MAKÜ BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ	BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MYO TOPLANTI TUTANAĞI	Toplantı No	X
		Toplantı Tarihi	05.02.2025
		Toplantı Yeri	SBMYO
		Katılımcı Sayısı	3

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
BÖLÜM KURULU TOPLANTI TUTANAĞI

GÜNDEM MADDELERİ	
1.	**2024-2025 Güz Yarıyılının genel değerlendirmesi**
2.	**Bahar yarıyılında yapılması planlanan etkinlikler**
3.	**Uygulama eğitimi ile ilgili görüşler**
4.	**Dilek ve temenniler**
5.	

KAPSAM

Toplantı Çağrı Merkezi Hizmetleri Öğretim Üyesi Doç. Dr. Hasret ÖZTÜRK başkanlığında başlamıştır. Gündem maddeleri okunarak toplantıya geçilmiştir. Gündem maddeleri ile ilgili olarak program öğretim elemanları görüşlerini bildirmişlerdir.

1. Öğr. Gör. Reyhan MEÇ, dönem içerisinde herhangi bir sorun yaşanmadığını ifade etmiştir.
Dr. Öğr. Üyesi Ömer ÇATAL, dönem içerisinde herhangi bir sorun yaşanmadığını ifade etmiştir.
Doç. Dr. Hasret ÖZTÜRK, dönem içerisinde herhangi bir sorun yaşanmadığını ifade etmiştir.

2. Tüm katılımcılar, Bahar yarıyılı içerisinde sektör temsilcileri ile bir araya gelinmesine devam edilmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Aynı zamanda özellikle mezun öğrenciler ile söyleşilerin geleneksel hale getirilmesi gerektiği konusunda ortak görüş birliğine varılmıştır.

3. Dr. Öğr. Üyesi Ömer ÇATAL uygulama eğitimi ile ilgili şu görüşlere yer vermiştir: Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı öğrencilerinin işletmede mesleki eğitim süreçlerini daha verimli hale getirmek amacıyla sektörle daha güçlü iş birlikleri kurulması gerekmektedir. Bu kapsamda, çağrı merkezi ve müşteri hizmetleri alanında faaliyet gösteren işletmelerle protokoller imzalanarak öğrencilerin iş yeri eğitimi yapabileceği alanlar genişletilmelidir. Aynı zamanda, SBMYO bünyesinde sektör temsilcilerinin katılımıyla kariyer günleri ve sektörel buluşmalar düzenlenerek öğrencilerin iş dünyasıyla doğrudan etkileşim kurması sağlanmalıdır. Öğrencilere gerçek çağrı merkezi ortamını deneyimleme fırsatı sunmak için uygulamalı eğitim laboratuvarları kurulmalı, simülasyon sistemleri ve sektöre uygun yazılımlar kullanılarak pratik beceriler geliştirilmelidir.

Günümüzde dijitalleşmenin artmasıyla birlikte uzaktan iş yeri uygulaması olanakları sağlanarak öğrencilerin esnek çalışma modellerine uyum sağlamaları teşvik edilmelidir. Mezun öğrenciler ile mevcut öğrenciler arasında bir mentörlük programı oluşturularak sektöre dair bilgi paylaşımı artırılmalı, ayrıca işletme yöneticileri ile birebir kariyer danışmanlığı hizmetleri sunulmalıdır. Bunun yanı sıra, çağrı merkezi sektöründeki firmalarla düzenli görüşmeler yapılarak mezunların doğrudan işe alım sürecine dahil edilmesi için özel istihdam etkinlikleri düzenlenmelidir.

Üniversitenin, mezunlarıyla sürekli iletişim halinde olması sağlanarak iş fırsatları duyurulmalı ve mezunların deneyimlerini paylaşabilecekleri etkinlikler düzenlenmelidir. Tüm bu öneriler hayata geçirildiğinde, öğrencilerin mesleki eğitim süreçleri daha verimli ve etkili hale gelecek, sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli insan kaynağının yetiştirilmesine katkı sağlanacaktır.
Tüm katılımcılar bu görüşlere katıldıklarını belirtmişlerdir.

4. Tüm katılımcılar tarafından bahar yarıyılı için iyi dilek ve temenniler dile getirilerek toplantı sonlandırılmıştır.

KATILIMCILAR

1. Doç. Dr. Hasret ÖZTÜRK
2. Dr. Öğr. Üyesi Ömer ÇATAL
3. Öğr. Gör. Reyhan MEÇ