

| | | | | | | | | | |
|------|---------------|----------|------------|-----------|--|---------|--|----------|-----|
| 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 eğitmen 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 duyuruların yapılması | Web sitesi üzerinden İnteraktif 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 verişi 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 İletişim | 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

