

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ DERSİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

2025-2026 Bahar Dönemi | BS212/PZ210 | Bulgular ve iyileştirme raporu

Veri kaynağı: “MİY - Ölçme (Yanıtlar).xlsx” • Yanıt dönemi: 9-10 Haziran 2026 • Yanıt sayısı: 25

Yönetici özeti

Ankete 25 öğrenci yanıt vermiştir. “Bu ders genel olarak verimli geçti” ifadesine katılım 25/25 (%100); diğer dokuz olumlu ders değerlendirme maddesinde katılım 23-24/25 (%92-%96) aralığındadır. On olumlu maddede toplam 250 işaretlemenin 239’u katılım yönündedir (%95,6). Bu, yanıt veren grubun ders deneyimine ilişkin güçlü olumlu algısına işaret etmektedir. Tüm öğrencilerin görüşünü temsil ettiği sonucu çıkarılamamaktadır.

En yüksek güçlü katılım, öğretim elemanının derse hazırlıklı ve konuya hâkim olmasına ilişkindir (21/25 “Kesinlikle katılıyorum”). Gelişim beklentilerinde haftalık mini uygulama (11/25), örnek soru çözümü (9/25) ve sektör bağlantıları (8/25) öne çıkmaktadır. Zaman yönetiminde zorlandığını bildirenler 11/25, alan terimlerini anlamakta zorlandığını bildirenler 6/25 kişidir.

Öncelikli uygulama önerisi: Var olan örneklerle anlatımı ve erişilebilir iletişimi sürdürürken haftalık kısa uygulamaları, sınav öncesi örnek soruları ve sektörle temas imkânlarını planlı bir takvime bağlamak.

1. Amaç, kapsam ve yöntem

Bu rapor, BS212/PZ210 MİY dersi için Google Formlar üzerinden toplanan yanıtları betimsel olarak değerlendirmektedir. Yanıt dosyasında 25 satır, sınıf ve ders çalışma alışkanlıklarına ilişkin 3 soru, ders deneyimine ilişkin 10 olumlu ifade, sınav ve güçlüklerle ilgili 4 ifade, iki çoklu seçim sorusu ve üç açık uçlu soru bulunmaktadır. “Puan” sütunu tüm yanıtlarda 0 görünmektedir; anket sonucu veya başarı puanı olarak kullanılmamıştır. Son tarihli teşekkür sütunu da analiz dışında bırakılmıştır.

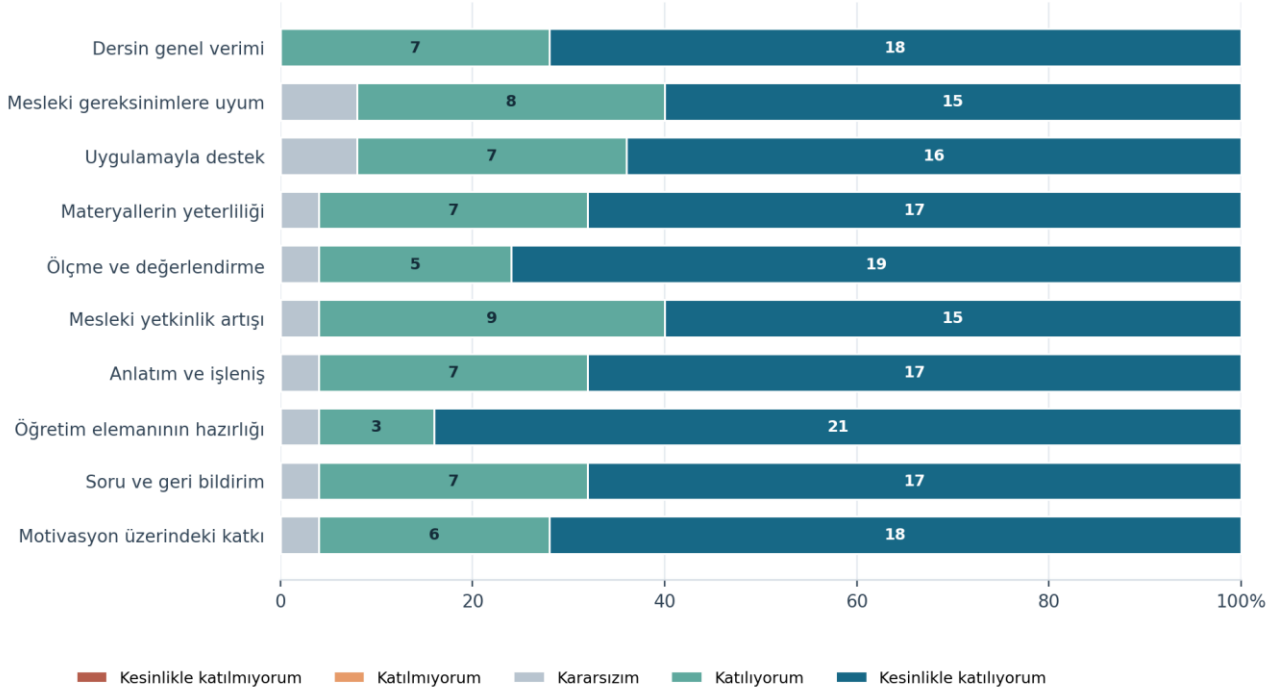
Her kapalı uçlu maddede 25 geçerli yanıt vardır. Beşli katılım seçenekleri tabloda doğrudan frekans olarak verilmiş; olumlu ifadelerde “Katılıyorum” ve “Kesinlikle katılıyorum” toplamı olumlu görüş olarak hesaplanmıştır. Ortalamalar betimsel amaçlı 1-5 kodlama üzerinden gösterilmiştir. Çoklu seçim yüzdelerinin paydası 25 katılımcıdır; katılımcı birden fazla seçenek seçebildiği için toplam yüzdeler 100’ü geçebilir. Açık uçlu yanıtlar tematik biçimde okunmuş, katılımcı kimliği gösterilmemiştir.

2. Katılımcı profili ve katılım

Gösterge	Dağılım
<i>Sınıf</i>	2. sınıf: 24 (%96) • 1. sınıf: 1 (%4)
<i>Derse devam</i>	Tamamına katıldım: 7 (%28) • Büyük çoğunluğuna katıldım: 13 (%52) • %70’ine katıldım: 5 (%20)
<i>Haftalık ders dışı çalışma</i>	0-2 saat: 10 (%40) • 3-5 saat: 11 (%44) • 6-9 saat: 4 (%16)
<i>Yanıt zamanı</i>	9 Haziran 2026: 23 (%92) • 10 Haziran 2026: 2 (%8)

Yanıt verenlerin 24’ü ikinci sınıf öğrencisidir. Dersi alan toplam öğrenci sayısı dosyada bulunmadığı için katılım oranı hesaplanamamıştır. Birinci sınıftaki tek yanıt veri setinde korunmuş; bir kişilik alt grup için ayrı karşılaştırma yapılmamıştır.

3. Ders deneyimine ilişkin bulgular



Şekil 1. Olumlu ifadelerin yanıt dağılımı (çubuk içindeki sayılar kişi sayısıdır; n=25).

Dersin genel verimi için olumlu görüş 25/25'tir. Mesleki gereksinimlere uyum ve uygulamalarla desteklenme ifadelerinde olumlu görüş 23/25; diğer yedi ifadeye 24/25'tir. On maddede "Katılmıyorum" veya "Kesinlikle katılmıyorum" işaretlenmemiştir. Bununla birlikte iki maddede ikişer, diğer bazı maddelerde birer kararsız yanıt bulunması, iyileştirme talebinin yokluğu anlamına gelmemektedir.

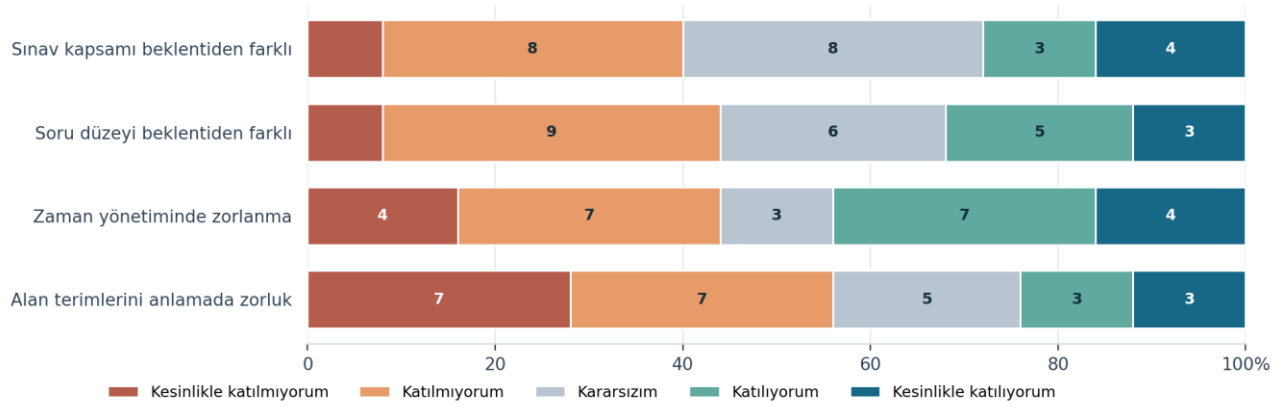
3.1. Tüm olumlu maddelerin frekansları

Madde	Kararsız	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Olumlu	Ortalama
<i>Dersin genel verimi</i>	0	7	18	100%	4,72
<i>Mesleki gereksinimlere uyum</i>	2	8	15	92%	4,52
<i>Uygulamayla destek</i>	2	7	16	92%	4,56
<i>Materyallerin yeterliliği</i>	1	7	17	96%	4,64
<i>Ölçme ve değerlendirme</i>	1	5	19	96%	4,72
<i>Mesleki yetkinlik artışı</i>	1	9	15	96%	4,56
<i>Anlatım ve işleniş</i>	1	7	17	96%	4,64

Madde	Kararsız	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Olumlu	Ortalama
<i>Öğretim elemanının hazırlığı</i>	1	3	21	96%	4,80
<i>Soru ve geri bildirim</i>	1	7	17	96%	4,64
<i>Motivasyon üzerindeki katkı</i>	1	6	18	96%	4,68

Not: Bu 10 madde için iki olumsuz yanıt seçeneğinin frekansı her maddede sıfırdır. Ortalamalar 1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum kodlamasına dayanır; tek başına öğrenme kazanımı veya başarı ölçüsü değildir.

4. Sınav algısı ve öğrenme güçlükleri



Şekil 2. Sınav beklentisi ve güçlük maddelerinin beşli yanıt dağılımı (n=25).

“Sınavların kapsamı beklentimden farklıydı” ifadesine 7/25 (%28), “Sınav sorularının düzeyi beklentimden farklıydı” ifadesine 8/25 (%32) katılmıştır. Bu ifadelerde katılım bir farklılık algısı göstermekle birlikte sınavın gereğinden zor, kolay ya da uygunsuz olduğunu tek başına göstermemektedir. Kapsam maddesinde 8, soru düzeyi maddesinde 6 kişi kararsızdır.

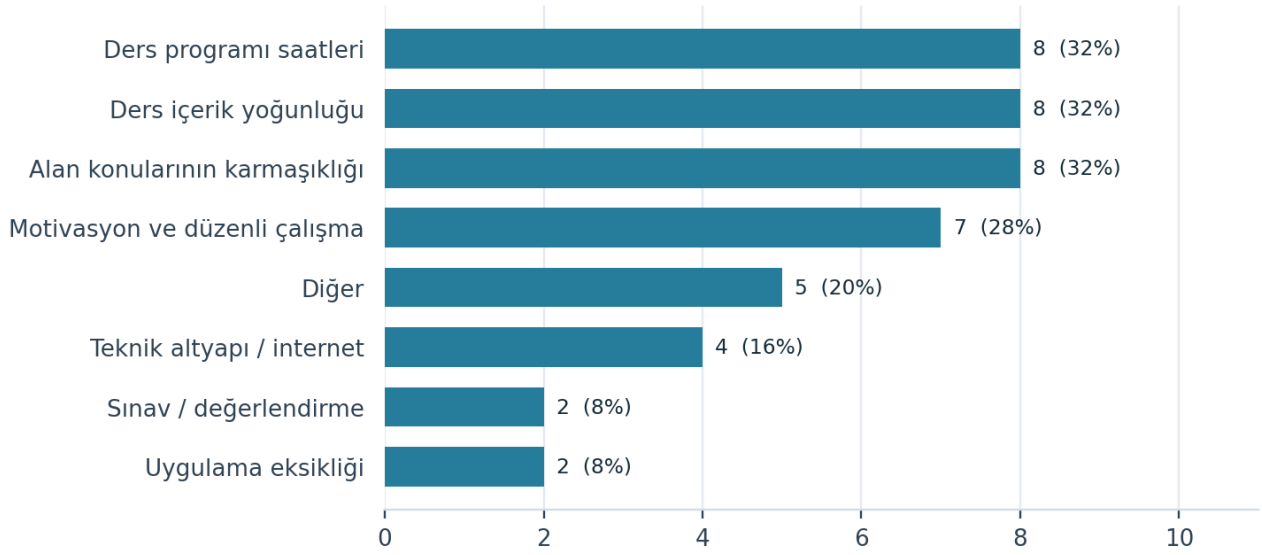
Zaman yönetimi ve düzenli çalışma konusunda 11/25 (%44) kişi zorlandığını, 11/25 kişi zorlanmadığını, 3 kişi kararsız olduğunu belirtmiştir. Alan terimlerinin anlaşılmasını zor bulanlar 6/25 (%24), zor bulmayanlar 14/25 (%56) kişidir. Güçlük maddeleri olumlu ders değerlendirme maddeleriyle aynı yönde puanlanmamalıdır.

Madde	K. katılm.	Katılm.	Kararsız	Katılıyorum	K. katılıyorum
<i>Sınav kapsamı beklentiden farklı</i>	2	8	8	3	4
<i>Soru düzeyi beklentiden farklı</i>	2	9	6	5	3

Madde	K. katılm.	Katılm.	Kararsız	Katılıyorum	K. katılıyorum
Zaman yönetiminde zorlanma	4	7	3	7	4
Alan terimlerini anlamada zorluk	7	7	5	3	3

5. Çoklu seçim sorularının sonuçları

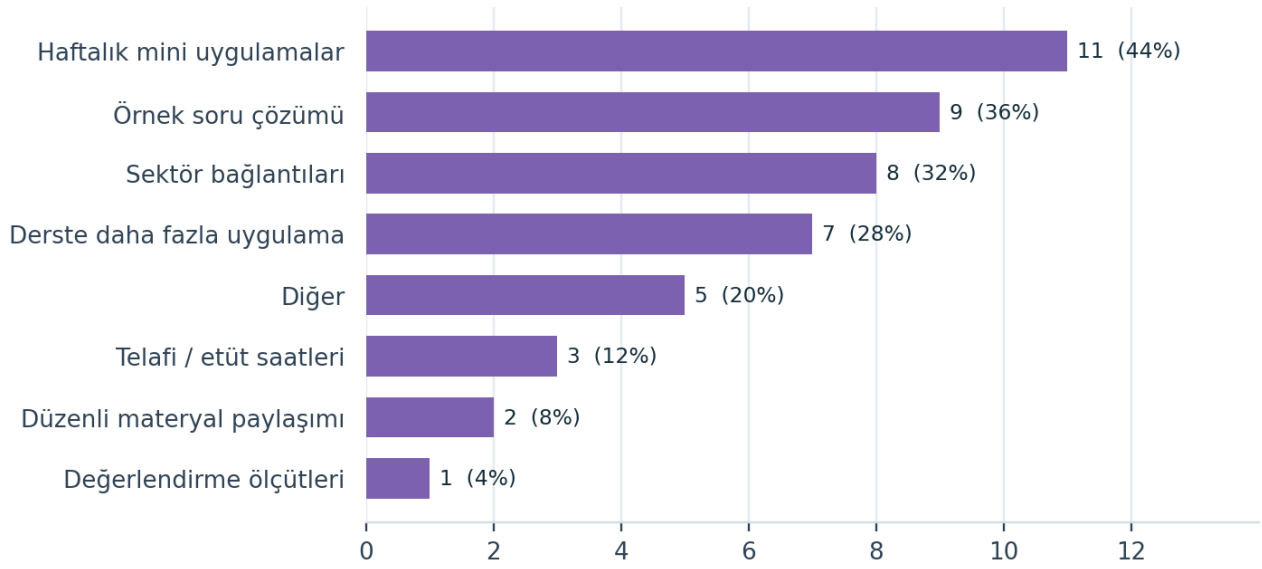
5.1. En çok zorlanılan alanlar



Şekil 3. Zorlanılan alanların işaretlenme sayısı ve katılımcı payı (n=25).

Ders programı saatleri, içerik yoğunluğu ve alan konularının karmaşıklığı eşit sıklıkla (her biri 8/25, %32) işaretlenmiştir; motivasyon ve düzenli çalışma 7/25 (%28) ile bunları izlemektedir. “Diğer” 5/25 kişide seçilmiştir; dosyada bu seçimi açıklayan ayrı bir yanıt alanı bulunmadığından nedenleri yorumlanamaz. Toplam 44 seçenek işaretlenmiştir.

5.2. Gelecek dönem iyileştirme beklentileri



Şekil 4. İyileştirme seçeneklerinin işaretlenme sayısı ve katılımcı payı (n=25).

Haftalık mini uygulama 11/25 (%44), örnek soru çözümü 9/25 (%36), sektör bağlantıları 8/25 (%32), ders içi uygulama artışı 7/25 (%28) öğrencinin tercihidir. İki uygulama seçeneği farklı seçeneklerdir; aynı katılımcı her ikisini de seçmiş olabileceğinden 11 ve 7 toplanarak “18 öğrenci” söylenememektedir. Bu soruda toplam 46 seçenek işaretlenmiştir.

6. Açık uçlu görüşlerin değerlendirilmesi

Faydalı bulunan yönlerde gerçek yaşamdan örnekler, konuların örneklerle pekiştirilmesi, sohbet biçiminde anlaşılır anlatım, sınıf içi etkinlikler ve öğretim elemanına erişim tekrar eden temalardır. Bir yanıt konuları günlük hayatla ilişkilendirmeyi, bir başka yanıt ise müşteri ihtiyaçlarını çözüm önerilerine bağlayan uygulamaları olumlu bulmaktadır. Bazı yanıtlar tek kelime veya nokta içerdiği için bunlardan tema çıkarılmamıştır.

Tema	Yanıtlarda görülen ifade / değerlendirme
<i>Örnek ve gerçek yaşam bağı</i>	“Gerçek hayattan aldığımız örnekler”; “Sürekli örnekler”.
<i>Etkileşim ve iletişim</i>	“Sohbet havasında anlaşılır konu anlatımı”; “Hocalara kolayca ulaşmak”.
<i>Uygulama ve aktif katılım</i>	“Ders içi etkinlikler”; “Sınıf içi yapılan ortak sunumlar”.
<i>Gelişim önerileri</i>	Daha fazla vaka çalışması, örnek soru, sektör bağlantısı ve bazı yanıtlarca daha geç ders saati.

Açık uçlu önerilerde daha fazla uygulama ve vaka çalışması, örnek soru veya kısa deneme, ders saatinin erkene alınmaması, materyallerin daha kısa tutulması ve sektörle bağlantı kurulması öne çıkmaktadır. Bir öğrenci, öğrenci sunumları yerine kısa video gibi başka etkinlikleri tercih edeceğini ifade ederken başka bir öğrenci ortak sunumları yararlı bulmuştur; bu farklı görüşler tek bir genel eğilim gibi birleştirilmemelidir.

Bölümden beklentiler ve genel memnuniyet sorusunda yanıtların çoğu olumlu tondadır. “Pek memnun değilim” diyen bir öğrenci vardır. Ayrıntılı bir yanıtta da öğretim yöntemlerinin ve iş dünyası bağlantılarının geliştirilmesi, teknik gezi ve konuklarla temas kurulması istenmiştir. Bu sorunun bölüm düzeyinde olması nedeniyle bu görüşler doğrudan MİY dersinin puanı olarak kullanılmamıştır.

7. Bulgulara dayalı iyileştirme planı

Öncelik	Önerilen adım	İzleme göstergesi
1. Uygulama	Her hafta 10-15 dakikalık mini müşteri ilişkileri örneği veya kısa vaka çözümü planlamak.	Haftalık uygulama sayısı; dönem sonunda öğrencilerin uygulama değerlendirmesi.
2. Ölçme açıklığı	Vize/final öncesi kazanımlarla eşleştirilmiş örnek soru ve kısa soru-cevap oturumu sunmak.	Örnek soru paylaşımı; sınav kapsamının anlaşılabilirliğine ilişkin izleme sorusu.
3. Sektör bağı	Konuk konuşmacı, firma örneği veya erişilebilir bir uygulama ziyareti için dönem içinde en az bir etkinlik planlamak.	Etkinlik gerçekleşmesi ve katılımcı geri bildirimi.
4. Zaman ve destek	Ders saatleri ve iş yüküyle ilgili geri bildirimi program düzeyinde incelemek; çalışma planı önerileri paylaşmak.	Dönem başı program incelemesi; sonraki ankette zorlanma dağılımı.
5. Mevcut güçlü yönler	Gerçek hayat örneklerini, açık geri bildirim kanallarını ve anlaşılır anlatımı sürdürmek.	Dönem ortası kısa geri bildirim; dönem sonu madde dağılımları.

Bu adımlar karar vericiler için öneri niteliğindedir. Sonraki ölçümde aynı maddeler ve aynı yanıt ölçeği korunursa değişim betimsel olarak karşılaştırılabilir; katılım sayısı ve öğrenci grubu da birlikte raporlanmalıdır.

8. Sınırlılıklar ve veri koruma notu

25 yanıtın toplam öğrenci sayısına oranı bilinmemektedir. Anket gönüllü katılıma dayalıdır; değerlendirmeler algıyı gösterir, sınav performansı veya nesnel öğrenme kazanımı ölçmemektedir. Veri tek ders ve tek dönemle sınırlıdır. Olumlu maddelerde yanıtlar üst seçeneklerde yoğunlaştığı için gruplar arası ayırım gücü sınırlı olabilir. Açık uçlu yanıtlar farklı uzunluktadır; temalar sayısal bir kodlama güvenilirliği analizi yapılmış gibi sunulmamıştır.

“En fazla 3 seçenek” yönergesi bulunan zorlanılan alanlar sorusunda bir kişi 4 seçenek işaretlemiştir. Seçenek frekanslarında bu 4 işaretlemenin tamamı korunmuştur; formda üst sınırın teknik olarak uygulanması önerilmektedir. Form açıklaması yanıtların anonim olduğunu belirtmektedir.

Yanıt verenlerin MİY dersine ilişkin algısı olumludur. Dersin verimi, öğretim elemanının hazırlığı ve iletişim güçlü yönlerdir. Düzenli kısa uygulamalar, örnek sorular ve sektörle bağlantılar gelecek dönem için önceliklidir. Aynı sorularla yeniden ölçüm yapılması gelişimin izlenmesini sağlayacaktır.