



SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
ZARA AHMET ÇUHADAROĞLU MESLEK YÜKSEKOKULU
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

Öğr. Gör. Dr. Kürşad ÖZKAYNAR (Başkan)
Öğr. Gör. Dr. Erdoğan EKŞİOĞLU (Üye)
Öğr. Gör. İfakat ATAK (Üye)

İletişim Bilgileri: Tlf: 03468163785 Fax: 03468163646

e-posta : zara@cumhuriyet.edu.tr

2020

2020 YILI PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

A. KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

1. MİSYON VE STRATEJİK AMAÇLAR

1.1. Misyon: İş dünyasının gereksinim duyduğu, evrensel nitelikte bilgi ve teknolojiye ulaşmayı bilen, katılımcı, kendini sürekli yenileyebilen, özgüveni yüksek çağrı merkezi hizmetleri teknikerleri yetiştirmeyi amaçlayan bir ön lisans programı oluşturmaktır.

1.2. Vizyon: Çağrı merkezi hizmetleri sektörünün gelişen ve değişen yapısına uygun nitelik ve donanımda, çağın gerektirdiği yeniliklere açık, hür ve bilimsel düşünceye sahip, hukuka saygılı, üreten, sorgulayan, yeteneklerini geliştirerek topluma hizmet edebilen, etik değerleri prensip haline getiren, sürekli öğrenmeye açık, ülke ekonomisine katkı sağlayabilen mezunlar yetiştirerek, toplam kalite yönetimi ilkelerini benimsemiş, eğitim ve öğretim kalitesiyle Türkiye’de ve dünyada tanınmış, ilk sıralarda tercih edilebilen programlar arasında yer almayı hedeflemektedir.

1.3. Birimin Stratejik Plandaki Hedefleri

Stratejik Amaçlar Stratejik Hedefler

Stratejik Amaç-1 Eğitim-Öğretimin Kalitesini Geliştirmek

Hedef-1 Programda yer alan akademik personelin performansının artırılması

Hedef-2 Nitelikli öğrencilerin programımızı tercih etmelerinin sağlanması

Hedef-3 Eğitim-öğretim faaliyetlerinin toplam kalite yönetimi süreçleri doğrultusunda sürdürülmesinin sağlanması

Hedef-4 Eğitim-öğretim faaliyetlerinin verimliliğini ölçen geri bildirim mekanizmalarının oluşturulması ve aktif olarak çalıştırılması

Hedef-5 Sektörel işbirlikleri ile staj ve mesleki uygulama hizmetlerinin geliştirilmesi

Hedef-6 Programın eğitim - öğretim altyapısının iyileştirilmesi

Hedef-7 İç ve dış paydaşların programın eğitim kalitesine katkısının artırılması

Hedef-8 Öğrencilerin bir üst öğretime teşvik edici bilgilendirme ve faaliyetlerin artırılması

Hedef-9 Öğrencilerin kişisel, sosyal ve kültürel gelişimlerinin desteklenmesi

Hedef-10 Girişimci ve yenilikçi öğrencilerin yetiştirilmesi

Stratejik Amaç-2 Araştırma Kapasitesini Geliştirmek ve Teşvik Etmek

Hedef-1 Öğrencilerin staj yerlerini değerlendirme ve seçme ile ileriye dönük çalışma pozisyonları hakkında bilinç kazandırma adına dış paydaş desteği sağlamak.

Hedef-2 Öğrencilerin mezuniyet sonrası iş başvuru süreçlerinde kurum ve pozisyonları değerlendirme ve uygun başvuruları yapabilmeleri için rehberlik faaliyetleri planlamak.

Hedef-3 Program ile çağrı merkezi sektörü kurumları arasında işbirliği geliştirmek.

Stratejik Amaç-3 Öğrencilerin, Program Yeterliliklerinin Kazandırılmasına Yönelik Aktif Katılımlarını Sağlamak

Hedef-1 Her öğrenci için akademik rehberlik hizmetlerinin eğitim süreci boyunca verilmesi.

Hedef-2 Öğrencilerin derslere, programın gerektirdiği yeterlilikleri kazandırmaya yönelik, aktif katılımı sağlayacak ders planları yapmak.

Hedef-3 Öğrencilerimizin beceri ve yetkinlik düzeyinin geliştirilmesi

Hedef-4 Öğrencilerimizin memnuniyetinin artırılması

Hedef-5 Programa yönelik aidiyetin geliştirilmesi

Stratejik Amaç-4 Finansal Kaynakların Geliştirilmesi

Hedef-1 Sponsorların programa katkı yapabileceği faaliyetlerde bulunulması

Stratejik Amaç-5 Toplumsal Hizmetleri Geliştirmek

Hedef-1 Kamu kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları ile devamlı işbirliği yapılması,

Stratejik Amaç-6 Ulusal Tanınırlığımızı Artırmak

Hedef-1 Diğer üniversitelerdeki Çağrı Merkezi Hizmetleri Programları, özel sektör kurumları ve kamu kurumları ile etkileşim içinde olmak.

Stratejik Amaç-7 Paydaşlarla İlişkilerin Güçlendirilmesi

Hedef-1 Dış paydaşların desteği ile öğrencilerimizin hem okurken staj imkanlarının hem de mezuniyet sonrası iş bulma imkanlarının geliştirilmesi.

1.4. İzleme Ve Değerlendirme Şekli

Öğrencilerimizin üniversite içinde katıldığı sosyal, bilimsel etkinlik sayıları, senelik yapılan program kalite anketleri, diğer kurumlarla yapılan anket çalışmaları ve geziler performans göstergeleri olarak değerlendirilmektedir.

2. İÇ KALİTE GÜVENCESİ

2.1. Program ilgili değerlendirmeler birim kalite komisyonu tarafından yönetilmektedir.

2.2. İş akışları İş akışlarıyla ilgili güncel tüm bilgi ve belgelere <https://zamyoy.cumhuriyet.edu.tr/> web adresi üzerinden erişilebilmektedir.

2.3. Görev tanımları

Yüksekokul Müdürünün, Yüksekokul Kurulunun, Yüksekokul Yönetim Kurulunun, Yüksekokul Müdür Yardımcısının, Yüksekokul Sekreterinin, Öğrenci İşleri Birimi Görevlisinin ve Diğer Hizmetler Birimi Görevlisinin, Görev Yetki ve Sorumlulukları aşağıdaki web sayfamızın <https://zamyoy.cumhuriyet.edu.tr/> linkinde yer almaktadır.

3. PAYDAŞ KATILIMI

3.1. İç paydaş listesi

- 1 Akademik Personel
- 2 İdari Personel
- 3 Öğrenci

3.2. Dış paydaş listesi

- 1 İlçe Kaymakamlığı
- 2 Belediye Başkanlığı
- 3 İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü
- 4 Mezunlar
- 5 İşverenler/İşletmeler/Meslek Örgütleri
- 6 KYK Yurt Müdürlüğü
- 7 112 Acil Çağrı Merkezi İl Müdürlüğü
- 8 Belediye Halkla İlişkiler / İletişim Merkezleri
- 9 Özel Çağrı Merkezi Şirketleri
- 10 Banka Müşteri İlişkileri/İletişim Birimleri
- 11 Kurum İçi Çağrı Merkezi Birimleri
- 12 Türkiye Çağrı Merkezi Derneği
- 13 Özel Hastanelerin Halkla İlişkiler/İletişim Birimleri

3.3. İç paydaşlarla yapılan toplantılar 2020 yılında yaşanan Covid-19 Pandemisi nedeni ile toplantı düzenlenmemiştir.

3.4. Dış paydaşlarla yapılan toplantılar 2020 yılında yaşanan Covid 19 Pandemisi nedeni ile toplantı düzenlenmemiştir.

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

Öğrencilerin mezuniyetlerine karar verebilmek için, programın gerektirdiği tüm koşulların yerine getirildiğini belirleyecek güvenilir yöntemler geliştirilmiş ve uygulanıyor olmalıdır. Meslek Yüksekokulumuzda mezuniyet işlemleri **Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Ön Lisans Ve Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği** gereğince yapılmaktadır. Bir öğrencinin öğrenimini başarı ile bitirerek Çağrı Merkezi Programından önlisans derecesi elde edebilmesi için programda alması gereken zorunlu ve seçmeli derslerin (120 ATKS karşılığı) tümünden başarılı olması GNO'su 2.00 ve üzerinde olan öğrenciler başarılı kabul edilirler. Mezun olabilmek için öğrenciler 120 AKTS kredisini mutlaka tamamlamalıdır. Bir öğrencinin GNO'su aynı zamanda mezuniyet not ortalamasıdır.

Ayrıca; Bir öğretim yılı boyunca tüm dersleri almak, devam koşulunu yerine getirmek, tüm derslerde en az (CC) notunu almak ve herhangi bir disiplin cezası almamış olmak şartıyla genel not ortalamasına (GNO) göre kayıtlı bulunduğu programın/bölümün her sınıfının birinci, ikinci ve üçüncüsü onur öğrencileri olarak kabul edilir ve bu öğrenciler Müdürlüğümüzce öğretim yılı sonunda teşekkür belgesi ile ödüllendirilir.

2. Öğrenci Kabulü ve Gelişimi

Yüksekokulumuz programlarına ilgili yönetmelik gereği Merkezi Yerleştirme, YKS sınavı, Yatay geçiş ve özel öğrenci kabulü sağlanmaktadır.

3. Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme

3.1. Aktif ve etkileşimli öğretim yöntemlerine ilişkin uygulamalar Program ders planında yer alan uygulama saatlerinde ilgili programın atölye ve laboratuvarlarında aktif ve etkileşimli dersler yapılmaktadır. Öğrenciler bazı derslerde bireysel özgüven kazanma, bazı derslerde ekip çalışmasına uyum sağlama ve beceri kazandırmaya yönelik münazara, sözlü anlatım, satış sunumu gibi ödev ve projeler ile aktif ve etkileşimli öğrenme imkanlarına sahip olmaktadır. Bu tür uygulamalar, teorik sınavlar ile birlikte öğrencinin uygulamada aktif katılımını da değerlendirme imkanı vermektedir.

– Uzaktan eğitime özgü öğretim materyali geliştirme ve öğretim ilke, yöntem ve tekniklerine ilişkin uygulamalar, Örgün öğretimle eğitim yapmakta olan yüksekokulumuz, Pandemi nedeniyle program planlarında yer alan dersler; 23 Mart 2020 yılı itibarıyla Güz-Bahar Dönemlerinde Uzaktan Eğitim üzerinden canlı ders planlarıyla eğitim- öğretim faaliyetlerini yürütülmüştür. Derslerde kullanılan ders materyalleri kaynak olarak öğrencilere sunum, ödev, pdf dokümanı olarak tedarik edilmiştir. Tanımlı öğrenci geri bildirim mekanizmaları Öğrenci Bilgi Sistemi ve birimimizin resmi e-posta adresi üzerinden geri bildirimler alınmaktadır. – Öğrenci geri bildirimleri kapsamında gerçekleştirilen iyileştirmelere ilişkin uygulamalar OBS’de yapılan güncellemeler, web sayfalarında yapılan duyurular.

– Öğrenci danışmanlık sisteminde kullanılan tanımlı süreçler Her öğrenciye Akademik danışman ve Programların Kariyer danışmanı bulunmaktadır. – Öğrencilerin danışmanlara erişimine ilişkin mekanizmalar

Her öğretim yılı başında danışmanlar tarafından görüşme saati belirlenmektedir. (Pandemi sebebiyle sosyal medya hesaplarından, e-posta, telefon vs. ile iletişim sağlanmış ve destek verilmiştir)

4. Öğretim Elemanları

– Akademik kadronun uzmanlık alanı ile yürüttükleri ders arasında uyumun sağlanmasına yönelik uygulamalar Programda görev alan öğretim elemanları, programla ilgili fakültelerin lisans programlarından mezun, alanında uzman ve nitelikli eğitimcilerden oluşmaktadır.

– Öğretim elemanlarının süreçlerin planlanması ve iyileştirilmesine katılımına ilişkin kanıtlar 2020 yılında pandemi nedeniyle; Akademik kurul toplantıları, kalite kurulu toplantıları online yapılmıştır.

5. Öğrenme Kaynakları

– Öğrenme kaynaklarına erişim Üniversitemizin Kütüphane ve Dokümantasyon merkezindeki elektronik kaynaklar ve basılı kaynaklar, Yüksekokulumuz Kütüphanesinde bulunan mevcut kaynak kullanılmaktadır.

– Öğrencilere sunulan hizmetlerle ilgili öğrenci geri bildirim araçları Yüksekokulumuzun resmi e-posta adresi ve birim web sayfasında yapılan duyurular.

- Özel yaklaşım gerektiren öğrencilerle ilgili uygulamalar

Yüksekokulumuz engelli öğrenci temsilcisi olarak görevlendirilmiş akademik personelimiz bulunmaktadır. Gerekli olduğu hallerde sınavlarda öğrenciye özel sınav uygulamaları yapılmaktadır.

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

1. Araştırma Stratejisi

Programdaki öğretim elemanlarının Lisansüstü eğitimlerine devam etmeleri teşvik edilmektedir. Mevcut öğretim elemanlarından 1 tanesi Doktora eğitimine devam etmekte 2 tanesi Doktora eğitimini tamamlamıştır.

D. TOPLUMSAL KATKI

1. Toplumsal Katkı Stratejisi

Programımız, ilçemizde bulunan kamu kuruluşlarının ve özel kuruluşların ihtiyaç duydukları konularda destek vermekte ve işbirliği yapmaya açıktır.

3. Toplumsal katkı performansı

Programımız, ilçemizde bulunan kamu ve özel kuruluşlarına ihtiyaç duydukları konularda destek vermektedir ve işbirliği yapmaktadır. 2020 yılında Covid 19 Pandemisi nedeni ile toplumsal katkı faaliyetleri kapsamında herhangi bir etkinlik yapılamamıştır.

Üniversitemiz anket komisyonu tarafından personele ve öğrencilere anket uygulanmaktadır.

Kanıt Belgeler E.2:

Yukarıdaki faaliyetlere ait toplantı tutanağı, rapor, anket, web sayfası linki vb. kanıtlar ek olarak konulacaktır.

3. Bilgi yönetim sistemi

3.1. Bir yıl içerisinde tanzim edilen birim raporları

Faaliyet Raporu

İzleme ve Değerlendirme Raporu

E- SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı 2020 pandemi koşullarının olumsuz etkileriyle kalite kapsamında yapılması gereken faaliyetlerin çoğunun gerçekleştirilemediği, belgelendirilmesinde, arşivlenmesinde ve kamuoyu ile paylaşımında eksiklikler olduğu görülmektedir. Uzaktan eğitim imkanlarıyla eğitime devam edilmesiyle beraber, yüz yüze eğitimdeki etkileşim ortamı oluşturan imkanların ortadan kalkması, bu sonucu oluşturan önemli bir sebep olarak dikkat çekmektedir.

Programımızda öğretim elemanlarının bir kısmının akademik kariyerlerine devam etmesi, ders içerikleri ve değerlendirme yöntemlerinin geliştirilmesi, uzaktan eğitime uygun ders materyallerinin oluşturularak yüz yüze eğitim ile uzaktan eğitim arasındaki verimliliğin en aza indirilmesine yönelik çalışmalar programımızın güçlü yanlarını oluştururken, ülkemizde çağrı merkezi programlarının tercih edilme oranındaki genel düşüşün programımıza da yansımaları, çağrı merkezi sektörü yapılarındaki değişim ile teknolojinin insan kaynağına olan ihtiyacı azaltması programımızın zayıf yönleri olarak değerlendirilmektedir.

Programımızda halen süreçlerle yönetime geçilmemiş olması, sürekli iyileşme anlayışının yaygınlaştırılması ve kalite çalışmaları kapsamında katılımcı ve etkin bir kültürün oluşturulmaması programımızın zayıf yönlerinden biri olarak göze çarpmaktadır. Kalite sistemini sağlamak ve sürekli bir şekilde işlerliğini sağlamak amacıyla öncelikle yüksekokulumuzda arşivleme çalışmalarına ağırlık verilmesi ve elde edilen verilerin istatistiksel olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

2020 yılı kısıtlamalara rağmen, Covid-19 pandemi sürecinde yürütülen uzaktan eğitim (UZEM) sistemi ile öğretim elemanlarının teknolojik farkındalığının artması ve eğitim faaliyetlerine yeni teknolojilerin hızla entegre edilmesi programımız açısından bir fırsat olarak değerlendirilebilir. Öğrencilerin ise bilgiye erişim ve bu amaçla kaynak araştırması yapabilme, bilgi kaynaklarını kullanabilme becerisinin arttığı düşünülmektedir. Fakat, Covid-19 pandemisi nedeniyle uzaktan eğitim sürecinin uzaması belirtilen fırsatların yanı sıra uzun vadede program öğrencilerinin karşılaşılabileceği tehditleri de beraberinde sunmaktadır. En önemli sorun; Uygulamalı derslerin yüz yüze tasarlanmış işleyişinin mevcut koşullara göre entegre edilmesi zorunluluğundan doğan durum sebebiyle; öğrencilerinin uygulama becerilerinin yeterli seviyede olmadan mezun olmaları olarak ifade edilebilir.