

ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ

PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU

HAZIRLAMA KILAVUZU

(YÖKAK KİDR Hazırlama Kılavuzu Sürüm 3.1'den uyarlanmıştır.)

Isparta, 2024

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi – Program Öz Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu

İÇİNDEKİLER

GENEL BİLGİLER	4
Giriş	4
Amaç	4
İçerik	5
Raporun Hazırlanması ve Yayımlanması	5
YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı ve Kullanımı	6
EK-1 BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU ŞABLONU	11
ÖZET	12
BİRİM HAKKINDA BİLGİLER	12
1. İletişim Bilgileri	13
2. Tarihsel Gelişimi	13
3. Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri	16
LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE	16
A.1. Liderlik ve Kalite	16
A.1.1. Yönetim Modeli ve İdari Yapı	16
A.1.2. Liderlik	18
A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi	19
A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları	19
A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik	20
A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar	21
A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar	21
A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler	22
A.2.3. Performans Yönetimi	23
A.3. Yönetim Sistemleri	23
A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi	23
A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi	24
A.3.3. Finansal Yönetim	25
A.3.4. Süreç Yönetimi	25
A.4. Paydaş Katılımı	25
A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı	25
A.4.2. Öğrenci Geri Bildirimleri	26
A.4.3. Mezun İlişkileri Yönetimi	27
A.5. Uluslararasılaşma	27
A.5.1. Uluslararasılaşma Süreçlerinin Yönetimi	27
A.5.2. Uluslararasılaşma Kaynakları	28
A.5.3. Uluslararasılaşma Performansı	28

EĞİTİM VE ÖĞRETİM	30
B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	30
B.1.1. Programların Tasarımı ve Onayı	30
B.1.2. Programın Ders Dağılım Dengesi.....	32
B.1.3. Ders Kazanımlarının Program Çıktılarıyla Uyumu.....	37
B.1.4. Öğrenci İş Yüküne Dayalı Ders Tasarımı	38
B.1.5. Programların İzlenmesi ve Güncellenmesi.....	39
B.1.6. Eğitim ve Öğretim Süreçlerinin Yönetimi.....	39
B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme)	40
B.2.1. Öğretim Yöntem ve Teknikleri.....	40
B.2.2. Ölçme ve değerlendirme.....	41
B.2.3. Öğrenci Kabulü, Önceki Öğrenmenin Tanınması ve Kredilendirilmesi	42
B.2.4. Yeterliliklerin Sertifikalandırılması ve Diploma	42
B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri	43
B.3.1. Öğrenme Ortam ve Kaynakları.....	43
B.3.2. Akademik Destek Hizmetleri.....	44
B.3.3. Tesis ve Altyapılar	44
B.3.4. Dezavantajlı Gruplar.....	45
B.3.5. Sosyal, Kültürel, Sportif Faaliyetler	46
B.4. Öğretim Kadrosu	46
B.4.1. Atama, Yükseltme ve Görevlendirme Kriterleri	46
B.4.2. Öğretim Yetkinlikleri ve Gelişimi	47
B.4.3. Eğitim Faaliyetlerine Yönelik Teşvik ve Ödüllendirme	50
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME	51
C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları	51
C.1.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi.....	51
C.1.2. İç ve Dış Kaynaklar	52
C.1.3. Doktora Programları ve Doktora Sonrası İmkanlar.....	52
C.2. Araştırma Yetkinliği, İş Birlikleri ve Destekler	52
C.2.1. Araştırma Yetkinlikleri ve Gelişimi.....	52
C.2.2. Ulusal ve Uluslararası Ortak Programlar ve Ortak Araştırma Birimleri	53
C.3. Araştırma Performansı	53
C.3.1. Araştırma Performansının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi	53
C.3.2. Öğretim Elemanı/Araştırmacı Performansının Değerlendirilmesi.....	54
TOPLUMSAL KATKI	55
D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları	55
D.1.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi	55

D.1.2. Kaynaklar.....	55
D.2 Toplumsal Katkı Performansı.....	56
D.2.1.Toplumsal Katkı Performansının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi	56
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	58
EK-2 DERECELİ DEĞERLENDİRME ANAHTARI	60

GENEL BİLGİLER

Giriş

Program Öz Değerlendirme Raporu (PÖDR); programların yıllık iç değerlendirme süreçlerini izlemek ve Birim İç Değerlendirme Raporu'nda esas alınmak üzere program tarafından her yıl hazırlanır. Bu kılavuzda, PÖDR hazırlanırken uygulanacak kurallar, ilgili açıklamalar, öneriler, PÖDR şablonu (Ek-1) ve YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı (Ek-2) yer almaktadır.

Tüm eğitim-öğretim programlarının üniversitenin kalite politikalarına göre belirli ölçütler ile eğitim kalitesini program içerisinde gerçekleştirdiği değerlendirmeleri, izleme ve iyileştirme süreçlerini kapsayan çalışmalara “Program Öz Değerlendirme” raporunda yer verilir.

Süreçte bölüm/program Kalite Komisyonu tarafından hazırlanan öz değerlendirme raporları her yıl sonunda ilgili programlar tarafından hazırlanır. Birim yöneticisi ilgili bölüm öğretim elemanlarından bir takım oluşturur. Öz değerlendirme takım başkanı program ile ilgili ölçütleri değerlendirir. Takım söz konusu ölçütlere göre kanıtlarla desteklenmiş raporu hazırlar. Rapor Kalite Koordinatörlüğü tarafından belirlenen takvime göre hazırlanır.

Amaç

PÖDR'ün amacı, programın kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanınmasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktır. Programa ait PÖDR, programın öz değerlendirme çalışmalarının en önemli çıktısıdır. Olgunluk düzeyi yüksek bir PÖDR ancak yıl içerisinde iç kalite güvencesi sistemi ve iç değerlendirme çalışmalarının etkin ve etkili gerçekleştirilmesi ile mümkündür.

PÖDR'ün hazırlık süreci, Üniversitemizin Kurum İç Değerlendirme süreçlerinde en üst düzeyde fayda görmesini sağlayan önemli fırsatlardan biridir. PÖDR, paydaşlarla iletişim ve iş birliği, öz değerlendirme çalışmaları ve kalite güvencesi kültürünün yaygınlaştırılması ve içselleştirilmesi amacıyla kullanılmalıdır. Raporun hazırlanma sürecinin kuruma katkısının artırılması amacıyla çalışmalarda kapsayıcılık ve katılımcılığın sağlanması, bürokratik veri yönetiminden daha ziyade süreç yönetimi yaklaşımının benimsenmesi, kalite komisyonu çalışmalarında şeffaflığın sağlanması ve sürekli eğitim çalışmalarıyla desteklenmesi beklenmektedir.

Üniversitemizde kalite güvence sisteminin yaygınlaşması için program öz değerlendirme önemli ve gerekli bir araçtır. Programların, eğitim-öğretim, araştırma, topluma hizmet, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma gibi alanlarda gerçekleştirdikleri faaliyetlerini bir plana göre uygulamaları ve ardından uygulamalarını kontrol ederek önlemler almaları gereklidir. Kalite güvence sisteminin temelini oluşturan yaklaşım PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsü olarak tanımlanmaktadır. PUKÖ Döngüsü; Bir sorunu sistematik bir biçimde çözmek ve/veya hedeflenen bir amacı gerçekleştirmek amacıyla yapılan standartlaştırma, bu standardı idame ettirme ve iyileştirme faaliyetlerinin bir bileşeni/kompozisyonu olarak tanımlanmaktadır. PUKÖ Döngüsü; Sürekli iyileştirme veya devamlı ilerlemeyi sağlamak için kullanılan bir yönetim modelidir. PUKÖ döngüsü, bir yönetim sistemine ve onun her bir ögesine uygulanabilir. PUKÖ Döngüsü; Üniversitemizin tüm birimlerinde yürütülen faaliyetlerin tamamının planlanması, plana göre uygulanması, uygulama sonuçlarının görülmesi için ölçme işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve ölçme sonuçlarına göre geliştirilmesi gereken alanların tespit edilerek iyileştirme çalışmalarının başlatılmasını kapsar. PUKÖ Döngüsü; Süreçleri iyileştirme imkânı sağlayan dört aşamalı bir yöntemdir. Program öz değerlendirmeleri ve PUKÖ döngüsü uygulamaları, Üniversitemizde sürekli iyileşmeye katkıda bulunacaktır.

İçerik

PÖDR programın iç kalite güvencesi sisteminin olgunluk düzeyi irdelenmelidir. Bu kapsamda programın:

- Değerleri, misyon, vizyon, amaç ve hedefleriyle uyumlu olarak; kalite güvencesi sistemi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreçlerinde sahip olduğu kaynakları ve yetkinlikleri nasıl planladığı ve yönettiği,
- Program genelinde ve süreçler bazında izleme ve iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirildiği,
- Planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerine paydaş katılımının ve kapsayıcılığın nasıl sağlandığı,
- İç kalite güvencesi sisteminde güçlü ve iyileşmeye açık alanların neler olduğu,
- Gerçekleştirilemeyen iyileştirmelerin nedenleri,
- Yükseköğretimin hızlı değişen gündemi kapsamında kurumun rekabet avantajını koruyabilmesi için kalite güvencesi sisteminde sürdürülebilirliği nasıl sağlayacağı,

sorularını kanıta dayalı olarak yanıtlanması beklenmektedir.

PÖDR; YÖKAK Değerlendirme Ölçütleri, Birim İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu, YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı (Rubrik) ve önceki yıllara ait PÖDR, BİDR ve KİDR'ler dikkate alınarak hazırlanmalıdır. Raporda verilen bilgiler; çeşitli belgeler ve kanıtlarla desteklenmelidir.

Raporun Hazırlanması ve Yayınlanması

Program Öz Değerlendirme Raporları, her yıl akademik ve idari birimlerin Program Öz Değerlendirme Takımları tarafından hazırlanır. Hazırlanan raporlar Kalite bilgi Yönetim Sisteminde yayınlanmak üzere Birim Kalite Komisyonuna iletilir. Bölüm/Program tarafından hazırlanan bu rapor Birim Kalite Komisyonunca değerlendirilip yorumlanmalı ve birim için tek bir rapor haline getirilerek (BİDR) Fakülte/Enstitü/Yüksekokul/Meslek Yüksekokulu Kurulu kararıyla Kalite Koordinatörlüğü'ne ulaştırılmalıdır.

Rapor hazırlanırken ölçüt ve alt ölçütlerin karşılanma düzeylerine yönelik olarak programda yürütülen planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma süreçleri detaylı olarak açıklanmalı ve her alt ölçüt uygun ve yeterli kanıtlarla desteklenmelidir. Yapılan açıklamalar ve sunulan kanıtlara dayalı olarak her bir alt ölçütün olgunluk düzeyi Dereceli Değerlendirme Anahtarı kullanılarak derecelendirilecektir.

PÖDR'ün kapak sayfası bulunmalı ve kapak sayfasında birim adı, program adı, takım üyeleri, adresi ve raporun hazırlanma tarihi olmalıdır. Detaylı verilecek bilgi ve belgeler raporun ekinde yer almalıdır. Elektronik ortamda erişilebilecek bilgi ve belgelerin ise linklerine yer verilmelidir. Söz konusu linklerin değiştirilmesi veya kaldırılması ihtimaline karşı sayfaların PDF formatına dönüştürülerek raporun ekinde sunulması yararlı olacaktır.

Program Öz Değerlendirme Raporu, Kalite Koordinatörlüğünce belirlenen takvime uygun olarak Program Öz Değerlendirme Takımı tarafından hazırlanarak Bölüm Kurulu kararıyla resmi yazı ekinde (Word formatında) Birim Kalite Komisyonuna ulaştırılmalıdır. Ayrıca rapor pdf formatında oidb@isparta.edu.tr e-posta adresine gönderilmelidir. Hazırlanan raporunun ilgili Dekanlık/Müdürlük aracılığıyla gönderilmesi gerekmektedir. Raporların incelenmesi sürecinde eksiklik görülen PÖDR'ler için ilgili birimlerden düzeltme talep edilebilir. Talep edilen düzeltmelerin ivedilikle yapılarak e-posta ile Birim Kalite Komisyonuna gönderilmesi gerekir.

Birim Kalite Komisyonu tüm raporların derlemesini ve incelemesini yaparak Birim İç Değerlendirme Raporunu (BİDR) hazırlar ve Kalite Güvencesi Yönetim Bilgi Sistemi (KGYBS)'ye yüklemesini gerçekleştirir.

YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı ve Kullanımı

- YÖKAK'ın kurumsal değerlendirme süreçleri, bütüncül bir bakış açısıyla; Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim, Araştırma ve Geliştirme ve Toplumsal Katkı başlıkları altında toplam 14 ölçüt ve 46 alt ölçüt ile gerçekleştirilmektedir. Değerlendirme süreçlerinde kullanılan temel araç YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı'dır. YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı yükseköğretim kurumlarının iç değerlendirme çalışmaları ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) yazımında ve aynı zamanda dış değerlendirme süreçlerinde de kullanılan rubrik tarzında geliştirilmiş bir ölçme aracıdır. YÖKAK dış değerlendirme ya da karar verme süreçlerinde açıklık, nesnellik, anlaşılabilirlik, tutarlık ve şeffaflığını arttırmak amacıyla geliştirilmiştir.
- YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı'nda her bir alt ölçüt için kalite güvencesi süreç ya da mekanizmaları; planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma (PUKÖ) basamaklarının olgunluk düzeyleri dikkate alınarak tanımlanmış olup, 1-5 arasındaki bir ölçekle derecelendirilmiştir. Bu anahtarla olgunluk düzeyi belirlenen alt ölçütler, ilgili ölçütlerin karşılanma düzeyini ortaya koymaktadır. Alt ölçütlerin PUKÖ döngüsü ile ilişkilendirilmiş olgunluk düzeyleri Şekil 1'de özetlenmektedir.



Örnek Gösterilebilir

5

İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma

4

Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.

Planlama ve Uygulama

3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Planlama

2

Planlama (tanımlı süreçler) bulunmakta; ancak herhangi bir uygulama bulunmamakta veya kısmi uygulamalar bulunmaktadır.

Çalışma Bulunmamaktadır

1

Planlama, tanımlı süreç veya mekanizmalar bulunmamaktadır.

Şekil 1. YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarıyla Alt Ölçütlerin Olgunluk Düzeyinin Değerlendirilmesi

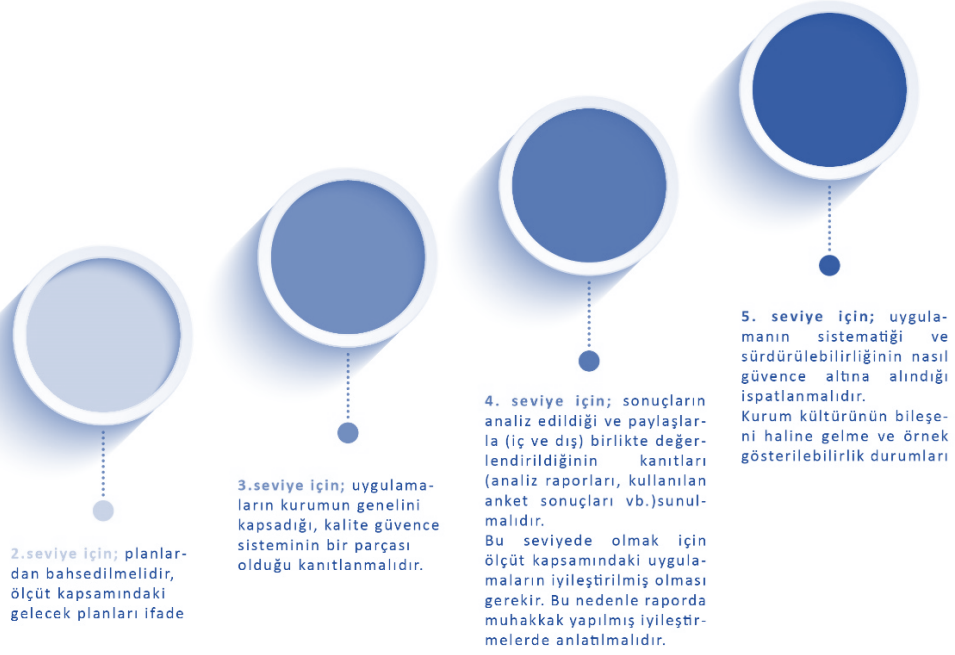
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi – Program Öz Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu

- KGYBS üzerinden gerçekleştirilecek rapor yazımında, açıklamalar “başlıklar” altında yer alan her bir ölçüte yönelik olarak yapılmalı; ölçütlerin açıklamaları yazılırken alt ölçütlerdeki olgunluk düzeyi esas alınmalıdır. Başlık, ölçüt ve alt ölçütlerin ilişkilendirilmesine ilişkin örnek Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. PÖDR yazımında başlık, ölçüt ve alt ölçütlerin ilişkilendirilmesi örneği

Başlık	B. Eğitim ve Öğretim	Başlıklar altında ölçütler ve alt ölçütler yer almaktadır.
Ölçüt	B.1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	Ölçütler, alt ölçütlerle detaylandırılmaktadır.
Alt Ölçüt	B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi	Rapor yazımı alt ölçütler bazında gerçekleştirilecektir. Planlama, Uygulama, Kontrol Etme, Önlem Alma süreçleri ve Örnek Gösterilebilir Uygulamalar aktarılmalıdır. Olgunluk Düzeyi, Dereceli Değerlendirme Anahtarındaki açıklamalar ve raporda sunulan kanıtlar çerçevesinde belirlenmelidir.

- Rapor yazımı alt ölçütler bazında gerçekleştirilmelidir. İlgili başlıklara göre Planlama, Uygulama, Kontrol Etme, Önlem Alma süreçleri ve Örnek Gösterilebilir Uygulamalar detaylı olarak aktarılmalıdır.
 - **Planlama:** Birim tarafından amaçların, hedeflerin, standartların, sınırların, görev ve sorumlulukların vb. belirlenmesi sürecini kapsar.
 - **Uygulama:** Sürecin belirlenen yöntem ve zamanda birim tarafından gerçekleştirilmesini kapsar.
 - **Kontrol Etme:** Birimin hedeflediklerine ne derece ulaştığını açıklayan süreci kapsar.
 - **Önlem Alma:** Planlanan ile uygulanan arasındaki farklılıkların belirlendiği ve bu farklılıkların ortadan kaldırılmasına yönelik çalışmaların (iyileştirme) anlatıldığı süreci kapsar.
 - **Örnek Gösterilebilir Uygulamalar:** Birimin diğer birimlere/kurumlara kanıtlarla örnek gösterilebilir uygulamaları anlatılır.
- Her alt ölçüte ait kanıtlar ilgili ölçütün başlık sayılarıyla aynı olacak şekilde ekte sunulmalıdır (Örn. B.1.5.1., B.1.5.2., C.1.2.1., C.1.2.2., B.1.2.3., B.1.2.4...).
- Olgunluk Düzeyi, Dereceli Değerlendirme Anahtarındaki (Ek-2) açıklamalar ve raporda sunulan kanıtlar çerçevesinde belirlenmelidir.
- Alt ölçütlerin olgunluk düzeyinin değerlendirmesinde kullanılan YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı 1-5 arasında derecelendirilen basamaklardan oluşmaktadır. Bir olgunluk düzeyine geçmek için önceki basamakların tamamlanması gerekir (Şekil 2).



Şekil 2. Olgunluk Düzeyi Derecelendirme Basamakları

- Bir alt ölçütte 4 olgunluk seviyesine karar verebilmek için;
 - Uygulamaların birim geneline yayılmış olması,
 - Uygulamalardan sonuç elde edilmiş olması,
 - Bu sonuçların izleniyor olması,
 - İzleme sonuçlarının ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirilerek; uygulamaların iyileştiriliyor olması
 - Tüm bunların kanıtlarla desteklenmesi gerekmektedir.
- Bir alt ölçütte 5 olgunluk seviyesine karar verebilmek için ise yukarıda yer alan hususların yanı sıra;
 - Uygulamaların sistematikliğinin ve sürdürülebilirliğinin (PUKÖ çevriminin birkaç kez kapatılması),
 - Uygulamaların birimin genelinde katkı sağladığının ve içselleştirildiğinin,
 - Örnek olabilmek durumunun karşılandığının ispatlanması gerekmektedir (Bağımsız bir kurum ya da kuruluş tarafından bu durumun teyit edilmesi).
- Kılavuzda ölçütlerin karşılanma düzeyine ilişkin hangi kanıtların beklendiği her alt ölçüt altında bulunan “örnek kanıtlar” bölümünde yer almaktadır. Sunulan kanıtlar rapor içeriği ve seçilen olgunluk düzeyiyle tutarlı olmalı; aynı zamanda yapılan açıklamaları destekleyecek şekilde çeşitlendirilmelidir. Bazı durumlarda bir bilgi, belge veya doküman birden çok ölçütün/alt ölçütün kanıtı olabilir. Bu durumda bilgi, belge veya dokümanın yalnızca ilgili bölümlerine atıf yapılmalıdır.
- Birim hakkındaki genel bilgiler ile birimin kalite güvencesi sistemi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemiyle ilgili bilgilere ilk yıl raporunda yer verildikten sonra izleyen yıllarda benzer bilgilerin yeniden verilmesine gerek yoktur. Yalnızca değişen/geliştirilen yönler ve ilerleme kaydedilemeyen noktalara ilişkin açıklamalara yer verilmesi beklenmektedir. Kurum, dış değerlendirme programına dâhil olmuş ise Kurumsal Geri Bildirim/Kurumsal Akreditasyon/İzleme Raporlarında yer alan geri bildirimler kapsamında birimde gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetlerine, bu

kapsamdaki somut iyileştirme sonuçlarına ve ilerleme kaydedilemeyen noktalar ile bunların nedenlerine yer verilmelidir.

- PÖDR hazırlanırken kılavuzda yer alan hususlara ilişkin “bu husus programda mevcuttur”, “bu hususa ilişkin uygulama bulunmaktadır”, “programda söz konusu sistem bulunmaktadır” şeklinde kısa cevaplar vermek yerine, ilgili sürecin birimde nasıl işlediğine ve yönetildiğine ilişkin ayrıntıya yer verecek şekilde bir yöntemin izlenmesi beklenmektedir. Ayrıca kılavuzda yer alan hususlar dışında dikkat çekilmek istenen birime özgü durumlar söz konusu ise bunlara da raporda yer verilebileceği unutulmamalıdır.

PROGRAM ÖZ DEĞERLENDİRME RAPORU 2023

ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ

Gönen Yüksekokulu/Meslek Yüksekokulu

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı

Öğr.Gör.Elvan ERÖKSÜZ UYSAL (Başkan)

Öğr.Gör.Dr. Ezel DERER AKAY (Üye)

Öğr.Gör. Nazan ÖZENÇ (Üye)

Isparta, 2023

ÖZET

Bu bölümde, raporun amacı, kapsamı ve hazırlanma sürecine ilişkin kısa bilgilere yer verilmelidir. Bölümün/Programın öz değerlendirme çalışmalarının temel bulguları özetlenmelidir.

Hizmet kalitesinin öneminin gün geçtikçe arttığı dünyamızda çağrı merkezi yöneticiliği bu ihtiyacı birinci derecede karşılayan güce sahip bir program olarak karşımıza çıkmaktadır. Tüketici tercihlerini belirleyen en önemli unsurlar olan hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti tüm sektörlerde öncelikli hedef haline gelmiştir. Bölümümüz bu çerçevede bir işletmede üretimden satışa kadar uzanan temel işletme sürecinin yöneticiliğini yapabilecek nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Küresel çapta faaliyet gösteren kurumların kapısını en rahat biçimde açabilecekleri bölümümüz öğrencileri, agent ve supervizör olarak başladıkları kariyerlerini başarıları ölçüsünde orta ve üst düzey yönetici olarak devam ettirebilme şansına sahiptirler

BÖLÜM/PROGRAM HAKKINDA BİLGİLER

İş dünyasının gereksinim duyduğu, evrensel nitelikte bilgi ve teknolojiye ulaşmayı bilen, katılımcı, kendini sürekli yenileyebilen, özgüveni yüksek çağrı merkezi hizmetleri teknikerleri yetiştirmeyi amaçlayan bir ön lisans programı oluşturmaktır.

Hizmet kalitesinin öneminin gün geçtikçe arttığı dünyamızda çağrı merkezi yöneticiliği bu ihtiyacı birinci derecede karşılayan güce sahip bir program olarak karşımıza çıkmaktadır. Tüketici tercihlerini belirleyen en önemli unsurlar olan hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti tüm sektörlerde öncelikli hedef haline gelmiştir.

Bölümümüz bu çerçevede bir işletmede üretimden satışa kadar uzanan temel işletme sürecinin yöneticiliğini yapabilecek nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Küresel çapta faaliyet gösteren kurumların kapısını en rahat biçimde açabilecekleri bölümümüz öğrencileri, agent ve supervizör olarak başladıkları kariyerlerini başarıları ölçüsünde orta ve üst düzey yönetici olarak devam ettirebilme şansına sahiptirler.

1. İletişim Bilgileri

Gönen Meslek Yüksekokulu			
	Unvanı, Adı, Soyadı	Telefon	E-Posta
Bölüm/Program Başkanı	Öğr.Gör.Elvan ERÖKSÜZ UYSAL	0 246 214 71 90 (7212)	elvanuysal@isparta.edu.tr
Bölüm/Program Takım Üyesi	Öğr.Gör.Dr.Ezel DERER AKAY	0 246 214 71 90 (7215)	ezelderer@isparta.edu.tr
	Öğr.Gör. Nazan ÖZENÇ	0 246 214 71 90 (7216)	nazanozenc@isparta.edu.tr
Adresi:	Gönen Meslek Yüksekokulu		

2. Tarihsel Gelişimi

Gönen Meslek Yüksekokulu 2003-2004 yılında eğitim ve öğretime açılmıştır. Eğitim ve öğretime Isparta Meslek Yüksekokulu binasında İktisadi ve İdari Programlar bünyesinde bulunan Muhasebe Programı ile Büro Yönetimi ve Sekreterlik Programı ile başlanmıştır. 2004-2005 eğitim ve öğretim yılında ise Gönen İlçesindeki binasına taşınmıştır. 2011-2012 eğitim öğretim yılında Büro Hizmetleri ve Sekreterlik bölümünün alt programı olarak Çağrı merkezi Hizmetleri programı öğrenci alımına başlamıştır.

ADI SOYADI	ÜNVANI	İLETİŞİM
Elvan ERÖKSÜZ UYSAL	Öğr. Gör.	elvanuysal@isparta.edu.tr
Ezel DERER AKAY	Öğr. Gör.Dr.	ezelderer@isparta.edu.tr
Nazan ÖZENÇ	Öğr. Gör.	nazanozenc@isparta.edu.tr
Fatih ÇELİK	Öğr. Gör.	fatihcelik@isparta.edu.tr

Yıl	Normal Öğretim Kontenjan	N.Ö. Yerleşen	Doluluk Oranı	Kesin Kayıt Yaptıran	Kazanıp Kayıt Yaptırmayan
2023	60	64	% 100	48	16
2022	60	62	% 100	52	10
2021	60	62	% 100	52	10

PÇ1:Çağrı Merkezi Hizmetleri hakkında temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.

PÇ2:Kalite süreçleri, çevre bilinci ile iş sağlığı ve güvenliği hakkında bilgi sahibi olur.

PÇ3:Çağrı Merkezi Hizmetleri alanındaki yenilikleri takip eder, edindiği bilgileri etkin bir şekilde kullanır.

PÇ4:Mesleki problemleri analitik ve eleştirel bir şekilde değerlendirme, çözüm üretme ve karar verme becerisine sahiptir.

PÇ5:Mesleği ile ilgili yeni teknolojileri öğrenip, etkin bir şekilde kullanır.

PÇ6:Çağrı Merkezlerinde karşılaşılan sorunları çözmek için bireysel veya ekip üyesi olarak sorumluluk alır.

PÇ7:Alanı ile ilgili verilerin toplanması analiz edilmesi, ve raporlanmasında toplumsal kültürel bilimsel ve etik değerlere sahiptir.

PÇ8:Bilgi ve beceri düzeyinde düşüncelerini anlaşır şekilde ifade eder, yazılı ve sözlü olarak aktarır.

PÇ9:Yaşam boyu öğrenme hakkında farkındalığa sahiptir.

PÇ10:Atatürk ilkleri ve İnkılap tarihi, Türk Dili ve İngilizce gibi dersler ile tarihi, kültürel dilsel ve evrensel değerlere ilişkin farkındalık kazanır, eleştirel düşünme ve küresel ölçekte iletişim becerisine sahiptir.

PÇ11:Alanı ile ilgili teorik bilgileri işyeri ortamında pratiğe dönüştürür çalışma hayatındaki dinamikleri ve problemleri anlayıp çözüm üretir, mesleki sorumlulukları geliştirir.

PÇ12:Pazarlama, satış yönetimi ve teknikleri, hizmet pazarlaması ve tüketici davranışlarının temel kavramlarını açıklar ve uygular.

PÇ13:Temel Matematik kavramları bilir ve problem çözümünde kullanır.

PÇ14:Çağrı Merkezi Hizmetleri ile ilgili edindiği bilgileri, işletme, hukuk, pazarlama gibi disiplinler ile ilişkilendirir.

Çizelge 1. Önlisans Öğrencilerinin Giriş Derecelerine İlişkin Bilgi

Akademik Yıl ¹	Kontenjan	Kayıt Yaptıran Öğrenci Sayısı	Giriş Puanı		Giriş Başarı Sırası		Yerleştirme puan türü
			En yüksek	En düşük	En yüksek	En düşük	
[2024]	62	62	292,15805	244,89162		1.742.223	TY4
[2023]	60	59	302.470	220.00134	853308	2174593	TYT
[2022]	60	60	290.980	228.688	903189	1951146	TYT
[2021]	60	58	264.094	169.249	637543	1627102	TYT
[2020]	90	64	277.811	171.515	645821	1744113	TYT

¹İçinde bulunulan yıl dahil, son beş yıl için veriniz.

Çizelge 2. Yatay Geçiş, Dikey Geçiş ve Çift Anadal Bilgileri

Akademik Yıl ^{1,2}	Programa Yatay Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı	Programa Dikey Geçiş Yapan Öğrenci Sayısı	Programda Çift Anadala Başlamış Olan Başka Bölümün Öğrenci Sayısı	Başka Bölümlerde Çift Anadala Başlamış Olan Program Öğrenci Sayısı
[2024]	-	-	-	-
[2023]	-	-	-	-
[2022]	-	-	-	-
[2021]	-	-	-	-
[2020]	-	-	-	-

¹İçinde bulunulan yıl dahil, son beş yıl için veriniz.

²Sayılar ilgili akademik yılda geçiş yapmış ya da çift anadala başlamış olan öğrenci sayıdır.

Programdaki öğrencilerimizin Kurum içi ve Kurumlararası yatay geçiş değerlendirmeleri, ilgili mevzuat çerçevesinde yerine getirilmektedir.

[KAYSİS \(ELEKTRONİK KAMU BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ\) \(kaysis.gov.tr\)](http://kaysis.gov.tr)

[KAYSİS \(ELEKTRONİK KAMU BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ\) \(kaysis.gov.tr\)](http://kaysis.gov.tr)

3. Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

Misyonumuz

Yüksekokulumuz, köklü geçmişinden gelen üretim anlayışıyla bölgemize katkı sağlayan; öğrencilerine sanat ve bilimde kendisini sürekli yenileyen bireyler olmayı öğretmeyi misyon edinmiştir.

Vizyonumuz

Bilim ve sanatta, uzmanlığı ve yenilikçi anlayışıyla evrensel normlara sahip bir meslek yüksekokulu olmaktır.

Çağrı merkezi hizmetleri sektörünün gelişen ve değişen yapısına uygun nitelik ve donanımda, çağın gerektirdiği yeniliklere açık, hür ve bilimsel düşünceye sahip, hukuka saygılı, üreten, sorgulayan, yeteneklerini geliştirerek topluma hizmet edebilen, etik değerleri prensip haline getiren, sürekli öğrenmeye açık, ülke ekonomisine katkı sağlayabilen mezunlar yetiştirerek, toplam kalite yönetimi ilkelerini benimsemiş, eğitim ve öğretim kalitesiyle Türkiye’de ve dünyada tanınmış, ilk sıralarda tercih edilebilen programlar arasında yer almayı hedeflemektedir.

LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

Üniversitemizin ve yüksekokulumuzun kalite çalışmaları çerçevesinde oluşturulan birim kalite komisyonları bulunmaktadır.(2023 A.1.1) Yüksekokulumuzun web sayfasında yayınlanmıştır. Bu kapsamda programımızın öz değerlendirme komisyonu ve akran değerlendirme komisyonumuz idare tarafından oluşturulmuştur.(2023 A.1.2) Komisyon tarafından yapılan değerlendirme sonuçları karar alma mekanizmalarını etkilemektedir.

KANITLAR:

A.1.1. <https://gonenmyo.isparta.edu.tr/tr/kalite>

A.1.2. <https://gonenmyo.isparta.edu.tr/tr/kalite>

A.1.1. Yönetim Modeli ve İdari Yapı

Üniversitemizin Stratejik Yönetim planları çerçevesinde Gönen Meslek Yüksekokulu (GMYO) ve Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı yaratılmasına yönelik tüm faaliyetlerini organizasyon şeması (2023, A.1.1.1) çerçevesinde yöneticileri ile gerçekleştirmektedir. Yüksekokul Müdürü yetki paylaşımını Görev Dağılımı (2023, A.1.1.2) Tablosunda belirtildiği biçimde yapmış, görev tanımları (2023 A.1.1.3) oluşturularak Yüksekokul web sayfasında yayımlanmıştır. Kalite kültürünün içselleştirilmesini sağlamak amacıyla GMYO Birim Kalite Komisyonu (2023, A1.1.4) kurulmuştur. Komisyon tarafından yapılan değerlendirme sonuçları karar alma mekanizmalarını etkilemektedir. 2023 yılında Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı tarafından birim kalite komisyonu tarafından hazırlanan ve web sayfasında yayımlanan çeşitli raporlar iyileştirmenin süreklilik kazanmasına yardımcı olmaktadır (2023, A1.1.5). Yüksekokulda tüm akademik ve idari işler, akademik takvime (2023,A1.1.6) uygun olarak gerçekleştirilmektedir. İşleyişte GMYO organizasyon şemasındaki (2023, A.1.1.1,2) hiyerarşiye uyulmasına özen gösterilmektedir. Gönen Meslek Yüksekokulu ve Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında kamuoyunu bilgilendirme ilkesel olarak benimsenmiştir. Yüksekokul ve

programla ilgili tüm bilgilendirmeler web sayfaları (2023,A.1.1.1.7) yoluyla tüm kamuoyu ve paydaşlarla eşzamanlı olarak paylaşılmaktadır. Aynı zamanda iç ve dış paydaşlara açık olan anketler yoluyla geri bildirimler alınmakta ve değerlendirmeler yapılarak sürekli iyileştirme etkin olarak sağlanmaktadır (2023, A.1.1.1.8). Yüksekokul ve Programa ait sosyal medya hesapları (2023, A.1.1.1.9) yolu ile kamuoyu bilgilendirilmekte ve güncel haberler paylaşılmaktadır.

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumun yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması birim ve alanların genelini kapsayacak şekilde faaliyet göstermektedir.

Kanıtlar

A.1.1.1 [akademik-yapi-semasi-02032023.pdf \(isparta.edu.tr\)](#)

A1.1.2 [idari-organizasyon-semasi-08112023.pdf \(isparta.edu.tr\)](#)

A.1.1.3 [ISUBU \(isparta.edu.tr\)](#)

A.1.1.4 <https://kalite.isparta.edu.tr/tr/kalite>

A1.1.1.5 [Birim Kalite Yönetimi \(isparta.edu.tr\)](#)

A.1.1.1.6 <https://oidb.isparta.edu.tr/tr/haber/2024-2025-egitim-ogretim-yili-akademik-takvimi-yayinlandi-56903h.html>

A.1.1.1.7 [Gönen Meslek Yüksekokulu \(isparta.edu.tr\)](#)

A.1.1.1.8 [ISUBÜ - KBYS \(isparta.edu.tr\)](#)

A.1.1.1.9 [ISUBÜ Gönen Meslek Yüksekokulu | Isparta | Facebook](#)

A.1.2. Liderlik

Planlama Faaliyetleri

Yüksekokulu Müdürünün ve süreç liderlerinin yükseköğretim ekosistemindeki değişim, belirsizlik ve karmaşıklığı dikkate alan bir kalite güvencesi sistemi ve kültürü oluşturma konusunda sahipliği ve motivasyonu yüksektir. Bu süreçler çevik bir liderlik yaklaşımıyla yönetilmektedir.

Bu kapsamda Kalite güvencesini geliştirmek üzere planlanan kalite güvencesi yönergesi, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 14. Maddesi ile 23 Kasım 2018 tarihli ve 30604 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliğine dayanılarak, ISUBÜ Rektörlüğü tarafından Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesinde kalite güvence sistemi yönergesi olarak hazırlanmıştır. Bu yönergenin amacı, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesinde kalite güvence sistemi kurulması ile Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Kalite Komisyonunun ve Kalite Koordinatörlüğünün kuruluş, görev, çalışma usul ve esaslarını düzenlenmiş ve kurumun web sayfası oluşturulmuş ve erişime açılmıştır. Bu yönergede ilgili birimlerin kalite Komisyonu oluşturulması, organizasyon yapısı, çalışma usul ve esasları, görev ve sorumlulukları planlanmıştır (Kanıt A.1.2.1.). Bu kapsamda Yüksekokulunda ilgili yönergenin 11.-13. Maddeleri Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuş ve birimin web sayfası tasarlanmış ve erişime açılmıştır. Kurum içi ve kurum dışı paydaşlar tarafından bilgilendirilmesi, izlenilmesi ve etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur. Bu kültürün oluşturulması ve yaygınlaşması için toplantılar planlanmıştır (Kanıt A.1.2.2.).

KANITLAR:

Kanıt A.1.2.1 [Kalite Koordinatörlüğü \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

Kanıt A.1.2.2. [kalite-komisyonu-20022023.pdf \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

Uygulama Faaliyetleri

Üniversitenin kalite güvencesi ve kültürünü oluşturmak için planlanan Kalite güvencesi yönergesi uygulanmaktadır ve web sayfasında ilgili süreç, belgeler, komisyon ve koordinatörlükler, iş akış şemaları, kalite yönetim bilgi sistemi, stratejik plan ve birimlerin raporları yer alarak kurum içi ve kurum dışı paydaşlar tarafından bilgilendirilmesi, izlenilmesi ve etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur (Kanıt A.1.2.1.). Yüksekokul birimi olarak planlanan Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuş ve birimin web sayfası tasarlanmış ve erişime açılmıştır. Kurum içi ve kurum dışı paydaşlar tarafından bilgilendirilmesi, izlenilmesi ve etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur. Bu kültürün oluşturulması ve yaygınlaşması için toplantılara katılım sağlanmıştır (Kanıt A.1.2.2.).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumun geneline yayılmış, kalite güvencesi sistemi ve kültürünün gelişimini destekleyen etkin liderlik uygulamaları bulunmaktadır.

Kanıtlar

Kanıt A.1.2.1: [Kalite Koordinatörlüğü \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

Kanıt A.1.2.2: [kalite-komisyonu-20022023.pdf \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi

Planlama Faaliyetleri

Yükseköğretim ekosistemi içerisinde 2018’ de kurulan ISUBÜ’ nün uygulamalı eğitim ve ortak akıl temel ilkeleri kapsamında hazırlanan kurumsal kabiliyet ve değerlendirmeler, misyon ve vizyon kapsamında belirlenen stratejik amaçlar ve hedefler ve bu kapsamda yapılacaklar 2018’den itibaren faaliyet raporlarında planlanmıştır (Kanıt A.1.3.1.).

Uygulama Faaliyetleri

Planlanan değişim ve dönüşüm yönetimi kapsamında belirlenen çalışmalar faaliyet raporları kapsamında kurum içi ve kurum dışı paydaşlarla paylaşılmış ve birimin web sayfasında yer almıştır (Kanıt A.1.3.1.).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumda değişim yönetimi yaklaşımı kurumun geneline yayılmış ve bütüncül olarak yürütülmektedir.

Kanıtlar

Kanıt A.1.3.1: <https://gonenmyo.isparta.edu.tr/assets/uploads/sites/89/files/2023-birim-ic-degerlendirme-raporu-02042024.pdf>

A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

Planlama Faaliyetleri

5018 Sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu, Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği, ISUBÜ Kalite Güvencesi Yönergesi ve ISUBÜ Kalite Politikası ve Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) Hazırlama Kılavuzu ile bütünleşik olarak oluşturulmuş ve uygulanmaktadır (Kanıt A.1.4.1). Bu

kapsamda KİDR hazırlama sürecinin iş akış şeması uygulanmaktadır (Kanıt A.1.4.2). Birim KİDR hazırlama kılavuzuna bağlı olarak Birim KİDR hazırlamaktadır (Kanıt A.1.4.3). Bu kapsam üniversite Kalite Koordinatörlüğünden gelen yazı üzerine Gönen MYO kalite komisyonu oluşturulmuş, iç değerlendirme raporu yazımı çalışmaları başlatılmıştır.

Uygulama Faaliyetleri

ISUBÜ Kalite Güvence Yönergesine uygun olarak Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuş ve paydaşların bilgisi içinde ilgili web sayfasında kalite başlığı altında ilan edilmiştir (Kanıt A.1.4.4). 2022 Kalite Komisyon Raporu paydaşların bilgine sunulmuş ve web sayfasında yer almıştır (Kanıt A.1.4.5).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

İç kalite güvencesi sistemi kurumun geneline yayılmış, şeffaf ve bütüncül olarak yürütülmektedir.

Kanıtlar

Kanıt A.1.4.1: [kk-yng-0001-kalite-guvencesi-sistemi-yonergesi-20022023.pdf](https://www.isparta.edu.tr/kk-yng-0001-kalite-guvencesi-sistemi-yonergesi-20022023.pdf) (isparta.edu.tr)

KanıtA.1.4.2: [kk-ias-0001-yeni-dokuman-hazirlama-is-akis-semasi-20022023.pdf](https://www.isparta.edu.tr/kk-ias-0001-yeni-dokuman-hazirlama-is-akis-semasi-20022023.pdf) (isparta.edu.tr)

Kanıt A.1.4.3: gonenmyo.isparta.edu.tr

Kanıt A.1.4.4: <https://gonenmyo.isparta.edu.tr/>

Kanıt A.1.4.5: gonenmyo.isparta.edu.tr

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Planlama Faaliyetleri

Meslek yüksekokulu ISUBÜ değer ve ilkelerine bağlı olarak hesap verilebilir şeffaf çalışmayı ilke olarak benimsemiştir. Çevre ile bütünleşmiş iç ve dış paydaşlarla sürekli iletişim ve iş birliği halinde olmaktadır ve bu konuda çalışma faaliyetleri ilgili birimlerle; talep eden paydaşlarla ve birim web sayfasında tüm paydaşların bilgisine sunulmaktadır (Kanıt A.1.5.1).

Uygulama Faaliyetleri

Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ilkesi kapsamında Birim faaliyet raporları web sayfasında yer almaktadır (Kanıt A.1.5.2). Kurum İçi İdari ve eğitim kararları web sayfasına

konularak şeffaf ve hesap verebilirlik ilkesini uygulanmaktadır (Kanıt A.1.5.3). Kurumla ilgili tüm duyurular, haberler, etkinlikler ve faaliyetler web sayfasında güncel olarak duyurulmaktadır. Aynı zamanda anlık mesajlaşma sistemi de bulunmaktadır (Kanıt A.1.5.4). Üniversite Öğrenci Memnuniyet Anketi değerlendirme raporu hazırlanmış ve birim tarafından yayınlanmıştır (Kanıt A.1.5.5).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kanıtlar

Kanıt A.1.5.1: [Gönen Meslek Yüksekokulu \(isparta.edu.tr\)](http://gonen.meslek.yuksekokulu.isparta.edu.tr)

KanıtA.1.5.2:BirimFaaliyetRaporları:

<https://gonenmyo.isparta.edu.tr/assets/uploads/sites/89/files/2024-yili-faaliyet-raporu-15012025.pdf>

Kanıt A.1.5.3: [ISUBU \(isparta.edu.tr\)](http://isubu.isparta.edu.tr)

Kanıt A.1.5.4: [ISUBU \(isparta.edu.tr\)](http://isubu.isparta.edu.tr)

Kanıt A.1.5.5: [Öğrenci Bilgi Sistemi - Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi](http://ogrenci.bilgi.sistemi.isparta.edu.tr)

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1. Misyon, Vizyon ve Politikalar

Yüksekokulumuz, köklü geçmişinden gelen üretim anlayışıyla bölgemize katkı sağlayan; öğrencilerine sanat ve bilimde kendisini sürekli yenileyen bireyler olmayı öğretmeyi misyon edinmiştir.

Bilim ve sanatta, uzmanlığı ve yenilikçi anlayışıyla evrensel normlara sahip bir meslek yüksekokulu olmaktadır.

Planlama Faaliyetleri

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Gönen Meslek Yüksekokulu'nun misyon, vizyon ve değerleri ve stratejik amaçları, dört yıllık dönemler halinde Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi tarafından hazırlanan stratejik planla uyumlu olarak belirlenmekte ve gerçekleştirilmektedir (Kanıt A.2.1.1). Gönen Meslek Yüksekokulu, üniversitenin stratejik planı ile uyumlu olarak herhangi bir Stratejik Planın olmadığı görülmektedir. Gönen Meslek Yüksekokulunun herhangi bir kalite güvence politikasının olmadığı görülmektedir. Yine de birimin web sayfasında ilan edilmiş bir Kalite Raporu'nun olduğu görülmüştür. Birim, eğitim

öğretim, yönetim ve toplumsal katkı faaliyetlerini ilgili yönetmelikler çerçevesinde yürütmektedir. Birimde misyon ve vizyon ifadeleri tanımlanmış ve birimin web sayfasında herkese açık bir şekilde ilan edilmiştir (Kanıt A.2.1.2).

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 2

Kurumun tanımlanmış ve kuruma özgü misyon, vizyon ve politikaları bulunmaktadır.

Kanıtlar

Kanıt A.2.1.1: [2021-2025-stratejik-plani-04072022.pdf \(isparta.edu.tr\)](https://isparta.edu.tr/2021-2025-stratejik-plani-04072022.pdf)

Kanıt A.2.1.2: [ISUBU \(isparta.edu.tr\)](https://isparta.edu.tr/ISUBU)

A.2.2. Stratejik Amaç ve Hedefler

Planlama Faaliyetleri

Birimin web sayfasında ilan edilmiş herhangi bir stratejik plana rastlanılmamıştır. Birim' in oluşturduğu Kalite Raporunda yer alan ve birim web sayfasında ilan edilen temel değerler kısmında amaçlardan söz edildiği görülmektedir (Kanıt A.2.2.1).

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 1

Kurumun stratejik planı bulunmamaktadır.

Kanıtlar

Kanıt A.2.2.1: [ISUBU \(isparta.edu.tr\)](https://isparta.edu.tr/ISUBU)

A.2.3. Performans Yönetimi

Planlama Faaliyetleri

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesine bağlı tüm meslek yüksekokullarında (Gönen MYO’da dahil olmak üzere) öğretim üyeleri açısından akademik yükseltme ve atanma ölçütleri yönergesi hazırlanmıştır (Kanıt A.2.3.1).

Uygulama Faaliyetleri

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesine bağlı tüm meslek yüksekokullarında (Gönen MYO’da dahil olmak üzere) öğretim üyeleri açısından akademik yükseltme ve atanma ölçütleri yönergesi hazırlanmıştır.

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumun geneline yayılmış performans yönetimi uygulamaları bulunmaktadır

Kanıtlar

Kanıt A.2.3.1: ISUBÜ Akademik Yükseltme ve Atanma Ölçütleri Yönergesi,
[Dokümanlar \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi

Kanıtlar

A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi

Planlama Faaliyetleri

İnsan kaynakları yönetimine ilişkin kurallar ve süreçler bulunmaktadır. Şeffaf şekilde yürütülen bu süreçler birimde herkes tarafından bilinmektedir. Eğitim ve liyakat öncelikli kriter olup yetkinliklerin artırılması temel hedeftir. Çalışan (akademik-idari) memnuniyet, şikâyet ve önerilerini belirlemek ve izlemek amacıyla geliştirilmiş olan yöntem ve mekanizmalar uygulanmakta ve sonuçları değerlendirilerek iyileştirilmektedir. Birimin ve alt birimlerin insan kaynaklarının yönetimi organizasyon yapısına uygun şekilde gerçekleştirilmektedir. Programa atanan personelin yetkinliği Akademik Yükseltme ve Atanma Kriterleri ile belirlenmektedir (Kanıt A.3.2.1).

Uygulama Faaliyetleri

İnsan kaynakları yönetimi Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Rektörlüğünün Personel Daire Başkanlığı tarafından yönetilmektedir. Tüm işlemler 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu, 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu ve 2914 Sayılı Yüksek Öğretim Personel Kanunu ile gerçekleştirilmektedir (Kanıt A.3.2.2, Kanıt A.3.2.3). Bütün süreçler bu kanunlara uygun olarak yapılandırılmış olup Personel Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kanıtlar

Kanıt A.3.2.1: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atanma Ölçütleri Yönergesi [Atama Ölçütleri.pdf \(isparta.edu.tr\)](http://atama.oluclutleri.pdf)

Kanıt A.3.2.2: 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu [5347 \(mevzuat.gov.tr\)](http://5347.mevzuat.gov.tr)

Kanıt A.3.2.3: 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu [1.5.2914.pdf \(mevzuat.gov.tr\)](http://1.5.2914.pdf)

A.3.3. Finansal Yönetim

Bu ölçüt bölüm/program bazında doldurulmayacaktır.

A.3.4. Süreç Yönetimi

Planlama Faaliyetleri

Üniversitemizin akademik takvimi çerçevesinde süreç yönetimi gerçekleştirilmektedir (Kanıt A.3.4.1.).

Uygulama Faaliyetleri

Birimimizdeki süreçler ve alt süreçler tanımlanmış, süreçlerdeki sorumlular, iş akışı ve yönetim yazılmış ve birim web sayfasında kalite sekmesi altında ilan edilmiştir (Kanıt A.3.4.2).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumun genelinde tanımlı süreçler yönetilmektedir.

Kanıtlar

Kanıt A.3.4.1: 2024-2025 Eğitim Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı Akademik Takvimi <https://oidb.isparta.edu.tr/tr/haber/2024-2025-egitim-ogretim-yili-akademik-takvimi-yayinlandi-56903h.html>

Kanıt A.3.4.2: Meslek Yüksekokulunun İş Akış Süreçleri <bolum-sekreterligi-birimi-09112021.pdf> (isparta.edu.tr)

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve Dış Paydaş Katılımı

Planlama Faaliyetleri

Gönen MYO'nun iç ve dış paydaşları iş birliği sürekli olarak gelişerek devam etmektedir. Dış Paydaşlar belirlenmiştir. Paydaşlarla olan ilişkiler resmi süreçlerle belirlenmektedir (Kanıt A.4.1.1).

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 2

Kurumda kalite güvencesi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma süreçlerinin PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak için planlamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

Kanıt A.4.1.1: [Birim Kalite Yönetimi \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

A.4.2. Öğrenci Geri Bildirimleri

Planlama Faaliyetleri

Öğrenci talepleri yetkili görevlinin incelemesi sonucu fakülte ya da üniversite içerisinde ilgili makama ya da sorumlu kişiye iletilir. Bu yollar: 1- Şikâyet, öneri ve isteklerini ilgili bölüme dilekçe yoluyla 3- Kurum mail adresi yoluyla, 4- Memnuniyet anketleridir (Kanıt A.4.2.1). Öğrenme aktivitelerinin ve öğretim elemanı performansının değerlendirilmesi amacıyla dönem sonunda değerlendirme anketleri yapılmaktadır. Anket sonuçları dikkate alınarak gerekli düzenlemeler yapılmaktadır.

Uygulama Faaliyetleri

Öğrencilerin görüşleri bağlamında Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) ve web sitelerinde yer alan canlı görüşme linkleri vasıtasıyla öğrenci görüşleri alınmaktadır.

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Programların genelinde öğrenci geri bildirimleri (her yarıyıl ya da her akademik yılsonunda) alınmaktadır.

Kanıtlar

Kanıt A.4.2.1: Öğrenci Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu, [Öğrenci Bilgi Sistemi - Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi](#)

A.4.3. Mezun İlişkileri Yönetimi

Planlama Faaliyetleri

Üniversite sonrası mezunların birbirleriyle ve üniversite ile iletişimlerini devam ettirebilmeleri için Mezun Bilgi Sistemi (mezun.isparta.edu.tr) isimli sosyal bir platform oluşturulmuştur

Uygulama Faaliyetleri

ISUBÜ Mezun Bilgi Sistemi üzerinden Üniversitemiz Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezine gelen tüm iş ilanları ve mezunlarla ilgili tüm etkinlikler mezunlarımızla paylaşılmaktadır. Kullanıcılar Mezun Memnuniyet Anketine katılabilmekte, yönetim ve diğer mezunlar ile iletişim kurabilmektedir. Sisteme kayıt olduktan sonra giriş yaparak sistem kullanılabilmektedir (Kanıt A.4.3.1.).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi

Kurumdaki programların genelinde mezun izleme sistemi uygulamaları vardır.

Kanıtlar

Kanıt A.4.3.1: ISUBU Kariyer Takip ve Mezun Bilgi Sistemi

[Mezun Takip Sistemi \(isparta.edu.tr\)](#)

A.5. Uluslararasılaşma

A.5.1. Uluslararasılaşma Süreçlerinin Yönetimi

Planlama Faaliyetleri

Birimimizin uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsallaşmıştır. Yönergeler bulunmaktadır (Kanıt A.5.1.1.).

Uygulama Faaliyetleri

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi (ISUBÜ) uluslararasılaşma faaliyetleri ISUBÜ Ulusal ve Uluslararası İlişkiler Genel Koordinatörlüğü tarafından sistemli olarak yürütülmektedir (Kanıt A.5.1.2). Birimizde “personel hareketliliği” ile ilgili uluslararasılaşma faaliyetleri yürütülmektedir. Üniversitenin bünyesindeki Erasmus Koordinatörlüğü (Kanıt A.5.1.3.) ve Mevlana Koordinatörlüğü (Kanıt A.5.1.4.) personel hareketliliği faaliyetlerini yürütmektedir. Birimiz, ISUBÜ Uluslararası Öğrenci Kabul ve Kayıt Yönergesi’ne göre yabancı uyruklu öğrenci kabul etmektedir (Kanıt A.5.1.5.).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumda uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimine ilişkin organizasyonel yapılanma tamamlanmış olup; şeffaf, kapsayıcı ve katılımcı biçimde işlemektedir.

Kanıtlar

Kanıt A.5.1.1: [Dokümanlar \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

Kanıt A.5.1.2: ISUBÜ Ulusal ve Uluslararası İlişkiler Genel Koordinatörlüğü Birimi [Ulusal ve Uluslararası İlişkiler Genel Koordinatörlüğü \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

Kanıt A.5.1.3: ISUBÜ Ulusal ve Uluslararası İlişkiler Genel Koordinatörlüğü Erasmus Birimi [Erasmus Kurum Koordinatörlüğü \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

Kanıt A.5.1.4: ISUBÜ Ulusal ve Uluslararası İlişkiler Genel Koordinatörlüğü Mevlana Birimi [Mevlana Ofis Koordinatörlüğü \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

Kanıt A.5.1.5: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Önlisans ve Lisans Programları İçin Uluslararası Öğrenci Kabul Ve Kayıt Yönergesi

[onlisans-ve-lisans-programlari-icin-uluslararasi-ogrenci-kabul-ve-kayit-yonergesi-17052019.pdf \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

A.5.2. Uluslararasılaşma Kaynakları

Bu ölçüt bölüm/program bazında doldurulmayacaktır.

A.5.3. Uluslararasılaşma Performansı

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Uluslararasılaşma performansı izlenmektedir. İzlenme mekanizma ve süreçleri yerleşiktir, sürdürülebilirdir, iyileştirme adımlarının kanıtları vardır.

Çizelge 4. Uluslararası Okuyan Öğrenci ve Mezun Sayıları

Akademik Yıl ¹	Hazırlık	Sınıf ²				Öğrenci Sayıları ³			Mezun Sayıları ³		
		1.	2.	3.	4.	L	YL	D	L	YL	D
[İçinde bulunulan akademik yıl]											
[1 önceki yıl]											
[2 önceki yıl]											
[3 önceki yıl]											
[4 önceki yıl]											

¹İçinde bulunulan yıl dahil, son beş yıl için veriniz.

²Kurumca tanımlanan "sınıf" kavramını burada açıklayınız.

³L: Lisans, YL: Yüksek Lisans, D: Doktora

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi (Ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarı (Ek-2) kullanılmalıdır.)

Kanıtlar (Örnek kanıtlara ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarından (Ek-2) ulaşılabilir.)

EĞİTİM VE ÖĞRETİM

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

B.1.1. Programların Tasarımı ve Onayı

Çizelge 5. Program Öğrenme Çıktıları

PÇ NO	PÇ
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri hakkında temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.
2	Kalite süreçleri, çevre bilinci ile iş sağlığı ve güvenliği hakkında bilgi sahibi olur.
3	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanındaki yenilikleri takip eder, edindiği bilgileri etkin bir şekilde kullanır.
4	Mesleki problemleri analitik ve eleştirel bir şekilde değerlendirme, çözüm üretme ve karar verme becerisine sahiptir.
5	Mesleği ile ilgili yeni teknolojileri öğrenip, etkin bir şekilde kullanır.
6	Çağrı Merkezlerinde karşılaşılan sorunları çözmek için bireysel veya ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
7	Alanı ile ilgili verilerin toplanması analiz edilmesi, ve raporlanmasında toplumsal kültürel bilimsel ve etik değerlere sahiptir.
8	Bilgi ve beceri düzeyinde düşüncelerini anlaşır şekilde ifade eder, yazılı ve sözlü olarak aktarır.
9	Yaşam boyu öğrenme hakkında farkındalığa sahiptir.
10	Atatürk ilkleri ve İnkılap tarihi, Türk Dili ve İngilizce gibi dersler ile tarihi, kültürel dilsel ve evrensel değerlere ilişkin farkındalık kazanır, eleştirel düşünme ve küresel ölçekte iletişim becerisine sahiptir.
11	Alanı ile ilgili teorik bilgileri işyeri ortamında pratiğe dönüştürür çalışma hayatındaki dinamikleri ve problemleri anlayıp çözüm üretir, mesleki sorumlulukları geliştirir.
12	Pazarlama, satış yönetimi ve teknikleri, hizmet pazarlaması ve tüketici davranışlarının temel kavramlarını açıklar ve uygular.
13	Temel Matematik kavramları bilir ve problem çözümünde kullanır.
14	Çağrı Merkezi Hizmetleri ile ilgili edindiği bilgileri, işletme, hukuk, pazarlama gibi disiplinler ile ilişkilendirir.

Planlama Faaliyetleri

Okulumuzda program tasarımı aşamasında Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikleri Çerçevesi dikkate alınmaktadır. Bu süreçte öncelikle ülkemizin ihtiyaçları dikkate alınmakta ve açılması planlanan programların belirlenmesi hedeflenmektedir. Bu ihtiyaçlar belirlenirken YÖK Atlas Uygulaması (Kanıt B.1.1.1) aracılığı ile Türkiye genelindeki üniversitelerdeki ön lisans programlarının “Kontenjan ve Yerleşen Öğrenci Sayıları” ile “Türkiye Geneli Doluluk Oranları” incelenmekte ve doluluk oranının %90 ve üzerinde olmasına dikkat edilmektedir. Bu yöntem ile belirlenen ve öğrencilerin tercih ettiği programlar listelendikten sonra üniversitemizde diğer okullarda bu bölümün olup olmadığı araştırılmaktadır (Kanıt B.1.1.2).

Uygulama Faaliyetleri

Açılması planlanan bölüm/program netleştikten sonra okulumuzun mevcut durumu analiz edilerek açılması planlanan program/bölüm için yeterli öğretim üyesi/elemanı olup olmadığı değerlendirilmekte ve ihtiyaç olması halinde yeterli öğretim üyesi/elemanı alınmakta ya da görevlendirilmektedir. Bu aşamadan sonra bölüm teklif dosyası Yükseköğretim Kurumu program açma esaslarına uygun olarak hazırlanmaktadır. Hazırlanan dosya öncelikle Birim Yönetim Kurulunda görüşülmektedir. Daha sonra Üniversitemizin Eğitim Öğretim Komisyonu ve ardından Üniversite Senatosunda onay sürecinden geçmekte ve YÖK'ün onayına sunulmaktadır. Program açılması aşamasında Lisansüstü/Lisans/Önlisans Ders Kataloğu ve AKTS Bilgi Paketi alanında (Kanıt B.1.1.3) ilgili bölüm başkanları, ilgili bölümün AKTS koordinatörleri ve ders öğretim elemanları tarafından programların amaçları, çıktıları ve Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) uyumları kontrol edilip tamamlanmaktadır (Kanıt B.1.1.4). Birimlerin programların iyileştirilmesi kapsamında ders açma ve ders değişikliği önerileri olması durumunda her yıl bir sonraki eğitim- öğretim yılı için Mayıs ayının sonuna kadar Öğrenci Bilgi sistemi aracılığıyla ilgili AKTS koordinatörü olan öğretim üyesi/elemanı yeni ders açma bağlantısını kullanarak koordinatörü olduğu bölümlerin/programların ders değişikliklerini yapmaktadır (Kanıt B.1.1.5).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Tanımlı süreçler doğrultusunda; Kurumun genelinde, tasarımı ve onayı gerçekleşen programlar, programların amaç ve öğrenme çıktılarına uygun olarak yürütülmektedir.

Kanıtlar

Kanıt B.1.1.1: [YÖK Önlisans Atlası \(yok.gov.tr\)](http://yok.gov.tr)

KanıtB.1.1.2: [YÖK Meslek Yüksekokulu Bünyesinde Bölüm/Program Açılması \(yok.gov.tr\)](http://yok.gov.tr)

Kanıt B.1.1.3: [Öğrenci Bilgi Sistemi - Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi](#)

Kanıt B.1.1.4: [Öğrenci Bilgi Sistemi - Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi](#)

Kanıt B.1.1.5:

https://oidb.isparta.edu.tr/assets/uploads/sites/73/files/isubu_program_ders_acma_kapatma_kilavuzu.pdf

<https://oidb.isparta.edu.tr/tr/kilavuzlar/kilavuzlar-12948s.html>

B.1.2. Programın Ders Dağılım Dengesi

Çizelge 6. Öğretim Planı

Ders Kodu	Ders adı ¹	Öğretim Dili ²	Kategori (AKTS Kredisi) ³				
			Alanına uygun temel öğretim	Alanına uygun öğretim	Seçmeli Dersler		Diğer ⁴
					Alan içi	Alan dışı	
1. Yarıyıl							
CHM-3101	Çağrı Merkezi Yönetimi	Türkçe	X				
CHM-3103	Çağrı Merkezinde Bireysel İlişkiler	Türkçe	X				
CHM-3109	Etkin Tele Satış Yönetimi	Türkçe	X				
CHM-3111	Pazarlama	Türkçe	X				
CHM-3113	Genel Hukuk	Türkçe		X			
CHM-3115	Genel Matematik	Türkçe		X			
CHM-3117	Araştırma Yöntem ve Teknikleri	Türkçe		X			
CHM-3121	Genel İşletme ve Kalite Yönetimi	Türkçe		X			
CHM-3123	Ofis Yazılımları	Türkçe	X				
ING-101	İngilizce I	Türkçe		X			
2. Yarıyıl							
CHM-3102	Davranış Bilimleri	Türkçe		X			
CHM-3106	İletişimde Hedef Kitle	Türkçe	X				
CHM-3108	Çağrı Merkezi İleri Satış Teknikleri	Türkçe	X				
CHM-3112	Kurumsal İletişim ve Birlikte Çalışma	Türkçe	X				
CHM-3132	İş Sağlığı ve Güvenliği	Türkçe		X			
CHM-3134	Çevre Koruma	Türkçe		X			

Ders Kodu	Ders adı ¹	Öğretim Dili ²	Kategori (AKTS Kredisi) ³				
			Alanına uygun temel öğretim	Alanına uygun öğretim	Seçmeli Dersler		Diğer ⁴
					Alan içi	Alan dışı	
ING-102	İngilizce II	Türkçe		X			
CHM-3116	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	Türkçe			X		
CHM-3118	Çalışma ve İkna Psikolojisi	Türkçe			X		
CHM-3120	Genel Ekonomi	Türkçe				X	
CHM-3122	Örgütsel Davranış	Türkçe			X		
CHM-3126	Çağrı Merkezinde Satış Yönetimi	Türkçe			X		
CHM-3130	İş ve Yaşamda Motivasyon	Türkçe				X	
CHM-3136	Çağrı Merkezinde Çatışma Yönetimi	Türkçe			X		
CHM-3138	Klavye Kullanım Teknikleri	Türkçe			X		
CHM-3140	Kriz ve Stres Yönetimi	Türkçe			X		
CHM-3142	Takım Yönetimi ve Liderlik	Türkçe			X		
3. Yarıyıl							
CHM-3201	Hizmet Pazarlaması	Türkçe	X				
CHM-3207	Tüketici Davranışları	Türkçe	X				
CHM-3227	Sektörlere Yönelik Çağrı Merkezi Hizmetleri	Türkçe	X				
CHM-3231	Bitirme Projesi	Türkçe		X			
UOS-3000	Üniversite Ortak Seçmeli I	Türkçe					X
CHM-3211	Çalışma İlişkileri ve Etik	Türkçe				X	
CHM-3213	Halkla İlişkiler	Türkçe				X	
CHM-3215	Örnek Olay Analizi	Türkçe				X	
CHM-3217	Davranış ve Protokol Kuralları	Türkçe				X	
CHM-3219	Elektronik Pazarlama	Türkçe				X	
CHM-3221	Çağrı Merkezi Yönetiminde Ölçme ve Değerlendirme Teknikleri	Türkçe			X		
CHM-3223	Müşteri İlişkileri Yönetimi	Türkçe			X		

Ders Kodu	Ders adı ¹	Öğretim Dili ²	Kategori (AKTS Kredisi) ³				
			Alanına uygun temel öğretim	Alanına uygun öğretim	Seçmeli Dersler		Diğer ⁴
					Alan içi	Alan dışı	
CHM-3225	Kriz ve Stres Yönetimi	Türkçe			X		
CHM-3233	Satış Yöneticisi Takım Koçluğu	Türkçe			X		
CHM-3235	Mantıksal Akıl Yürütme	Türkçe				X	
GNC-002	Gönüllülük Çalışmaları Dersi	Türkçe					X
4. Yarıyıl							
MYO-3011	Kurum Stajı	Türkçe		X			
MYO-3020	İşletmede Mesleki Eğitim	Türkçe		X			
ATA-3000	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi	Türkçe					X
TUR-3000	Türk Dili	Türkçe					X
5. Yarıyıl							
6. Yarıyıl							

Ders Kodu	Ders adı ¹	Öğretim Dili ²	Kategori (AKTS Kredisi) ³				
			Alanına uygun temel öğretim	Alanına uygun öğretim	Seçmeli Dersler		Diğer ⁴
					Alan içi	Alan dışı	
7. Yarıyıl							
8. Yarıyıl							
PROGRAMDAKİ KATEGORİ TOPLAMLARI ⁵							
MEZUNİYET İÇİN TOPLAM KREDİ							
TOPLAMLARIN GENEL TOPLAMDAKİ YÜZDESİ							
Toplamlar bu satırlardan en az birini sağlamalıdır		En düşük AKTS kredisi	60	90	60		
		En düşük yüzde	% 25	% 37,5	% 25		

Çizelge 7. Ders ve Sınıf Büyüklükleri

Dersin kodu	Dersin adı	Son İki Yarıyılıda Açılan Şube Sayısı	En Kalabalık Şubedeki Öğrenci Sayısı	Haftalık Ders Saati				AKTS
				Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Diğer	

Planlama Faaliyetleri

Programlarımızın müfredatlarında zorunlu-seçmeli ders, alan-alan dışı ders dengesi gözetilerek planlanmıştır (Kanıt B.1.2.1).

Uygulama Faaliyetleri

Programların içerisinde zorunlu, seçmeli ders, alan içi, alan dışı ders dengesi gözetilerek uygulanmakta ve programlarımızla ilgili derslere Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Öğrenci Bilgi Sisteminde yer alan “Ders Kataloğu ve AKTS Bilgi Paketi” Menüsü ile ulaşılabilmektedir (Kanıt B.1.2.2). Ayrıca programlarımıza ait derslere birim web sayfamızda bölüm/program sekmesi içerisinde bulunan “Program Dersleri” sekmesinde ilan edilmiştir. Birim web sayfamızda ayrıca programa ait profil, kabul koşulları, mezuniyet koşulları, alınacak derece, dikey geçiş koşulları, istihdam olanakları, dersleri, ders ve program yeterlilikleri tanımlanmıştır (Kanıt B.1.2.3). Yüksekokulumuz programlarından öğrenciler toplamda en az 120 AKTS’yi tamamlayarak mezun olmaktadır (Kanıt B.1.2.4).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Programlarda bulunan mevcut derslere ait AKTS bilgi paketleri, programların iyileştirilmesi kapsamında ders açma önerileri; güz ve bahar dönemlerinde kontrol edilmesi gerekmektedir. Konuyla ilgili Avrupa Kredi Transfer Sistemi (Akts) Koordinatörlüğü tarafından güncelleme kontrolü sağlanmaktadır (Kanıt B.1.2.5). İstisnai durumlara ilişkin takdir yetkisi Rektör’e aittir.

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 4

Programlarda ders dağılım dengesi izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

Kanıt B.1.2.1: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği [KAYSİS \(ELEKTRONİK KAMU BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ\)](http://kaysis.gov.tr) (kaysis.gov.tr)

Kanıt B.1.2.2: Ders Kataloğu ve AKTS Bilgi Paketi [Öğrenci Bilgi Sistemi - Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi](http://ogrenci.bilgi.sistemi.isparta.edu.tr)

Kanıt B.1.2.3: [ISUBU \(isparta.edu.tr\)](http://isparta.edu.tr)

Kanıt B.1.2.4: [Mevzuat Bilgi Sistemi](http://mevzuat.bilgi.sistemi.isparta.edu.tr)

Kanıt B.1.2.5: <https://uluslararası.isparta.edu.tr/tr/aday-ogrenci/avrupa-kredi-transfer-sistemi-akts-8630s.html>

B.1.3. Ders Kazanımlarının Program Çıktılarıyla Uyumu

Planlama Faaliyetleri

Programlarda ders kazanımlarının program çıktıları ile eşleştirilmesi amacıyla her ders için program çıktıları ile ilişki düzeyini belirleyen planlamalar yapılmaktadır (Kanıt B.1.3.1).

Uygulama Faaliyetleri

Program çıktıları ve ders kazanımlarının ilişkilendirilmesi ders tanımlama formlarında ilgili ders sorumlusu öğretim elemanı ve bölüm AKTS koordinatörü tarafından belirlenerek üniversitemizin Öğrenci Bilgi Sistemi İçerisinde bulunan Lisanüstü/Lisans/Önlisans Ders Kataloğu ve AKTS Bilgi Paketinde ilan edilmiştir (Kanıt B.1.3.2). Ders-Program yeterliliklerinin ilişki düzeyini gösteren tablo ilan edilmiştir. (Kanıt B.1.3.3).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Ders kazanımları programların genelinde program çıktılarıyla uyumlandırılmıştır ve ders bilgi paketleri ile paylaşılmaktadır

Kanıtlar

Kanıt B.1.3.1: <https://uluslararasi.isparta.edu.tr/tr/aday-ogrenci/avrupa-kredi-transfer-sistemi-akts-8630s.html>

Kanıt B.1.3.2: [Öğrenci Bilgi Sistemi - Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi](#)

Kanıt B.1.3.3: [ISIBUForm3ProgramYeterlikleriTYYC \(isparta.edu.tr\)](#)

B.1.4. Öğrenci İş Yüküne Dayalı Ders Tasarımı

Planlama Faaliyetleri

Öğrenci iş yükleri ve kredi sistemleri program iyileştirme çalışmaları çerçevesinde periyodik aralıklarla değerlendirilmektedir (Kanıt B.1.4.1).

Uygulama Faaliyetleri

Programların tüm derslerine yönelik olarak öğrenci iş yükleri tanımlanmış olup, üniversitemiz tarafından yayınlanan Öğrenci Bilgi Sistemi içerisinde mevcuttur. Ayrıca Programlarda yer alan derslerin kredi değerleri (AKTS) Bologna süreci kriterleri göz önünde bulundurularak (ders saati, teorik, uygulama, ödev, proje, seminer, sınav, sözlü sunum vb.) belirlenmektedir (Kanıt B.1.4.2). Öğrencilerin staj ve işyeri eğitimi gibi kurum dışı deneyim edinmelerini gerektiren uygulamalar için öğrencilere yönelik bilgilendirme toplantıları yapılmaktadır. Ayrıca müfredatta zorunlu staj ve işyeri eğitimi bulunan programın uygulamalarına ilişkin staj (Kanıt B.1.4.3) ve işyeri eğitimi (Kanıt B.1.4.4) yönergeleri hazırlanmış olup bu yönergelere kurumsal internet adresi üzerinden ulaşılabilir.

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Dersler öğrenci iş yüküne uygun olarak tasarlanmış, ilan edilmiş ve uygulamaya konulmuştur.

Kanıtlar

Kanıt B.1.4.1 <https://uluslararasi.isparta.edu.tr/tr/aday-ogrenci/avrupa-kredi-transfer-sistemi-akts-8630s.html>

Kanıt B.1.4.2: [cagri-ders-icerigi-22112018.pdf \(isparta.edu.tr\)](#)

Kanıt B.1.4.3: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Önlisans Ve Lisans Öğretimi Staj Yönergesi [staj-yonergesi.pdf \(isparta.edu.tr\)](#)

Kanıt B.1.4.4: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Meslek Yüksekokulları İşletmede Mesleki Eğitim Uygulamaları Usül ve Esasları [MESLEK YÜKSEKOKULLARI İŞLETMEDE MESLEKİ EĞİTİM UYGULAMALARI](http://meslek.yuksekokullari.isparta.edu.tr) (isparta.edu.tr)

B.1.5. Programların İzlenmesi ve Güncellenmesi

Planlama Faaliyetleri

Tüm dersler için AKTS değerleri üniversitemizin Öğrenci Bilgi Sistemi içerisinde bulunan Lisanüstü/Lisans/Önlisans Ders Kataloğu ve AKTS Bilgi Paketinde paylaşılmaktadır. Staj ve mesleğe ait uygulamalı laboratuvar dersleri, yaz dönemi zorunlu stajları bulunmaktadır. Bu faaliyetlerin önümüzdeki dönemlerde de uygulanması planlanmaktadır (Kanıt B.1.5.1).

Uygulama Faaliyetleri

Öğrencilerin ve eğitim programlarının ihtiyaçları doğrultusunda her yıl müfredatlar gözden geçirilmekte, gerekli görülen değişiklikler için bölüm başkanlıkları tarafından alınan kurul kararları doğrultusunda meslek yüksekokulu yüksekokul kurulu kararları alınmakta ve Öğrenci İşleri Daire Başkanlığına gönderilmektedir (Kanıt B.1.5.2).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Programların genelinde program çıktılarının izlenmesine ve güncellenmesine ilişkin mekanizmalar işletilmektedir.

Kanıtlar

Kanıt B.1.5.1: [Öğrenci Bilgi Sistemi - Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi](http://ogrenci.bilgi.isparta.edu.tr)

Kanıt B.1.5.2: staj-yonergesi.pdf (isparta.edu.tr)

B.1.6. Eğitim ve Öğretim Süreçlerinin Yönetimi

Planlama Faaliyetleri

Eğitim ve Öğretim Süreçlerinin Yönetimi akademik kurul toplantılarında ele alınmakta ve ortaya çıkan gerekler planlanmaktadır (Kanıt B.1.6.1).

Uygulama Faaliyetleri

Programlarımızda eğitim ve öğretim süreçlerini yürütmek için Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Öğrenci Bilgi Sistemi kullanılmaktadır. Okulumuzda eğitim ve öğretim süreçleri belirlenmiş yönetmelik ve yönergeler ile yürütülmektedir. Programlarımızda eğitim ve öğretim ile ölçme ve değerlendirme süreçlerinin yönetimi; yönetmelik, yönergeler ve uygulama esaslarıyla gerçekleştirilir (Kanıt B.1.6.2). Programlarımızda eğitim ve öğretim ile ölçme ve değerlendirme süreçlerinin yönetimine ilişkin kullanılan akademik takvim Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi akademik takvimidir. Akademik takvim her eğitim öğretim yılı için ayrıca hazırlanarak üniversitemiz web sayfasında ilan edilir (Kanıt B.1.6.3).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumun genelinde eğitim ve öğretim süreçleri belirlenmiş ilke ve kuralara uygun yönetilmektedir.

Kanıtlar

Kanıt B.1.6.1: [ISUBU \(isparta.edu.tr\)](http://ISUBU(isparta.edu.tr))

Kanıt B.1.6.2: [KAYSİS \(ELEKTRONİK KAMU BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ\) \(kaysis.gov.tr\)](http://KAYSIS(ELEKTRONİK KAMU BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ)(kaysis.gov.tr))

Kanıt B.1.6.3: 2024-2025-akademik-takvim-is-plani-01072024.pdf

B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme)

B.2.1. Öğretim Yöntem ve Teknikleri

Planlama Faaliyetleri

Birimimiz bünyesinde yer alan programlarda kullanılan öğretim yöntemlerinin öğrenciyi aktif hale getiren ve etkileşimli öğrenme odaklı olması planlanmıştır. Tüm eğitim türleri içerisinde eğitim türünün doğasına uygun; öğrenci merkezli, yetkinlik temelli, süreç ve performans odaklı disiplinler arası, bütüncü, vaka/uygulama temelinde öğrenmeyi önceleyen yaklaşımlara yer verilmesi planlanmıştır. Örgün eğitim süreçleri ön lisans öğrencilerini kapsayan; teknolojinin sunduğu olanaklar ve uygulamalı öğrenme gibi (Laboratuvar, Bilgisayar ve Atölye vb.) yaklaşımlarla zenginleştirilmesi planlanmıştır. Öğrencilerinin araştırma süreçlerine katılımı müfredat, yöntem ve yaklaşımlarla desteklenmesi planlanarak okulumuzun vizyon ve misyonuna yansıtılmıştır (Kanıt B.2.1.1).

Uygulama Faaliyetleri

Önlisans programlarımızda yer alan derslerin öğretim yöntem ve tekniklerine ilişkin kararlar, bağlı olunan bölüm başkanlığınca ve ilgili programın öğretim elemanları tarafından belirlenmektedir. Öğretim elemanları ders içeriklerini planlamakta dersin öğretim yöntem ve tekniklerini ders

içeriklerinde belirtmektedir. Bu içerikler ile beraber dersin öğrenme-öğretme yöntemleri, her ders için ayrı ayrı olmak kaydı ile OBS sisteminde mevcuttur (Kanıt B.2.1.2).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Programların genelinde öğrenci merkezli öğretim yöntem teknikleri tanımlı süreçler doğrultusunda uygulanmaktadır.

Kanıtlar

Kanıt B.2.1.1: <https://gonenmyo.isparta.edu.tr/assets/uploads/sites/89/files/2024-yili-faaliyet-raporu-15012025.pdf>

Kanıt B.2.1.2: [Öğrenci Bilgi Sistemi - Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi](#)

B.2.2. Ölçme ve değerlendirme

Planlama Faaliyetleri

Öğrenci merkezli eğitimin gereği olarak programlarımızda öğrenci merkezli ve çeşitlendirilmiş ölçme ve değerlendirme yöntemleri uygulanmaktadır (Kanıt B.2.2.1). Programlarımızda teorik ve uygulamalı derslerde öğrencilerimize kendilerini ifade etme olanakları verilmektedir. Bu anlamda öğrencilerin ders katılımları ve uygulamalı proje etkinlikleri değerlendirilmektedir.

Uygulama Faaliyetleri

Ölçme ve değerlendirmeler sınav, ödev, proje, portfolyo gibi yöntemlerle sağlanmakta, çıktı temelli değerlendirmeler yapılmaktadır. Ders kazanımlarına ve eğitim türlerine (örgün, uzaktan, karma) uygun sınav yöntemleri planlamakta ve uygulanmaktadır (Kanıt B.2.2.2).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Programların genelinde öğrenci merkezli ve çeşitlendirilmiş ölçme ve değerlendirme uygulamaları bulunmaktadır.

Kanıtlar

Kanıt B.2.2.1: [Mevzuat Bilgi Sistemi](#)

Kanıt B.2.2.2: <https://gonenmyo.isparta.edu.tr/tr/haber/2024-2025-guz-donemi-butunleme-sinav-programlari-56876h.html>

B.2.3. Öğrenci Kabulü, Önceki Öğrenmenin Tanınması ve Kredilendirilmesi

Planlama Faaliyetleri

Yüksekokulumuzda öğrenci kabulüne ilişkin ilke ve kurallar tanımlanmış ve ÖSYM tercih kılavuzunda Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu tablo-3'te her yıl ilan edilmektedir (Kanıt B.2.3.1).

Uygulama Faaliyetleri

ÖSYM kılavuzunda ve Üniversitemiz yatay geçiş yönergesinde belirtilen hususlar çerçevesinde değerlendirmeler şeffaf olarak yapılmaktadır. Okulumuzda programlarda oluşturulan intibak komisyonları öğrenci kabulünü değerlendirmekte ve sonuçları yönetim kurulunda kabul edilmektedir. Yönetim kurul kararlarımız okulumuzun internet sayfasında ilan edilmektedir (Kanıt B.2.3.2)

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumun genelinde öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesine ilişkin planlar dahilinde uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

Kanıt B.2.3.1 <https://www.osym.gov.tr/TR,30594/2024-yks-yerlestirme-sonuclari-aciklandi-13082024.html>

Kanıt B.2.3.2: [Gönen Meslek Yüksekokulu \(isparta.edu.tr\)](https://gonenmeslek.isparta.edu.tr)

B.2.4. Yeterliliklerin Sertifikalandırılması ve Diploma

Planlama Faaliyetleri

Birimimizde diploma, derece ve diğer yeterliliklerin tanınması ve sertifikalandırılması esasları üniversitenin eğitim öğretim yönetmeliğinde tanımlanmıştır. Birimlerde öğrencinin akademik ve kariyer gelişimini izlemek, diploma onayı ve yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin tanımlı süreçler yönerge ve esaslar ile belirlenmiştir (Kanıt B.2.4.1).

Uygulama Faaliyetleri

Okulumuzdan mezun olmaya hak kazanan öğrencilerimiz mezuniyet komisyonunun kararı ile yüksekokulumuz yönetim kurulunun onayı ile öğrenci işleri daire başkanlığına gönderilir. Gönderilen öğrencilerin diplomaları Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından düzenlenir (Kanıt B.2.4.2).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumun genelinde diploma onayı ve diğer yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

Kanıt B.2.4.1: [KAYSİS \(ELEKTRONİK KAMU BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ\)](http://kaysis.gov.tr) (kaysis.gov.tr)

Kanıt B.2.4.2: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/12/20181213-4.htm>

B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

B.3.1. Öğrenme Ortam ve Kaynakları

Planlama Faaliyetleri

Yüksekokulumuz bünyesinde yer alan yedi bölüm ve on programda toplam 588 öğrenci öğrenim görmektedir. Yüksekokulumuzda eğitim- öğretime yönelik olarak; 40 adet bilgisayarlı bir bilgisayar laboratuvarı, 13 adet atölye, 15 adet sınıf, 1 adet akıllı sınıf ve 1 adet simülasyon laboratuvarı ile 300 kişi kapasiteli bir konferans salonu bulunmaktadır. Yerleşkemizde bulunan bir adet kütüphane bir adet okuma köşesi bulunmaktadır. Kütüphanede birçok ders kitabı ve roman yer almaktadır. Birimde oluşturulan kütüphanenin sadece iki kitaplıktan oluşması ve resmi bir idari süreci içermemesi açısından buranın okuma alanı olarak nitelendirilmesi daha doğrudur. Öğrencilerimizin eğitimlerini desteklemek üzere bir adet CNC makinesinin bulunduğu atölyemiz mevcuttur (Kanıt B.3.1.1). Çağrı Merkezi Hizmetleri bölümü öğrencileri için bir çağrı merkezi laboratuvarı (Simülasyon Laboratuvarı) oluşturulmuştur (Kanıt B.3.1.2). Moda Tasarımı bölümü öğrencileri için baskı makinası ve dikim-tasarım aletleri mevcuttur (Kanıt B.3.1.3). Üniversitemizin fiziksel bir kütüphanesi henüz bulunmadığı için Öğrencilerimiz ve personelimiz, Süleyman Demirel Üniversitesi Merkez kütüphanesinden faydalanabilmektedir

Uygulama Faaliyetleri

Üniversitemizin kütüphane faaliyetleri kapsamında ise, çeşitli online veri tabanları açılmış olup geliştirilmektedir (Kanıt B.3.1.4).

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumun genelinde öğrenme kaynaklarının yönetimi alana özgü koşullar, erişilebilirlik ve birimler arası denge gözetilerek gerçekleştirilmektedir.

Kanıtlar

Kanıt B.3.1.1: foto

Kanıt B.3.1.2: foto

Kanıt B.3.1.3: foto

Kanıt B.3.1.4: [Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi](#)

B.3.2. Akademik Destek Hizmetleri

Planlama Faaliyetleri

Üniversitemizin, Kariyer Birimi'nin faaliyetleri doğrultusunda birim Kariyer Temsilcisi belirlenmiştir. Gönen MYO kariyer temsilcisi yüksekokul akademik personeli arasından seçilmiştir. Okulumuz bünyesindeki her program için bir akademik danışman ataması yapılmaktadır (Kanıt 3.2.1.)

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 2

Kurumda öğrencilerin akademik gelişimi ve kariyer planlaması süreçlerine ilişkin tanımlı ilke ve kurallar bulunmaktadır

Kanıtlar

Kanıt B.3.2.1: [ISUBU \(isparta.edu.tr\)](#)

B.3.3. Tesis ve Altyapılar

Planlama Faaliyetleri

Gönen İlçesi'ndeki Eski Köy Enstitüsünün yer aldığı 3300 m2 alana sahip kendi yerleşkesine sahiptir. Yüksekokulumuz kendine ait bir kampüs içerisinde yer alır. Birimde 40 adet bilgisayarlı bir bilgisayar laboratuvarı, 13 adet atölye, 15 adet sınıf, 1 adet akıllı sınıf ve 1 adet simülasyon laboratuvarı ile 300 kişi kapasiteli bir konferans salonu bulunmaktadır. Yerleşke içerisinde 50 kişi kapasiteli yemekhane bulunmaktadır. Yeni bir üniversite olduğumuz için yemekler resmi bir kurum tarafından hazırlanıp yemekhanemize getirilmektedir. Kurumumuza ait yurt ve barınma olanakları bulunmamaktadır.

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 2

Kurumda uygun nitelik ve nicelikte tesis ve altyapının (yemekhane, yurt, sağlık, kütüphane, ulaşım, bilgi ve iletişim altyapısı, uzaktan eğitim altyapısı vb.) kurulmasına ve kullanımına ilişkin planlamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

B.3.4. Dezavantajlı Gruplar

Planlama Faaliyetleri

Yüksekokulumuzda yer alan binaların girişinde rampalar ve engelli tuvaletleri yer almaktadır. Engelli bireylere yönelik iyileştirilmesi gereken eksiklikler bulunmaktadır.

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 2

Dezavantajlı grupların eğitim olanaklarına nitelikli ve adil erişimine ilişkin planlamalar bulunmaktadır

Kanıtlar

B.3.5. Sosyal, Kültürel, Sportif Faaliyetler

Planlama Faaliyetleri

Yüksekokulumuzda bir adet öğrenci topluluğu bulunmaktadır. Topluluk içerisinde spor, gezi, tiyatro gibi etkinliklerin yapılmaktadır.

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 2

Sosyal, kültürel ve sportif faaliyet olanaklarının yaratılmasına ilişkin planlamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

B.4. Öğretim Kadrosu

B.4.1. Atama, Yükseltme ve Görevlendirme Kriterleri

Planlama Faaliyetleri

Üniversitemizde öğretim elemanı atama, yükseltme ve görevlendirme süreç ve kriterleri “Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Akademik Yükseltme ve Atama Ölçütleri Yönergesi” çerçevesinde yapılmaktadır (Kanıt B.4.1.1). Görevlendirme işlemleri, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ile ilgili yönetmelik ve yönergeler çerçevesinde yapılmaktadır (Kanıt B.4.1.2)

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumun tüm alanlar için tanımlı ve paydaşlarca bilinen atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri uygulanmakta ve karar almalarda (eğitim-öğretim kadrosunun işe alınması, atanması, yükseltilmesi ve ders görevlendirmeleri vb.) kullanılmaktadır.

Kanıtlar

Kanıt B.4.1.1: [Atama Ölçütleri.pdf \(isparta.edu.tr\)](#)

Kanıt B.4.1.2: [5347 \(mevzuat.gov.tr\)](#)

B.4.2. Öğretim Yetkinlikleri ve Gelişimi

Çizelge 8. Öğretim Kadrosunun analizi

Öğretim elemanının adı ve soyadı ¹	Unvanı	TZ, YZ, DSÜ ²	Aldığı son akademik unvan	Mezun olduğu son kurum ve mezuniyet Yılı	Deneyim süresi, yıl			Etkinlik düzeyi ³ (yüksek, orta, düşük, yok)		
					Kamu/ özel sektör deneyimi	Öğretim deneyimi	Bu kurumdaki deneyimi	Mesleki kuruluşlarda	Araştırmada	Dış paydaşlara verilen danışmanlıkta
Elvan ERÖKSÜZ UYSAL	Öğr.Gör.	Tam Zamanlı	-	2017/SDÜ	Kamu/Özel	13 yıl	8	Orta	Orta	Düşük
Ezel DERER AKAY	Öğr.Gör.Dr.	Tam Zamanlı	Dr.	2022/SDÜ	Kamu	20 yıl	16	Orta	Yüksek	Orta
Nazan ÖZENÇ	Öğr.Gör.	Tam Zamanlı	-	2005/SDÜ	Kamu	19 yıl	20	Orta	Orta	Düşük
Fatih ÇELİK	Öğr. Gör.	Tam Zamanlı	-	2004/Pamukkale	Kamu	19 yıl	20	Orta	Orta	Orta

Çizelge 9. Öğretim Kadrosu Yük Özeti

Öğretim elemanının adı ve soyadı	TZ, YZ, DSÜ ¹	Son iki yarıyılıda verdiği dersler (Dersin kodu/kredisi/yarıyılı/yılı) ²	Toplam etkinlik dağılımı ³		
			Öğretim	Araştırma	Diğer ⁴
Elvan ERÖKSÜZ UYSAL	Tam Zamanlı	CHM-3103Çağrı Merkezinde Bireysel İlişkiler 3/3/Güz/2024-2025 CHM-3109Etkin Tele Satış Yönetimi3/3/Güz/2024-2025 CHM-3108Çağrı Merkezi İleri Satış Teknikleri/3/3/Bahar/2024-2025 CHM-3112Kurumsal İletişim ve Birlikte Çalışma3/3/Bahar/2024-2025 CHM-3205Satış Yöneticisi Takım Koçluğu/3/Güz/2024-2025 CHM-3227Sektörlere Yönelik Çağrı Merkezi Hizmetleri/3/Güz/2024-2025 CHM-3205Satış Yöneticisi Takım Koçluğu/3/Bahar/2023-2024 CHM-3227Sektörlere Yönelik Çağrı Merkezi Hizmetleri/3/Bahar/2023-2024			

Nazan ÖZENÇ	Tam Zamanlı	CHM-3101 Çağrı Merkezi Yönetimi 3/3/Güz/2024-205 İletişimde Hedef Kitle 3/3/Bahar/2023-2024 CHM-3110 Çağrı Merkezinde Çatışma Yönetimi 3/3/Bahar/2023-2024 CHM-3201 Hizmet Pazarlaması 3/3/Güz/2024-2025 CHM-3201 Hizmet Pazarlaması 3/3/Bahar/2023-2024 CHM-3207 Tüketici Davranışları 3/3/Güz/2024-2025 CHM-3207 Tüketici Davranışları 3/3/Bahar/2023-2024			
Ezel DERER AKAY	Tam Zamanlı	CHM-3105 Genel İşletme 3/3/Güz/2024-2025 CHM-3225 Kriz ve Stres Yönetimi 3/3/Güz/2024-2025 CHM-3225 Kriz ve Stres Yönetimi 3/3/Bahar/2023-2024 BYA-3271 Hastane Yönetimi ve Organizasyon /3/3/Güz/2024-2025 CHM-3121 Genel İşletme ve Kalite Yönetimi 3/3/Güz/2024-2025 BYA-3104 Büro Yönetimi 3/3/Bahar/2023-2024 CHM-3122 Örgütsel Davranış 3/3/ Bahar/2023-2024			
Fatih ÇELİK	Tam Zamanlı	CHM-3111 Pazarlama 3/3/Güz/2024-2025 CHM-3102 Davranış Bilimleri 3/3 /Bahar/2023-2024 BYA-3112 Pazarlama Yönetimi 3/3/Bahar/2024-2025			

¹TZ: Tam zamanlı, YZ: Yarı zamanlı, DSÜ: Ders saati ücretli öğretim elemanı.

²Her öğretim elemanı için son iki yarıyıldaki verdiği tüm dersleri (lisansüstü ve başka programda verilen dersler dâhil) sıralayınız. Gerekliğinde satır ekleyiniz.

³Etkinlik dağılımını, her bir öğretim elemanının toplam etkinliği %100 olacak biçimde yüzde olarak veriniz.

⁴Uzun süreli izinler ve sektör etkinlikleri bu sütunda gösterilir.

Planlama Faaliyetleri

Üniversitemiz bünyesinde bulunan Meslek Yüksekokulları Koordinatörlüğü Yönergesinde Öğretim elemanlarının etkin olarak değerlendirilmesinin sağlanması konusunda kararlar bulunmaktadır (Kanıt B.4.2.1).

Uygulama Faaliyetleri

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Meslek Yüksekokulları koordinatörlüğü tarafından tüm meslek yüksekokullarında bulunan bölümler bazında toplantılar düzenlenmektedir. Bu toplantılarda öncelikli olarak bölümde kadrolu olan öğretim elemanlarının ders yüklerinin doldurulması ve öğrencilerin en iyi şekilde eğitim alabilmesi için özellikle ilgili alanlarda eğitim almış olan öğretim elemanlarının görevlendirilmesi ile ilgili kararlar alınmıştır (Kanıt B.4.2.2). Her dönem başı yapılan birim akademik kurullarında yeni dönem planlaması yapıp geçmiş dönem analizi yapılmaktadır. Her türlü sorun bu toplantılarda kısıt olmaksızın gündeme getirilip tartışılabilmektedir.

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kurumun genelinde öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere uygulamalar vardır. Pedagojik Formasyon bölümümüzde 1 (bir) Öğretim elemanı Doktora eğitimi sürecinde Sosyal bilimler enstitüsü kapsamında alınmıştır.

Kanıtlar

Kanıt B.4.2.1: [MEYOK Yönergesi V2 \(isparta.edu.tr\)](http://meyok.isparta.edu.tr)

Kanıt B.4.2.2: [MEYOK Toplantısı Yapıldı - Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi](#)

B.4.3. Eğitim Faaliyetlerine Yönelik Teşvik ve Ödüllendirme

Planlama Faaliyetleri

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesinde görev yapan akademik personelin, çalışma ve hizmetlerinde göstermiş olduğu katkı ve başarılarını desteklemek amacıyla hazırlanan “Akademik Teşvik Yönetmeliği” yürürlüktedir (Kanıt B.4.3.1).

Uygulama Faaliyetleri

İlgili yılda yapılan değerlendirme sonucunda teşvik almaya hak kazanan akademik personel listesi yayınlanıp ilgili yıl içinde teşvik almaları sağlanmaktadır.

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi 3

Kanıtlar

Kanıt B.4.3.1: [Mevzuat Bilgi Sistemi](#)

ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Programın araştırma sürecinin değerlendirmesinin yapılması beklenmektedir. Araştırma süreci programın sürekli gelişim odağı, araştırma potansiyeli, araştırma hedefleri, araştırma faaliyetlerinin gerçekleştirildiği, hedeflerin nitelik ve nicelik olarak izlenerek değerlendirildiği ve ulaşılan sonuçların kontrol edilerek ihtiyaç duyulan iyileştirmelerin yapıldığı bir süreç olarak ele alınmalıdır. Programlar performanslarını, kendilerinden daha yüksek araştırma performansına sahip ulusal ya da uluslararası benzer programlarla kıyaslayabilirler.

Bölüm/Program, araştırma faaliyetlerini stratejik planı çerçevesinde belirlenen akademik öncelikleri ile yerel, bölgesel ve ulusal kalkınma hedefleriyle uyumlu, değer üretebilen ve toplumsal faydaya dönüştürülebilen biçimde yönetmelidir. Bu faaliyetler için uygun fiziki altyapı ve mali kaynaklar oluşturmalı ve bunların etkin şekilde kullanımını sağlamalıdır.

C.1.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Araştırma süreçlerin yönetimine ilişkin benimsenen yaklaşımlar, motivasyon ve yönlendirme işlevinin nasıl tasarlandığı, kısa ve uzun vadeli hedeflerin net ve kesin nasıl tanımlandığı, araştırma yönetimi ekibi ve görev tanımları belirlenmiştir; uygulamalar bu kurumsal tercihler yönünde gelişmektedir. Bilimsel araştırma ve sanatsal süreçlerin yönetiminin etkinliği ve başarısı izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi (Ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarı (Ek-2) kullanılmalıdır.)

Kanıtlar (Örnek kanıtlara ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarından (Ek-2) ulaşılabilir.)

C.1.2. İç ve Dış Kaynaklar

Bu ölçüt bölüm/program bazında doldurulmayacaktır.

C.1.3. Doktora Programları ve Doktora Sonrası İmkanlar

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Doktora programlarının başvuru süreçleri, kayıtlı öğrencileri ve mezun sayıları ile gelişme eğilimleri izlenmektedir. Birimde doktora sonrası (post-doc) imkanları bulunmaktadır ve birimin kendi mezunlarını işe alma (inbreeding) politikası açıktır.

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi (Ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarı (Ek-2) kullanılmalıdır.)

Kanıtlar (Örnek kanıtlara ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarından (Ek-2) ulaşılabilir.)

C.2. Araştırma Yetkinliği, İş Birlikleri ve Destekler

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Bölüm/Program, öğretim elemanları ve araştırmacıların bilimsel araştırma ve sanat yetkinliğini sürdürmek ve iyileştirmek için olanaklar (eğitim, iş birlikleri, destekler vb.) sunmalıdır.

C.2.1. Araştırma Yetkinlikleri ve Gelişimi

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Doktora derecesine sahip araştırmacı oranı, doktora derecesinin alındığı kurumların dağılımı; kümelenme/uzmanlık birikimi, araştırma hedefleri ile örtüşme konularının analizi, hedeflerle uyumu irdelenmektedir. Akademik personelin araştırma ve geliştirme yetkinliğini geliştirmek üzere eğitim, çalıştay, proje pazarları vb. gibi sistematik faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi (Ölçütü ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarı (Ek-2) kullanılmalıdır.)

Kanıtlar (Örnek kanıtlara ölçütü ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarından (Ek-2) ulaşılabilir.)

C.2.2. Ulusal ve Uluslararası Ortak Programlar ve Ortak Araştırma Birimleri

Bu ölçüt bölüm/program bazında doldurulmayacaktır.

C.3. Araştırma Performansı

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Bölüm/Program, araştırma faaliyetlerini verilere dayalı ve periyodik olarak ölçmeli, değerlendirmeli ve sonuçlarını yayımlamalıdır. Elde edilen bulgular, bölümün/programın araştırma ve geliştirme performansının periyodik olarak gözden geçirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi için kullanılmalıdır.

C.3.1. Araştırma Performansının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Bölüm/Program araştırma faaliyetleri yıllık bazda izlenir, değerlendirilir, hedeflerle karşılaştırılır ve sapmaların nedenleri irdelenir. Bölümün/Programın odak alanlarının üniversite içi bilinirliği, üniversite dışı bilinirliği; uluslararası görünürlük, uzmanlık iddiası konularının analizi, hedeflerle uyumu sistematik olarak analiz edilir. Performans temelinde teşvik ve takdir mekanizmaları kullanılır. Rakiplerle rekabet, seçilmiş kurumlarla kıyaslama (benchmarking) takip edilir. Performans değerlendirmelerinin sistematik ve kalıcı olması sağlanmaktadır.

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi (Ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarı (Ek-2) kullanılmalıdır.)

Kanıtlar (Örnek kanıtlara ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarından (Ek-2) ulaşılabilir.)

C.3.2. Öğretim Elemanı/Araştırmacı Performansının Değerlendirilmesi

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Öğretim elemanlarının araştırma performansını paylaşması beklenir; bunu düzenleyen tanımlı süreçler vardır ve bunlar ilgili paydaşlarca bilinir. Araştırma performansı yıl bazında izlenir, değerlendirilir ve kurumsal politikalar doğrultusunda kullanılır. Çıktılar, grubun ortalama değerleri ve saçılım şeffaf olarak paylaşılır. Performans değerlendirmelerinin sistematik ve kalıcı olması sağlanmıştır.

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi (Ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarı (Ek-2) kullanılmalıdır.)

Kanıtlar (Örnek kanıtlara ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarından (Ek-2) ulaşılabilir.)

TOPLUMSAL KATKI

D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Bölüm/Program, toplumsal katkı faaliyetlerini stratejik amaçları ve hedefleri doğrultusunda yönetmelidir. Bu faaliyetler için uygun fiziki altyapı ve mali kaynaklar oluşturmalı ve bunların etkin şekilde kullanımını sağlamalıdır.

D.1.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Bölümün/Programın toplumsal katkı politikası bölümün toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsallaşmıştır. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetim ve organizasyonel yapısı kurumun toplumsal katkı politikası ile uyumludur, görev tanımları belirlenmiştir. Yapının işlerliği izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi (Ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarı (Ek-2) kullanılmalıdır.)

Kanıtlar (Örnek kanıtlara ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarından (Ek-2) ulaşılabilir.)

D.1.2. Kaynaklar

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Toplumsal katkı etkinliklerine ayrılan kaynaklar (mali, fiziksel, insan gücü) belirlenmiş, paylaşılmış ve kurumsallaşmış olup, bunlar izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi (Ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarı (Ek-2) kullanılmalıdır.)

Kanıtlar (Örnek kanıtlara ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarından (Ek-2) ulaşılabilir.)

D.2 Toplumsal Katkı Performansı

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Bölüm/Program, toplumsal katkı stratejisi ve hedefleri doğrultusunda yürüttüğü faaliyetleri periyodik olarak izlemeli ve sürekli iyileştirmelidir.

D.2.1. Toplumsal Katkı Performansının İzlenmesi ve Değerlendirilmesi

(YÖKAK kriterlerini sağlayabilmek için bölüm/programda olması gereken uygulamalar anlatılmaktadır. Sarı renkli açıklamalar bilgilendirme amaçlıdır. Rapor hazırlanırken sarı renkli açıklamalar silinerek bölüm/program bazında yazılmalıdır.)

Bölüm/Program, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile uyumlu, dezavantajlı gruplar dahil toplumun ve çevrenin ihtiyaçlarına cevap verebilen ve değer yaratan toplumsal katkı faaliyetlerinde bulunmaktadır. Ulusal ve uluslararası düzeyde kurumsal iş birlikleri, çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan görevlendirmeler ile kurumun bünyesinde yer alan birimler aracılığıyla yürütülen eğitim, hizmet, araştırma, danışmanlık vb. toplumsal katkı faaliyetleri izlenmektedir. İzleme mekanizma ve süreçleri yerleşik ve sürdürülebilirdir. İyileştirme adımlarının kanıtları vardır.

Planlama Faaliyetleri

Uygulama Faaliyetleri

Kontrol Etme Faaliyetleri

Önlem Alma Faaliyetleri

Örnek Gösterilebilir Uygulamalar

Olgunluk Düzeyi (Ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarı (Ek-2) kullanılmalıdır.)

Kanıtlar (Örnek kanıtlara ölçütle ilgili Dereceli Derecelendirme Anahtarından (Ek-2) ulaşılabilir.)

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında yetkinlik kazanmış, Çağrı Merkezi Hizmetleri alanlarının gereksinim duyduğu, mesleki temel bilgilerin yanı sıra alanlarında gerekli mesleki ve teknik bilgilere sahip, iletişim becerileri, bilgileri gelişmiş, çağdaş eğitim teknikleri ile yetişmiş, yenilikçi, çağrı merkezi sektörünün ihtiyaç duyduğu operasyon görevlisi olarak çalışacak, müşteri temsilcisi ile takım lideri, süpervizör, operasyon yöneticisi gibi yönetici mevkideki mesleki bilgiye ve beceriye sahip nitelikli meslek elemanları yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programında yaklaşım tarzımız mezun olan öğrencilerin çalışma yaşamına iş tecrübesine sahip olmadan dahi adapte olmalarını sağlamaktır. Bu nedenle programlarda uygulama derslerine ve sosyal hayata hazır hale getirici günümüz ihtiyaçlarına uygun güncel içerikli derslere de ağırlık verilmiştir. Bölüm öz değerlendirmesine göre öğrenci kabulü, bölümün tercih edilirliliği ve genel kontenjanları, ve sürdürülebilirliği ile Çağrı Merkezi Hizmetleri Programının kesinlikle bu güçlü iç dinamikleriyle eğitim ve öğretime devam etmesi ve bazı noktalarda iyileştirme güncellemeleriyle de daha da güçlenmesi doğru bulunmuştur.

Bölümün öz değerlendirmesinde program amaçları, eğitim çıktıları, öğretim kadrosu ve eğitim planı açısından değerlendirmelerde bulunduğumuzda planlanmış eğitim altyapısı, öğretim elemanlarının yıllar içerisindeki tecrübeleri, iç paydaşlardan sağlamış olduğu diğer bölümlerden görevlendirilebilecek öğretim elemanlarının olması da bölümün güçlü yönlerini ortaya koymaktadır.

EK-2 DERECELİ DEĞERLENDİRME ANAHTARI

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

Bölüm/Program, kurumsal dönüşümünü sağlayacak yönetim modeline sahip olmalı, liderlik yaklaşımları uygulamalı, iç kalite güvence mekanizmalarını oluşturmalı ve kalite güvence kültürünü içselleştirmelidir.

	1	2	3	4	5
A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı Bölümdeki/Programdaki yönetim modeli ve idari yapı (yasal düzenlemeler çerçevesinde kurumsal yaklaşım, gelenekler, tercihler); karar verme mekanizmaları, kontrol ve denge unsurları; kurulların çok sesliliği ve bağımsız hareket kabiliyeti, paydaşların temsil edilmesi; öngörülen yönetim modeli ile gerçekleşmenin karşılaştırılması, modelin kurumsallığı ve sürekliliği yerleşmiş ve benimsenmiştir. Organizasyon şeması ve bağlı olma/rapor verme ilişkileri; görev tanımları, iş akış süreçleri vardır ve gerçeği yansıtmaktadır; ayrıca bunlar yayımlanmış ve işleyişin paydaşlarca bilinirliği sağlanmıştır.	Bölümün/Programın misyonu ile uyumlu ve stratejik hedeflerini gerçekleştirmeyi sağlayacak bir yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması bulunmamaktadır.	Bölümün/Programın misyon ve stratejik hedeflerine ulaşmasını güvence altına alan ve süreçleriyle uyumlu yönetim modeli ve idari yapılanması belirlenmiştir.	Bölümün/Programın yönetim modeli ve organizasyonel yapılanması birim ve alanların genelini kapsayacak şekilde faaliyet göstermektedir.	Bölümün/Programın yönetim ve organizasyonel yapılanmasına ilişkin uygulamaları izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">Yönetişim modeli ve organizasyon şemasıBölümün/Programın yönetim ve idari alanlarla ilgili politikasını ve stratejik amaçlarını uyguladığına dair uygulamalar/kanıtlarYönetişim ve organizasyonel yapılanma uygulamalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtlarıStandart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; bölümün ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE**A.1. Liderlik ve Kalite**

	1	2	3	4	5
A.1.2. Liderlik Birimde rektörün ve süreç liderlerinin yükseköğretim ekosistemindeki değişim, belirsizlik ve karmaşıklığı dikkate alan bir kalite güvencesi sistemi ve kültürü oluşturma konusunda sahipliği ve motivasyonu yüksektir. Bu süreçler çevik bir liderlik yaklaşımıyla yönetilmektedir. Birimlerde liderlik anlayışı ve koordinasyon kültürü yerleşmiştir. Liderler birimin değerleri ve hedefleri doğrultusunda stratejilerinin yanı sıra; yetki paylaşımını, ilişkileri, zamanı, kurumsal motivasyon ve stresi de etkin ve dengeli biçimde yönetmektedir. Akademik ve idari birimler ile yönetim arasında etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur. Liderlik süreçleri ve kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi sürekli değerlendirilmektedir.	Bölümde/Programda kalite güvencesi sisteminin yönetilmesi ve kalite kültürünün içselleştirilmesini destekleyen etkin bir liderlik yaklaşımı bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda liderlerin kalite güvencesi sisteminin yönetimi ve kültürünün içselleştirilmesi konusunda sahipliği ve motivasyonu bulunmaktadır.	Bölümde/Programda geneline yayılmış, kalite güvencesi sistemi ve kültürünün gelişimini destekleyen etkin liderlik uygulamaları bulunmaktadır.	Liderlik uygulamaları ve bu uygulamaların kalite güvencesi sistemi ve kültürünün gelişimine katkısı izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• Kalite güvencesi kültürünü geliştirmek üzere yapılan planlamalar ve uygulamalar• Bölümün/Programın yöneticilerinin liderlik özelliklerini ve yetkinliklerini ölçmek ve izlemek için kullanılan yöntemler, elde edilen izleme sonuçları ve bağlı iyileştirmeler• Bölümdeki/Programdaki kalite kültürünün gelişimini ölçmek ve izlemek için kullanılan yöntemler, elde edilen izleme sonuçları ve bağlı iyileştirmeler• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; bölümün ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE**A.1. Liderlik ve Kalite**

	1	2	3	4	5
<u>A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi</u> Yükseköğretim ekosistemi içerisindeki değişimleri, küresel eğilimleri, ulusal hedefleri ve paydaş beklentilerini dikkate alarak birimin geleceğe hazır olmasını sağlayan çevik yönetim yetkinliği vardır. Geleceğe uyum için amaç, misyon ve hedefler doğrultusunda birimi dönüştürmek üzere değişim yönetimi, kıyaslama, yenilik yönetimi gibi yaklaşımları kullanır ve kurumsal özgünlüğü güçlendirir.	Bölümde/Programda değişim yönetimi bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda değişim ihtiyacı belirlenmiştir.	Bölümde/Programda değişim yönetimi yaklaşımı birimin geneline yayılmış ve bütüncül olarak yürütülmektedir.	Amaç, misyon ve hedefler doğrultusunda gerçekleştirilen değişim yönetimi uygulamaları izlenmekte ve önlemler alınmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• <i>Değişim yönetim modeli</i>• <i>Değişim planları, yol haritaları</i>• <i>Yükseköğretim ekosisteminde ve temel fonksiyonları çevresinde meydana gelen değişime yönelik analiz raporları</i>• <i>Gelecek senaryoları</i>• <i>Kıyaslama raporları</i>• <i>Yenilik yönetim sistemi</i>• <i>Değişim ekipleri belgeleri</i>• <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A.1. Liderlik ve Kalite

	1	2	3	4	5
<p><u>A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları</u></p> <p>PUKÖ çevrimleri itibarı ile takvim yılı temelinde hangi işlem, süreç, mekanizmaların devreye gireceği planlanmış, akış şemaları belirlidir. Sorumluluklar ve yetkiler tanımlanmıştır. Gerçekleşen uygulamalar değerlendirilmektedir.</p> <p>Takvim yılı temelinde tasarlanmayan diğer kalite döngülerinin ise tüm katmanları içerdiği kanıtları ile belirtilmiştir, gerçekleşen uygulamalar değerlendirilmektedir.</p> <p>Birime ait kalite güvencesi rehberi gibi, politika ayrıntılarının yer aldığı erişilebilir ve güncellenen bir doküman bulunmaktadır. Birimin Kalite Komisyonunun süreç ve uygulamaları tanımlıdır, kurum çalışanlarınca bilinir. Komisyon iç kalite güvencesi sisteminin oluşturulması ve geliştirilmesinde etkin rol alır, program akreditasyonu süreçlerine destek verir. Komisyon gerçekleştirilen etkinliklerin sonuçlarını değerlendirir. Bu değerlendirmeler karar alma mekanizmalarını etkiler.</p>	Bölümün/Programın tanımlanmış bir iç kalite güvencesi sistemi bulunmamaktadır.	Bölümün/Programın iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmaları tanımlanmıştır.	İç kalite güvencesi sistemi Bölümün/Programın geneline yayılmış, şeffaf ve bütüncül olarak yürütülmektedir.	İç kalite güvencesi sistemi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla birlikte iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kalite güvencesi rehberi gibi tanımlı süreç belgeleri, Birim Kalite Komisyonu çalışma usul ve esasları • İş akış şemaları, takvim, görev ve sorumluluklar ve paydaşların rollerini gösteren kanıtlar • Bilgi Yönetim Sistemi • Geri bildirim yöntemleri • Paydaş katılımına ilişkin belgeler • PUKÖ çevrimlerine ilişkin dokümanlar • Akademik Kurul/ Bölüm Kurulu kararları • Yıllık izleme ve iyileştirme raporları • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE**A.1. Liderlik ve Kalite**

	1	2	3	4	5
<u>A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik</u> Kamuoyunu bilgilendirme ilkesel olarak benimsenmiştir, hangi kanalların nasıl kullanılacağı tasarlanmıştır, erişilebilir olarak ilan edilmiştir ve tüm bilgilendirme adımları sistematik olarak atılmaktadır. Birimin internet sayfası doğru, güncel, ilgili ve kolayca erişilebilir bilgiyi vermektedir; bunun sağlanması için gerekli mekanizma mevcuttur. Kurumsal özerklik ile hesap verebilirlik kavramlarının birbirini tamamladığına ilişkin bulgular mevcuttur. İç ve dış hesap verme yöntemleri kurgulanmıştır ve uygulanmaktadır. Sistematiktir, ilan edilen takvim çerçevesinde gerçekleştirilir, sorumluları nettir. Alınan geri beslemeler ile etkinliği değerlendirilmektedir. Birimin bölgesindeki dış paydaşları, ilişkili olduğu yerel yönetimler, diğer üniversiteler, kamu kurumu kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, sanayi ve yerel halk ile ilişkileri değerlendirilmektedir.	Bölümde/Programda kamuoyunu bilgilendirmek ve hesap verebilirliği gerçekleştirmek üzere mekanizmalar bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda kamuoyunu bilgilendirmek üzere tanımlı süreçler bulunmaktadır.	Bölüm/Program tanımlı süreçleri doğrultusunda kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmalarını işletmektedir.	Bölümün/Programın kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmaları izlenmekte ve paydaş görüşleri doğrultusunda iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• <i>Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ile ilişkili olarak benimsenen ilke, kural ve yöntemler</i>• <i>Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirliğe ilişkin uygulama örnekleri</i>• <i>İç ve dış paydaşların kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlikle ilgili memnuniyeti ve geri bildirimleri</i>• <i>Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları</i>• <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE**A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar**

Bölüm/Program; misyon, vizyon ve amacını gerçekleştirmek üzere kurumun politikaları doğrultusunda oluşturduğu stratejik amaçlarını ve hedeflerini planlayarak uygulamalı, performans yönetimi kapsamında sonuçlarını izleyerek değerlendirmeli ve kamuoyuyla paylaşmalıdır.

	1	2	3	4	5
<u>A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar</u> Miyon ve vizyon ifadesi tanımlanmıştır, birim çalışanlarınca bilinir ve paylaşılır. Birime özeldir, sürdürülebilir bir gelecek yaratmak için yol göstericidir. Kalite güvencesi politikası vardır, paydaşların görüşü alınarak hazırlanmıştır. Politika birim çalışanlarınca bilinir ve paylaşılır. Politika belgesi yalın, somut, gerçekçidir. Sürdürülebilir kalite güvencesi sistemini ana hatlarıyla tarif etmektedir. Kalite güvencesinin yönetim şekli, yapılanması, temel mekanizmaları, merkezi kurgu ve birimlere erişimi açıklanmıştır. Aynı şekilde eğitim ve öğretim (uzaktan eğitimi de kapsayacak şekilde), araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma politikaları vardır ve kalite güvencesi politikası için sayılan özellikleri taşır. Bu politika ifadelerinin somut sonuçları, uygulamalara yansıyan etkileri vardır; örnekleri sunulabilir.	Bölümde/Programda tanımlanmış misyon, vizyon ve politikalar bulunmamaktadır.	Bölümün/Programın tanımlanmış ve birime özgü misyon, vizyon ve politikaları bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde misyon, vizyon ve politikalarla uyumlu uygulamalar bulunmaktadır.	Miyon, vizyon ve politikalar doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalar izlenmekte ve paydaşlarla birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• <i>Bölüm/Program Misyon ve vizyonu</i>• <i>Politika belgeleri (Eğitim ve öğretim politika belgesi uzaktan eğitimi de içermelidir)</i>• <i>Politika belgelerinin ilgili paydaş katılımıyla hazırlandığını kanıtlayan belgeler</i>• <i>Politika belgelerinde bütüncül ilişkiyi gösteren ifadeler ve uygulama örnekleri (Eğitim programlarında araştırma vurgusu, araştırma süreçlerinde topluma hizmet vurgusu, uzaktan eğitim vurgusu)</i>• <i>Politikaların izlendiğine ve değerlendirildiğine ilişkin kanıtlar</i>• <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE**A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar**

	1	2	3	4	5
<u>A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler</u> Stratejik Plan kültürü ve geleneği vardır, mevcut dönemi kapsayan, kısa/orta uzun vadeli amaçlar, hedefler, alt hedefler, eylemler ve bunların zamanlaması, önceliklendirilmesi, sorumluları, mali kaynakları bulunmaktadır, tüm paydaşların görüşü alınarak (özellikle stratejik paydaşlar) hazırlanmıştır. Mevcut stratejik plan hazırlanırken bir öncekinin ayrıntılı değerlendirilmesi yapılmış ve kullanılmıştır; yıllık gerçekleştirme takip edilerek ilgili kurullarda tartışılmakta ve gerekli önlemler alınmaktadır.	Bölümün/Programın stratejik planı bulunmamaktadır.	Bölümün/Programın ilan edilmiş bir stratejik planı bulunmaktadır.	Bölümün/Programın bütünsel, tüm birimleri tarafından benimsenmiş ve paydaşlarınca bilinen stratejik planı ve bu planıyla uyumlu uygulamaları vardır.	Bölümün/ Programın uyguladığı stratejik planı izlemekte ve ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirerek gelecek planlarına yansıtılmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• <i>Stratejik plan ve geliştirilme süreci</i>• <i>Performans raporları</i>• <i>Programın, ISUBÜ stratejik planı ile uyumlu stratejik amaçları ve hedefleri vardır.</i>• <i>Stratejik hedef ve amaçlar iç paydaş katılımı ile hazırlanmıştır.</i>• <i>Stratejik hedef ve amaçlar dış paydaş katılımı ile hazırlanmıştır.</i>• <i>Programa ait stratejik amaçlar ve hedefler uygulanmaktadır.</i>• <i>Programa ait stratejik amaçlar ve hedefler izlenmekte ve değerlendirilmektedir.</i>• <i>Bölümün stratejik planına planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma aşamalarında iç ve dış paydaş katılımını gösteren kanıtlar</i>• <i>Stratejik plan ve hedeflerin, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarıyla uyumunu gösteren kanıtlar</i>• <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE**A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar**

	1	2	3	4	5
<u>A.2.3. Performans yönetimi</u> Bölümde/Programda performans yönetim sistemleri bütünsel bir yaklaşımla ele alınmaktadır. Bu sistemler birimin stratejik amaçları doğrultusunda sürekli iyileşmesine ve geleceğe hazırlanmasına yardımcı olur. Bilişim sistemleriyle desteklenerek performans yönetiminin doğru ve güvenilir olması sağlanmaktadır. Birimin stratejik bakış açısını yansıtan performans yönetimi süreç odaklı ve paydaş katılımıyla sürdürülmektedir. Tüm temel etkinlikleri kapsayan kurumsal (genel, anahtar, uzaktan eğitim vb.) performans göstergeleri tanımlanmış ve paylaşılmıştır. Performans göstergelerinin iç kalite güvencesi sistemi ile nasıl ilişkilendirildiği tanımlanmış ve yazılıdır. Kararlara yansıma örnekleri mevcuttur. Yıllar içinde nasıl değiştiği takip edilmektedir, bu izlemenin sonuçları yazılıdır ve gerektiği şekilde kullanıldığına dair kanıtlar mevcuttur.	Bölümde/ Programda performans yönetimi bulunmamaktadır.	Bölümde/ Programda performans göstergeleri ve performans yönetimi mekanizmaları tanımlanmıştır.	Bölümün/ Programın geneline yayılmış performans yönetimi uygulamaları bulunmaktadır.	Bölümde/ Programda performans göstergelerinin işlerliği ve performans yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve izlem sonuçlarına göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• Performans göstergeleri ve anahtar performans göstergeleri• Performans yönetiminde kullanılan mekanizmalar• Performans programı raporu• Stratejik plan ile uyumlu programa ait performans göstergeleri• Performans göstergelerinin periyodik olarak izlenmesinde kullanılan araçlar/ raporlar• İzlemelerin, iç ve dış paydaşlarla değerlendirildiğini gösteren kanıtlar• Performans göstergelerine yönelik başlatılan PUKÖ döngüleri• Performans yönetimi mekanizmalarının iyileştirildiğine dair kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A.3. Yönetim Sistemleri

Birim, stratejik hedeflerine ulaşmayı nitelik ve nicelik olarak güvence altına almak amacıyla mali, beşerî ve bilgi kaynakları ile süreçlerini yönetmek üzere bir sisteme sahip olmalıdır.

	1	2	3	4	5
<p><u>A.3.1. Bilgi yönetim sistemi</u></p> <p>Bölümün/Programın önemli etkinlikleri ve süreçlerine ilişkin veriler toplanmakta, analiz edilmekte, raporlanmakta ve stratejik yönetim için kullanılmaktadır. Akademik ve idari birimlerin kullandıkları Bilgi Yönetim Sistemi entegredir ve kalite yönetim süreçlerini beslemektedir. Bilgi Yönetim Sistemi güvenliği, gizliliği ve güvenilirliği sağlanmıştır.</p>	Bölümde/Programda bilgi yönetim sistemi bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda kurumsal bilginin edinimi, saklanması, kullanılması, işlenmesi ve değerlendirilmesine destek olacak bilgi yönetim sistemleri oluşturulmuştur.	Bölüm/Program genelinde temel süreçleri (eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, kalite güvencesi) destekleyen entegre bilgi yönetim sistemi işletilmektedir.	Bölümde/Programda entegre bilgi yönetim sistemi izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilgi Yönetim Sistemi ve bu sistemin fonksiyonları • Bilginin elde edilmesi, kayıt edilmesi, güncellenmesi, işlenmesi, değerlendirilmesi ve paylaşılmasına ilişkin tanımlı süreçler • Bilgi Yönetim Sistemi'nin izlenmesi ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar • Bilgi güvenliğini ve güvenilirliğini sağlamaya yönelik süreçler ve uygulamalar • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A.3. Yönetim Sistemleri

	1	2	3	4	5
<p><u>A.3.2. İnsan kaynakları yönetimi</u></p> <p>İnsan kaynakları yönetimine ilişkin kurallar ve süreçler bulunmaktadır. Şeffaf şekilde yürütülen bu süreçler birimde herkes tarafından bilinmektedir. Eğitim ve liyakat öncelikli kriter olup yetkinliklerin artırılması temel hedeftir.</p> <p>Çalışan (akademik-idari) memnuniyet, şikayet ve önerilerini belirlemek ve izlemek amacıyla geliştirilmiş olan yöntem ve mekanizmalar uygulanmakta ve sonuçları değerlendirilerek iyileştirilmektedir.</p>	Bölümde/Programda insan kaynakları yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda stratejik hedefleriyle uyumlu insan kaynakları yönetimine ilişkin tanımlı süreçler bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde insan kaynakları yönetimi doğrultusunda uygulamalar tanımlı süreçlere uygun bir biçimde yürütülmektedir.	Bölümde/Programda insan kaynakları yönetimi uygulamaları izlenmekte ve ilgili iç paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> İnsan kaynakları politikası ve hedefleri ve bunlara ilişkin uygulamalar (Yetkinlik, işe alınma, hizmet içi eğitim, teşvik ve ödüllendirme vb.) Çalışan (akademik ve idari) memnuniyeti anketleri, uygulama sistemi ve anket sonuçları İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE**A.3. Yönetim Sistemleri**

	1	2	3	4	5
<u>A.3.4. Süreç yönetimi</u> Tüm etkinliklere ait süreçler ve alt süreçler (uzaktan eğitim dahil) tanımlıdır. Süreçlerdeki sorumlular, iş akışı, yönetim, sahiplenme yazılıdır ve bölümler tarafından içselleştirilmiştir. Süreç yönetiminin başarılı olduğunun kanıtları vardır. Sürekli süreç iyileştirme döngüsü kurulmuştur.	Bölümde/Programda eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemine ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.	Bölümde/Programda eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreç ve alt süreçleri tanımlanmıştır.	Bölümün/Programın genelinde tanımlı süreçler yönetilmektedir.	Bölümde/Programda süreç yönetimi mekanizmaları izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• <i>Süreç Yönetimi El Kitabı</i>• <i>Süreç yönetimi modeli ve uygulamaları, ilgili sistemler, yönetim mekanizmaları (Uzaktan eğitim dahil)</i>• <i>Paydaş katılımına ilişkin kanıtlar</i>• <i>Süreç yönetim mekanizmalarının izlenmesi ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar</i>• <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A.4. Paydaş Katılımı

Birim, iç ve dış paydaşlarının stratejik kararlara ve süreçlere katılımını sağlamak üzere geri bildirimlerini almak, yanıtlamak ve kararlarında kullanmak için gerekli sistemleri oluşturmalı ve yönetmelidir.

	1	2	3	4	5
<p><u>A.4.1. İç ve dış paydaş katılımı</u></p> <p>İç ve dış paydaşların karar alma, yönetim ve iyileştirme süreçlerine katılım mekanizmaları tanımlanmıştır. Gerçekleşen katılımın etkinliği, kurumsallığı ve sürekliliği irdelenmektedir. Uygulama örnekleri, iç kalite güvencesi sisteminde özellikle öğrenci ve dış paydaş katılımı ve etkinliği mevcuttur. Sonuçlar değerlendirilmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.</p>	<p>Bölümün/Programın iç kalite güvencesi sistemine paydaş katılımını sağlayacak mekanizmalar bulunmamaktadır.</p>	<p>Bölümde/Programda kalite güvencesi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma süreçlerinin PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak için planlamalar bulunmaktadır.</p>	<p>Tüm süreçlerdeki PUKÖ katmanlarına paydaş katılımını sağlamak üzere birimin geneline yayılmış mekanizmalar bulunmaktadır.</p>	<p>Paydaş katılım mekanizmalarının işleyişi izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.</p>	<p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p>
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Bölümün/Programın süreçlerine özgü oluşturulmuş iç ve dış paydaş listesi ile paydaşların önceliklendirilmesine ilişkin kanıtlar</i> • <i>Paydaş görüşlerinin alınması sürecinde kullanılan veri toplama araçları ve yöntemi (Anketler, odak grup toplantıları, çalıştaylar, bilgi yönetim sistemi vb.)</i> • <i>Akademik iç paydaşların süreçlere katılımını gösteren belgeler (komisyon üyelikleri, akademik kurul kararları, toplantı tutanakları).</i> • <i>Süreçlere öğrenci katılımını gösteren belgeler. Öğrenci görüşlerinin alınması sürecinde kullanılan veri toplama araçları (Anketler, odak grup toplantıları, çalıştaylar gibi).</i> • <i>Paydaşların geri bildirimlerini (şikayet, öneri, memnuniyet vb.) almak için oluşturulmuş mekanizmalar (Web sayfası, e-posta, sistematik toplantılar gibi).</i> • <i>Planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerinin paydaş görüşlerini dikkate aldığına ilişkin belgeler, çizelgeler, raporlar.</i> • <i>Paydaş katılım mekanizmalarının işleyişine ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları</i> • <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i> 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A.4. Paydaş Katılımı

	1	2	3	4	5
<p><u>A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri</u></p> <p>Öğrenci görüşü (ders, dersin öğretim elemanı, diploma programı, hizmet ve genel memnuniyet seviyesi, vb) sistematik olarak ve çeşitli yollarla alınmakta, etkin kullanılmakta ve sonuçları paylaşılmaktadır. Kullanılan yöntemlerin geçerli ve güvenilir olması, verilerin tutarlı ve temsil eder olması sağlanmıştır. Öğrenci şikayetleri ve/veya önerileri için muhtelif kanallar vardır, öğrencilerce bilinir, bunların adil ve etkin çalıştığı denetlenmektedir.</p>	Bölümde/Programda öğrenci geri bildirimlerinin alınmasına yönelik mekanizmalar bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda öğretim süreçlerine ilişkin olarak öğrencilerin geri bildirimlerinin (ders, dersin öğretim elemanı, program, öğrenci iş yükü* vb.) alınmasına ilişkin ilke ve kurallar oluşturulmuştur.	Programların genelinde öğrenci geri bildirimleri (her yarıyıl ya da her akademik yıl sonunda) alınmaktadır.	Tüm programlarda öğrenci geri bildirimlerinin alınmasına ilişkin uygulamalar izlenmekte ve öğrenci katılımına dayalı biçimde iyileştirilmektedir. Geri bildirim sonuçları karar alma süreçlerine yansıtılmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Öğrenci geri bildirimi elde etmeye ilişkin ilke ve kurallar • Tanımlı öğrenci geri bildirim mekanizmalarının tür, yöntem ve çeşitliliğini gösteren kanıtlar (Uzaktan/karma eğitim dahil) • Öğrenci geri bildirimleri kapsamında gerçekleştirilen iyileştirmelere ilişkin uygulamalar • Öğrencilerin karar alma mekanizmalarına katılımı örnekleri • Öğrenci geri bildirim mekanizmasının izlenmesi ve iyileştirilmesine yönelik kanıtlar • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar <p><i>* 2015 AKTS Kullanıcı Kılavuzu'ndaki anahtar prensipleri taşımaktadır.</i></p>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A.4. Paydaş Katılımı					
	1	2	3	4	5
<p><u>A.4.3. Mezun ilişkileri yönetimi</u></p> <p>Mezunların işe yerleşme, eğitime devam, gelir düzeyi, işveren/mezun memnuniyeti gibi istihdam bilgileri sistematik ve kapsamlı olarak toplanmakta, değerlendirilmekte, birim gelişme stratejilerinde kullanılmaktadır.</p>	Bölümde/Programda mezun izleme sistemi bulunmamaktadır.	Programların amaç ve hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığının irdelenmesi amacıyla bir mezun izleme sistemine ilişkin planlama bulunmaktadır.	Programların genelinde mezun izleme sistemi uygulamaları vardır.	Mezun izleme sistemi uygulamaları izlenmekte ve ihtiyaçlar doğrultusunda programlarda güncellemeler yapılmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mezun izleme sisteminin özellikleri</i> • <i>Mezunların sahip olduğu yeterlilikler ve programın amaç ve hedeflerine ulaşılmasına ilişkin memnuniyet düzeyi</i> • <i>Mezun izleme sistemi kapsamında programlarda gerçekleştirilen güncelleme çalışmaları</i> • <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i> 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A.5. Uluslararasılaşma

Birim, uluslararasılaşma stratejisi ve hedefleri doğrultusunda süreçlerini yönetmeli, organizasyonel yapılanmasını oluşturmalı ve sonuçlarını periyodik olarak izleyerek değerlendirmelidir.

	1	2	3	4	5
<p><u>A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi</u></p> <p>Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsallaşmıştır. Kurumun uluslararasılaşma politikası ile uyumludur. Yönetim ve organizasyonel yapının işleyişi ve etkinliği irdelenmektedir.</p>	Bölümün/Programın uluslararasılaşma süreçlerine ilişkin yönetsel ve organizasyonel yapılanması bulunmamaktadır.	Bölümün/Programın uluslararasılaşma süreçlerinin yönetim ve organizasyonel yapısına ilişkin planlamalar bulunmaktadır.	Bölümde/Programda uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimine ilişkin organizasyonel yapılanma tamamlanmış olup; şeffaf, kapsayıcı ve katılımcı biçimde işlemektedir.	Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetsel ve organizasyonel yapılanması izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı • Programın uluslararasılaşma alanındaki ortaklıkları • Uluslararasılaşma bağlamında gerçekleştirilen ortak projeler • Uluslararasılaşma sürecine katılan akademik, idari personel ve öğrenciler • Programın uluslararasılaşma performansını izlemek üzere kullandığı göstergeler • Uluslararasılaşma hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını izlemek üzere oluşturulan mekanizmalar • Uluslararasılaşma süreçlerine ilişkin yıllık öz değerlendirme raporları ve iyileştirme çalışmaları • Paydaş katılımına ilişkin kanıtlar • Yönetim ve organizasyonel yapıya ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE**A.5. Uluslararasılaşma**

	1	2	3	4	5
<u>A.5.3. Uluslararasılaşma performansı</u> Uluslararasılaşma performansı izlenmektedir. İzlenme mekanizma ve süreçleri yerleşiktir, sürdürülebilirdir, iyileştirme adımlarının kanıtları vardır.	Bölümün/Programın uluslararasılaşma faaliyeti bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda uluslararasılaşma politikasıyla uyumlu faaliyetlere yönelik planlamalar bulunmaktadır.	Bölümün/Programın geneline yayılmış uluslararasılaşma faaliyetleri bulunmaktadır.	Bölümde/Programda uluslararasılaşma faaliyetleri izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• <i>Uluslararasılaşma faaliyetleri</i>• <i>Kurumun uluslararasılaşma performansını izlemek üzere kullandığı göstergeler</i>• <i>Uluslararasılaşma hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını izlemek üzere oluşturulan mekanizmalar</i>• <i>Uluslararasılaşma süreçlerine ilişkin yıllık öz değerlendirme raporları ve iyileştirme çalışmaları</i>• <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B. EĞİTİM ve ÖĞRETİM

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

Birim, öğretim programlarını Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikleri Çerçevesi ile uyumlu; öğretim amaçlarına ve öğrenme çıktılarına uygun olarak tasarlamalı, öğrencilerin ve toplumun ihtiyaçlarına cevap verdiği için periyodik olarak değerlendirilmeli ve güncellenmelidir.

	1	2	3	4	5
B.1.1. Programların tasarımı ve onayı Programların amaçları ve öğrenme çıktıları (kazanımları) oluşturulmuş, TYYP ile uyumu belirtilmiş, kamuoyuna ilan edilmiştir. Program yeterlilikleri belirlenirken kurumun misyon-vizyonu göz önünde bulundurulmuştur. Ders bilgi paketleri varsa ulusal çekirdek programı, varsa ölçütler (örneğin akreditasyon ölçütleri vb.) dikkate alınarak hazırlanmıştır. Kazanımların ifade şekli öngörülen bilişsel, duyuşsal ve devinimsel seviyeyi açıkça belirtmektedir. Program çıktılarının gerçekleştiğinin nasıl izleneceğine dair planlama yapılmıştır, özellikle birimin ortak (generic) çıktılarının irdelenme yöntem ve süreci ayrıntılı belirtilmektedir. Öğrenme çıktılarının ve gerekli öğretim süreçlerinin yapılandırılmasında bölüm bazında ilke ve kurallar bulunmaktadır. Program düzeyinde yeterliliklerin hangi eylemlerle kazandırılacağı (yeterlilik-ders-öğretim yöntemi matrisleri) belirlenmiştir. Alan farklılıklarına göre yeterliliklerin hangi eğitim türlerinde (örgün, karma, uzaktan) kazandırılacağı tanımlıdır. Programların tasarımında, fiziksel ve teknolojik olanaklar dikkate alınmaktadır (erişim, sosyal mesafe vb.).	Bölümde/Programda programların tasarımı ve onayına ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.	Bölümde/Programda programların tasarımı ve onayına ilişkin ilke, yöntem, TYYP ile uyum ve paydaş katılımını içeren tanımlı süreçler bulunmaktadır.	Tanımlı süreçler doğrultusunda; Bölüm/program genelinde, tasarımı ve onayı gerçekleşen programlar, programların amaç ve öğrenme çıktılarına uygun olarak yürütülmektedir.	Programların tasarım ve onay süreçleri sistematik olarak izlenmekte ve ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirilerek iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• Program tasarımı ve onayı için kullanılan tanımlı süreçler (Eğitim politikasıyla uyumu, el kitabı, kılavuz, usul ve esas vb.)• Program tasarımı ve onayı süreçlerinin yönetsel ve organizasyonel yapısı (Komisyonlar, süreç sorumluları, süreç akışı vb.)• Program amaç ve çıktılarının TYYP ile uyumunu gösteren kanıtlar• Uzaktan-karma program tasarımında bölüm/alan bazlı uygulama çeşitliliğine ilişkin kanıtlar (bölümlerin farklı uzaktan eğitim taleplerinin dikkate alındığına ilişkin kanıtlar vb.)• Program tasarım süreçlerine paydaş katılımını gösteren kanıtlar• Eğitim planının oluşturulmasında/güncellenmesinde kullanılan izleme yöntemleri, anket, PUKÖ döngüsü vb. çıktılar.• Programların tasarım ve onay sürecinin izlendiği ve iyileştirildiğine ilişkin kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

	1	2	3	4	5
<p>B.1.2. Programın ders dağılım dengesi</p> <p>Programın ders dağılımına ilişkin ilke, kural ve yöntemler tanımlıdır. Ders dağılımında öğretim elemanlarının uzmanlık alanları ve iş yükleri gözetilir ve ders dağılımı katılımcı bir şekilde belirlenir. Öğretim programı (müfredat) yapısı zorunlu-seçmeli ders, alan-alan dışı ders dengesini gözetmekte, kültürel derinlik ve farklı disiplinleri tanıma imkânı vermektedir. Ders sayısı ve haftalık ders saati öğrencinin akademik olmayan etkinliklere de zaman ayırabileceği şekilde düzenlenmiştir. Bu kapsamda geliştirilen ders bilgi paketlerinin amaca uygunluğu ve işlerliği izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler yapılmaktadır.</p>	Ders dağılımına ilişkin, ilke ve yöntemler tanımlanmamıştır.	Ders dağılımına ilişkin olarak; öğretim elemanlarının uzmanlık alanına, alan/meslek bilgisi/genel kültür, zorunlu- seçmeli ders dengesine, kültürel derinlik kazanma, farklı disiplinleri tanıma imkânları gibi boyutlara yönelik ilke ve yöntemleri içeren tanımlı süreçler bulunmaktadır.	Ders dağılımı dengesine ilişkin tanımlı süreçlere uygun olarak kurum genelinde uygulamalar bulunmaktadır.	Programlarda ders dağılım dengesi izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ders dağılımına ilişkin ilke ve yöntemler ile buna ilişkin kanıtlar • İlan edilmiş ders bilgi paketlerinde ders dağılım dengesinin gözetildiğine ilişkin kanıtlar • Eğitim komisyonu kararı, senato kararları vb. • Ders dağılım dengesinin izlenmesine ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

	1	2	3	4	5
<p><u>B.1.3. Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu</u></p> <p>Derslerin öğrenme kazanımları (karma ve uzaktan eğitim de dahil) tanımlanmış ve program çıktıları ile ders kazanımları eşleştirmesi oluşturulmuş ve ilan edilmiştir. Kazanımların ifade şekli öngörülen bilişsel, duyuşsal ve devinimsel seviyeyi açıkça belirtmektedir.</p> <p>Ders öğrenme kazanımlarının gerçekleştiğinin nasıl izleneceğine dair planlama yapılmıştır, özellikle alana özgü olmayan (genel) kazanımların irdelenme yöntem ve süreci ayrıntılı belirtilmektedir.</p>	Ders kazanımları program çıktıları ile eşleştirilmemiştir.	Ders kazanımlarının oluşturulması ve program çıktılarıyla uyumlu hale getirilmesine ilişkin ilke, yöntem ve sınıflamaları içeren tanımlı süreçler bulunmaktadır.	Ders kazanımları programların genelinde program çıktılarıyla uyumlandırılmıştır ve ders bilgi paketleri ile paylaşılmaktadır.	Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Program çıktıları ve ders kazanımlarının ilişkilendirilmesi • Program dışından alınan derslerin (örgün veya uzaktan) program çıktılarıyla uyumunu gösteren kanıtlar • Ders kazanımların program çıktılarıyla uyumunun izlenmesine ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

	1	2	3	4	5
<p><u>B.1.4. Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı</u></p> <p>Tüm derslerin AKTS değeri web sayfası üzerinden paylaşılmakta, öğrenci iş yükü takibi ile doğrulanmaktadır. Staj ve mesleğe ait uygulamalı öğrenme fırsatları mevcuttur ve yeterince öğrenci iş yükü ve kredi çerçevesinde değerlendirilmektedir. Gerçekleşen uygulamanın niteliği irdelenmektedir. Öğrenci iş yüküne dayalı tasarımda uzaktan eğitimle ortaya çıkan çeşitlilikler de göz önünde bulundurulmaktadır.</p>	Dersler öğrenci iş yüküne dayalı olarak tasarlanmamıştır.	Öğrenci iş yükünün nasıl hesaplanacağına ilişkin staj, mesleki uygulama hareketlilik gibi boyutları içeren ilke ve yöntemlerin yer aldığı tanımlı süreçler* bulunmaktadır.	Dersler öğrenci iş yüküne uygun olarak tasarlanmış, ilan edilmiş ve uygulamaya konulmuştur.	Programlarda öğrenci iş yükü izlenmekte ve buna göre ders tasarımı güncellenmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • AKTS ders bilgi paketleri* (Uzaktan ve karma eğitim programları dahil) • Öğrenci iş yükü kredisinin mesleki uygulamalar, değişim programları, staj ve projeler için tanımlandığını gösteren kanıtlar* • İş yükünün öğrenci görüşlerine göre belirlendiğine/güncellendiğine dair kanıtlar. • AKTS güncellenmesinde uygulanan karar alma yöntemi uygulamaları. • İş yükü temelli kredilerin transferi ve tanınmasına ilişkin tanımlı süreçleri içeren belgeler • Programlarda öğrenci İş yükünün belirlenmesinde öğrenci katılımının sağlandığına ilişkin belgeler ve mekanizmalar • Diploma Eki • İş yükü temelli kredilerin geribildirimler doğrultusunda güncellendiğine ilişkin kanıtlar • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar <p>* 2015 AKTS Kullanıcı Kılavuzu'ndaki anahtar prensipleri taşımalıdır.</p>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi					
	1	2	3	4	5
<p><u>B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi</u></p> <p>Her program ve ders için (örgün, uzaktan, karma, açıktan) program amaçlarının ve öğrenme çıktılarının izlenmesi planlandığı şekilde gerçekleşmektedir. Bu sürecin isleyişi ve sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirilmektedir. Eğitim ve öğretim ile ilgili istatistiki göstergeler (her yarıyıl açılan dersler, öğrenci sayıları, başarı durumları, geri besleme sonuçları, ders çeşitliliği, lab uygulama, lisans/lisansüstü dengeleri, ilişki kesme sayıları/nedenleri, vb.) periyodik ve sistematik şekilde izlenmekte, tartışılmakta, değerlendirilmekte, karşılaştırılmakta ve kaliteli eğitim yönündeki gelişim sürdürülmektedir. Program akreditasyonu planlaması, teşviki ve uygulaması vardır; birimin akreditasyon stratejisi belirtilmiş ve sonuçları tartışılmıştır. Akreditasyonun getirileri, iç kalite güvence sistemine katkısı değerlendirilmektedir.</p>	<p>Program çıktılarının izlenmesine ve güncellenmesine ilişkin mekanizma bulunmamaktadır.</p>	<p>Program çıktılarının izlenmesine ve güncellenmesine ilişkin periyot, ilke, kural ve göstergeler oluşturulmuştur.</p>	<p>Programların genelinde program çıktılarının izlenmesine ve güncellenmesine ilişkin mekanizmalar işletilmektedir.</p>	<p>Program çıktıları bu mekanizmalar ile izlenmekte ve ilgili paydaşların görüşleri de alınarak güncellenmektedir.</p>	<p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p>
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Programların izlenmesi ve güncellenmesine ilişkin periyot (yıllık ve program süresinin sonunda) ilke, kural, gösterge, plan ve uygulamalar</i> • <i>Birimin misyon, vizyon ve hedefleri doğrultusunda programlarını güncellemek üzere kurduğu mekanizma örnekleri</i> • <i>Programların yıllık öz değerlendirme raporları (Program çıktıları açısından değerlendirme)</i> • <i>Program çıktılarına ulaşıp ulaşılmadığını izleyen sistemler (Bilgi Yönetim Sistemi)</i> • <i>Programların yıllık ve program süresi temelli izlemelerden hareketle yapılan iyileştirmeler</i> • <i>Yapılan iyileştirmeler ve değişiklikler konusunda paydaşların bilgilendirildiği uygulamalar</i> • <i>Programın amaçlarına ulaşp ulaşmadığına ilişkin geri bildirimler</i> • <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i> 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi					
	1	2	3	4	5
<p><u>B.1.6. Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi</u></p> <p>Bölüm/Program, eğitim ve öğretim süreçlerini bütüncül olarak yönetmek üzere; organizasyonel yapılanma (üniversite eğitim ve öğretim komisyonu, öğrenme ve öğretme merkezi, vb.), bilgi yönetim sistemi ve uzman insan kaynağına sahiptir. Eğitim ve öğretim süreçleri üst yönetimin koordinasyonunda yürütülmekte olup; bu süreçlere ilişkin görev ve sorumluluklar tanımlanmıştır. Eğitim ve öğretim programlarının tasarlanması, yürütülmesi, değerlendirilmesi ve güncellenmesi faaliyetlerine ilişkin kurum genelinde ilke, esaslar ile takvim belirlidir.</p> <p>Programlarda öğrenme kazanımı, öğretim programı (müfredat), eğitim hizmetinin verilme biçimi (örgün, uzaktan, karma, açıktan), öğretim yöntemi ve ölçme-değerlendirme uyumu ve tüm bu süreçlerin koordinasyonu üst yönetim tarafından takip edilmektedir.</p>	<p>Bölümde/Programda eğitim ve öğretim süreçlerini bütüncül olarak yönetmek üzere bir sistem bulunmamaktadır.</p>	<p>Bölümde/Programda eğitim ve öğretim süreçlerini bütüncül olarak yönetmek üzere sistem, ilke ve kurallar bulunmaktadır.</p>	<p>Bölümün/Programın genelinde eğitim ve öğretim süreçleri belirlenmiş ilke ve kuralara uygun yönetilmektedir.</p>	<p>Bölümde/Programda eğitim ve öğretim yönetim sistemine ilişkin uygulamalar izlenmekte ve izlem sonuçlarına göre iyileştirme yapılmaktadır.</p>	<p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p>
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimine ilişkin organizasyonel yapılanma ve iş akış şemaları</i> • <i>Eğitim ve öğretim ile ölçme ve değerlendirme süreçlerinin yönetimine ilişkin ilke, kurallar ve takvim</i> • <i>Bilgi Yönetim Sistemi</i> • <i>Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimine ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları</i> • <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i> 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme)

Birim, hedeflediği nitelikli mezun yeterliliklerine ulaşmak amacıyla öğrenci merkezli ve yetkinlik temelli öğretim, ölçme ve değerlendirme yöntemlerini uygulamalıdır. Birim, öğrenci kabulleri, diploma, derece ve diğer yeterliliklerin tanınması ve sertifikalandırılmasına yönelik açık kriterler belirlemeli; önceden tanımlanmış ve ilan edilmiş kuralları tutarlı şekilde uygulamalıdır.

	1	2	3	4	5
B.2.1. Öğretim yöntem ve teknikleri Öğretim yöntemi öğrenciyi aktif hale getiren ve etkileşimli öğrenme odaklıdır. Tüm eğitim türleri içerisinde (örgün, uzaktan, karma) o eğitim türünün doğasına uygun; öğrenci merkezli, yetkinlik temelli, süreç ve performans odaklı disiplinlerarası, bütüncü, vaka/uygulama temelinde öğrenmeyi önceleyen yaklaşımlara yer verilir. Bilgi aktarımından çok derin öğrenmeye, öğrenci ilgi, motivasyon ve bağlılığına odaklanılmıştır. Örgün eğitim süreçleri ön lisans, lisans ve lisansüstü öğrencilerini kapsayan; teknolojinin sunduğu olanaklar ve ters yüz öğrenme, proje temelli öğrenme gibi yaklaşımlarla zenginleştirilmektedir. Öğrencilerinin araştırma süreçlerine katılımı müfredat, yöntem ve yaklaşımlarla desteklenmektedir. Tüm bu süreçlerin uygulanması, kontrol edilmesi ve gereken önlemlerin alınması sistematik olarak değerlendirilmektedir.	Öğrenme-öğretme süreçlerinde öğrenci merkezli yaklaşımlar bulunmamaktadır.	Öğrenme-öğretme süreçlerinde öğrenci merkezli yaklaşımın uygulanmasına yönelik ilke, kural ve planlamalar bulunmaktadır.	Programların genelinde öğrenci merkezli öğretim yöntem teknikleri tanımlı süreçler doğrultusunda uygulanmaktadır.	Öğrenci merkezli uygulamalar izlenmekte ve ilgili iç paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">Ders bilgi paketlerinde öğrenci merkezli öğretim yöntemlerinin varlığıUzaktan eğitime özgü öğretim materyali geliştirme ve öğretim yöntemlerine ilişkin ilkeler, mekanizmalarAktif ve etkileşimli öğretim yöntemlerine ilişkin tanımlı süreçler ve uygulamalarEğiticilerin eğitimi program içeriğinde öğrenci merkezli öğrenme-öğretme yaklaşımına ilişkin uygulamalarStandart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme)					
	1	2	3	4	5
<p><u>B.2.2. Ölçme ve değerlendirme</u></p> <p>Öğrenci merkezli ölçme ve değerlendirme, yetkinlik ve performans temelinde yürütülmekte ve öğrencilerin kendini ifade etme olanakları mümkün olduğunca çeşitlendirilmektedir.</p> <p>Ölçme ve değerlendirmenin sürekliliği çoklu sınav olanakları ve bazıları süreç odaklı (formatif) ödev, proje, portfolyo gibi yöntemlerle sağlanmaktadır. Ders kazanımlarına ve eğitim türlerine (örgün, uzaktan, karma) uygun sınav yöntemleri planlamakta ve uygulanmaktadır. Sınav uygulama ve güvenliği (örgün/çevrimiçi sınavlar, dezavantajlı gruplara yönelik sınavlar) mekanizmaları bulunmaktadır.</p> <p>Ölçme ve değerlendirme uygulamalarının zaman ve kişiler arasında tutarlılığı ve güvenilirliği sağlanmaktadır. Birim, ölçme değerlendirme yaklaşım ve olanaklarını öğrenci-öğretim elemanı geri bildirimine dayalı biçimde iyileştirmektedir. Bu iyileştirmelerin duyurulması, uygulanması, kontrolü, hedeflerle uyumu ve alınan önlemler irdelenmektedir.</p>	<p>Programlarda öğrenci merkezli ölçme ve değerlendirme yaklaşımları bulunmamaktadır.</p>	<p>Öğrenci merkezli ölçme ve değerlendirmeye ilişkin ilke, kural ve planlamalar bulunmaktadır.</p>	<p>Programların genelinde öğrenci merkezli ve çeşitlendirilmiş ölçme ve değerlendirme uygulamaları bulunmaktadır.</p>	<p>Öğrenci merkezli ölçme ve değerlendirme uygulamaları izlenmekte ve ilgili iç paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir</p>	<p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p>
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Programlardaki ölçme ve değerlendirme çeşitliliğine ilişkin uygulama örnekleri</i> • <i>Örgün/uzaktan/karma derslerde kullanılan sınav örnekleri (farklı ölçme araçlarına ilişkin)</i> • <i>Ölçme ve değerlendirme uygulamalarının ders kazanımları ve program yeterlilikleriyle ilişkilendirildiğini, öğrenci iş yükünü temel aldığı gösteren ders bilgi paketi örnekleri</i> • <i>Dezavantajlı gruplar ve çevrimiçi sınavlar gibi özel ölçme türlerine ilişkin mekanizmalar</i> • <i>Sınav güvenliği mekanizmaları</i> • <i>İzleme ve paydaş katılımına dayalı iyileştirme kanıtları</i> • <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i> • <i>Ders tanıtım formları ile ders başarısı ölçme ve değerlendirmede uygulanan yöntemlerin uyumunu gösteren kanıtlar.</i> • <i>Varsa ders portfolyosu: sınav, proje, laboratuvar raporu, sunum vb faaliyetlerden örnekler.</i> • <i>Değerlendirmenin şeffaf, adil ve tutarlı olduğunu gösteren kanıtlar. örnek; değerlendirme rubrikleri.</i> • <i>Ölçme ve değerlendirmeye yönelik izleme ve değerlendirme kanıtları.</i> • <i>PUKÖ döngüsü iyileştirmeleri.</i> <p><i>* 2015 AKTS Kullanıcı Kılavuzu 'ndaki anahtar prensipleri taşımaktadır.</i></p>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme)

	1	2	3	4	5
<p><u>B.2.3. Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi*</u></p> <p>Öğrenci kabulüne (merkezi yerleştirmeye gelen öğrenci grupları dışında kalan öğrenciler dahil) ilişkin ilke ve kuralları tanımlanmış ve ilan edilmiştir. Bu ilke ve kurallar birbiri ile tutarlı olup, uygulamalar şeffaftır. Diploma, sertifika gibi belge talepleri titizlikle takip edilmektedir. Önceki öğrenmenin (örgün, yaygın, uzaktan/karma eğitim ve serbest öğrenme yoluyla edinilen bilgi ve becerilerin) tanınması ve kredilendirilmesi yapılmaktadır. Uluslararasılaşma politikasına paralel hareketlilik destekleri, öğrenciyi teşvik, kolaylaştırıcı önlemler bulunmaktadır ve hareketlilikte kredi kaybı olmaması yönünde uygulamalar vardır.</p>	<p>Bölümde/Programda öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesine ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.</p>	<p>Bölümde/Programda öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesine ilişkin ilke, kural ve bağlı planlar bulunmaktadır.</p>	<p>Bölümün/Programın genelinde öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesine ilişkin planlar dahilinde uygulamalar bulunmaktadır.</p>	<p>Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesine ilişkin süreçler izlenmekte, iyileştirilmekte ve güncellemeler ilan edilmektedir.</p>	<p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p>
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesine ilişkin ilke ve kurallar• Önceki öğrenmelerin tanınmasında öğrenci iş yükü temelli kredilerin kullanıldığına dair belgeler• Uygulamaların tanımlı süreçlerle uyumuna ve sürekliliğine ilişkin kanıtlar,• Paydaşların bilgilendirildiği mekanizmalar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar <p><i>* 2015 AKTS Kullanıcı Kılavuzu 'ndaki anahtar prensipleri taşımaktadır.</i></p>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme)

	1	2	3	4	5
<p><u>B.2.4. Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma</u></p> <p>Yeterliliklerin onayı, mezuniyet koşulları, mezuniyet karar süreçleri açık, anlaşılır, kapsamlı ve tutarlı şekilde tanımlanmış ve kamuoyu ile paylaşılmıştır. Sertifikalandırma ve diploma işlemleri bu tanımlı süreçte uygun olarak yürütülmekte, izlenmekte ve gerekli önlemler alınmaktadır.</p>	Bölümde/Programda diploma onayı ve diğer yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin süreçler tanımlanmamıştır.	Bölümde/Programda diploma onayı ve diğer yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin kapsamlı, tutarlı ve ilan edilmiş ilke, kural ve süreçler bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde diploma onayı ve diğer yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin uygulamalar bulunmaktadır.	Uygulamalar izlenmekte ve tanımlı süreçler iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Öğrencinin akademik ve kariyer gelişimini izlemek, diploma onayı ve yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin tanımlı süreçler ve mevcut uygulamalar • Merkezi yerleştirmeye gelen öğrenci grupları dışında kalan yatay geçiş, yabancı uyruklu öğrenci sınavı (YÖS), çift anadal programı (ÇAP), yandal öğrenci kabullerinde uygulanan kriterler • Öğrenci iş yükü kredisinin değişim programlarında herhangi bir ek çalışmaya gerek kalmaksızın tanındığını gösteren belgeler* • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar <p><i>* 2015 AKTS Kullanıcı Kılavuzu'ndaki anahtar prensipleri taşımaktadır.</i></p>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

Birim, hedeflediği nitelikli mezun yeterliliklerine ulaşmak ve eğitim- öğretim faaliyetlerini yürütmek için uygun altyapıya, kaynaklara ve ortamlara sahip olmalı ve öğrenme olanaklarının tüm öğrenciler için yeterli ve erişilebilir olmasını güvence altına almalıdır. Birim öğrencilerin akademik gelişimi ve kariyer planlamasına yönelik destek hizmetleri sağlamalıdır.

	1	2	3	4	5
<p><u>B.3.1. Öğrenme ortam ve kaynakları</u></p> <p>Sınıf, laboratuvar, kütüphane, stüdyo; ders kitapları, çevrim içi (online) kitaplar/belgeler/videolar vb. kaynaklar uygun nitelik ve niceliktedir, erişilebilirdir ve öğrencilerin bilgisine/kullanımına sunulmuştur. Öğrenme ortamı ve kaynaklarının kullanımı izlenmekte ve iyileştirilmektedir.</p> <p>Birimde eğitim-öğretim ihtiyaçlarına tümüyle cevap verebilen, kullanıcı dostu, ergonomik, eş zamanlı ve eş zamansız öğrenme, zenginleştirilmiş içerik geliştirme ayrıca ölçme ve değerlendirme ve hizmet içi eğitim olanaklarına sahip bir öğrenme yönetim sistemi bulunmaktadır.</p> <p>Öğrenme ortamı ve kaynakları öğrenci-öğrenci, öğrenci-öğretim elemanı ve öğrenci-materyal etkileşimini geliştirmeye yönelmektedir.</p>	<p>Bölümün/Programın eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürebilmek için yeterli kaynağı bulunmamaktadır.</p>	<p>Bölümün/Programın eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürebilmek için uygun nitelik ve nicelikte öğrenme kaynaklarının (sınıf, laboratuvar, stüdyo, öğrenme yönetim sistemi, basılı/e-kaynak ve materyal, insan kaynakları vb.) oluşturulmasına yönelik planları vardır.</p>	<p>Bölümün/Programın genelinde öğrenme kaynaklarının yönetimi alana özgü koşullar, erişilebilirlik ve birimler arası denge gözetilerek gerçekleştirilmektedir.</p>	<p>Öğrenme kaynaklarının geliştirilmesine ve kullanımına yönelik izleme ve iyileştirilme yapılmaktadır.</p>	<p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p>
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Öğrenme kaynakları ve bu kaynakların yeterlilik durumu, geliştirilmesine ilişkin planlamalar ve uygulamalar• Öğrenme kaynaklarına erişilebilirlik kanıtları (Uzaktan eğitim dahil)• Öğrenme yönetim sistemi uygulamalarına ilişkin örnekler• Öğrencilere sunulan öğrenme kaynakları ile ilgili öğrenci geri bildirim araçları (Anketler vb.)• Öğrenme kaynaklarının düzenli iyileştirildiğine ilişkin kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

	1	2	3	4	5
<p>B.3.2. Akademik destek hizmetleri</p> <p>Öğrencinin akademik gelişimini takip eden, yön gösteren, akademik sorunlarına ve kariyer planlamasına destek olan bir danışman öğretim üyesi bulunmaktadır. Danışmanlık sistemi öğrenci portfolyosu gibi yöntemlerle takip edilmekte ve iyileştirilmektedir. Öğrencilerin danışmanlarına erişimi kolaydır ve çeşitli erişimi olanakları (yüz yüze, çevrimiçi) bulunmaktadır.</p> <p>Psikolojik danışmanlık ve kariyer merkezi hizmetleri vardır, erişilebilirdir (yüz yüze ve çevrimiçi) ve öğrencilerin bilgisine sunulmuştur. Hizmetlerin yeterliliği takip edilmektedir.</p>	Bölümde/Programda öğrencilerin akademik gelişimi ve kariyer planlamasına yönelik destek hizmetleri bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda öğrencilerin akademik gelişimi ve kariyer planlaması süreçlerine ilişkin tanımlı ilke ve kurallar bulunmaktadır.	Bölümde/Programda öğrencilerin akademik gelişim ve kariyer planlamasına yönelik destek hizmetleri tanımlı ilke ve kurallar dahilinde yürütülmektedir.	Bölümde/Programda öğrencilerin akademik gelişimi ve kariyer planlamasına ilişkin uygulamalar izlenmekte ve öğrencilerin katılımıyla iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Öğrenci danışmanlık sisteminde kullanılan tanımlı süreçler• Varsa uzaktan eğitimde akademik ve teknik öğrenci danışmanlığı mekanizmaları ve tanımlı süreçler• Öğrencilerin danışmanlara erişimine ilişkin mekanizmalar• Rehberlik, psikolojik danışmanlık ve kariyer hizmetlerine ilişkin planlama ve uygulamalar• Kariyer merkezi/birimi uygulamaları• Öğrencilerin katılımına ilişkin kanıtlar• Öğrencilere sunulan hizmetlerle ilgili öğrenci geri bildirim araçları (anketler vb.) sonuçları• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

	1	2	3	4	5
<p><u>B.3.3. Tesis ve altyapılar</u></p> <p>Tesis ve altyapılar (yemekhane, yurt, teknoloji donanımlı çalışma alanları; sağlık, ulaşım, bilişim hizmetleri, uzaktan eğitim altyapısı) ihtiyaca uygun nitelik ve niceliktedir, erişilebilirdir ve öğrencilerin bilgisine/kullanımına sunulmuştur. Tesis ve altyapıların kullanımı irdelenmektedir.</p>	<p>Bölümde/Programda uygun nitelik ve nicelikte tesisler ve altyapı bulunmamaktadır.</p>	<p>Bölümde/Programda uygun nitelik ve nicelikte tesis ve altyapının (yemekhane, yurt, sağlık, kütüphane, ulaşım, bilgi ve iletişim altyapısı, uzaktan eğitim altyapısı vb.) kurulmasına ve kullanımına ilişkin planlamalar bulunmaktadır.</p>	<p>Bölümün/Programın genelinde tesis ve altyapı erişilebilirdir ve bunlardan fırsat eşitliğine dayalı olarak yararlanılmaktadır.</p>	<p>Tesis ve altyapının kullanımı izlenmekte ve ihtiyaçlar doğrultusunda iyileştirilmektedir.</p>	<p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p>
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Tesis ve altyapının kullanımına yönelik ilke ve kurallar• Erişim ve kullanıma ilişkin uygulamalar• Tesis ve altyapının kurumsal büyüme ile ilişkili olarak gelişim durumu (Örneğin, birim sayısındaki artış ile fiziksel alanlardaki artış arasındaki ilişki gibi)• Birimde uzaktan eğitim programları ve uygulamaları varsa; bunlara yönelik alt yapı, tesis, donanım ve yazılım durumları• Tesis ve altyapı hizmetlerinin izlenmesi, çeşitlendirilmesi ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

	1	2	3	4	5
<p>B.3.4. Dezavantajlı gruplar</p> <p>Dezavantajlı, kırılğan ve az temsil edilen grupların (engelli, yoksul, azınlık, göçmen vb.) eğitim olanaklarına erişimi eşitlik, hakkaniyet, çeşitlilik ve kapsayıcılık gözetilerek sağlanmaktadır. Uzaktan eğitim alt yapısı bu grupların ihtiyacı dikkate alınarak oluşturulmuştur. Üniversite yerleşkelerinde ihtiyaçlar doğrultusunda engelsiz üniversite uygulamaları bulunmaktadır. Bu grupların eğitim olanaklarına erişimi izlenmekte ve geri bildirimleri doğrultusunda iyileştirilmektedir.</p>	Bölümde/Programda dezavantajlı grupların eğitim olanaklarına erişimine ilişkin planlamalar bulunmamaktadır.	Dezavantajlı grupların eğitim olanaklarına nitelikli ve adil erişimine ilişkin planlamalar bulunmaktadır.	Dezavantajlı grupların eğitim olanaklarına erişimine ilişkin uygulamalar yürütülmektedir.	Dezavantajlı grupların eğitim olanaklarına erişimine yönelik uygulamalar izlenmekte ve dezavantajlı grupların görüşleri de alınarak iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dezavantajlı öğrenci gruplarına sunulacak hizmetlerle ilgili planlama ve uygulamalar (Kurullarda temsil, engelsiz üniversite uygulamaları, varsa uzaktan eğitim süreçlerindeki uygulamalar vb.)</i> • <i>Geri bildirimlerin iyileştirme mekanizmalarında kullanıldığına ilişkin belgeler</i> • <i>Engelsiz üniversite uygulamalarına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları</i> • <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i> 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

	1	2	3	4	5
<p><u>B.3.5. Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler</u></p> <p>Öğrenci toplulukları ve bu toplulukların etkinlikleri, sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerine yönelik mekân, bütçe ve rehberlik desteği vardır.</p> <p>Ayrıca sosyal, kültürel, sportif faaliyetleri yürüten ve yöneten idari örgütlenme mevcuttur. Gerçekleştirilen faaliyetler izlenmekte, ihtiyaçlar doğrultusunda iyileştirilmektedir.</p>	Bölümde/Programda uygun nitelik ve nicelikte sosyal, kültürel ve sportif faaliyet olanakları bulunmamaktadır.	Sosyal, kültürel ve sportif faaliyet olanaklarının yaratılmasına ilişkin planlamalar bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler erişilebilirdir ve bunlardan fırsat eşitliğine dayalı olarak yararlanılmaktadır.	Sosyal, kültürel ve sportif faaliyet mekanizmaları izlenmekte, ihtiyaçlar/talepler doğrultusunda faaliyetler çeşitlendirilmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin planlanması ve yürütülmesine ilişkin kanıtlar • Yıl içerisinde öğrencilere yönelik yıllık sportif, kültürel, sosyal faaliyetlerin listesi (Faaliyet türü, konusu, katılımcı sayısı vb. bilgilerle) • Faaliyetlerin erişilebilirliği ve fırsat eşitliğini gözettiğine dair kanıt örnekleri • Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin izlenmesine ilişkin araçlar, izleme raporları, iyileştirme ve çeşitlendirme kanıtları • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.4. Öğretim Kadrosu

Kurum, öğretim elemanlarının işe alınması, atanması, yükseltilmesi ve ders görevlendirmesi ile ilgili tüm süreçlerde adil ve açık olmalıdır. Hedeflenen nitelikli mezun yeterliliklerine ulaşmak amacıyla, öğretim elemanlarının eğitim-öğretim yetkinliklerini sürekli geliştirmek için olanaklar sunulmalıdır.

	1	2	3	4	5
<p><u>B.4.1. Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri</u></p> <p>Öğretim elemanı (uluslararası öğretim elemanları dahil) atama, yükseltme ve görevlendirme süreç ve kriterleri belirlenmiş ve kamuoyuna açıktır. İlgili süreç ve kriterler akademik liyakati gözetip, fırsat eşitliğini sağlayacak niteliktedir. Uygulamanın kriterlere uygun olduğu kanıtlanmaktadır. Öğretim elemanı ders yükü ve dağılım dengesi şeffaf olarak paylaşılır. Birimin öğretim üyesinden beklentisi bireylerce bilinir. Birim dışından ders vermek üzere görevlendirilenlerin seçiminde liyakate dikkat edilir ve yarıyıl sonunda performanslarının değerlendirilmesi şeffaf ve etkindir. Birimde eğitim-öğretim ilkelerine ve kültürüne uyum gözetilmektedir.</p>	Bölümün/Programın atama, yükseltme ve görevlendirme süreçleri tanımlanmamıştır.	Bölümün/Programın atama, yükseltme ve görevlendirme Kriterleri tanımlanmış; ancak planlamada alana özgü ihtiyaçlar irdelenmemiştir.	Bölümün/Programın tüm alanlar için tanımlı ve paydaşlarca bilinen atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri uygulanmakta ve karar almada (eğitim-öğretim kadrosunun işe alınması, atanması, yükseltilmesi ve ders görevlendirmeleri vb.) kullanılmaktadır.	Atama, yükseltme ve görevlendirme uygulamalarının sonuçları izlenmekte ve izlem sonuçları değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri • Akademik kadronun uzmanlık alanı ile yürüttükleri ders arasında uyumun sağlanmasına yönelik uygulamalar • İzleme ve iyileştirme kanıtları • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

B.4. Öğretim Kadrosu					
	1	2	3	4	5
<p>B.4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi</p> <p>Öğretim yetkinliği geliştirme süreçleri ihtiyaç analizleri temelinde planlanır, yaygın biçimde yürütülür ve etkililiği düzenli olarak izlenir. Tüm öğretim elemanlarının etkileşimli-aktif ders verme yöntemlerini ve uzaktan eğitim süreçlerini öğrenmeleri ve kullanmaları için sistematik eğitimcilerin eğitimi etkinlikleri (kurs, çalıştay, ders, seminer vb.) ve bunu üstlenecek/ gerçekleştirecek öğretme-öğrenme merkezi yapılanması vardır. Öğretim elemanlarının pedagojik ve teknolojik yeterlilikleri artırılmaktadır. Birimin öğretim yetkinliği geliştirme performansı değerlendirilmektedir.</p>	Bölümde/Programda öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere planlamalar bulunmamaktadır.	Bölümün/Programın öğretim elemanlarının; öğrenci merkezli öğrenme, uzaktan eğitim, ölçme değerlendirme, materyal geliştirme ve kalite güvencesi sistemi gibi alanlardaki yetkinliklerinin geliştirilmesine ilişkin planlar bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere uygulamalar vardır.	Öğretim yetkinliğini geliştirme uygulamalarından elde edilen bulgular izlenmekte ve izlem sonuçları öğretim elamanları ile birlikte irdelenerek önlemler alınmaktadır.	İşleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> Eğiticilerin eğitimi uygulamalarına (Uzaktan eğitim uygulamaları dahil) ilişkin planlama (kapsamı, veriliş yöntemi, katılım bilgileri vb.) ve uygulamalara ilişkin kanıtlar Öğrenme öğretme merkezi uygulamalarına ilişkin kanıtlar Eğitim kadrosunun eğitim-öğretim performansını izleme süreçlerini gösteren belgeler ve dokümanlar (Atama-yükseltme kriterleri vb.) Öğretim elemanlarının izleme ve iyileştirme süreçlerine katılımını gösteren kanıtlar Öğretim yetkinliği geliştirme süreçlerine ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

	1	2	3	4	5
<p><u>B.4.3. Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme</u></p> <p>Öğretim elemanları için yaratıcı/yenilikçi eğitimi uygulamalarını ve bu alanda rekabeti arttırmak üzere “iyi eğitim ödülü” gibi teşvik ve ödüllendirme süreçleri vardır. Eğitim ve öğretimi önceliklendirmek üzere atama ve yükseltme kriterlerinde yaratıcı eğitim faaliyetlerine yer verilir.</p>	Öğretim kadrosuna yönelik teşvik ve ödüllendirilme mekanizmaları bulunmamaktadır.	Teşvik ve ödüllendirme mekanizmalarının; yetkinlik temelli, adil ve şeffaf biçimde oluşturulmasına yönelik planlar bulunmaktadır.	Teşvik ve ödüllendirme uygulamaları birim geneline yayılmıştır.	Teşvik ve ödül uygulamaları izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> Eğitim kadrosunun eğitim-öğretim performansını takdir-tanıma ve ödüllendirmek üzere yapılan planlama, uygulama ve iyileştirme kanıtları Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları

Birim, araştırma faaliyetlerini stratejik planı çerçevesinde belirlenen akademik öncelikleri ile yerel, bölgesel ve ulusal kalkınma hedefleriyle uyumlu, değer üretebilen ve toplumsal faydaya dönüştürülebilen biçimde yönetmelidir. Bu faaliyetler için uygun fiziki altyapı ve mali kaynaklar oluşturmalı ve bunların etkin şekilde kullanımını sağlamalıdır.

	1	2	3	4	5
<p><u>C.1.1. Araştırma süreçlerinin yönetimi</u> Araştırma süreçlerin yönetimine ilişkin benimsenen yaklaşımlar, motivasyon ve yönlendirme işlevinin nasıl tasarlandığı, kısa ve uzun vadeli hedeflerin net ve kesin nasıl tanımlandığı, araştırma yönetimi ekibi ve görev tanımları belirlenmiştir; uygulamalar bu kurumsal tercihler yönünde gelişmektedir. Bilimsel araştırma ve sanatsal süreçlerin yönetiminin etkinliği ve başarısı izlenmekte ve iyileştirilmektedir.</p>	Bölümde/Programda araştırma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısına ilişkin bir planlama bulunmamaktadır.	Bölümün/Programın araştırma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısına ilişkin yönlendirme ve motive etme gibi hususları dikkate alan planlamaları bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde araştırma süreçlerin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsal tercihler yönünde uygulanmaktadır.	Bölümde/Programda araştırma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısının işlerliği ile ilişkili sonuçlar izlenmekte ve önlemler alınmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Araştırma süreçlerin yönetimi ve organizasyon yapısı</i>• <i>Araştırma yönetim modeli ve uygulamaları</i>• <i>Araştırma yönetimi ve organizasyonel yapının işlerliğinin izlendiği ve iyileştirildiğine ilişkin kanıtlar</i>• <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i>				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME**C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları**

	1	2	3	4	5
<u>C.1.3. Doktora programları ve doktora sonrası imkanlar</u> Doktora programlarının başvuru süreçleri, kayıtlı öğrencileri ve mezun sayıları ile gelişme eğilimleri izlenmektedir. Birimde doktora sonrası (post-doc) imkanları bulunmaktadır ve birimin kendi mezunlarını işe alma (inbreeding) politikası açıktır.	Bölümün/Programın doktora programı ve doktora sonrası imkanları bulunmamaktadır.	Bölümün/Programın araştırma politikası, hedefleri ve stratejileri ile uyumlu doktora programı ve doktora sonrası imkanlarına ilişkin planlamalar bulunmaktadır.	Bölümde/Programda araştırma politikası, hedefleri ve stratejileri ile uyumlu ve destekleyen doktora programları ve doktora sonrası imkanlar yürütülmektedir.	Bölümde/Programda doktora programları ve doktora sonrası imkanlarının çıktıkları düzenli olarak izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• Doktora programları ve doktora sonrası imkanlara ilişkin kanıtlar• Bu programlar ve imkanlardan yararlanan öğrenci/araştırmacı sayıları ve bunların birimlere göre dağılımı• Doktora programları ve doktora sonrası imkanlara yönelik izleme ve iyileştirme kanıtları• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

C.2. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler

Birim, öğretim elemanları ve araştırmacıların bilimsel araştırma ve sanat yetkinliğini sürdürmek ve iyileştirmek için olanaklar (eğitim, iş birlikleri, destekler vb.) sunmalıdır.

	1	2	3	4	5
<p><u>C.2.1. Araştırma yetkinlikleri ve gelişimi</u></p> <p>Doktora derecesine sahip araştırmacı oranı, doktora derecesinin alındığı kurumların dağılımı; kümelenme/uzmanlık birikimi, araştırma hedefleri ile örtüşme konularının analizi, hedeflerle uyumu irdelenmektedir. Akademik personelin araştırma ve geliştirme yetkinliğini geliştirmek üzere eğitim, çalıştay, proje pazarları vb. gibi sistematik faaliyetler gerçekleştirilmektedir.</p>	Bölümde/Programda, öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik mekanizmalar bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda, öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik planlar bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin geliştirilmesi ne yönelik uygulamalar yürütülmektedir.	Bölümde/Programda, öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik uygulamalar izlenmekte ve izlem sonuçları öğretim elemanları ile birlikte değerlendirilerek önlemler alınmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik planlama ve uygulamalar (destekleyici eğitimler, uluslararası fırsatlar, proje iş birliği çalışmaları vb.) • Öğretim elemanlarının geri bildirimleri • Öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin izlenmesi ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				
Örnek	Akademik personelin araştırma alanı/uzmanlık birikimi (tüm öğretim elemanı), Program, bölüm, birim bazında (ör.; Lojistik Programı; Yönetim ve Organizasyon Bölümü; Isparta Meslek Yüksekokulu)				
Örnek	Akademik personelin araştırma yetkinliklerinin geliştirilmesi için birim bazında yapılan eğitim, çalıştay, proje pazarı gerçekleştirme sayısı (her bir eylem ayrı bir şekilde birim bazında hazırlanmalı)				

C.3. Araştırma Performansı

Birim, araştırma faaliyetlerini verilere dayalı ve periyodik olarak ölçmeli, değerlendirmeli ve sonuçlarını yayımlamalıdır. Elde edilen bulgular, birimin araştırma ve geliştirme performansının periyodik olarak gözden geçirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi için kullanılmalıdır.

	1	2	3	4	5
<p>C.3.1. Araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi</p> <p>Birim araştırma faaliyetleri yıllık bazda izlenir, değerlendirilir, hedeflerle karşılaştırılır ve sapmaların nedenleri irdelenir. Birimin odak alanlarının üniversite içi bilinirliği, üniversite dışı bilinirliği; uluslararası görünürlük, uzmanlık iddiası konularının analizi, hedeflerle uyumu sistematik olarak analiz edilir. Performans temelinde teşvik ve takdir mekanizmaları kullanılır. Rakiplerle rekabet, seçilmiş kurumlarla kıyaslama (benchmarking) takip edilir. Performans değerlendirmelerinin sistematik ve kalıcı olması sağlanmaktadır.</p>	Bölümde/Programda araştırma performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik mekanizmalar bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda araştırma performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik ilke, kural ve göstergeler bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde araştırma performansını izlemek ve değerlendirmek üzere oluşturulan mekanizmalar kullanılmaktadır.	Bölümde/Programda araştırma performansı izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> Araştırma performansını izlemek üzere geçerli olan tanımlı süreçler Araştırma hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını izlemek üzere oluşturulan mekanizmalar Paydaş geri bildirimleri Araştırma performansının izlenmesine ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				
Örnek	Araştırma Performansı (%) (Kabul Edilen Başvuru Sayısı/Başvurulan Proje Sayısı) Tüm Proje Türleri temelinde (başvurulan proje sayısı, süreci devam eden proje sayısı, kabul edilmeyen proje sayısı, kabul edilen proje sayısı)				
Sorumlu Birim/Birimler	Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Koordinatörlüğü				
Örnek	Paydaş geri bildirimleri (anket) Bölgenin gereksinimlerine (Isparta ve Uygulamalı Eğitim Temalı) göre başvuru yapılan proje sayısı (... temalı başvuru yapılan proje sayısı/toplam başvuru yapılan proje sayısı)				

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

C.3. Araştırma Performansı

	1	2	3	4	5
<p>C.3.2. Öğretim elemanı/araştırmacı performansının değerlendirilmesi</p> <p>Öğretim elemanlarının araştırma performansını paylaşması beklenir; bunu düzenleyen tanımlı süreçler vardır ve bunlar ilgili paydaşlarca bilinir. Araştırma performansı yıl bazında izlenir, değerlendirilir ve kurumsal politikalar doğrultusunda kullanılır. Çıktılar, grubun ortalama değerleri ve saçılım şeffaf olarak paylaşılır. Performans değerlendirmelerinin sistematik ve kalıcı olması sağlanmıştır.</p>	Bölümde/Programda öğretim elemanlarının araştırma performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik mekanizmalar bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda öğretim elemanlarının araştırma performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik ilke, kural ve göstergeler bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde öğretim elemanlarının araştırma geliştirme performansını izlemek ve değerlendirmek üzere oluşturulan mekanizmalar kullanılmaktadır.	Öğretim elemanlarının araştırma geliştirme performansı izlenmekte ve öğretim elemanları ile birlikte değerlendirilerek iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akademik personelin araştırma-geliştirme performansını izlemek üzere geçerli olan tanımlı süreçler (Yönetmelik, yönerge, süreç tanımı, ölçme araçları, rehber, kılavuz, takdir-tanıma sistemi, teşvik mekanizmaları vb.) • Öğretim elemanlarının araştırma performansına yönelik analiz raporları • Öğretim elemanlarının geri bildirimleri • Araştırma geliştirme performansına ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları • Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar 				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

D. TOPLUMSAL KATKI**D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları**

Birim, toplumsal katkı faaliyetlerini stratejik amaçları ve hedefleri doğrultusunda yönetmelidir. Bu faaliyetler için uygun fiziki altyapı ve mali kaynaklar oluşturmalı ve bunların etkin şekilde kullanımını sağlamalıdır.

	1	2	3	4	5
<u>D.1.1. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi</u> Birim toplumsal katkı politikası birim toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsallaşmıştır. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetim ve organizasyonel yapısı kurumun toplumsal katkı politikası ile uyumludur, görev tanımları belirlenmiştir. Yapının işlerliği izlenmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.	Bölümde/Programda toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısına ilişkin bir planlama bulunmamaktadır.	Bölümün/Programın toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısına ilişkin planlamaları bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsal tercihler yönünde uygulanmaktadır.	Bölümde/Programda toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısının işlerliği ile ilişkili sonuçlar izlenmekte ve önlemler alınmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyon yapısı• Toplumsal katkı yönetim modeli• Toplumsal katkı faaliyetlerini yürüten birimler ve uygulama örnekleri• Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısının işlerliğine ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

D. TOPLUMSAL KATKI**D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları**

	1	2	3	4	5
<u>D.1.2. Kaynaklar</u> Toplumsal katkı etkinliklerine ayrılan kaynaklar (mali, fiziksel, insan gücü) belirlenmiş, paylaşılmış ve kurumsallaşmış olup, bunlar izlenmekte ve değerlendirilmektedir.	Bölümün/Programın toplumsal katkı faaliyetlerini sürdürebilmesi için yeterli kaynağı bulunmamaktadır.	Bölümün/Programın toplumsal katkı faaliyetlerini sürdürebilmek için uygun nitelik ve nicelikte fiziki, teknik ve mali kaynakların oluşturulmasına yönelik planları bulunmaktadır.	Bölümün/Programın toplumsal katkı kaynaklarını toplumsal katkı stratejisi ve birimler arası dengeyi gözeterek yönetmektedir.	Bölümde/Programda toplumsal katkı kaynaklarının yeterliliği ve çeşitliliği izlenmekte ve iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• Toplumsal katkı faaliyetlerini yürüten araştırma ve uygulama merkezleri ve diğer birimler• Toplumsal katkı çalışmalarına ayrılan bütçe ve yıllar içinde değişimi• Toplumsal katkı kaynaklarının toplumsal katkı stratejisi doğrultusunda yönetildiğini gösteren kanıtlar• Toplumsal katkı kaynaklarının çeşitliliği ve yeterliliğinin izlendiğine ve iyileştirildiğine ilişkin kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				

D. TOPLUMSAL KATKI**D.2. Toplumsal Katkı Performansı**

Birim, toplumsal katkı stratejisi ve hedefleri doğrultusunda yürüttüğü faaliyetleri periyodik olarak izlemeli ve sürekli iyileştirmelidir.

	1	2	3	4	5
<u>D.2.1. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi</u> Birim, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile uyumlu, dezavantajlı gruplar dahil toplumun ve çevrenin ihtiyaçlarına cevap verebilen ve değer yaratan toplumsal katkı faaliyetlerinde bulunmaktadır. Ulusal ve uluslararası düzeyde kurumsal iş birlikleri, çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan görevlendirmeler ile kurumun bünyesinde yer alan birimler aracılığıyla yürütülen eğitim, hizmet, araştırma, danışmanlık vb. toplumsal katkı faaliyetleri izlenmektedir. İzleme mekanizma ve süreçleri yerleşik ve sürdürülebilirdir. İyileştirme adımlarının kanıtları vardır.	Bölümde/Programda toplumsal katkı performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik mekanizmalar bulunmamaktadır.	Bölümde/Programda toplumsal katkı performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik ilke, kural ve göstergeler bulunmaktadır.	Bölümün/Programın genelinde toplumsal katkı performansını izlemek ve değerlendirmek üzere oluşturulan mekanizmalar kullanılmaktadır.	Bölümde/Programda toplumsal katkı performansı izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• Kurumun hedefleriyle uyumlu toplumsal katkı faaliyetleri• Toplumsal katkı performansını izlemek üzere geçerli olan tanımlı süreçler• Toplumsal katkı hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını izlemek üzere oluşturulan mekanizmalar• Paydaş geri bildirimleri• Toplumsal katkı performansının izlenmesine ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; birimin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				
Sorumlu Birim/Birimler	Tüm Bölümler/Programlar				