MAKÜ BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ	**BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU TOPLANTI TUTANAĞI**	Toplantı No	X
		Toplantı Tarihi	25.04.2025
		Toplantı Yeri	210 Nolu Oda Bölüm Başkanı
		Katılımcı Sayısı	7

2024-2025 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI BAHAR YARIYILI

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ TOPLANTI TUTANAĞI

GÜNDEM MADDELERİ	
1.	**Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı ve Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Misyon, Vizyon, Değerler, Odaklar ve PEA'ların Belirlenmesi**
2.	**Dilek Ve Temenniler**

KAPSAM

Toplantı Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölüm Başkanı Doç. Dr. Meral BEKTAŞ başkanlığında program öğretim elemanlarının katılımıyla başlamıştır.

Gündem maddeleri okunarak toplantıya geçilmiştir. Gündem maddeleri ile ilgili program öğretim elemanları görüşlerini bildirmiştir.

Yapılan görüşme ve değerlendirmeler sonucunda;

Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı misyonu, vizyonu, değerleri, odakları ve program eğitim amaçları önerileri değerlendirilerek,

MİSYON

Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı Programının misyonu; kamu ve özel sektör kuruluşlarının ihtiyaç duyduğu yönetici asistanlığı mesleğinin tüm gereklerini yerine getirebilecek seviyede mesleki yeterliliğe sahip, her türlü büro araç ve gereçlerini ve alanları ile ilgili büro programlarını kullanabilecek nitelikte meslek elemanları yetiştirmektir.

VİZYON

Büro Yönetimi Ve Yönetici Asistanlığı Programının vizyonu: Sanayi devriminden sonra üretimde yaşanan hızlı dönüşümlere uyum sağlayabilen, çağdaş mesleki eğitimin gerektirdiği bilgi ve beceriye sahip, teknolojik gelişmeleri takip eden, ulusal ve uluslararası platformlarda çalışabilme yeterliliğine sahip meslek elemanları yetiştiren bir program olmaktır;

DEĞERLERİ VE ODAKLAR

- ✓ **Etik ve Sorumluluk:** Büro yönetimi, yönetici asistanlığı alanında etik kurallara bağlı, topluma duyarlı ve sorumluluk sahibi bireyler yetiştirmek.
- ✓ **Bilimsellik ve Yenilikçilik:** Alanındaki gelişmeleri takip eden, araştırmacı, sorun yerine çözümler üretebilen bireyler yetiştirmek.

- ✓ **Sektör İş Birliği:** Program yeterliliklerinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla sektör ile iş birliği içinde bulunmak.
- ✓ **Sürdürülebilirlik:** Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı alanlarının sürdürülebilirliğine katkı sağlayacak yönetsel çözümler üretmek.
- ✓ **Topluma Katkı:** Yapılacak akademik ve sosyal çalışmalarda toplumsal ihtiyaçlara fayda sağlamak.

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI PROGRAMI EĞİTİM AMAÇLARI (PEA)

PEA1: Alanındaki gelişmeleri yakından takip eden, gerekli bilgi ve becerilere sahip, uzmanlaşma fırsatı bulan ve sorumluluk alabilen bireyler yetiştiren,

PEA2: Mesleki etik kurallara bağlı, çalışan haklarına saygılı ve toplumsal sorumluluk bilinci yüksek mezunlar kazandıran,

PEA3: Hızlı değişim ve dönüşüm sürecinde dijitalleşme, büyük veri ve yapay zekâ gibi teknolojilere hâkim, yenilikçi ve sürekli kendini geliştiren,

PEA4: Etkili iletişim yeteneğine sahip, takım çalışmalarına uyum sağlayabilen, çok disiplinli iş birliği yapabilen,

PEA5: Uygulamalı eğitim imkânlarının arttırılabilmesi için sektörle sürekli iş birliği sağlayabilen,

PEA6: Mezunlara yaşam boyu öğrenme yaklaşımıyla sürekli gelişim gösterebilecekleri bir öğrenme kültürü kazandırmak;

Şeklinde belirlenmiştir.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı misyonu, vizyonu, değerleri, odakları ve program eğitim amaçları önerileri değerlendirilerek,

MİSYON

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının misyonu, çalışma hayatı boyunca çağdaş ve bilimsel düşünebilen, toplumun gelişimine katkıda bulunabilecek, çağrı merkezlerinde yapacağı çok yönlü uygulamalara uyum sağlayıp kendisinden yardım talep eden kişilere etkili bir zaman yönetimi ile iş stresini kontrol altında tutarak hızlı ve doğru bir şekilde cevap vermeyi ilke edinen, çağrı merkezleri standartlarına uygun bilgi ve becerilere sahip profesyoneller yetiştirmektir. Program, ekip çalışmasına önem veren, mesleki etik kurallarına ve düzenleyici otoritelerin yönetmeliklerine bağlı kalan bireylerin yetişmesine katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda, program mezunlarının sektördeki ihtiyaçları karşılayacak düzeyde donanımlı ve yüksek standartlarda eğitim almış bireyler olarak yetiştirilmesi önceliklendirilmektedir.

VİZYON

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının vizyonu, öğrencilerin önlisans eğitimi boyunca gelişimlerini temel alarak, teorik ve mesleki dersler ve son yarıyıl çıkmış oldukları işletmede mesleki eğitim uygulamalarında edindikleri bilgi ve yeteneklerin geliştirilmesine yöneliktir. Bu vizyon çerçevesinde program, çağrı merkezi yönetimi, çağrı merkezlerinde etkin ekip performans yönetimi, çalışma psikolojisi, kriz ve stres yönetimi, örnek olay analizi ve pazarlama gibi dersler sunarak, özel sektör ve kamu kuruluşları tarafından talep edilen çağrı merkezi operatörü, takım lideri, süpervizör gibi pozisyonları için gerekli yetkinliklere sahip personel yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI EĞİTİM AMAÇLARI (PEA)

PEA1: Çağrı Merkezi sektöründeki gelişmeleri takip eden, araştıran ve uygulayan, mesleki güncel bilgi, beceri ve yetkinliğe sahip olan, alanında uzmanlaşmaya olanak sağlayan, sorumluluk almaktan kaçınmadan mesleğini icra eden,

PEA2: Programa ilişkin yasal düzenlemelere hakim, mesleki etik kurallarını ve düzenleyici kurum veya kuruluşların düzenlemelerini uygulayan,

PEA3: Bilim ve teknolojideki yenilikleri izleyen ve kendisini geliştirip sürekli yenileyebilen,

PEA4: Özellikle kendi sektöründe çağrı merkezi yönetimi, çağrı merkezlerinde etkin ekip performans yönetimi, çalışma psikolojisi, kriz ve stres yönetimi, örnek olay analizi ve pazarlama gibi dersler sunarak, özel sektör ve kamu kuruluşlarında ihtiyaç duyulan çağrı merkezi operatörü, takım lideri, süpervizör niteliklerine sahip yetkin personel yetiştirmektir.

Şeklinde belirlenmiştir.

Tüm katılımcılar tarafından iyi dilek ve temenniler dile getirilerek toplantı sonlandırılmıştır.

Doç. Dr. Meral BEKTAŞ

Büro Hiz. Ve Sek. Bölüm Bşk.
(İmzalı)

Dr. Öğr. üyesi Rana İÇMEN **Öğr. Gör. Umut ÖKTEM** **Öğr. Gör. Müşerref ÇOKSAK**

(İmzalı) **(İmzalı)** **(İmzalı)**

Dr. Öğr. Üyesi Hasret ÖZTÜRK **Öğr. Gör. Reyhan MEÇ** **Dr. Öğr. Üyesi Ömer ÇATAL**

(İmzalı) **(İmzalı)** **(İmzalı)**