



**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**BUHARKENT MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ**  
**ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI**  
**DERS DEĞERLENDİRME (ÖĞRENME ÇIKTILARI) ANKETİ SONUÇLARI (25/26**  
**BAHAR)**

| Bölüm                        | Sayılar   |           |            |            |            | Katılım    | Sonuç         |
|------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|---------------|
|                              | Ders      | Şube      | Çıktı      | Öğrenci    | Katılan    |            |               |
| Buharkent Meslek Yüksekokulu | 18        | 19        | 105        | 401        | 363        | 91%        | 91,79%        |
| Çağrı Merkezi Hizmetleri     | 18        | 19        | 105        | 401        | 363        | 91%        | 91,79%        |
| <b>Toplam</b>                | <b>18</b> | <b>19</b> | <b>105</b> | <b>401</b> | <b>363</b> | <b>91%</b> | <b>91,79%</b> |

| Ders                                                       | Şube | Öğretim Tür | Sayılar |         | Katılım | Sonuç   |
|------------------------------------------------------------|------|-------------|---------|---------|---------|---------|
|                                                            |      |             | Öğrenci | Katılan |         |         |
| Buharkent Meslek Yüksekokulu                               |      |             | 401     | 363     | 91%     | 91,79%  |
| Çağrı Merkezi Hizmetleri                                   |      |             | 401     | 363     | 91%     | 91,79%  |
| ÇMH104 - Çağrı Merkezi Yönetimi II                         | BU01 | N.Ö.        | 27      | 25      | 93%     | 85,40%  |
| ÇMH118 - Çağrı Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi     | BU01 | N.Ö.        | 27      | 25      | 93%     | 85,60%  |
| ÇMH119 - Genel Ekonomi                                     | BU01 | N.Ö.        | 18      | 14      | 78%     | 95,71%  |
| ÇMH128 - Yönetim ve Halkla İlişkiler                       | BU01 | N.Ö.        | 27      | 25      | 93%     | 90,78%  |
| ÇMH130 - Çağrı Merkezlerinde İletişim                      | BU01 | N.Ö.        | 27      | 25      | 93%     | 89,00%  |
| ÇMH136 - Çağrı Merkezlerinde Temel Satış Teknikleri        | BU01 | N.Ö.        | 17      | 16      | 94%     | 96,56%  |
| ÇMH136 - Çağrı Merkezlerinde Temel Satış Teknikleri        | BU02 | N.Ö.        | 27      | 25      | 93%     | 85,40%  |
| ÇMH182 - Dijital Okuryazarlık ve Sosyal Medya              | BU01 | N.Ö.        | 28      | 27      | 96%     | 90,93%  |
| ÇMH184 - Karakter ve Mizaç Yönetimi                        | BU01 | N.Ö.        | 25      | 23      | 92%     | 91,09%  |
| ÇMH216 - İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku Uygulamaları         | BU01 | N.Ö.        | 17      | 16      | 94%     | 98,44%  |
| ÇMH220 - Çağrı Merkezlerinde Bilimsel Araştırma Yöntemleri | BU01 | N.Ö.        | 17      | 15      | 88%     | 96,67%  |
| ÇMH222 - Mesleki Yazışma Teknikleri                        | BU01 | N.Ö.        | 17      | 16      | 94%     | 96,88%  |
| ÇMH224 - Çağrı Merkezinde Kriz Yönetimi                    | BU01 | N.Ö.        | 17      | 15      | 88%     | 96,67%  |
| ÇMH226 - Çağrı Merkezlerinde Pazarlama Yönetimi            | BU01 | N.Ö.        | 17      | 16      | 94%     | 96,88%  |
| ÇMH227 - Çağrı Merkezlerinde Meslek Etiği                  | BU01 | N.Ö.        | 17      | 16      | 94%     | 98,44%  |
| ÇMH229 - İletişim Teknikleri                               | BU01 | N.Ö.        | 17      | 16      | 94%     | 98,44%  |
| ÇMH231 - Diksiyon ve Sözlü Anlatım Teknikleri              | BU01 | N.Ö.        | 18      | 17      | 94%     | 90,20%  |
| KP101 - Kariyer Planlama                                   | BU03 | N.Ö.        | 30      | 27      | 90%     | 88,49%  |
| STAJ102 - Staj                                             | BU02 | N.Ö.        | 11      | 4       | 36%     | 100,00% |