‘Yeşil Bayrak’ ödülüne layık görülmüştür.



PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	34 / 37

ÖLÇÜT 8: KURUM DESTEĞİ VE PARASAL KAYNAKLAR

8.1 Bütçe Süreci ve Kurumsal Destek

Tablo 8.1 Parasal Kaynaklar ve Harcamalar

..... Programı

Harcama kalemi	Mali Yıl		
	Önceki Yıl (Gerçekleşen) (TL)	İçinde Bulunulan Yıl (Bütçelenen) (TL)	Sonraki Yıl ⁵ (Bütçelenen) (TL)
Ücretler ¹	22.947.103,43	55.443,48	
Yolluklar	1.250,00	1.095,00	
Hizmet alımları	3.602,40	-	
Tüketim malları ve malzemeleri alımları	1.826,79	-	
Bakım ve onarım giderleri	16.800,00	-	
Yatırım harcamaları			
Döner Sermaye gelirleri ²			
Öğrenci harçlarından düşen pay ³			
Diğer ⁴			

¹Öğretim elemanlarının ek ders, döner sermaye vs. dâhil tüm gelirlerini belirtiniz.

²Döner sermaye gelirlerinden program kullanımı için ayrılan miktarı belirtiniz.

³Öğrenci harçlar fonundan program kullanımı için ayrılan miktarı yazınız.

⁴Miktar ve kaynak belirtiniz.

⁵Kurum ziyareti sırasında güncelleştirilmiş tabloların sağlanması gerekmektedir

8.2 Bütçenin Öğretim Kadrosu Açısından Yeterliliği

Bütçe öğretim kadrosu açısından yeterlidir.

8.3 Altyapı ve Donanım Desteği

Altyapı ve donanım desteği sağlanmaktadır.

8.4 Teknik, İdari ve Hizmet Kadrosu Desteği

Teknik, idari ve hizmet kadrosu desteği sağlanmaktadır.

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	35 / 37

ÖLÇÜT 9: SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Programımızda Akran Değerlendirmesi gerçekleştirilmemiştir.

ÖLÇÜT 10: PROGRAMA ÖZGÜ ÖLÇÜTLER

EK I: PROGRAMA İLİŞKİN EK BİLGİLER

I.1. Ders İzlemleri

Program derslerine ait izlemler ilgili web sayfasında yer almaktadır.
<https://obs.kmu.edu.tr/oibs/bologna/index.aspx?lang=tr&curOp=showPac&curUnit=73&curSunit=12556#>

I.2 Donanım

Tablo 7.1 Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü Fiziksel Altyapı Bilgileri

	Adet	Kapasite
Derslik	2	108
Bilgisayar Lab. (Masaüstü Bilgisayar)	1	70
Büro	3	

Tablo 7.2 Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümünde Bulunan Derslikler ve Donanımları

Derslik Adı	Kapasite	Donanım	
		Demirbaş	Adet
Bölüm Kütüphanesi		Projeksiyon cihazı	1
		Yazı tahtası	1
		Öğrenci sırası	1
		Masa	1
		Kitaplık	1
Derslik 201	60	Projeksiyon cihazı	1
		Yazı tahtası	1
		Kürsü	1
		Öğrenci sırası	1
		Grup askılık	1
Derslik 202	60	Projeksiyon cihazı	1

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

	PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU	Doküman No	FR-531
		İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	36 / 37

	Yazı tahtası	1
	Kürsü	1
	Öğrenci sırası	1
	Grup askılık	1

Ek Belgeler

- Kurumun tanıtımının, ders içeriklerinin ve kuruma ilişkin diğer bilgilerin yer aldığı üniversite kataloğu, web sitesi adresi gibi bilgiler aşağıda sunulmuştur:
 - Kurum web adresi:
<https://www.kmu.edu.tr/>
 - Kurum tanıtım kataloğu:
https://aday.kmu.edu.tr/files/kmu_turkce_brosur_2020.pdf
 - Kurum tanıtım filmi:
<https://www.kmu.edu.tr/sayfa/62/tanitim-filmi/tr>
 - Kurum ders içerik ve bilgi sistemi:
<https://obs.kmu.edu.tr/oibs/bologna/start.aspx?qkm=00103221038880388003550532240214638776378053889637840>
- bölümüne ilişkin ek bilgiler aşağıda sunulmuştur:
 - Bölüm web adresi:
 - Bölüm broşürü:
- Program bilgilerini içeren web sitesi adresi:
<https://obs.kmu.edu.tr/oibs/bologna/index.aspx?lang=tr&curOp=sowPac&curUnit=11&curSunit=12345>
- Öğretim elemanı özdeğerlendirme raporları:

...../...../20...

Adı Soyadı

İmza

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı



**PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME
RAPORU FORMU**

Doküman No	FR-531
İlk Yayın Tarihi	07.05.2024
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	37 / 37

Program Kalite Komisyonu Başkanı:	Doç. Dr. Nurcan ÇETİNER
Program Kalite Komisyonu Üyesi:	Dr. Öğr. Üyesi Eyüb EKMEN
Program Kalite Komisyonu Üyesi:	Doç. Dr. Şerif DURMUŞ

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı