



**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 İzlenceleri .....                       | 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** : nurcancetiner@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.

|                                                                                  |                                                  |                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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

|                                                                                  |                                              |                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU</b> | 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 <sup>1</sup> | 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                   |

<sup>1</sup>İçinde 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 |
|------------|---------------------|

|                                                                                  |                                              |                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU</b> | 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 <sup>1,2</sup> | 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                   |                                           |                                           |                                                                   |                                                                    |

<sup>1</sup>İçinde bulunulan yıl dahil, son beş yıl için veriniz.

<sup>2</sup>Sayılar 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 |
|------------|---------------------|

|                                                                                  |                                              |                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU</b> | 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 EKMEK | 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 <sup>1</sup> | Hazırlık | Sınıf <sup>2</sup> |    |  |  | Öğrenci Sayıları <sup>3</sup> |  |  | Mezun Sayıları <sup>3</sup> |  |  |
|---------------------------|----------|--------------------|----|--|--|-------------------------------|--|--|-----------------------------|--|--|
|                           |          | 1.                 | 2. |  |  | ÖL                            |  |  | ÖL                          |  |  |

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

|                                                                                  |                                              |                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU FORMU</b> | 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 |  |  |

<sup>1</sup>İçinde bulunulan yıl dahil, son beş yıl için veriniz.

<sup>2</sup>Kurumca tanımlanan "sınıf" kavramını burada açıklayınız.

<sup>3</sup>ÖL: 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:

- |             |                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ÖA-1</b> | Etkili iletişim kurma, Türkçeyi düzgün konuşma, güçlü ikna yeteneği ve müşterilerle iyi ilişkiler kurabilecek beceriler ile donatılması                                                                                        |
| <b>ÖA-2</b> | 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 |
| <b>ÖA-3</b> | Çağrı merkezi yönetimi ile ilgili uygulamalar için gerekli teknikleri, araçları ve bilişim teknolojilerini belirleyerek etkin bir şekilde kullanabilecek, yenilikleri takip edebilecek kabiliyete ulaştırmak                   |
| <b>ÖA-4</b> | 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.

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

|                                                                                  |                                                  |                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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 İnkılaplarına bağlı çağdaş bir öğretim kültürü oluşturmak ve mesleki açıdan yetkin, toplumsal değerlere saygılı bireyler yetiştirmek.

### Büro Hizmetleri ve Sekreterlik 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.

### Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Uzgörüğü:

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

| Program Öğretim Amaçlarının Kurumun Özgörevleriyle Uymu                                                                                                                                                                 |                          |     |     |     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 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<br>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<br>1: Çok Düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok Yüksek                                                                                                                                                                                         |                          |     |     |     |     |

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

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

| Program Öğretim Amaçlarının Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümünün Özgörevleriyle Uyum                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |     |     |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----|-----|-----|-----|
| Büro Hizmetleri ve Sekreterlik 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<br>1: Çok Düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok Yüksek                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |     |     |     |     |

## 2.3 Program Öğretim Amaçlarını Belirlemede Paydaşların İşlevleri

| Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi<br>Kazım Karabekir MYO Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü<br>İç Paydaşlar               |                         |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Dr. Öğr. Üyesi Şerif DURMUŞ                                                                                             | KKMYO Öğretim Üyesi     | serifdurmus@kmu.edu.tr   |
| Öğr. Gör. Dr. Abdulbaki 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 | nurcancetiner@kmu.edu.tr |
| Öğr. Gör. Dr. Eyüp EKMEN                                                                                                | 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 AZGIN                                                                                                             | 2. Sınıf Temsilcisi     | durduazgin9@gmail.com    |
| Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi<br>Kazım Karabekir MYO Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü<br>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 |
|------------|---------------------|

|                                                                                  |                                                  |                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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.

| <b>TÜRKİYE YÜKSEKÖĞRETİM YETERLİLİKLER ÇERÇEVESİ (TYYÇ)</b><br><b>6. Düzey (Lisans Eğitimi) Yeterlilikleri</b> |                         |                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BİLGİ</b>                                                                                                   | <b>Kuramsal Olgusal</b> | <b>TYY1.</b> 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    |

|                     |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BECERİLER</b>    | <b>Bilişsel Uygulamalı</b>                                    | <b>TYY2.</b> Alanında edindiği ileri düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri kullanabilme.<br><b>TYY3.</b> Alanında edindiği ileri düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak verileri yorumlayabilme ve değerlendirebilme, sorunları tanımlayabilme, analiz edebilme, araştırmalara ve kanıtlara dayalı çözüm önerileri geliştirebilme.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>YETKİNLİKLER</b> | <b>Bağımsız Çalışabilme ve Sorumluluk Alabilme Yetkinliği</b> | <b>TYY4.</b> Alanı ile ilgili ileri düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme.<br><b>TYY5.</b> Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için bireysel ve ekip üyesi olarak sorumluluk alabilme.<br><b>TYY6.</b> Sorumluluğu altında çalışanların bir proje çerçevesinde gelişimlerine yönelik etkinlikleri planlayabilme ve yönetebilme.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                     | <b>Öğrenme Yetkinliği</b>                                     | <b>TYY7.</b> Alanında edindiği ileri düzeydeki bilgi ve becerileri eleştirel bir yaklaşımla değerlendirebilme,<br><b>TYY8.</b> Öğrenme gereksinimlerini belirleyebilme ve öğrenmesini yönlendirebilme.<br><b>TYY9.</b> Yaşam boyu öğrenmeye ilişkin olumlu tutum geliştirebilme.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                     | <b>İletişim ve Sosyal Yetkinlik</b>                           | <b>TYY10.</b> Alanı ile ilgili konularda ilgili kişi ve kurumları bilgilendirebilme; düşüncelerini ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini yazılı ve sözlü olarak aktarabilme.<br><b>TYY11.</b> Alanı ile ilgili konularda düşüncelerini ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini nicel ve nitel verilerle destekleyerek uzman olan ve olmayan kişilerle paylaşabilme.<br><b>TYY12.</b> Toplumsal sorumluluk bilinci ile yaşadığı sosyal çevre için proje ve etkinlikler düzenleyebilme ve bunları uygulayabilme.<br><b>TYY13.</b> Bir yabancı dili en az Avrupa Dil Portföyü B1 Genel Düzeyinde kullanarak alanındaki bilgileri izleyebilme ve meslektaşları ile iletişim kurabilme.<br><b>TYY14.</b> Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı İleri Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilme. |
|                     | <b>Alana Özgü Yetkinlik</b>                                   | <b>TYY15.</b> Alanı ile ilgili verilerin toplanması, yorumlanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere uygun hareket etme.<br><b>TYY16.</b> Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite kültürü ve kültürel değerlerin korunması ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince 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         | 15 / 37    |

|                                                      |           | Program Çıktıları |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|------------------------------------------------------|-----------|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
|                                                      | PÇ<br>TYY | 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 |
| PÇ10     | Ekiple çalışma, işbirliğine dayalı çalışma becerileri sahiptir.                                                 | Eğitim öğretim döneminde yapılan teorik ve uygulamalı sınavlar |

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

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

|      |                                                                  |                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |
| 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 |

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

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

|      |                                                                  |                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 <sup>1</sup>                 | Öğretim Dili <sup>2</sup> | Kategori (AKTS Kredisi) <sup>3</sup>     |                                    |                              |           |                    |  |
|------------|---------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|-----------|--------------------|--|
|            |                                       |                           | Alanına uygun temel öğretim <sup>4</sup> | Alanına uygun öğretim <sup>5</sup> | Seçmeli Dersler <sup>6</sup> |           | Diğer <sup>7</sup> |  |
|            |                                       |                           |                                          |                                    | 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         |                    |  |
|            |                                       |                           |                                          |                                    |                              |           |                    |  |
| 3. Yarıyıl |                                       |                           |                                          |                                    |                              |           |                    |  |
| 7309317    | KRİZ VE STRES YÖNETİMİ                | 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    |

|                                              |                                                  |                       |      |  |    |  |  |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------|------|--|----|--|--|
| 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 <sup>8</sup> |                                                  |                       | 88   |  | 80 |  |  |
| MEZUNİYET İÇİN TOPLAM KREDİ                  |                                                  |                       | 120  |  |    |  |  |
| TOPLAMLARIN GENEL TOPLAMDAKİ YÜZDESİ         |                                                  |                       | 52   |  | 48 |  |  |
| Toplamlar bu satırlardan                     |                                                  | En düşük AKTS kredisi | 2    |  |    |  |  |
| En az birini sağlamalıdır                    |                                                  | En düşük yüzde        | 0,01 |  |    |  |  |

<sup>1</sup> Öğretim dili Türkçe olmasa bile ders adını Türkçe veriniz.

<sup>2</sup> Öğretim dilini yazınız.

<sup>3</sup> 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**

<sup>4</sup> Programda, programın yürütülmesi için zorunlu temel dersler yazılmalıdır.

<sup>5</sup> Program öğretimi için alanına uygun zorunlu dersler

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

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

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

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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 <sup>1,2</sup>                                                                               |                                  |   |   |       |                                                                                                                                                      |                     |   |   |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---|---|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|------|
| I. YARIYIL / GÜZ                                                                                                                |                                  |   |   |       | II. YARIYIL / BAHAR                                                                                                                                  |                     |   |   |      |
| DERSİN KODU ve ADI                                                                                                              | Haftalık ders saati <sup>3</sup> |   |   | 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)<br>İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, TEMEL BİLGİSAYAR TEKNİKLERİ KULLANIMI, SEKTÖREL ANALİZ, TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI | 3                                | 0 | 0 | 8     | Seçmeli Ders (2 Ders)<br>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

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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 |
| <b>Seçmeli Ders (2 DERS)</b><br>KURUMSAL İLETİŞİM, SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ, GENEL EKONOMİ, SEKTÖR UYGULAMALARI, BİLGİ YÖNETİMİ | 3         | 0 | 0 | 8 | <b>Seçmeli Ders</b><br>İKNA EDİCİ İLETİŞİM, İLERİ OFİS UYGULAMALARI, SATIŞ GÜCÜ YÖNETİMİ, DAVRANIŞ BİLİMLERİ | 3         | 0 | 0 | 8 |
| <b>Toplam Kredi</b>                                                                                                                   | <b>30</b> |   |   |   | <b>Toplam Kredi</b>                                                                                          | <b>30</b> |   |   |   |

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

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

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

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

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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 <sup>1</sup> |   |   | AKTS | ALAN İÇİ<br>(Evet/Hayır) | ALAN DIŞI<br>(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                     |
| <b>Toplam Kredi</b>                           | <b>6</b>                         |   |   |      |                          |                           |

| II. YARIYIL /BAHAR                             |                                  |   |   |      |                          |                           |
|------------------------------------------------|----------------------------------|---|---|------|--------------------------|---------------------------|
| DERSİN KODU ve ADI                             | Haftalık ders saati <sup>1</sup> |   |   | AKTS | ALAN İÇİ<br>(Evet/Hayır) | ALAN DIŞI<br>(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                     |
| <b>Toplam Kredi</b>                            | <b>6</b>                         |   |   |      |                          |                           |

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

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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 <sup>1</sup> |   |   | AKTS | ALAN İÇİ<br>(Evet/Hayır) | ALAN DIŞI<br>(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                     |
| <b>Toplam Kredi</b>                    | <b>6</b>                         |   |   |      |                          |                           |

| IV. YARIYIL /BAHAR              |                                  |   |   |      |                          |                           |
|---------------------------------|----------------------------------|---|---|------|--------------------------|---------------------------|
| DERSİN KODU ve ADI              | Haftalık ders saati <sup>1</sup> |   |   | AKTS | ALAN İÇİ<br>(Evet/Hayır) | ALAN DIŞI<br>(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                     |
| <b>Toplam Kredi</b>             | <b>6</b>                         |   |   |      |                          |                           |

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

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

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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<br>0–50 | Kapasitesi<br>51–75 | Kapasitesi<br>76–100 | Kapasitesi<br>101–150 | Kapasitesi<br>151–250 | Kapasitesi<br>251–Üzeri |
|-----------------|--------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Anfi            | --                 | --                  | --                   | 1                     | --                    | --                      |
| Sınıf           | 3                  | 3                   | 5                    | 5                     | --                    | --                      |
| Bilgisayar Lab. | 1                  | --                  | 1                    | --                    | --                    | --                      |
| Diğer Lab.      | --                 | 1                   | --                   | --                    | --                    | --                      |
| <b>Toplam</b>   | 4                  | 4                   | 6                    | 6                     | --                    | --                      |

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

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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.

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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.

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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 <sup>1</sup> | Son iki yarıyılıda verdiği dersler (Dersin kodu/kredisi/yarıyılı/yılı) <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Toplam etkinlik dağılımı <sup>3</sup> |           |                    |
|----------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|--------------------|
|                                  |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Öğretim                               | Araştırma | Diğer <sup>4</sup> |
| Doç. Dr. Nurcan ÇETİNER          | TZ                      | 7309228/3/Bahar/2024-2025<br>7309429/3/Bahar/2024-2025<br>7309427/3/ Bahar/2024-2025<br>7309231/3/ Bahar/2024-2025<br>7320228/3/ Bahar/2024-2025<br>7319228/3/ Bahar/2024-2025<br>7309413/3/ Bahar/2024-2025<br>7309424/3/ Bahar/2024-2025<br>1409106/3/Güz/2024-2025<br>7309120/3/Güz/2024-2025<br>7309109/3/Güz/2024-2025<br>2303316/3/Güz/2024-2025<br>2302316/3/Güz/2024-2025<br>7309317/3/Güz/2024-2025<br>7304150/3/Güz/2024-2025<br>7309122/3/Güz/2024-2025<br>7309124/3/Güz/2024-2025<br>7309215/3/Bahar/2023-2024<br>7304444/3/Bahar/2023-2024<br>7309418/3/Bahar/2023-2024<br>7309413/2/Bahar/2023-2024<br>7309316/3/Güz/2023-2024<br>1409106/3/Güz/2023-2024<br>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<br>7309301/3/Güz/2023-2024<br>7310301/3/Güz/2023-2024<br>7309113/3/Güz/2023-2024<br>7309315/3/Güz/2023-2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |    |    |
| Öğr. Gör. Bülent<br>BOZDOĞAN | TZ | 7309232/3/Bahar/2024-2025<br>7309233/3/Bahar/2024-2025<br>7309423/3/Bahar/2024-2025<br>7309426/3/Bahar/2024-2025<br>7309203/3/Bahar/2024-2025<br>7304148/3/Güz/2024-2025<br>7304342/3/Güz/2024-2025<br>7304344/3/Güz/2024-2025<br>7309303/3/Güz/2024-2025<br>7304146/3/Güz/2024-2025<br>7304341/3/Güz/2024-2025<br>7309119/3/Güz/2024-2025<br>7309323/3/Güz/2024-2025<br>7304338/3/Güz/2024-2025<br>7309319/3/Güz/2024-2025<br>7309411/3/Bahar/2023-2024<br>7309213/3/Bahar/2023-2024<br>7304448/3/Bahar/2023-2024<br>7309203/3/Bahar/2023-2024<br>7309401/3/Bahar/2023-2024<br>7304344/3/Güz/2023-2024<br>7309303/3/Güz/2023-2024<br>7309112/3/Güz/2023-2024<br>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<br>7309414/3/Bahar/2023/2024<br>7319228/3/Bahar/2023/2024<br>7320228/3/Bahar/2023/2024<br>7309123/3/Güz/2024/2025<br>7309115/3/Güz/2024/2025<br>7311126/3güz/2024/2025<br>7311127/3/Güz/2024/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | %90 | %5 | %5 |
| Doç. Dr. Şerif DURMUŞ     | TZ | 7309229/3/Bahar/2024-2025<br>7309225/3/Bahar/2024-2025<br>7309227/3/Bahar/2024-2025<br>7309226/3/Bahar/2024-2025<br>7331231/3/Bahar/2024-2025<br>7304331/3/Güz/2024-2025<br>7309321/3/Güz/2024-2025<br>7304149/3/Güz/2024-2025<br>7309322/3/Güz/2024-2025<br>7304151/3/Güz/2024-2025<br>7309121/3/Güz/2024-2025<br>7309320/3/Güz/2024-2025<br>7304147/3/Güz/2024-2025<br>7304433/3/Bahar/2023-2024<br>7309211/3/Bahar/2023-2024<br>7309216/3/Bahar/2023-2024<br>7309212/3/Bahar/2023-2024<br>7304446/3/Bahar/2023-2024<br>7304343/3/Güz/2023-2024<br>7309310/3/Güz/2023-2024 | %90 | %5 | %5 |

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

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

|  |  |                                                                                                                                                                |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | 7309311/3/Güz/2023-2024<br>7309111/3/Güz/2023-2024<br>7304150/3/Güz/2023-2024<br>7309309/3/Güz/2023-2024<br>7311116/3/Güz/2023-2024<br>7312116/3/Güz/2023-2024 |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

<sup>1</sup>TZ: Tam zamanlı, YZ: Yarı zamanlı, DSÜ: Ders saati ücretli öğretim elemanı.

<sup>2</sup>Her öğretim elemanı için son iki yarıyıl da verdiği tüm dersleri (lisansüstü ve başka programda verilen dersler dâhil) sıralayınız. Gerektiğinde satır ekleyiniz.

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

<sup>4</sup>Uzun süreli izinler ve sektör etkinlikleri bu sütunda gösterilir.

**Tablo 5.2 Öğretim Kadrosunun Analizi**  
**Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı**

| Öğretim elemanının adı ve soyadı <sup>1</sup> | Unvanı         | TZ, YZ, DS Ü <sup>2</sup> | Aldığı son akademik unvan | Mezun olduğu son kurum ve mezuniyet Yılı | Deneyim süresi, yıl        |                  |                        | Etkinlik düzeyi <sup>3</sup> (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 Ünv./2021                      | 3                          | 10               | 10                     | Düşük                                                   | Yüksek      | Düşük                                |
| Eyüb EKMEK                                    | Dr. Öğr. Üyesi | TZ                        | Dr. Öğr. Üyesi            | Süleyman Demirel Üni./2024               | 1                          | 12               | 11                     | Düşük                                                   | Yüksek      | Düşük                                |

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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<br>Üni/2011 | 25 | 12 | 11 | Düşük | Yüksek | Düşük |
| Şerif DURMUŞ    | Doç. Dr.  | TZ | Dr. Öğr.<br>Üyesi | Selçuk<br>Üni/2022 | 19 | 16 | 13 | Düşük | Yüksek | Düşük |

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

<sup>2</sup>TZ: Tam zamanlı, YZ: Yarı zamanlı, DSÜ: Ders saati ücretli öğretim elemanı.

<sup>3</sup>Etkinlik düzeyi son 3 yılın ortalamasını yansıtmalıdır.

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

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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. Abdulkaki 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. Abdulkaki 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 |
|------------|---------------------|

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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.<br>(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 konusunda eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme faaliyetleri destekleyici, altyapı ve

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

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

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.

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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<br>(Gerçekleşen)<br>(TL) | İçinde<br>Bulunulan Yıl<br>(Bütçelenen)<br>(TL) | Sonraki Yıl <sup>5</sup><br>(Bütçelenen)<br>(TL) |
| Ücretler <sup>1</sup>                       | 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 <sup>2</sup>        |                                     |                                                 |                                                  |
| Öğrenci harçlarından düşen pay <sup>3</sup> |                                     |                                                 |                                                  |
| Diğer <sup>4</sup>                          |                                     |                                                 |                                                  |

<sup>1</sup>Öğretim elemanlarının ek ders, döner sermaye vs. dâhil tüm gelirlerini belirtiniz.

<sup>2</sup>Döner sermaye gelirlerinden program kullanımı için ayrılan miktarı belirtiniz.

<sup>3</sup>Öğrenci harçlar fonundan program kullanımı için ayrılan miktarı yazınız.

<sup>4</sup>Miktar ve kaynak belirtiniz.

<sup>5</sup>Kurum 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.

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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 İzenceleri

Program derslerine ait izenceler 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.<br>(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

|                                                                                   |                                                  |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME<br/>RAPORU FORMU</b> | 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](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