

KODU	KTÜ. SEM. PL.06	YAY. TRH	15.06.2020	REV. TRH	REV. NO	SAYFA NO	1/5
KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT	
KATILIMCILAR İLE İLETİŞİM	İletişim ve haberleşme verimliliğini arttırmak, iletişim kaynaklı problemleri önlemek.	Eğitim, Sınav ve Katılımcı kaydı	Yüz yüze iletişim, Sms, e-mail ve Yazılı iletişim	Eğitim Programları Sorumlusu	<p>Yeni katılımcı kayıtlarında; program duyurusu yapılır.</p> <p>Üniversitemizde görevli Eğitim/ Eğitimler tarafından Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü web sayfası üzerinde bulunan ' Sertifika Programı Öneri Formu' doldurularak eğitim talebi yapılır.</p> <p>Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü ve gerekli görüldüğünde Yönetim Kurulu toplanarak eğitim talebini olumlu veya olumsuz olacak şekilde değerlendirir. Acil eğitim talepleri Merkez Müdürü tarafından değerlendirilir.</p> <p>Kurum Dışı Eğitim ve Sınav Talepleri; Eğitim talebini içeren dilekçe Rektörlük kanalıyla Merkezimize ulaşır. Merkez Yönetim Kurulu toplanarak eğitim talebini olumlu veya olumsuz olacak şekilde değerlendirir. Kararın olumlu olması durumunda eğitim programı ile ilgili koşullar belirlenir. Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü'ne ekli halde bildirilir. Bilgilendirmenin olumlu olması durumunda eğitim programının içeriğine hakim eğitim görevlendirmesi yapılır. Eğitim programının başlaması için gerekli tüm işlemler tamamlanır.</p>	Eğitim Talep Formu Eğitim Programı Öneri Formu	

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

KODU	KTÜ. SEM. PL.06	YAY. TRH	15.06.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	2/5
------	-----------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLU(LAR)	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT
KATILIMCILARA BİLGİ AKTARIMI ve HABERLEŞME	Katılımcılarla etkin iletişim kurarak onlara ulaşmak ve eğitim / sınav haberlerinin zamanında duyurulmasını sağlamak.	Katılımcılara eğitim ve sınav duyurularının yapılması	Web sitesi üzerinden interaktif iletişim	Eğitim Programları Sorumlusu	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 Programları Sorumlusu	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 Programları Sorumlusu	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 telefon numarası 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 bulunmakta olup, tüm personelin ortak kullanabileceği bir noktada bir adet faks cihazı mevcuttur. 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	SEM Sekreteri	Merkezimizin faaliyetleri her ay (gündemin durumuna göre) ve yılın sonunda üyelerimize sunulmaktadır.	Toplantı Tutanak Formu

KODU	KTÜ. SEM. PL.06	YAY. TRH	15.06.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	3/5
------	-----------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

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 programı sonrası Memnuniyet Anketi düzenlenmektedir.	Anket Değerlendirme Raporları
		Katılımcı görüşü alma	Web sayfası üzerinden anket	Kalite Yönetim Temsilcisi	Katılımcıların ihtiyaçlarının belirlenmesi, hizmet kalitemizin artırılmasına yönelik web sayfamız üzerinde değerlendirme anketi ilave edilmiştir.	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 Programları Sorumlusu	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. SEM. PL.06	YAY. TRH	15.06.2020	REV. TRH.		REV. NO		SAYFA NO	4/5
------	-----------------	----------	------------	-----------	--	---------	--	----------	-----

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLU(LAR)	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT
KURUM İÇİ HABERLEŞME	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 Tutanağ 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 Tutanağ 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 Tutanağ 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
PERSONEL MEMNUNİYETİ	Personel memnuniyetini sağlamak	Çalışma Ortamı ve Personel görüşlerinin değerlendirilmesi	Personel Memnuniyet Anketi Yazılı iletişim	Kalite Yönetim Temsilcisi	Personele yılda bir kez Personel Memnuniyet Anketi düzenlenmektedir.	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

DIKEY VE YATAY RAPORLAMA AĞI

