



ÜYBS

Üniversite Yönetim Bilgi Sistemi

Öz Değerlendirme Raporu

MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

PR.

Takım Başkanı: Mehmet Tevfik ASILTÜRK

Üyeler:

Tarih:

0. GİRİŞ

0.1. PROGRAMA AİTBİLGİLER

Çağrı Merkezi Hizmetleri bir önlisans programıdır ve bölümün amacı çalıştıkları şirketleri veya kurumları müşterilere en düzgün ve iyi şekilde tanıtmak, istenilen bilgilendirmeyi yapmak, talep ve şikâyetlere en iyi şekilde yanıt verebilecek kişileri yetiştirerek sektöre kazandırmaktır. Çağrı Merkezi Hizmetleri bölümünde, 2 yıllık eğitim verilmektedir. Öğrencilerin mezun olabilmeleri için 120 AKTS haklarını doldurmaları ve üniversitelerinin mezuniyet koşullarını yerine getirmeleri gerekmektedir.

1. ÖĞRENCİLER

1.1. Programa kabul edilen öğrenciler, programın kazandırmayı hedeflediği çıktıları (bilgi, beceri ve davranışları) öngörülen sürede edinebilecek altyapıya sahip olmalıdır. Öğrencilerin kabulünde göz önüne alınan göstergeler izlenmeli ve bunların yıllara göre gelişimi değerlendirilmelidir.

Programın amacı, istihdam sahası giderek artan ‘çağrı merkezi’ sektöründe kalifiye eleman ihtiyacının karşılanmasıdır. Değişen günümüz koşullarında, müşteri odaklı hizmet politikalarının yaygınlaşması, Çağrı Merkezi Hizmetleri sektörünün ön plana çıkmasına yol açmaktadır. Değişen ve gelişen iş dünyasının gereksinimlerini karşılayabilecek bilgi ve becerilerle donatılmış, bilgisayar kullanımında uzman, ikna kabiliyeti güçlü, iletişim becerisi yüksek, etkili konuşma becerisi olan ve diksiyonu düzgün nitelikli işgücü yetiştirilmesi hedeflenmektedir.

1.2. Yatay ve dikey geçişle öğrenci kabulü, çift ana dal, yan dal ve öğrenci değişimi uygulamaları ile başka kurumlarda ve/veya programlarda alınmış dersler ve kazanılmış kredilerin değerlendirilmesinde uygulanan politikalar ayrıntılı olarak tanımlanmış ve uygulanıyor olmalıdır.

Kurumun ilgili mevzuatı doğrultusunda dikey geçiş yapılabilir. Dikey Geçiş yapılabilir bölümler; - Halkla İlişkiler -Halkla İlişkiler ve Reklamcılık -Halkla İlişkiler ve Tanıtım -İletişim -İletişim Sanatları - İletişim Bilimleri -İnsan Kaynakları Yönetimi -İşletme -İşletme Bilgi Yönetimi -Lojistik Yönetimi - Medya ve İletişim -Medya ve İletişim Sistemleri -Reklamcılık ve Halkla İlişkiler -Yeni Medya -Yönetim Bilişim Sistemleri Öğrenciler ayrıca Akademik öğretimin ilgili bölümlerine sınavsız dikey geçiş yapabilmektedir. Tüm yatay geçişler, 24/4/2010 tarihli ve 27561 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Yükseköğretim Kurumlarında Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Geçiş, Çift Anadal, Yan Dal ile Kurumlar Arası Kredi Transferi Yapılması Esaslarına İlişkin Yönetmelik hükümlerine göre yapılır.

Bu kapsamda yatay geçiş sürecinde başvuru süreçleri okulumuz Doğanşehir Vahap Küçük MYO tarafından belirlenen başvuru tarihlerinde duyurular yayımlanmaktadır. İlgili yönetmelikte belirtilen yeterlilikleri sağlayan öğrencilerin başarı durumuna ve merkezi sınav sonucuna göre başvuruları alınmakta ve yatay geçiş değerlendirme komisyonu tarafından değerlendirilmektedir. Belirlenen yatay geçiş koşulunu sağlayan öğrencilerin ders muafiyetleri ders içerikleri ve AKTS değerleri ve başarı durumları kontrol edilerek gerçekleştirilmektedir.

Fakülte, yüksekokul ve bölümler arası yatay geçişler ise, Yükseköğretim Kurumlarında Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Programlar Arasında Geçiş, Çift Anadal, Yan Dal ile Kurumlar Arası Kredi Transferi Yapılması Esaslarına İlişkin Yönetmelik ve Üniversite Senatosunca kabul edilen esaslara göre yapılmaktadır. Yatay geçiş yapan öğrencilerin öğrenim sürelerinin hesabında, öğrencilerin gelmiş olduğu kurumda geçirmiş olduğu süreler de hesaba katılır. Toplam süre, kanunla belirtilen süreyi aşamaz.

Mezun olan öğrenciler Dikey Geçiş Sınavına (DGS) girerek veya sınavsız yukarıda belirtilen lisans bölümlerine devam edebilmektedirler.

1.3. Kurum ve/veya program tarafından başka kurumlarla yapılacak anlaşmalar ve kurulacak ortaklıklar ile öğrenci hareketliliğini teşvik edecek ve sağlayacak önlemler alınmalıdır.

Bölüm öğrencileri, üniversitemiz bünyesinde imzalanan Türk veya yabancı üniversiteler ile karşılıklı

anlaşmalarla kurulan öğrenci değişim programlarından yararlanabilmektedir.

Programımızdaki öğrenciler, yabancı dil, mülakat, not ortalaması gibi istenen şartları yerine getirdikleri takdirde lisans eğitimlerinin belirli bir döneminde başka bir yükseköğretim kurumunda yurt içi (Farabi)ve yurt dışı (Erasmus) öğrenci programları ile eğitim görebilirler.

Erasmus programı, ise Avrupa'daki yükseköğretim kurumlarının birbirleri ile çok yönlü işbirliği yapmalarını teşvik etmeye yönelik Avrupa Birliği' nin bir eğitim programıdır. Yükseköğretim kurumlarının birbirleri ile ortak projeler üretip hayata geçirmeleri, öğrenci, idari ve akademik personel eğitimi yapabilmeleri için hibe niteliğinde karşılıksız mali destek sağlamaktadır. Erasmus öğrenim hareketliliği, Yükseköğretim Kurumu öğrencilerinin bir akademik yıl içerisinde eğitimlerinin bir veya iki dönemini Avrupa Birliği üyesi bir ülkedeki anlaşmalı bir yükseköğretim kurumunda gerçekleştirmesi olarak tanımlanmaktadır.

1.4. Öğrencileri ders ve kariyer planlaması konularında yönlendirecek danışmanlık hizmeti verilmelidir.

Programımız kapsamında öğrencilerimizin kendi bölümleri ile ilgili farklı alanlarda üst seviyede gelişmelerine yönelik kariyerlerini geliştirmeye yönelik çalışmalar yapmaktayız. Öğrencilerin öğrendikleri bilgilerin sonucu olan ürünlerin yaygınlaştırılmasının ve etkin kullanımının çok önemli olduğunu düşünmekteyiz. Bu bağlamda yıl içinde konferans ve çalıştaylar hazırlanmaktadır.

1.5. Öğrencilerin program kapsamındaki tüm dersler ve diğer etkinliklerdeki başarıları şeffaf, adil ve tutarlı yöntemlerle ölçülmeli ve değerlendirilmelidir.

Üniversitemizde; ara sınav, ara sınav mazeret sınavı, yarıyıl sonu sınavı ve bütünleme sınavları yapılmaktadır.

Yanı sıra öğrencilerimizin iş yükü ve performansı Bologna sistemine göre AKTS Bilgi Paketinde ve Öğrenci Bilgi Sisteminde aktif biçimde takip edilmekte, sınav yükleri ağırlıklarına göre değiştirilebilmektedir. Sınavlarımız;

- a) Ara Sınavlar / Vizeler: her dersi için en az bir kez yapılır. Ara sınav programı; her yarıyılın ilk dört haftası içinde derslerden sorumlu öğretim elemanlarının görüşü alınarak yönetim tarafından organize edilir ve tarihler buna göre ilan edilir. Ara sınav notları dönem sonu sınavlarından en az iki hafta önce ilan edilmektedir.
 - b) Yarıyıl Sonu / Final Sınavları: En az ondört haftalık eğitim-öğretim döneminden sonraki iki hafta içerisinde yapılır. Her ders için yarıyıl sonu sınavı yapılır. Yarıyıl sonu sınavına katılmayan öğrenciler o dersten başarısız sayılır ve başarı notu olarak FF verilir. Yarıyıl sonu sınavları ile ilgili takvim, birimlerin önerileri alınarak Üniversite Senatosu tarafından belirlenir. Yarıyıl sonu sınav programları, dekanlık ve yükseköğretim müdürlükleri tarafından hazırlanır ve sınavlardan en az iki hafta önce ilan edilir. Yarıyıl sonu sınavı için mazeret sınavı açılmaz.
 - c) Mazeret Sınavları: Haklı ve geçerli nedenlere dayalı mazereti dolayısıyla ara sınava katılmayan ve sınavdan sonraki bir hafta içerisinde durumunu belgeleyen öğrencilerin mazeretlerinin ilgili yönetim kurullarınca kabul edilmesi halinde, öğrencinin katılmadığı ara sınavlar o yarıyıl içinde öğretim elemanının belirlediği tarihte yazılı olarak yapılır. Mazeret sınavlarına herhangi bir nedenle girmeyen öğrencilere, tekrar mazeret sınavı açılmaz.
 - d) Bütünleme sınavları: Dönem sonu sınavları sonucunda başarısız olanlar başarısız oldukları derslerin bütünleme sınavlarına girebilirler. Bütünleme sınavına girmeyenler başarısız sayılırlar ve bu öğrencilere ayrıca bir sınav açılmaz. Bütünleme sınavları dönem sonu sınavlarının bitiminden itibaren üçüncü haftada yapılır. Bütünleme sınavları için mazeret sınavı açılmaz. Bunların dışında başarılı olamayan öğrencilerimiz 3 farklı sınav hakkı daha bulunmaktadır:
- a) Tek Ders Sınavı: Dört yarıyılı tamamlayarak mezun olma durumuna gelen ancak yalnızca bir dersi veremeyen veya tüm dersleri veripte GNO'su 2.00 olmayan öğrencilerin yararlandığı sınavdır.

1.6. Öğrencilerin mezuniyetlerine karar verebilmek için, programın gerektirdiği tüm koşulların yerine getirildiğini belirleyecek güvenilir yöntemler geliştirilmiş ve uygulanıyor olmalıdır.

"MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ ÖNLİSANS-LİSANS EĞİTİM ÖĞRETİM SIN YÖNETMELİĞİ" içeriğinde öğrencilerin mezuniyet koşulları belirtilmektedir. İlgili yönetmelik maddesi öğrenci danışmanları tarafından bilgilendirilmesi yapılmaktadır. Ayrıca öğrenciler ders kayıt işlemlerinde ve UBYS sisteminde yer alan transkript belge dökümü ile mevcut durumunu görebilmektedir. UBYS transkript hesaplama işlemi ile başarısız ders notu değişiminin yıl sonu ve dönem notuna etkisini görebilmektedirler.

İlgili yönetmeliğe göre bir öğrencinin öğrenimini başarı ile bitirerek önlisans derecesi elde edebilmesi için programda alması gereken zorunlu ve seçimlik derslerin (120 ATKS karşılığı) tümünden başarılı olması ve kredisiz ders notlarının (YE) olması zorunludur. Ayrıca her öğrenci 30 günlük stajını tamamlamak zorundadır. GNO'su 2.00 ve üzerinde olan öğrenciler koşullu başarılı derslerden de başarılı kabul edilirler. Mezun olabilmek için öğrenciler 120 AKTS kredisini mutlaka tamamlamalıdır.

2. PROGRAM EĞİTİM AMAÇLARI

2.1. Değerlendirilecek her program için program eğitim amaçları tanımlanmış olmalıdır.

Bölümümüze ait Çağrı Merkezi Hizmetleri programına ait eğitim amaçları ve ders içeriklerine <http://dogansehir.ozal.edu.tr/cagri-merkezi-hizmetleri-programi/> adresinden ulaşılabilmektedir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'nın temel amacı, çağrı merkezi sektörünün temel ilkelerine, süreçlerine ve yönetimine vakıf, etkin iletişim kuran ve müşteri bağlılığı sağlayan insan kaynağı yetiştirmektir.

Ülkemizde çağrı merkezi sektörünün gelişimiyle beraber nitelikli eleman ihtiyacı da artmaktadır. Bu nedenle sektöre ilgi duyan ve bu alanda eğitim alarak mesleki anlamda uzmanlaşmak isteyenlere örgün ve uygulamalı eğitim yoluyla sektörde istihdam edilme imkanları sağlanması amaçlanmaktadır.

2.2. Bu amaçlar; programın mezunlarının yakın bir gelecekte erişmeleri istenen kariyer hedeflerini ve mesleki beklentileri tanımına uymalıdır.

Ders tanımları ve içerikleri bölümünde tanımlanan her dersin program çıktılarının kapsamında öğrenci kariyerlerine uygun hedefler ile örtüşme durumu "Program Öğrenme Çıktısı İlişkisi" kısmında tanımlanarak uyumlu hale getirilmiştir. Bu amaçlar, programımızdan mezun olacak öğrencilerimizin yakın bir gelecekte erişmek istenen mesleki beklentileri ile uyumludur.

2.3. Kurumun, fakültenin ve bölümün öz görevleriyle uyumlu olmalıdır.

Programın eğitim amaçları; üniversitemizin, okulumuzun ve bölümümüzün öz görevleriyle (misyonlarıyla) uyumludur. Bölümün amacı evrensel değerler ışığında bilim ve teknolojiye yararlanarak ülkenin geleceği için nitelikli ve topluma hizmet etmek üzere ara eleman yetiştirmektir.

Birimimizin sağladığı olanaklar çerçevesinde program olarak, mesleki eğitim merkezlerinde çalışabilecek ara elemanlar yetiştirilir. Kayıt yaptırmaya gelen öğrencilerimize öğretim planı ve bölüm hakkında bilgi verilerek, bölüm hocaları ile tanışmalar sağlanır ve üniversite yaşamına uyumu kolaylaştırmak için oryantasyon programı düzenlenir.

2.4. Programın çeşitli iç ve dış paydaşlarını sürece dahil ederek belirlenmelidir.

Programımızın gelişebilmesi, eğitim kalitesini artırabilmesi, çağdaş ve modern eğitim teknolojileri ile donatılabilmesi ancak tüm paydaşlarının desteği ile mümkün olabilecektir. Bu amaçla paydaşları

belirleyerek onların durumlarını da dikkate alacak şekilde stratejilerini belirlemiştir.

Programın eğitim amaçları için öğrencilerden gelen talep ve iş piyasasının gereksinimleri dikkate alınmaktadır.

2.5. Kolayca erişilebilecek şekilde yayımlanmış olmalıdır.

Programın ve program kapsamında verilen derslere tüm paydaşlar <http://dogansehir.ozal.edu.tr/cagri-merkezi-hizmetleri-programi/> adresinden ulaşabilmektedir. Bu ekran üzerinden hem ders içeriklerine hem de bu derslerin programın amaçları ile ilişkisine ulaşma imkanları bulunmaktadır.

2.6. Programın iç ve dış paydaşlarının gereksinimleri doğrultusunda uygun aralıklarla güncellenmelidir.

Program içerikleri öğretim yılı sonunda öğrencilerden gelen talep ve istek, iş sektöründe meydana gelen gelişmeler dikkate alınarak güncellenmektedir.

3. PROGRAM ÇIKTILARI

3.1. Program çıktıları, program eğitim amaçlarına ulaşabilmek için gerekli bilgi, beceri ve davranış bileşenlerinin tümünü kapsamlı ve ilgili (MÜDEK, FEDEK, SABAK, EPDAD vb. gibi) Değerlendirme Çıktılarını da içerecek biçimde tanımlanmalıdır. Programlar, program eğitim amaçlarıyla tutarlı olmak koşuluyla, kendilerine özgü ek program çıktıları tanımlayabilirler.

Alanında temel düzeyde bilgilere sahip olabilme.

Karar, uygulama ve davranışlarında işletmecilik ve yönetim alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma. Alana ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahip olabilme.

Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirebilme.

Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alabilme. Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirebilme.

Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterebilme. Öğrenme

gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olabilme.

Alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarabilme.

Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkın olabilme.

Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahip olabilme.

Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilme.

Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranabilme.

Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahip olabilme.

Değişime ve yeniliğe açık olabilme.

3.2. Program çıktılarının sağlanma düzeyini dönemsel olarak belirlemek ve belgelemek için kullanılan bir ölçme ve değerlendirme süreci oluşturulmuş ve işletiliyor olmalıdır.

Programımız, eğitim programlarında üniversitemizin ve meslek yüksekokulumuzun kurumsal hedefleri ve önceliklerinin yanı sıra güncel yerel, bölgesel, ulusal ihtiyaçları ve hedeflerini de dikkate almaktadır. Program çıktıları düzenleneceği zaman, programın bölüm başkanının önerisi ile toplantı gündemi oluşturulmakta ve tüm öğretim elemanlarının görüşü alınmaktadır. Ayrıca gerekli görüldüğü takdirde öğretim planı güncellendiğinde program çıktıları da mutlaka güncellenmektedir.

3.3. Programlar mezuniyet aşamasına gelmiş olan öğrencilerinin program çıktılarını sağladıklarını kanıtlamalıdır.

Program çıktılarının öğrenme çıktıları ile ne şekilde uyumlu olduğu ve sağlandığı eğitim-öğretim bilgi sisteminde program çıktıları matrisinde açıkta görülmekte hangi öğrenme çıktısının hangi program çıktısına karşılık kaldığı ve ne derece katkı sağladığı takip edilmektedir. Bu doğrultuda öğrencilerin program ve yazılım geliştirme konusunda teorik ve uygulamalı bilgiler ve verilen proje çalışmaları ile en üst seviyeye gelmeleri amaçlanmaktadır. Bu durumu perçinlemek içinse öğrencilerimiz 30 günlük zorunlu staj gerekliliklerini yerine getirmekte ayrıca ilgili sektörlerle işbirliği sonucu seminer, panel ve konferanslar düzenlenmekte ve işletme ziyaretlerine gidilmektedir. Böylelikle program çıktıları sağlanmaya çalışılmaktadır.

4. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

4.1. Kurulan ölçme ve değerlendirme sistemlerinden elde edilen sonuçların programın sürekli iyileştirilmesine yönelik olarak kullanıldığına ilişkin kanıtlar sunulmalıdır.

Bölümümüzün ve programımızın eğitim, öğretim ve yönetim faaliyetleri değişik açılardan incelenerek üniversitenin kuvvetli yönleri, zayıf yönleri, fırsatları ve tehditleri değerlendirilmiştir.

Kurulan ölçme ve değerlendirme sistemlerinden elde edilen sonuçların programın sürekli iyileştirilmesine yönelik olarak kullanıldığına ilişkin kanıtlar sunulmalıdır.

Kurulan ölçme ve değerlendirme sistemlerinden elde edilen sonuçların programın sürekli iyileştirilmesine yönelik olarak kullanılmaktadır. İç paydaş komisyonu üyeleriyle birlikte yılda bir kez yapılan toplantı, yılda bir kez yapılan iç paydaş anketi, eğitim-öğretim ve staj komisyonlarıyla toplantılar, akademik kurul toplantıları, birim yöneticiliğinin organize ettiği tüm toplantılar, stratejik plan ve iç kontrol raporu oluşturma komisyonları, faaliyet raporları, görev tanımları ve iş akışı şemaları ve bunların sürekli güncellenmesi faaliyetleri ilgili bölüm başkanı ve program danışmanı ile birim yöneticisinin takip sorumluluğundadır.

4.2. Bu iyileştirme çalışmaları, başta Ölçüt 2 ve Ölçüt 3 ile ilgili alanlar olmak üzere, programın gelişmeye açık tüm alanları ile ilgili, sistematik bir biçimde toplanmış, somut verilere dayalı olmalıdır.

İyileştirme Süreci, Toplam Kalite Yönetiminin Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al (PUKÖ) döngüsünü esas almaktadır.

Bu iyileştirme çalışmaları, programın gelişmeye açık tüm alanları ile ilgili, sistematik bir biçimde toplanmış, somut verilere dayalıdır. Ders dosyalarının hazırlanmasındaki amaçlardan en önemlisi de programın amacına ve hedeflerine ne ölçüde ulaşıldığının belirlenmesi, hedef ve amaçlara ulaşmada varsa eksikliklerin tespit edilerek giderilmesidir. Her dönem başlangıcında Bologna sistemi ile gerekli düzenlemeler yapılmaktadır.

5. EĞİTİM PLANI

5.1. Her programın program eğitim amaçlarını ve program çıktılarını destekleyen bir eğitim planı (müfredatı) olmalıdır. Eğitim planı bu ölçütte verilen ortak bileşenler ve disipline özgü bileşenleri

içermelidir.

Bölümümüzde öğrenciyi meslek kariyerine hazırlamak için, akademik kurullarımız, işverenler, mezunlarımız ve öğrencilerimizden gelen geri bildirimler doğrultusunda, güncel bilgiyi öğrencilerimizle paylaşmak adına, eğitim planımızda değişiklikler gerçekleştirmekteyiz. Bu kapsamda eğitim-öğretim planımızın yukarıda detaylı olarak değinilen program amaçlarını ve program çıktılarını desteklediğini ekteki kanıtlardan da görebilmekteyiz. <http://dogansehir.ozal.edu.tr/cagri-merkezi-hizmetleri-programi/>

5.2. Eğitim planının uygulanmasında kullanılacak eğitim yöntemleri, istenen bilgi, beceri ve davranışların öğrencilere kazandırılmasını garanti edebilmelidir.

Yüzyüze Anlatım: Dersi veren öğretim elemanı tarafından ele alınan konular tahtada veya slaytlar eşliğinde yüzyüze öğrenciye anlatılmaktadır. Bu süreçte projeksiyon cihazı aktif olarak kullanılmaktadır. Anlatım çoğunlukla öğretim elemanı tarafından yapılır da zaman zaman konuyu öğrenci ile tartışarak, beyin fırtınası yaparak da yapılmaktadır. Ayrıca dönem dönem öğrencilere araştırma konuları verilir öğrenciler tarafından da bu konuların sınıfta anlatılması öğrenciye özgüven kazandırmak ve konuyu kavramasını sağlamak açısından yapılmaktadır. Anlaşılmayan konular öğretim elemanları tarafından tekrar edilmektedir. Problem Çözme: Derste anlatılan konuları içerecek şekilde problemler öğretim elemanları tarafından hazırlanmakta ve bu problemleri çözerken izlenilecek yolun, kullanılacak yöntemlerin belirlenmesi ve sonuçların yorumlanmasına dayanmaktadır. Alıştırma ve Uygulama: Derste verilen konunun problemler ile pekiştirilmesi amacıyla uygulamalar, konu anlatımı takiben ya da farklı bir zamanda ders esnasında yapılmaktadır.

5.3. Eğitim planının öngörüldüğü biçimde uygulanmasını güvence altına alacak ve sürekli gelişimini sağlayacak bir eğitim yönetim sistemi bulunmalıdır.

Öğrencilerimiz ders almalarında, sorumlu oldukları önlisans eğitim planına uygun olarak zorunlu derslere, uzmanlaşmak istedikleri konulara yönelik olarak da seçmeli derslere program danışmanları tarafından yönlendirilmektedirler. Öğrenciler sorumlu oldukları önlisans eğitim planını ve derslerin içeriklerini Öğrenci Bilgi Sisteminden ve birim web sitesinden rahatça görebilmektedirler. Ayrıca ilgili program danışmanı bu bilgilerin çıktılarını her dönem öğrencilere dağıtmaktadır. Öğrenciler her yarıyıl başındaki kayıt dönemlerinde önce Öğrenci Bilgi Sisteminden kendileri ders seçimi yapmakta, daha sonra öğrenci kayıtları danışmanları tarafından kontrol edilerek onaylanmaktadır. Eğitim planının öngörüldüğü biçimde uygulanmasını güvence altına almak için öğrenci danışmanları yönlendirici olarak büyük rol oynamaktadırlar. Öyle ki mezuniyet aşamasına gelmiş tüm öğrencilerin mezuniyet işlemleri, öğrenci danışmanlarının kontrolü altındadır. Mezun aşamasındaki öğrencilerin sorumlu oldukları eğitim planına uygun ders alıp almadıkları, mezuniyet koşullarını sağlayıp sağlamadıkları, öğrenci danışmanları tarafından kontrol edilmektedir.

Eğitim planının öngörüldüğü biçimde uygulanmasını güvence altına alacak ve sürekli gelişimini sağlayacak bir eğitim yönetim sistemi, üniversitemizin şeffaf eğitim amacıyla oluşturduğu web sunucusunun sağladığı imkanlarla oluşturulmuştur.

5.4. Eğitim Planı, En az bir yıllık ya da en az 32 kredi ya da en az 60 AKTS kredisi tutarında temel bilim eğitimi içermelidir.

Eğitim planları yukarıdaki ölçütlerde verilen disipline özgü bileşenleri tüm bileşenleri içermektedir. Ayrıca Aşağıda bu bileşenlere katkı sağlayan zorunlu dersler listelenmektedir. Elbette seçimlik dersler içerisinde bu katkıları destekleyen ve pekiştiren çok sayıda dersimiz mevcuttur. Eğitim planının öngörüldüğü biçimde uygulanmasını güvence altına alacak ve sürekli gelişimini sağlayacak bir eğitim yönetim sistemi bulunmaktadır.

<http://dogansehir.ozal.edu.tr/cagri-merkezi-hizmetleri-programi/>

5.5. En az bir buçuk yıllık ya da en az 48 kredi ya da en az 90 AKTS kredisi tutarında temel

(mühendislik, fen, sağlık...vb.) bilimleri ve ilgili disipline uygun meslek eğitimi. İçermelidir.

Eğitim planları yukarıdaki ölçütlerde verilen disipline özgü tüm bileşenleri içermektedir. Ayrıca aşağıda bu bileşenlere katkı sağlayan zorunlu dersler listelenmektedir. Elbette seçimsel dersler içerisinde bu katkıları destekleyen ve pekiştiren çok sayıda dersimiz mevcuttur. Eğitim planının öngörüldüğü biçimde uygulanmasını güvence altına alacak ve sürekli gelişimini sağlayacak bir eğitim yönetim sistemi bulunmaktadır.

5.6. Eğitim programının teknik içeriğini bütünleyen ve program amaçları doğrultusunda genel eğitim olmalıdır.

Eğitim Planı başlığı altında yer alan dersler doğrultusunda öğrencilerin çalışacakları alanlarda etkin şekilde rol oynaması hedeflenmektedir.

Program amaçları doğrultusunda genel eğitime ilişkin dersler eğitim planında yer almaktadır. Bu doğrultuda, mezunların hukuk, araştırma yöntemleri, proje yönetimi, girişimcilik inovasyon vb. konularında temel bilgileri edinip, çalışacakları kamu veya özel sektör kuruluşlarında uygulayabilmeleri veya kendi işlerini kurabilmeleri hedeflenmiştir.

5.7. Öğrenciler, önceki derslerde edindikleri bilgi ve becerileri kullanacakları, ilgili standartları ve gerçekçi kısıtları ve koşulları içerecek bir ana uygulama/tasarım deneyimiyle, hazır hale getirilmelidir.

Eğitim planında yer alan dersler, senelere ve dönemlere göre birbirlerini destekleyecek nitelikte, bütünsel bir bakış açısıyla tasarlanmaktadır. Bu doğrultuda sonraki dersin öğrenim gerekliliğini önceden alınan dersin sağlaması sistemi doğrultusunda eğitim planı oluşturulmuştur. Dersler sene bazında kademeli olarak temel eğitimden nitelikli eğitime; genel konulardan daha spesifik konulara olacak şekilde planlanmaktadır. Bu kapsamda birimde ders veren öğretim elemanlarından alınan geri bildirimler neticesinde, ilgili kurullarca eğitim planının güncellenmesi gerçekleştirilmektedir. Bunun yanı sıra öğrenciler önlisans eğitimi süreleri içerisinde zorunlu staj imkanlarından yararlanabilmekte ve derslerde edindikleri bilgi ve becerileri kullanabilecekleri bir uygulama alanı da bulabilmektedirler. Derslerde elde edilen bilgi ve becerileri kullanmak, gerçekçi koşullar/kısıtlar altında standartlara uygun olarak öğrenciye proses deneyimi, çeşitli derslerde yaptırılan ödev ve projelerle ve öğrencilerimize aldırılan dönem projesi, zorunlu staj gibi çalışmalarla kazandırılmaktadır.

6. ÖĞRETİM KADROSU

6.1. Öğretim kadrosu, her biri yeterli düzeyde olmak üzere, öğretim üyesi-öğrenci ilişkisini, öğrenci danışmanlığını, üniversiteye hizmeti, mesleki gelişimi, sanayi, mesleki kuruluşlar ve işverenlerle ilişkiyi sürdürebilmeyi sağlayacak ve programın tüm alanlarını kapsayacak biçimde sayıca yeterli olmalıdır.

Bölümde 1 Öğretim Üyesi ve 2 Öğretim Görevlisi görev yapmaktadır. Öğrencilerimize kaliteli eğitim vermek, onlarla daha yakından ilgilenip donanımlı öğrenciler yetiştirmek için akademik kadrosunu sürekli güçlendirmektedir. Bölümdeki öğretim elemanlarının temel görevi ilgili programlarındaki dersleri yürütmek ve araştırma yapmaktır. Ders vermekle yükümlü olan tüm öğretim elemanlarının özgeçmişleri hem bölüm web sitesinde sürekli olarak güncellenmektedir.

6.2. Öğretim kadrosu yeterli niteliklere sahip olmalı ve programın etkin bir şekilde sürdürülmesini, değerlendirilmesini ve geliştirilmesini sağlamalıdır.

6.3. Öğretim üyesi atama ve yükseltme kriterleri yukarıda sıralananları sağlamaya ve geliştirmeye yönelik olarak belirlenmiş ve uygulanıyor olmalıdır.

Malatya Turgut Özal Üniversitesi Personel Daire Başkanlığı sayfasında mevzuatlar başlığı altında Akademik Kadro Atama Kriterleri mevcuttur. Bu mevzuat içerisinde öğretim üyesi kadrolarına başvuru, görev süresi uzatımı, atama ve yükseltme kriterleri belirtilmiştir. Atama yükseltmeler bu mevzuata göre yapılmaktadır.

7. ALTYAPI

7.1. Sınıflar, laboratuvarlar ve diğer teçhizat, eğitim amaçlarına ve program çıktıklarına ulaşmak için yeterli ve öğrenmeye yönelik bir atmosfer hazırlamaya yardımcı olmalıdır.

Meslek Yüksekokulumuzda 8 adet derslik ve 2 adet bilgisayar laboratuvarı ve 2 adet çağrı merkezi laboratuvarı mevcut olup, bunların tamamında ve atölyelerimizde projeksiyon cihazı bulunmaktadır. Okulumuzda bir adet toplantı salonu mevcut olup, ihtiyaca cevap verecek donanıma sahiptir. Mevcut binamız, Üniversitemiz Doğanşehir Kampüsünde bulunmakta olup, herhangi bir alt yapı sorunu bulunmamaktadır. Kütüphane, yemekhane ve kapalı spor salonu; kampüs içerisindeki mevcut ortak kullanım alanlarıdır. Meslek Yüksekokulumuzun açık alanında aydınlatma ve çevre düzenlemesi yapılmış olup, mevcut alanda açık otopark bulunmaktadır.

7.2. Öğrencilerin ders dışı etkinlikler yapmalarına olanak veren, sosyal ve kültürel gereksinimlerini karşılayan, mesleki faaliyetlere ortam yaratarak, mesleki gelişimlerini destekleyen ve öğrenci-öğretim üyesi ilişkilerini canlandıran uygun altyapı mevcut olmalıdır.

Yüksekokul binamız içerisinde yemekhane ve kantin mevcuttur. Meslek Yüksekokulumuz konferans, seminer, panel, sunum gibi bilimsel faaliyetlerin gerçekleştirildiği, mefruşat ve ses sisteminin yeterli düzeyde dizayn edildiği, modern bir konferans salonuna sahiptir. Konferans salonunda öğretim elemanlarımız haricinde, alanında uzman kişiler bilimsel çalışmalarını sergileme olanağı bulabilmektedir.

7.3. Programlar öğrencilerine modern mühendislik araçlarını kullanmayı öğrenebilecekleri olanakları sağlamalıdır. Bilgisayar ve enformatik altyapıları, programın eğitim amaçlarını destekleyecek doğrultuda, öğrenci ve öğretim üyelerinin bilimsel ve eğitsel çalışmaları için yeterli düzeyde olmalıdır.

İki bilgisayar laboratuvarı 40 öğrenci kapasiteli, olup, her öğrenciye bir bilgisayar düşmektedir. Bilgisayar Laboratuvarlarımız, ofis ve autodesk eğitim sürümleri (autocad, fusion 360), sketchup, alphacam, photoshop CC programlarını çalıştırabilecek nitelikte ve internet bağlantılıdır. Ayrıca 2 adet çağrı merkezi laboratuvarı bulunmaktadır.

7.4. Öğrencilere sunulan kütüphane olanakları eğitim amaçlarına ve program çıktıklarına ulaşmak için yeterli düzeyde olmalıdır.

Üniversitemizde Meslek Yüksekokulu ve Merkez Kütüphanemiz olmak üzere öğrencilerimizin faydasına iki adet kütüphane bulunmaktadır.

7.5. Öğretim ortamında ve öğrenci laboratuvarlarında gerekli güvenlik önlemleri alınmış olmalıdır. Engelliler için altyapı düzenlemesi yapılmış olmalıdır.

Yüksekokul binamız ve çevresinde 24 saat boyunca güvenlik personeli görevlidir. Binamızda engelli öğrencilerimizin ve öğretim elemanlarının katlara ulaşmasını sağlayacak 1 adet asansör bulunmaktadır.

8. KURUM DESTEĞİ VE PARASAL KAYNAKLAR

8.1. Üniversitenin idari desteği, yapıcı liderliği, parasal kaynaklar ve dağıtımında izlenen strateji, programın kalitesini ve bunun sürdürülebilmesini sağlayacak düzeyde olmalıdır.

Bölüm ve programımızda yapılan harcamaların temel kaynağını katma bütçe gelirleri oluşturmaktadır. Katma Bütçe Maliye Bakanlığı tarafından her yıl üniversitelerden gelen öneriler dikkate alınarak yılbaşında üniversitelere aktarılmaktadır. Dolayısıyla bir devlet Üniversitesi olan Malatya Turgut Özal Üniversitesi'nin bütçesi, ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak her yıl TBMM Plan ve Bütçe Komisyonu'nda üniversiteler için yapılan bütçe görüşmelerinin ardından belirlenmektedir. Ardından bu bütçe üniversitemizin Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'na üniversitemiz birimleri arasında gerekli ihtiyaç ve talepler gözetilerek dağıtılmaktadır.

8.2. Kaynaklar, nitelikli bir öğretim kadrosunu çekecek, tutacak ve mesleki gelişimini sürdürmesini sağlayacak yeterlilikte olmalıdır.

Devlet Üniversitesi'ne bağlı bir program olmamız nedeniyle bütçemiz kısıtlıdır. İnsan kaynaklarının yönetimi stratejileri kurumumuz personel daire başkanlığı ve strateji daire başkanlığı bünyesinde birimlerin oluşturdukları norm kadro sayılarına ve atama kriterlerine göre planlanmakta olup takibi rektörlüğümüz ve genel sekreterliğimizce yapılmaktadır.

8.3. Program için gereken altyapıyı temin etmeye, bakımını yapmaya ve işletmeye yetecek parasal kaynak sağlanmalıdır.

Program için gerekli altyapı ve teçhizat desteği, üniversitemiz Malatya Turgut Özal Üniversitesi Doğanşehir Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü bütçesinin bölüm için ayrılan kısmından karşılanmaktadır. Bölümler program başkanlarından gelen talepler doğrultusunda alt yapı ile ilgili isteklerini müdürlüğe yazılı olarak bildirir.

8.4. Program gereksinimlerini karşılayacak destek personeli ve kurumsal hizmetler sağlanmalıdır. Teknik ve idari kadrolar, program çıktılarına sağlamaya destek verecek sayı ve nitelikte olmalıdır.

Bu bölümde, meslek yüksekokulumuz ile ilgili idari birimlerin faaliyetlerine yönelik bazı bilgiler aktarılacaktır. İdari işlerimizin yürütülmesinde bir bölüm sekreterimiz bulunmamaktadır. Yazışmalar Bölüm başkanı tarafından yapılmaktadır. Kurumun, yönetim ve idari yapılanmasında kurumsal yönetim ve toplam kalite uygulamalarını esas almakta organizasyon yapısını, yetki ve sorumluluklarını buna göre tasarlamakta ve olabildiğince yatay ve yalın bir model sunmaktadır. Eğitim-öğretim ve araştırma süreçleri ihtiyaç halinde idari personelin desteğiyle meslek yüksekokulu sekreterliği yönlendirmesinde yürütülmektedir.

9. ORGANİZASYON VE KARAR ALMASÜREÇLERİ

9.1. Yükseköğretim kurumunun organizasyonu ile rektörlük, fakülte, bölüm ve varsa diğer alt birimlerin kendi içlerindeki ve aralarındaki tüm karar alma süreçleri, program çıktılarının gerçekleştirilmesini ve eğitim amaçlarına ulaşılmasını destekleyecek şekilde düzenlenmelidir.

Üniversitenin yönetim kademelerinde bulunanları, modern bir yöneticide bulunması gereken bilgilerle donatmak. Bunun gerçekleşebilmesi için yönetici geliştirme programları düzenlemek. Yöneticilerin yönetsel faaliyetlerinde pozitif motivasyon esasına uymalarını sağlamak. Yönetilenlere karşı tüm uygulamalarda yüksek performans ve başarı ölçütleri esas alınarak değerlendirmeler yapmak. Eşitlik ve adalet ilkesinden ödün vermemek. Yöneticilerin birbirleriyle dayanışma ve destek anlayışı içerisinde olmalarını sağlamak. Yönetsel kadro değişimlerinde kurumsal faaliyetlerde zafiyete yol açmamak için bilgi ve deneyimin aktarılmasını sistemleştirmek. Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nden bilgi akışını zamanında yerine getirmek. Üniversite hakkında ihtiyaç duyulan istatistiksel bilgileri sistemleştirmek

10. PROGRAMAMA ÖZGÜ ÖLÇÜTLER

10.1. Programa Özgü Ölçütler sağlanmalıdır.

Malatya Turgut Özal Üniversitesi Doğanşehir Meslek Yüksekokulu, Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'ndan mezun olacak olan tüm öğrencilerimiz program çıktılarında yer alan yetkinlikleri kazanmış olarak mezun olacaktır.

SONUÇ

Üniversitemizin Kalite Güvencesi çalışmaları kapsamında programımız gerekli görülen tüm çalışmaları yerine getirmektedir. Bu bağlamda ilgili komisyonlar oluşturulmuş, organizasyon şemaları yapılmış, görev tanımları ve iş akış şemaları tamamlanmıştır. Yıllık olarak Bologna Eğitim-Öğretim Bilgi Paketi çalışmaları, yıllık faaliyet raporları ve iç kontrol raporları ilgili birim yöneticiliğine

sunulmaktadır. Bölüm performans göstergeleri ve değerlendirme anketleri yıllık olarak yenilenecektir. Ayrıca tüm iç ve dış paydaşlara yönelik anketler birim web sitemiz aracılığı ile yapılması için çalışmalar devam etmektedir. Programımızda bütün bunlar şeffaf ve katılımcı bir yönetim tarzıyla birimizin web sitesinde kamuya açık bir biçimde tüm paydaşlarımızla paylaşılacaktır. Ayrıca dış paydaşların sürece katılımı konusunda da daha yoğun çalışmaların yapılması hedeflenmektedir.