



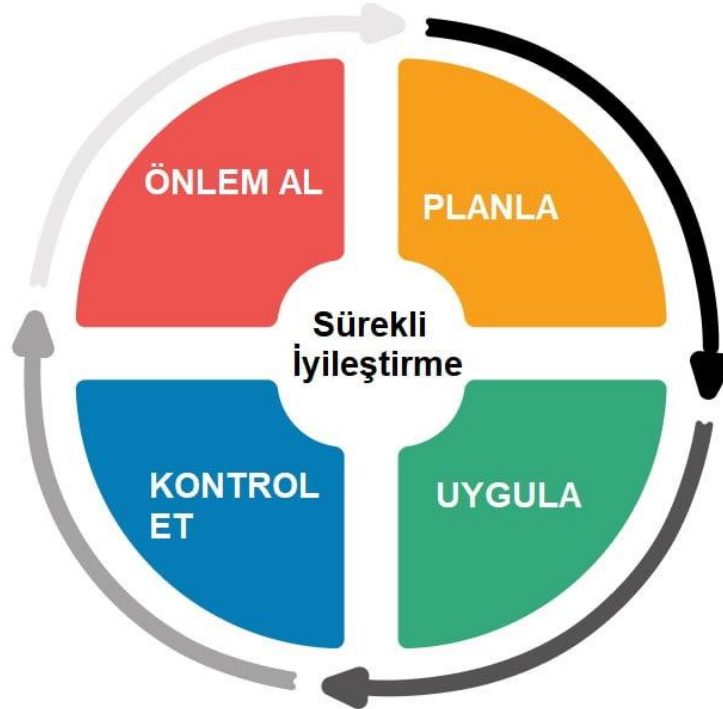
Uluslararası İlişkiler ve Akademik İşbirliği  
Ofisi

**Marmara Üniversitesi**  
**Uluslararası İlişkiler ve Akademik İşbirliği Ofisi**  
**Kalite Güvencesi Sistemi**



Uluslararası İlişkiler ve Akademik İşbirliği  
Ofisi

## Akademik Birimlere ERASMUS Faaliyetleri İçin Bilgilendirme Toplantısı Yapılması Süreci PUKÖ Döngüsü



# Operasyonel Mükemmeliyet Vizyonu

"Ölçemediğiniz Süreci Yönetemezsiniz"

- Akademik birim ziyaretleri, yalnızca birer nezaket buluşması değil; kurumsal hafızayı güçlendiren ve kalite standartlarını sahaya yansıtan operasyonel teşhis süreçleridir.
- Bu döngü; veriye dayalı karar alma mekanizmasını akademik ekosistemin merkezine yerleştirir.



Uluslararası İlişkiler ve Akademik İşbirliği  
Ofisi



# Paydaş Matrisi ve Rehber Uyumu

- İç Paydaş (Fakülte, Enstitü ve Koordinatörlükler): Kurumsal kimliğin bir parçası olan ve doğrudan akademik çıktılardan etkilenen birimlerdir. Ziyaretlerimizin odak noktasıdır.
- Dış Paydaş (Kamu Kurumları ve Mezunlar) : Rehber uyarınca kurumun dış yüzüdür. Akademik birimlerin bu gruplarla yaptığı etkileşim, bizim iç paydaş denetimimizin bir parçasıdır.

**İç ve Dış Paydaş Etkileşim Rehberi uyarınca, akademik birimlerimiz kurumsal vizyonun ana iç paydaşlarıdır.**



**Uluslararası İlişkiler ve Akademik İşbirliği  
Ofisi**



# Süreç Mimarisi: PUKÖ Döngüsü

## PLANLAMA

Stratejik hedefleme, ekip sinerjisi ve ön temas.

## UYGULAMA

Resmi yazışma (EBYS) ve yerinde etkileşim.

## KONTROL ET

Veri derleme, geri bildirim analizi ve kanıt yönetimi.

## ÖNLEM AL

Süreç revizyonu ve kurumsal iyileştirme.



Uluslararası İlişkiler ve Akademik İşbirliği  
Ofisi



# 1. Planlama



Bu aşama, ziyaretin sadece bir "görüşme" değil, bir "yönetim enstrümanı" olarak tasarlandığı evredir.

- **İhtiyaç Analizi:** Ofis hedefleri doğrultusunda ziyaret edilecek fakülte ve enstitülerin öncelik sırasına göre belirlenmesi.
- **Ekip Sinerjisi:** Koordinatörlük bünyesindeki 14 kişilik uzman ekiple beyin fırtınası yapılarak birim bazlı "hassas noktaların" (hareketlilik ve anlaşma sayıları vb.) saptanması.
- **Protokol Yönetimi:** İlgili Dekanlık veya Enstitü yönetimiyle ön temas kurularak, ziyaretin kapsamı ve takvimi üzerinde mutabakat sağlanması.
- **İç Paydaş Tanımı:** Rehber uyarınca bu birimlerin kurumun vizyonunu taşıyan ana "İç Paydaşlar" olduğu bilinciyle hareket edilmesi .



Uluslararası İlişkiler ve Akademik İşbirliği  
Ofisi



# 1. Planlama

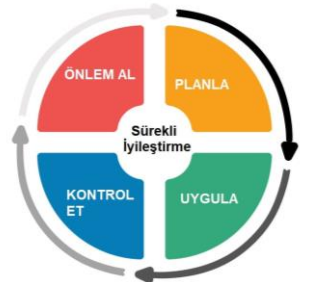


Kanıt:

- Toplantı hazırlık notları
- [Taslak ziyaret takvimi](#)



Uluslararası İlişkiler ve Akademik İşbirliği  
Ofisi





## 2. Uygulama

Planlanan stratejinin sahaya indiği ve resmiyet kazandığı evredir.

- **EBYS Entegrasyonu:** Ziyaretin resmiyetini belgelemek amacıyla EBYS üzerinden davet yazılarının yazılması; bölüm başkanları, hocalara ve koordinatörlere gündemin bildirilmesi.
- **Etkileşimli Sunum:** Ofisin faaliyetlerini ve birimden beklentilerini içeren, veriye dayalı profesyonel bir sunumun gerçekleştirilmesi.
- **Saha Verisi Toplama:** Sunum esnasında birimlerden gelen spesifik soruların, taleplerin ve önerilerin anlık olarak kayıt altına alınması.
- **Görsel Belgeleme:** Akreditasyon kanıt dosyası için ziyaret anını ve katılımcı yoğunluğunu gösteren fotoğrafların çekilmesi.



## 2. Uygulama

Kanıt:

- EBYS resmi yazıları
- Katılımcı imza listeleri
- Sunum dosyası



Uluslararası İlişkiler ve Akademik İşbirliği  
Ofisi



## 3. Kontrol

Uygulamanın çıktılarının ölçüldüğü ve hedeflere uygunluğunun denetlendiği evredir.

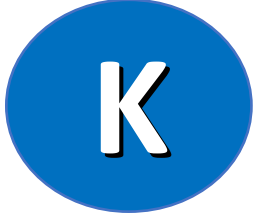
- Geri Bildirim (Feedback) Matrisi: Toplantı sonunda derlenen tüm görüşlerin "Kritik", "Geliştirilebilir" ve "Başarılı" kategorilerine ayrılarak analiz edilmesi.
- Kanıt Yönetimi: EBYS yazıları, katılımcı listeleri ve fotoğrafların Rehber'de belirtilen "Kanıt Listesi" standartlarına uygun olarak tasnif edilmesi.
- Süreç Performansı: Ziyaretin birim üzerindeki etkisinin (soru sayısı, katılım oranı, ilgi düzeyi) değerlendirilmesi.

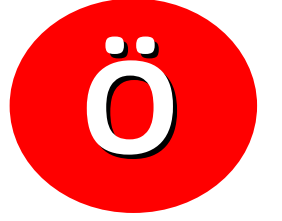


# 3. Kontrol

Kanıt:

- Ziyaret fotoğrafları
- Geri bildirim formları/tutanaklar
- Kanıt dosyası içeriği



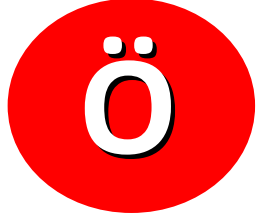


## 4. Önlem Alma

Elde edilen verilerle bir sonraki döngünün daha kaliteli hale getirildiği evredir.

- **Süreç Revizyonu:** Kontrol aşamasında tespit edilen aksaklıklara (örneğin; teknik altyapı yetersizliği veya süre yönetimi) yönelik bir sonraki ziyaret formatının güncellenmesi.
- **Birim Odaklı Aksiyon:** Fakültelerden gelen spesifik taleplerin ofisin iş takvimine dahil edilmesi ve ilgili birime geri bildirim yapılması.
- **Kurumsal İyileştirme:** Başarılı bulunan etkileşim modellerinin tüm üniversite geneline yaygınlaştırılması için standart operasyon prosedürlerine dönüştürülmesi.



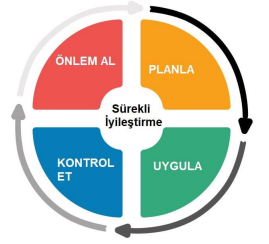


# 4. Önlem Alma

Kanıt

- [Toplantı Sonrası Gelen Bildirimlerden Oluşturulan Düzeltme Listesi](#)





# Sonuç

Bu PUKÖ döngüsü sonucunda ofisimiz ve üniversitemiz için şu katma değerler sağlanmıştır:

- **Kurumsal Hafıza ve İzlenebilirlik:** EBYS yazışmaları ve görsel kanıtlarla desteklenen bu süreç, akreditasyon denetimlerinde üniversitemizin paydaş etkileşim gücünü somutlaştırmıştır.
- **Kalite Kültürünün Yaygınlaşması:** Ziyaretler, sadece bilgi paylaşımı değil; akademik birimlerin kalite güvence sistemine olan inancını ve katılımını artıran bir motivasyon aracı olmuştur.
- **Veri Temelli Karar Alma:** Toplanan geri bildirimler, ofisimizin gelecek dönem stratejilerini "varsayımlar" yerine "gerçek saha verileri" üzerine kurmasını sağlamıştır.
- **Paydaş Memnuniyeti:** İç paydaşlarımız olan akademik birimlerle kurulan bu dinamik bağ, kurum içi iletişimi güçlendirerek bürokratik engellerin aşılmasına ve çözüm odaklı bir çalışma ortamına zemin hazırlamıştır.



Uluslararası İlişkiler ve Akademik İşbirliği  
Ofisi

# Teşekkür Ederiz...

[erasmus@marmara.edu.tr](mailto:erasmus@marmara.edu.tr)

[international@marmara.edu.tr](mailto:international@marmara.edu.tr)

[erasmus.incoming@marmara.edu.tr](mailto:erasmus.incoming@marmara.edu.tr)

[erasmus.staff@marmara.edu.tr](mailto:erasmus.staff@marmara.edu.tr)