

KODU	KTÜ.UZEM.PL.06	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.	REV. NO	SAYFA NO	1/4
KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT	
<b>KATILIMCILAR İLE İLETİŞİM</b>	İletişim ve haberleşme verimliliğini arttırmak, iletişim kaynaklı problemleri önlemek.	Eğitim Sınav Katılımcı kaydı	Yüz yüze iletişim, Sms, email ve Yazılı iletişim	Eğitim Hizmetleri Birimi Sınav Hizmetleri Birimi	<p>Sistem Yönetim birimi UZEM sayfasında eğitimin duyurusunu yapar. Enformasyon Müdürlüğü eş zamanlı olarak KTÜ web sayfası üzerinden duyurur.</p> <p>Merkezzimizden herhangi bir konuda eğitim almak isteyen bireysel ve / veya kurumsal firmalar, Eğitim Talep Formu ile UZEM sekreterliğine başvuru yapar. Kurumsal firma talepleri için ilave olarak gerekli durumlarda kurum ile 'Eğitim Protokol Formu' düzenlenir.</p> <p>Kurumsal mail adresi üzerinden google drive üzerinde oluşturulan başvuru formu katılımcı tarafından doldurulur.</p> <p>Proje Hizmetleri Birimi eğitim metaryelini hazırladıktan sonra UZEM Sekreterine mail yolu ile gönderir. UZEM sekreteri gelen eğitim metaryelini mail ve sms formatına dönüştürerek KTÜ Rektörlük bünyesinde bulunan Enformasyon Müdürlüğüne ve UZEM Sistem Yönetim birimine gönderir. Sistem Yönetim birimi UZEM sayfasında eğitimin duyurusunu yapar. Enformasyon Müdürlüğü eş zamanlı olarak KTÜ web sayfası üzerinden duyurur.</p> <p>KTÜYÖS'de sınavın şekline "Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı Koordinatörlüğü ve Soru Hazırlama Komisyonu" karar verir. Verilen karar doğrultusunda sınav takvimi hazırlanıp ilan edilir. KTÜYÖS'de sınavlar yazılı olarak yapılır.</p>	Eğitim Talep Formu Eğitim Protokol Formu	

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KTÜ UZEM SEKRETERİ	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	KTÜ UZEM MÜDÜRÜ

KODU	KTÜ.UZEM.PL.06	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/4
------	----------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLU(LAR)	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT
<b>KATILIMCILARA BİLGİ AKTARIMI ve HABERLEŞME</b>	<b>Katılımcılarla etkin iletişim kurarak onlara ulaşmak ve eğitim / sınav haberlerinin zamanında duyurulmasını sağlamak.</b>	Katılımcılara eğitim ve sınav duyurularının yapılması	Web sitesi üzerinden İnteraktif iletişim	Eğitim Hizmetleri Birimi	Kurulu web sitemiz Türkçe olarak hizmet vermektedir. Sitede Merkezimizin tanıtımı yapılmakta olup, güncelliği sağlanmaktadır. Eğitim ve sınav duyuruları sitemizde yayınlanmaktadır. Katılımcılar için faydalı bazı linkler ve bilgiler de sitemizde yer almaktadır.	Web sitesi ve duyuru metinleri
			SMS yoluyla elektronik iletişim	Eğitim Hizmetleri Birimi	Merkezimizde Türk Telekom'a ait kurulmuş bir SMS sistemi bulunmaktadır. Bilgilendirme, eğitim ve sınav duyuruları sms yolu ile yapılmaktadır.	Mesaj metinleri ve sms kayıtları
			Elektronik posta	Eğitim Hizmetleri Birimi	Katılımcıların başvuru formundaki e posta adreslerine bilgilendirme, eğitim ve sınav duyuruları anında mail olarak gönderilmektedir.	Elektronik posta metinleri
		Katılımcı Merkez ilişkisi	Telefon ile sözlü iletişim	Tüm personel	Merkezimize ait bir dış hat bulunmakta ve katılımcılar bu hat üzerinden personelle kolaylıkla irtibata geçebilmektedir. Katılımcılara bilgi aktarımında da telefon kullanılmaktadır.	Görüşme kayıtları
			Faks ile yazılı iletişim	Tüm personel	Merkezimizin bir adet faks hattı bulunup herkesin ortak kullanabileceği bir noktada bir adet faks cihazı konulmuştur. Herhangi bir faaliyet duyurusu, yazışma vb. durumlarda kullanılmaktadır.	Faks metni ve giden evrak kaydı
			Posta, Kargo yoluyla yazılı iletişim	Tüm personel	Merkezimize gelen evrak vb. belgeler için gereğine göre posta kargo veya kurye hizmetleri kullanılarak dağıtılmaktadır.	Posta ve kargo alındıları
			Afiş ve Broşürler	Tüm personel	Eğitim programı ve sınav faaliyetleri için duyuru amacıyla basılı materyaller hazırlanmaktadır.	Afiş, Broşür
		Merkez faaliyetlerinin raporlanması	Yönetim Kurulu toplantıları	UZEM Sekreteri	Merkezimizin faaliyetleri her ay ve yılın sonunda üyelerimize sunulmaktadır.	Toplantı tutanak Formu

KODU	KTÜ.UZEM.PL.06	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.	REV. NO	SAYFA NO	3/4
KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLU(LAR)	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT	
KATILIMCI MEMNUNİYETİ	Katılımcı memnuniyetini sağlamak	Hizmetlerimizin değerlendirilmesi	Katılımcı Memnuniyeti Anketi Yazılı iletişim	Kalite Yönetim Temsilcisi	Katılımcılara her eğitim ve sınav sonrası Memnuniyet Anketi düzenlemektedir.	Anket Değerlendirme Raporları	
		Katılımcı görüşü alma	Web sayfası üzerinden anket	Kalite Yönetim Temsilcisi	Katılımcıların ihtiyaçlarının belirlenmesi, hizmet kalitemizin artırılmasına yönelik web sayfamızda anketler yapılmaktadır.	web sayfası	
		Katılımcı öneri ve şikayetlerinin alınması	Şikayet ve öneri kutusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Merkezimizin girişine şikayet ve öneri kutusu konulmuştur. Ayrıca web sayfamızda şikayet/öneri bölümü bulunmaktadır.	Dilek Şikayet Öneri Formu	
MEDYA HABERLEŞMESİ	Merkez haberlerinin medya kanalı ile etkin bir şekilde duyurulması	KTÜ Haber ile direkt iletişim	Elektronik posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Eğitim Hizmetleri Birimi	Merkezimizde gerçekleştirilen faaliyetlerin görünürlüğünün sağlanması için KTÜ Haber ile birebir irtibata geçilmekte ve bilgilendirilmektedirler.	Basın ve yayın bültenleri ve haber kupürleri	
DİĞER KURUMLAR İLE HABERLEŞME	Başta KTÜ olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimimizi en üst seviyede tutmak	KTÜ ile haberleşme	Telefon, elektronik posta, yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	KTÜ'den Merkezimize ulaşan katılımcıları ilgilendiren konular ve bilgilendirme yazıları, katılımcılara duyurulmakta, KTÜ tarafından düzenlenen eğitim programları ve etkinliklere katılım sağlanmaktadır.	Yazışmalar	
		Diğer kurumlarla haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	Merkezimiz tarafından diğer kurumlarla ortak eğitim ve sınav faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.	Yazışmalar	

KODU	KTÜ.UZEM.PL.06	YAY. TRH	02.03.2020	REV. TRH.	REV. NO	SAYFA NO	4/4
KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLU(LAR)	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT	
<b>KURUM İÇİ HABERLEŞME</b>	KTÜ SEM çalışanları arasında etkin bir iletişim sağlamak	Personelin bilgilendirilmesi	Personel Bilgilendirme Toplantıları	Tüm Personel	Merkez Müdürü ile gündeme göre fikir alış veriş ve bilgilendirme toplantıları yapılmaktadır.	Toplantı tutanak Formu	
		Yönetim Kurulu ve Personel ile iletişim kurulması	Yönetim Kurulu Toplantıları	Yönetim Kurulu Üyeleri	Yönetim Kurulu ile iletişim sağlamaktadır. YK ile personelin görüşme imkanı sağlanmaktadır. Her personelin kurumsal elektronik posta adresi mevcuttur.	Toplantı Davet Formu Toplantı tutanak Formu	
		Kalite yönetim sistemimizin gözden geçirilmesi	Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları	Yönetim Kurulu ve Tüm Personel	Yılda bir kez yönetim kurulumuz ile çalışanlarımız yönetim gözden geçirme toplantılarında bir araya gelerek kalite yönetim sistemimizin işleyişini, iyileştirme yapılabilecek hizmet ve konuları değerlendirirler.	Toplantı Davet Formu KYT Rapor Formu Toplantı tutanak Formu	
		Çalışanlar ve Yönetim Kurulu üyeleri arasında iletişim kurulması	Yüz yüze görüşme, telefon, elektronik posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	Merkezimiz bünyesinde görevli personelimiz ile Yönetim Kurulu üyeleri arasında açık ofis ortamıyla görüşme imkanı sağlanmaktadır. Tüm personelin kurumsal elektronik posta adresi mevcuttur.	Yazışmalar, elektronik posta metinleri	
<b>PERSONEL MEMNUNİYETİ</b>	Personel memnuniyetini sağlamak	Çalışma Ortamı ve Personel görüşlerinin değerlendirilmesi	Personel Memnuniyet Anketi Yazılı iletişim	Kalite Yönetim Temsilcisi	Personele yılda bir kez Personel Memnuniyet Anketi düzenlemektedir.	Anket Değerlendirme Raporları	
		Personel öneri ve şikayetlerinin alınması	Şikayet ve öneri kutusu	Kalite Yönetim Temsilcisi	Merkezimizin girişine şikayet ve öneri kutusu konulmuştur. Ayrıca web sayfamızda şikayet/öneri bölümü bulunmaktadır.	Dilek Şikayet Öneri Formu	