

 ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ MEZUN DANIŞMA KURULLARI FAALİYETLERİ FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0138
		Yürürlük Tarihi	25.12.2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	1 / 1

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Mezun Danışma Kurulu kurulması ve mentorluk sistemi uygulamasının amacı mezun öğrencilerin iş bulma süreci, deneyimleri, program çıktıları ve eğitim amaçlarının değerlendirilmesi, ders planlarının güncellenmesi, mezuniyet işlemleri gibi süreçlerde bilgi alışverişinde bulunmaktır. Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Mezun Danışma Kurulları en az 5 mezun öğrenciden oluşacak şekilde kurulur ve bölüm başkanı veya mezuniyet komisyonu başkanı katılımıyla yılda en az 1 kez toplanır.

1. GİRİŞ

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Mezun Danışma Kurulları en az 5 mezundan oluşacak şekilde kurulur ve bölüm başkanı veya mezuniyet komisyonu başkanı katılımıyla yılda en az 1 kez toplanır ibaresi üzerine kurul 21.05.2025 tarihinde toplanmıştır. Başkan tarafından belirlenen gündem, toplantı yeri ve zamanı önceden üyelere bildirilmiştir.

Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun (YÖKAK) Birim İç Değerlendirme Raporu doğrultusunda,

Mezunların işe yerleşme, eğitime devam, gelir düzeyi, işveren/ mezun memnuniyeti gibi istihdam bilgileri sistematik ve kapsamlı olarak toplanması, değerlendirilmesi amacıyla 2025 yılında biriminizde gerçekleştirilen mezun ve okuyan öğrenci katımlı kalite güvencesi faaliyetlerini ve bu faaliyetler ilişkin kanıtları sunulmuştur. Bölüm Başkanı/Mezuniyet Komisyonu Öğr. Gör. Elvan ERÖKSÜZ UYSAL başkanlığında; bölüm mezun danışma kurul üyeleri Ayşe Nur KARAÇAYIR, Hacer ÖĞÜN, Kübra BAZ, Ahmet YILDIZ, Ozan BAZ, Aytül DÖNER, Hatice ARABACI, İkbâl KOÇAK, Merve BİLGİÇ, Osman KOÇAK, Nazlı TEKCAN ve Kalite Temsilcisi Öğrenci İrem DURMUŞ aşağıda belirtilen gündem maddelerini görüşmek üzere toplanmıştır.

2. GÜNDEM

Bu toplantıda aşağıdaki gündem maddeleri oluşturulmuştur.

1. Mezunların sahip olduğu yeterlilikler ve programın amaç ve hedeflerine ulaşılmasına ilişkin memnuniyet düzeyi nedir?

Çağrı Merkezi Programının program amaç ve hedefleri gözden geçirilmiş hem iş hayatında hem de sosyal hayatta katkı sağlayan yeterlilikler ile mezun verdiği belirtilmiştir. Teori ile pratiğin birbirinden ayrı olduğu vurgusu ile özellikle işyeri eğitimine ve staja gereken önemin verilmesi gerekliliği üzerinde durulmuştur. Mezun öğrenci memnuniyet anketi sonuçları paylaşılmıştır.

EK. 1. Mezun anketi sonuçları.

2. Mezunların ders planları hakkındaki görüş ve önerileri nelerdir?

Çağrı Merkezi Programının ders planlarının 2025-2026 eğitim öğretim dönemi için sektörde çalışan öğrencilerimizin tavsiyeleri alınarak Çağrı Merkezinde Yeni İletişim Teknolojileri ve Bireylerarası İletişim derslerinin eklenebileceği önerileri alınmıştır.

9

 ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ MEZUN DANIŞMA KURULLARI FAALİYETLERİ FORMU	Doküman No	ÖİDB-FRM-0138
		Yürürlük Tarihi	25.12.2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	-
		Sayfa No	2 / 1

EK 2. Mezunlardan alınan “Paydaş Geri Bildirim” formları.

3. Mezun takip sistemi kapsamında programlarda gerçekleştirilen güncelleme çalışmaları nelerdir?
Program çıktıları ve müfredat önerilerini içeren görüşler paydaş geri bildirim formu ile alınmış olup güncelleme çalışmaları devam etmektedir.

4. Mezun istek/önerileri nelerdir?

Daha önce mezun olan paydaşlar ders içerik ve planlarının güncellenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Mezun olarak halihazırdaki öğrencilerin tavsiyeleri okuyan öğrencilerimizin mezuniyet ile başlayacakları iş yaşamlarında basamaklar konusunda kendilerini hazırlamaları ve her bir basamağı irdelemeleri gereği üzerinde durulmuş ve tavsiyeler verilmiştir.

5. Kurumunuzdaki mezun takip sistemi özellikleri tartışılması ve verilerin analiz edilmesi nasıl yapılır?
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı 2023 yılı itibariyle 1 yıldan uzun süre önce mezun olanlar ve mezuniyeti üzerinden 1 yıl geçmiş olanlar şeklinde 2 farklı anket uygulaması yapmaktadır. Bu anketler 5’li likert ölçek şeklinde hazırlanmış olup 21 sorudan oluşmaktadır. Elde edilen veriler Öğrenci İşleri Dair Başkanlığı web sayfasında paylaşılmaktadır.

EK.3. Mezun Takip sistemi ekran görüntüleri ve çıktıları.

6. Mezunların iş deneyimleri nelerdir?

KPSS sonuçlarına dayalı olarak, bireyler 112 Acil Çağrı Merkezlerinde çağrı alıcı pozisyonunda istihdam edilmektedir.

7. Mezunların iş alanları nelerdir?

Çağrı Merkezi Hizmetleri Ön Lisans Programı mezunları, iletişim odaklı hizmet alanlarında çeşitli görev ve sorumluluklar üstlenebilecek donanıma sahip bireyler olarak hem kamu hem de özel sektör bünyesinde istihdam edilebilmektedirler. Mezunlar; müşteri ilişkileri yönetimi, teknik destek, satış operasyonları ve danışma hizmetleri gibi birimlerde görev alarak, çağrı merkezi temsilcisi, müşteri temsilcisi, teknik destek personeli, satış destek elemanı ve iletişim danışmanı gibi mesleki unvanlarla çalışabilmektedirler. Bununla birlikte, Kamu Personeli Seçme Sınavı (KPSS) aracılığıyla özellikle 112 Acil Çağrı Merkezleri başta olmak üzere çeşitli kamu kurumlarında “çağrı alıcı” pozisyonunda istihdam edilme olanakları da bulunmaktadır. Mezunların iş gücü piyasasında istihdam edilebileceği diğer sektörler arasında bankacılık, telekomünikasyon, e-ticaret, sağlık hizmetleri ve sigortacılık gibi müşteri odaklı hizmet alanları öne çıkmaktadır. Bu bağlamda, Çağrı Merkezi Hizmetleri programı, mezunlarına geniş bir kariyer yelpazesi sunarak, iletişim ve hizmet sektörlerine nitelikli insan kaynağı sağlamayı amaçlamaktadır.

ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
MEZUN DANIŞMA KURULLARI FAALİYETLERİ
FORMU

Doküman No	ÖİDB-FRM-0138
Yürürlük Tarihi	25.12.2024
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	-
Sayfa No	3 / 1

8. İşletmede mesleki eğitimin iş bulma süreçlerine katkısı nelerdir?

Öğrencilik sürecinde iş deneyimi edinen paydaşlar, işgücü piyasasının ihtiyaçlarına uygun yeterlilik ve donanımı kazanmayı amaçlamakta; eğitim-öğretim sürecinde elde ettikleri teorik bilgileri uygulama imkânlarıyla pekiştirmeye yönelik çaba sarf etmektedirler. Program mezunlarının mesleki eğitimlerini tamamladıkları işletmelerde istihdam edilmeleri, bu sürecin etkinliğini ve uygulamalı eğitimin önemini ortaya koyan somut göstergeler arasında yer almaktadır.

9. En az bir mezun öğrencinin, mezun olmayan öğrencilere mentorluk yapması için faaliyet düzenleyiniz. Bu faaliyetin sonuçları ve geri bildirimlerini raporlayınız.

29.05.2025 tarihinde saat 12:00'te Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Mezun öğrencimiz Ayşe Nur KARAÇAYIR mesleki tecrübelerini öğrencilerle paylaşmış ve kariyer planlamaları konusunda yol gösterici nitelikte bilgiler sunmuştur. Öğrencilerin meslekî farkındalıklarını artırmayı amaçlayan etkinlik, katılımcılar tarafından ilgiyle takip edilmiştir.

EK. 8. Etkinlik fotoğrafları.



ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM FORMU

Doküman No	KK-FRM-0031
Yürürlük Tarihi	31.07.2023
Revizyon Tarihi	12.07.2024
Revizyon No	01
Sayfa No	1 / 1

Geri Bildirim Konusu	Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'na dersin eklenmesi
Geri Bildirim Tarihi	21.05.2025

Geri Bildirim Türü			
☒ Öneri	☐ İstek	☐ Memnuniyet	☐ Şikayet

Geri Bildirimi İleten Kişinin/Kurumun	
Adı Soyadı	Merve BİLGİÇ
Telefon No.	0507 974 84 24
E-Posta Adresi	mervebilgc01@gmail.com
Paydaş	☐ Öğrenci ☐ Akademik Personel ☐ İdari personel ☒ Diğer

Geri Bildirim Açıklaması

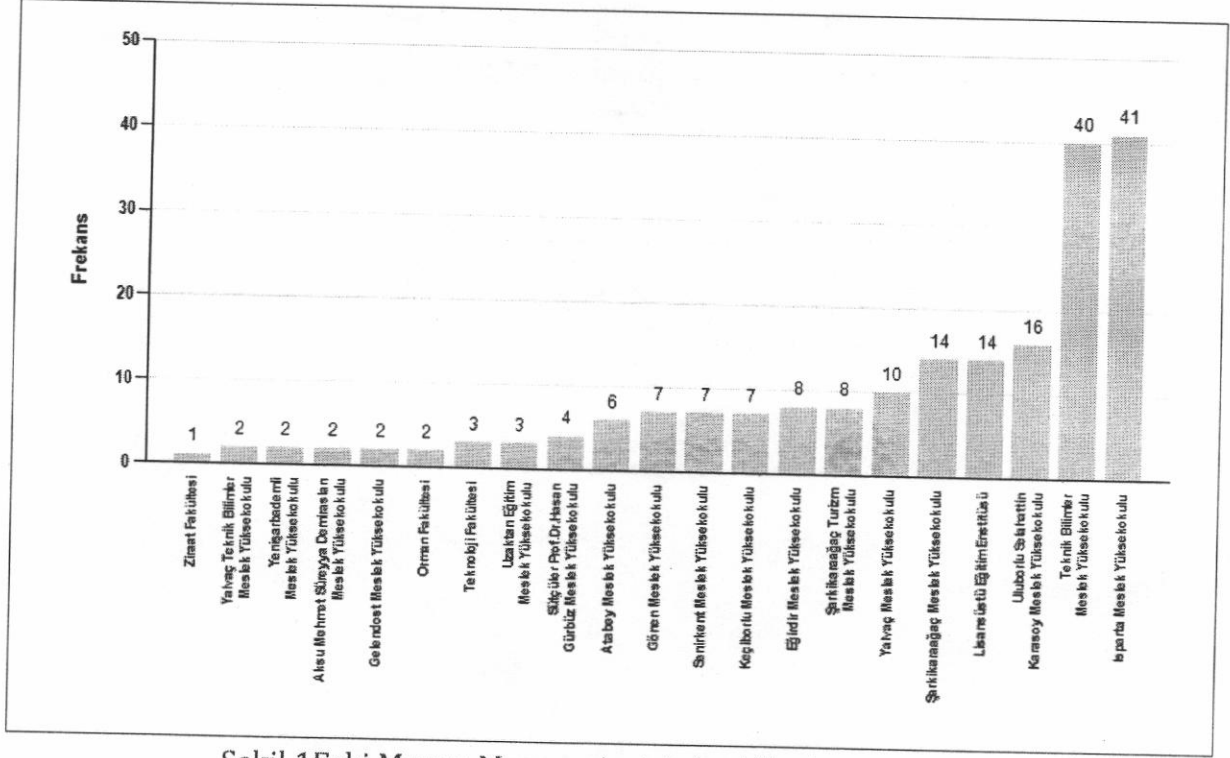
Sektörde görev yapan mezunlardan alınan geri bildirimlere göre, iletişim teknolojilerine dair temel kavram bilgisi yeterli olmakla birlikte, yeni nesil dijital çözümlerle entegrasyon süreçlerinde zorluk yaşanabilmektedir. Öğrencilerin saha uygulamalarıyla desteklenmiş, problem çözme odaklı örneklerle eğitim alması, iş ortamında karşılaşılabilecekleri durumlara daha hazırlıklı olmalarını sağlayacaktır. Ayrıca, veri güvenliği, müşteri bilgi yönetimi ve dijital etik gibi çağın gerektirdiği konuların ders kapsamında daha belirgin yer alması tavsiye edilmektedir.

Merve Bilgiç

- Bu formun amacı sunduğumuz hizmetlere ilişkin görüşlerinizi alarak iyileştirme çalışmalarına katkı sağlamaktır.
- Geri bildirimleriniz hakkında size geri dönüş yapabilmemiz için iletişim bilgilerinizi eksiksiz doldurmanız önem arz etmektedir.

ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ 2024 YILI ESKİ MEZUN MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

Eski (Mezuniyet Tarihi 1 Yıldan Fazla Olan) Mezun Memnuniyet Anketi Sonuçları
2023 yılında uygulanmaya başlayan 5'li likert ile (Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum) eski mezun öğrenci anketine 103 Erkek, 96 Kız olmak üzere Şekil 29 da görünen 199 öğrenci katılmıştır. 178 öğrenci kontrol sorusuna doğru yanıt vermiştir.



Şekil 1 Eski Mezun Memnuniyet Anketi Katılımcı Sayıları

Çizelge 1 Eski Mezun Memnuniyet Anketi Sonuçları

Soru No	Soru Metni	Min	Max	Ortalama
1	Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesini, okuduğum alanda bilgi sahibi olarak ve isteyerek tercih ettim.	1	5	4,18
2	Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi mezunu olmaktan mutluyum.	1	5	4,10
3	Öğrenim hayatımda mesleğimle ilgili yeterli eğitim aldığımı düşünüyorum.	1	5	3,63
4	Üniversite eğitimim sırasında bize sağlanan olanaklar genel olarak yeterliydi.	1	5	3,32
5	Öğrenim hayatımda mesleğimin gereklilikleriyle ilgili uyarı ve öneriler yapılarak yeterli destek sağlandı.	1	5	3,70
6	Üniversite eğitimim bana bilgiye ulaşma ve uygulama becerileri kazandırdı.	1	5	3,84
7	Üniversite eğitimim sosyalleşme düzeyimi artırdı.	1	5	3,95

ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
2024 YILI ESKİ MEZUN MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

8	Mesleğimin gerektirdiği etik ve sorumluluğu Üniversite eğitimim sırasında kazandım.	1	5	3,59
9	Üniversite hayatımda yeterli düzeyde bilgisayar kullanabilme yetkinliğine sahip oldum.	1	5	3,20
10	Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesinde aldığım eğitimin kalitesi yeterliydi.	1	5	3,57
11	Üniversite eğitimim sonrası başlangıçtaki eğitim beklentim karşılandı.	1	5	3,43
12	Yine tercih yapacak olsaydım Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesini seçerdim.	1	5	3,58
13	Üniversitemin bana sağladığı uygulama imkanları yeterliydi.	1	5	3,33
14	Üniversite eğitimim sırasında verilen uygulamalı dersler mesleki hayatımda daha deneyimli olmamı sağladı.	1	5	3,42
15	Mezun olduktan sonra işe yerleşme sürecimde verilen iş yeri eğitimi dersleri faydalı oldu.	1	5	3,24
16	Üniversitemizin düzenlediği bilimsel faaliyetler ve etkinlikler kariyerimi geliştirmem ve yön vermem konusunda bana yardımcı oldu.	1	5	3,26
17	Bu soruyu okuduysanız Katılıyorum'u işaretleyiniz.	1	5	178 Öğrenci
18	Üniversitem ile her istediğimde iletişim sağlayabiliyorum.	1	5	3,58
19	Üniversitem mezunlar için faaliyetler düzenleyecek olursa katılırim.	1	5	4,07
20	Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesini yeni tercih yapacak olan öğrencilere tavsiye ederim.	1	5	3,92
21	İş hayatımda karşılaştığım sorunlarda Üniversitemden destek alabiliyorum.	1	5	2,88
22	Çalıştığım iş mezun olduğum bölüm ile ilişkilidir.	1	5	3,23

Çizelge 1'de Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi 2023 yılı eski mezun öğrenci memnuniyete ilişkin ortalaması 3,58 bulunmuştur.