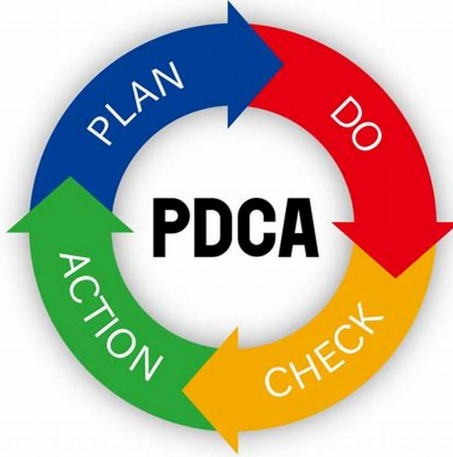


**PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU**

*FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE*

Birim / Unit	İstanbul Nişantaşı Üniversitesi İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi İşletme (İngilizce) Programı
PUKÖ Kod No / PDCA Code No (Kod numarası Kalite Koordinatörlüğü tarafından verilir / The code number is given by the Quality Coordinator)	İŞ.PK.01
PUKÖ Adı / PDCA Name	Öğrenci Memnuniyetinin Artırılması
PUKÖ Başlangıç Tarihi / PDCA Start Date	01/11/2023
PUKÖ Bitiş Tarihi / PDCA End Date	15/12/2023



Katılımcılar / Participants (Sürece dahil olan herkes davet edilebilir./ Anyone involved in the process can be invited)		
Adı-Soyadı / Name - Surname	Ünvanı / Title	Görevi / Task
Recep KÖK	Prof. Dr.	Dekan
Gözde MERT	Doç. Dr.	Bölüm Başkanı
Mehmet ÇİÇEK	Dr. Öğr. Üyesi	Bölüm Öğretim Üyesi

AÇIKLAMA / EXPLANATION

PUKÖ VE PROBLEM ÇÖZME YÖNTEMİ / PDCA AND PROBLEM SOLVING METHOD

1.PLANLA / PLAN

1.1. Neyi İyileştirmeli? / What to Improve?

1.1.1. Sorunları Belirle / Identify Problems

1.1.2. Öncelikleri Tespit Et / Prioritize

1.1.3. Öncelikli Sorunu Tespit Et / Identify the Priority Problem

**PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU**

*FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE*

1.2. Niçin? / Why?

1.3. Nasıl? / How?

2.UYGULA / DO

2.1. Planlanan Değişiklikleri Dene / Try Planned Changes

3.KONTROL ET / CHECK

3.1. Uygun mu? / Is it convenient?

3.1.1. Sonuçları Teyit Et / Confirm Results

4.ÖNLEM AL / ACT

4.1. Standartlaştır ve Çevrimi Tekrar Et / Standardize and Repeat Cycle

1. PLANLAMA / PLAN

Yeni bir plan yaparken veya mevcut durumu iyileştirirken aşağıdaki sorular yararlanmak süreci kolaylaştıracaktır. / When making a new plan or improving the current situation, taking advantage of the following questions will make the process easier.

Ne? / What?

Ne Yapılıyor?/ What is being done?

Ne Yapılmalı?/ What should be done?

Niçin? / Why?

Niçin Yapılıyor?/ Why is it done?

Niçin Yapılmalı?/ Why Should It Be Done?

Nasıl? / How?

Nasıl Yapılıyor?/ How is it done?

Nasıl Yapılmalı?/ How should it be done?

Nerede? / Where?

Nerede yapılıyor?/ Where is it made?

Nerede yapılmalı?/ Where should it be done?

Ne Zaman? / When?

Ne Zaman Yapılıyor?/ When is it done?

Ne Zaman Yapılmalı?/ When Should It Be Done?

Kim? / Who?

Kim Yapıyor?/ Who's doing it?

Kim Yapmalı?/ Who should do it?

1.1. Sorunun Tanımı / Description of the Problem

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi İngilizce İşletme Bölümü öğrenci memnuniyet anketi sonuçlarına göre tespit edilen uygunsuzluk, eğitim-öğretim süreçlerinde öğrenci beklentilerinin karşılanamaması olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda, ders içeriklerinin güncel sektör ihtiyaçlarıyla yeterince örtüşmemesi, öğretim yöntemlerinin interaktif öğrenmeyi desteklememesi, akademik danışmanlık hizmetlerinin yetersiz kalması ve ölçme-değerlendirme sisteminin öğrenci gelişimini objektif biçimde ölçememesi gibi sorunlar gözlemlenmiştir. Ayrıca, fiziksel ve teknolojik altyapı imkanlarının uluslararası standartların gerisinde kalması, idari hizmetlerde yaşanan gecikmeler, uluslararası deneyim fırsatlarının sınırlı olması ve kariyer gelişim desteğinin yetersizliği de öğrenci memnuniyetini olumsuz etkileyen faktörler arasındadır. Özellikle İngilizce eğitim veren bir bölüm olarak dil yetkinliği geliştirme olanaklarının ve uluslararası akreditasyon standartlarına uygunluğun istenilen düzeyde sağlanamaması, mezunların küresel iş piyasasında rekabet gücünü azaltan önemli bir uygunsuzluk olarak değerlendirilmektedir. Bu uygunsuzlukların giderilmesi için PUKO döngüsü çerçevesinde sistematik iyileştirme faaliyetlerinin planlanması ve uygulanması gerekmektedir.

PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU

FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE

1.2. Veri Gereksinimi / Data Requirement

Öğrenci memnuniyet anketi

1.3. Verilerin Analizi / Analysis of Data

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi İngilizce İşletme Bölümü'nde gerçekleştirilen kapsamlı öğrenci memnuniyet anketi sonuçları analiz edilmiştir. Toplam 408 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilen ve 84 farklı değerlendirme kriterini içeren bu anket, bölümün mevcut durumunu ve iyileştirme alanlarını belirlemek amacıyla düzenlenmiştir.

Sonuçlar şu şekildedir;

Yaş / Age-1630	2.1697029026
Sınıf / Grades-1631	1.4193821408
Öğretme becerisi / Teaching Skill-1634	1.0854071079
Derse hazırlıklı gelmesi / Preparedness-1635	1.0767506732
Bilgi düzeyi yeterliliği / Knowledge Level Proficiency-1636	1.0580509177
Öğrenci ile ilişkileri / Connections with the student-1637	1.127084046
Danışmanlık / yönlendirme hizmetleri / Consultancy / guidance services-1638	1.114270712
Derslerine gösterdikleri özen (derse zamanında gelme, görünüm vb.) / Elaboration for their class (entering the class on time, appearance etc.)-1639	1.129173912
Derslere katılma konusunda öğrencileri teşvik etmesi / Encouraging students for participation in class-1640	1.1336794429
Öğrenci başarısını ölçmesi / Evaluation of student success-1641	1.0917551139
Sınıfa sınav sonuçları ile ilgili değerlendirmede bulunması / Exam results evaluation of the class-1642	1.1292165765
Öğrencileri çalışmaya ve hayata motive etmesi / Motivating the students about work and life-1643	1.1357704286
Derslerin sizi çalışma hayatına hazırlaması / The capacity of courses to prepare you to the work life-1645	1.1317309335
Ders içeriklerinin güncelleştirilmesi / Update of the content of the courses-1646	1.0915565217
Derslerde ihtiyaç olduğunda teknolojinin (projeksiyon cihazı, bilgisayar vb.) kullanılması / Use of technological devices in classes when needed (projector, computer etc.)-1647	1.1309644341
Derslerin teorik açıdan yeterliliği / Sufficiency of the courses in terms of theories-1648	1.0988586098
Derslerin uygulama açısından yeterliliği / Sufficiency of the courses in terms of practice-1649	1.1241629561
Derslerde kullanılan kaynakların yeterliliği / Sufficiency of the sources used in the courses-1650	1.1061478813
Uluslararasılaşma ve akreditasyon çabaları / Internationalization and accreditation efforts-1651	1.0910626428

**PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU**

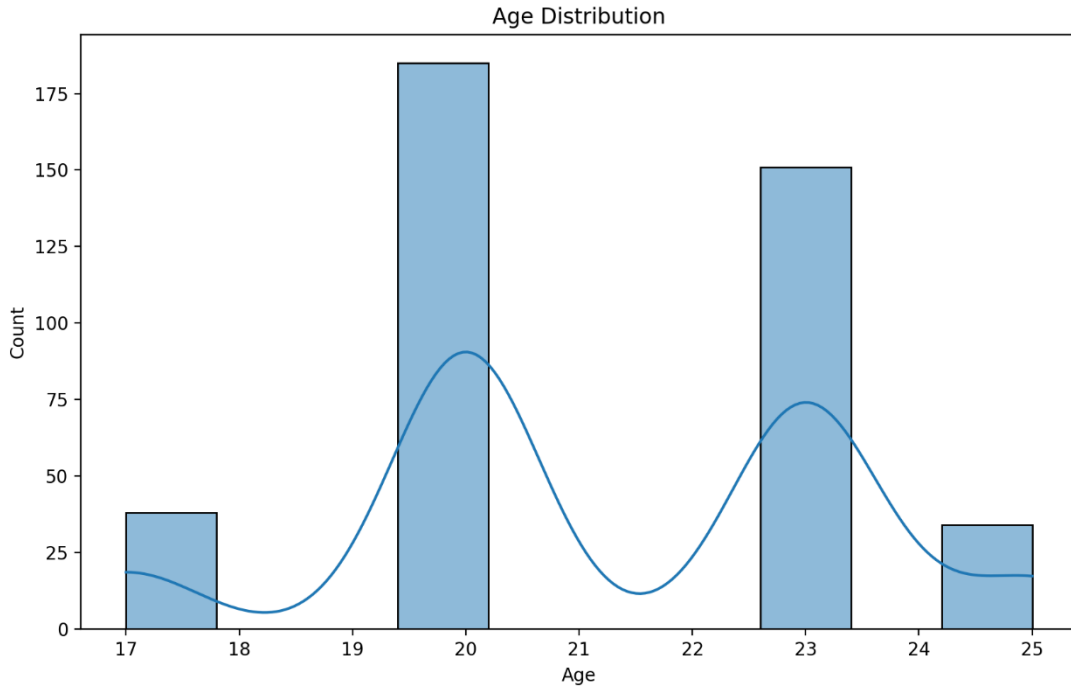
**FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE**

Uluslararası (yurtdışından gelen ve giden öğrenci ve akademik personel) hareketlilikler / International (mobility of students and academic staff coming from and going to abroad) mobility-1652	1.0998583081
Derslerde kullanılan laboratuvar ve atölyelerin yeterliliği/ Laboratories and workshops used in the courses are sufficient-1653	1.0921686366
Dersliklerin kapasitesi (büyüklük vb.) / Capacity of the classrooms (size etc.)-1655	1.1424949013
Dersliklerin ısıtılması / soğutulması / Heating/Cooling of the classrooms-1656	1.1035179395
Dersliklerin havalandırılması / Ventilation of the classrooms-1657	1.1298620609
Dersliklerin ses yalıtımı / Sound insulation of the classrooms-1658	1.1588548437
Dersliklerin aydınlatılması / Lighting of the classrooms-1659	1.0911619883
Dersliklerde akustik (sesin yankısı) / Acoustic in Classes (Echo of the sound)-1660	1.1528606931
Dersliklerin temizliği / Cleanliness of the classrooms-1661	1.0797080064
Ders dışı zamanları değerlendirme olanakları (dinlenme ve ders çalışma vb.) / Valorisation opportunities of out of class activities (resting and studying etc.)-1662	1.1589483781
Bina ve koridorların öğrenci sayısı ile uyumluluğu / Compatibleness of the buildings and corridors with the number of students-1663	1.1628389572
Kaynak zenginliği (kitap, dergi, e-kaynaklar) / Source variety (book, magazine, online sources)-1665	1.1317309335
Kitap ödünç alma kolaylığı / Easiness of borrowing books-1666	1.0757966761
Kütüphane olanaklarına elektronik ortamda ulaşabilme kolaylığı / Easiness of reaching to the opportunities of library electronically-1667	1.0989380711
Kütüphane görevlilerinin ilgi ve yakınlığı / Connection and attention of the librarians-1668	1.0354062246

**PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU**

*FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE*

Kütüphane fiziki şartları / Physical conditions of library-1669	1.112843012
Kulüp etkinlikleri / Club activities-1671	1.1708899533
Sanat ve kültürel etkinlikleri / Cultural and art activities-1672	1.1508138428
Sportif etkinlikler / Sportive activities-1673	1.1381856569
Sağlık hizmetleri / Health services-1674	1.1209549333
Psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri / Psychological counselling and guidance services-1675	1.1734664093
Sertifikalı eğitim ve faaliyetler / Certificate programs and trainings-1676	1.1330418279
Belge alma kolaylığı / Easiness of receiving documents-1678	1.113903146
İşleri takip hızı / Following speed of the affairs-1679	1.1426635601
Öğrenci ile ilgilenme / Attention for students-1680	1.1498820138
Ders kaydı (seçme, ekleme ve bırakma) işlemleri / Course registration (Election, adding and dropping) processes-1681	1.1591743884
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin ilgisi ve güler yüzlülüğü / Attention and debonairness of the staff in the Registrar's Office-1682	1.1431588515
Sorunların çözümü konusunda sağlanan destek / Support regarding the problem solving-1683	1.1396133136
Derslere yönelik olarak öğrencilere sunulan bilgisayar olanakları / Computer resources which are offered to students for courses.-1685	1.1352082579



PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU

FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE

Normallik Testleri:

Tüm sayısal sütunlar için Shapiro-Wilk testleri yapılmıştır

Tüm değişkenler normal olmayan dağılımları gösteren p-değerlerini < 0,05 olarak göstermektedir

Örneğin, beceri öğretmek için:

Köşe yazısı: Öğretme Becerisi / Teaching Skill-1634

Shapiro-Wilk test istatistiği: 0,8933

p-değeri: 0.0000

1.4. Nedenlerin Belirlenmesi / Determination of Causes

Uygunsuzluk nedir? / What is nonconformity?

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi İngilizce İşletme Bölümü öğrenci memnuniyet anketi sonuçlarında tespit edilen uygunsuzlukların kök nedenleri detaylı bir analiz sonucunda ortaya çıkarılmıştır. Yapılan incelemede, müfredatın sektörel gelişmelere adapte edilmesinde yaşanan gecikmeler, öğretim elemanlarının iş yükü fazlalığı nedeniyle yenilikçi öğretim yöntemlerine yeterli zaman ayıramamaları ve uluslararası standartlarda İngilizce eğitim verebilecek nitelikli akademik kadronun sürdürülebilirliğinde yaşanan zorluklar temel sorunlar olarak belirlenmiştir. Ayrıca, teknolojik altyapı yatırımlarının bütçe kısıtlamaları nedeniyle ertelenmesi, idari personelin iş süreçleri konusunda yeterli eğitim almaması ve öğrenci-akademisyen iletişimini güçlendirecek sistematik bir mentorluk programının bulunmaması da memnuniyetsizliğe yol açan faktörler arasında yer almaktadır. Uluslararası işbirlikleri ve değişim programlarının etkin yönetilememesi, mezunlarla sürdürülebilir ilişkilerin kurulamaması ve kariyer merkezinin sektörel bağlantılarının sınırlı kalması da öğrencilerin gelecek kaygılarını artıran unsurlar olarak tespit edilmiştir.

Uygunsuzluk nerede oluştu? / Where did the nonconformity occur?

Uygunsuzlukların Oluştığı Alanlar

1. Akademik Planlama ve Müfredat Geliştirme Süreçlerinde

- Müfredatın sektörel gelişmelere adapte edilmesinde yaşanan gecikmeler
- Güncel iş dünyası ihtiyaçlarını karşılamayan ders içerikleri
- Müfredat güncelleme mekanizmalarının yetersizliği

2. Akademik Kadro Yönetiminde

- Öğretim elemanlarının iş yükü fazlalığı
- Nitelikli İngilizce eğitim verebilecek akademik kadronun sürdürülebilirliğinde yaşanan zorluklar
- Akademisyenlerin yenilikçi öğretim yöntemlerine yeterli zaman ayıramaması

3. Kaynak Tahsisi ve Bütçe Yönetiminde

- Teknolojik altyapı yatırımlarının bütçe kısıtlamaları nedeniyle ertelenmesi
- Eğitim materyalleri ve fiziksel imkanlar için yeterli kaynak ayrılmaması

4. İdari Süreçlerde

- İdari personelin iş süreçleri konusunda yeterli eğitim almaması
- Öğrenci işleri ve diğer idari birimlerde süreç yönetimi eksiklikleri

5. Öğrenci Destek Sistemlerinde

- Öğrenci-akademisyen iletişimini güçlendirecek sistematik bir mentorluk programının bulunmaması
- Kariyer merkezinin sektörel bağlantılarının sınırlı kalması
- Mezunlarla sürdürülebilir ilişkilerin kurulamaması

6. Uluslararasılaşma Stratejisinde

- Uluslararası işbirlikleri ve değişim programlarının etkin yönetilememesi

PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU

FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE

- İngilizce dil eğitiminin pratik uygulamalarındaki eksiklikler

Potansiyel Uyumsuzluğun etkileyebileceği diğer bölümler nerelerdir? / What are the other parts that could be affected by Potential Nonconformity?

1. Diğer Yabancı Dilde Eğitim Veren Bölümler

- İngilizce Uluslararası İlişkiler
- İngilizce Psikoloji
- İngilizce Bilgisayar Mühendisliği
- Diğer yabancı dilde eğitim veren programlar

Etki Alanları: Benzer dil eğitimi sorunları, akademik kadro yetersizlikleri, uluslararası akreditasyon zorlukları

2. Fakülte Genelinde İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

- Türkçe İşletme Bölümü
- Ekonomi Bölümü
- Muhasebe ve Finans Bölümü
- Uluslararası Ticaret Bölümü

Etki Alanları: Müfredat güncelliği sorunları, sektör bağlantılarının zayıflığı, kariyer merkezi hizmetlerinin yetersizliği

3. Lisansüstü Eğitim Programları

- İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Programı (MBA)
- Finans ve Bankacılık Yüksek Lisans Programı
- İlgili doktora programları

Etki Alanları: Akademik kadro yetersizliği, araştırma imkanlarının kısıtlılığı, uluslararası standartlara uyum sorunları

4. Yabancı Diller Yüksekokulu/Hazırlık Programı

- İngilizce Hazırlık Programı
- Modern Diller Birimi

Etki Alanları: Dil eğitimi kalitesi, öğretim yöntemleri, ölçme-değerlendirme sistemleri

5. Uluslararası İlişkiler Ofisi

- Erasmus ve diğer değişim programları
- Uluslararası öğrenci kabul süreçleri

Etki Alanları: Değişim programlarının yönetimi, uluslararası işbirlikleri, yabancı öğrenci memnuniyeti

6. Kariyer Merkezi ve Mezunlar Ofisi

- Tüm fakültelere hizmet veren kariyer planlama birimleri
- Mezun ilişkileri yönetimi

Etki Alanları: Staj imkanları, sektör bağlantıları, mezun takip sistemleri

7. Kalite ve Akreditasyon Birimleri

- Üniversite genelinde kalite yönetim sistemi
- Akreditasyon süreçleri

Etki Alanları: Kalite güvence sistemleri, akreditasyon hazırlıkları, sürekli iyileştirme çalışmaları

8. Bilgi İşlem ve Teknoloji Birimleri

- Eğitim teknolojileri
- Dijital altyapı

Etki Alanları: Teknolojik altyapı yatırımları, uzaktan eğitim sistemleri, dijital öğrenme materyalleri

PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU

*FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE*

9. İdari ve Mali İşler Birimleri

- Bütçe planlama
- İnsan kaynakları

Etki Alanları: Kaynak tahsisi, personel eğitimleri, iş süreçleri optimizasyonu

10. Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

- Tüm öğrenci hizmetleri
- Akademik kayıt süreçleri

Etki Alanları: İdari süreçlerin verimliliği, öğrenci memnuniyeti, hizmet kalitesi

Bu analizde görüldüğü üzere, İngilizce İşletme Bölümü'nde tespit edilen uygunsuzluklar, üniversitenin birçok akademik ve idari birimini etkileme potansiyeline sahiptir. Sorunların çözümü için bütüncül bir yaklaşım benimsenmesi ve kurumsal düzeyde sistematik iyileştirmelerin planlanması gerekmektedir.

Geçici Tedbirler / Interim Measures	Sorumlu / Responsible	Tamamlanma Tarihi Completion Date
1. Müfredat Güncellemesi	Bölüm Başkanlığı	20/11/2023
2. Akademik Kadro Geliştirme	Bölüm Başkanlığı&Dekanlık	21/11/2023
3. Dil Yetkinliği Geliştirme	Bölüm Başkanlığı&Yabancı Diller Yüksek Okulu	22/11/2023
4. Teknolojik Altyapı İyileştirmeleri	Bölüm Başkanlığı&Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	23/11/2023
5. İdari Süreç İyileştirmeleri	Bölüm Başkanlığı	24/11/2023
6. Mentorluk ve Danışmanlık Sistemi	Bölüm Başkanlığı	27/11/2023
7. Uluslararasılaşma Faaliyetleri	Bölüm Başkanlığı&Uluslararası Ofis	28/11/2023
8. Mezun İlişkileri ve Kariyer Desteği	Bölüm Başkanlığı&Kariyer Merkezi ve Mezun İlişkileri Ofisi	29/11/2023
9. İzleme ve Değerlendirme	Bölüm Başkanlığı	27/11/2023

PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU

*FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE*

Beyin Fırtınası / Brainstorming

Beyin fırtınası yöntemi kullanarak problemi etkileyen nedenleri tespit edilir./ Using the brainstorming method, the causes that affect the problem are identified



Muhtemel Nedenler / Possible Causes

- | |
|--|
| 1. Müfredat Geliştirme |
| 2. Akademik Kadro Gelişimi |
| 3. Dil Becerilerini Geliştirme |
| 4. Fiziksel Altyapı İyileştirmeleri |
| 5. Dijital Altyapı Güçlendirme |
| 6. İdari Süreç İyileştirmeleri |
| 7. Akademik Danışmanlık Sistemi |
| 8. Kalite Güvence ve Akreditasyon |
| 9. Mezun İlişkileri ve Kariyer Desteği |
| 10. İzleme ve Değerlendirme |

PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU

FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE

Nominal Grup Tekniği : Beyin fırtınası ile üretilen çok sayıda görüşü önem sırasına göre sıralayama “**Nominal Grup Tekniği**” denir. / Ordering a large number of opinions produced by brainstorming in order of importance is called the “**Nominal Group Technique**”.

Ekip Üyesi Ad-Soyad Team Member Name- Surname	Muhtemel Nedenler / Possible Causes																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Gözde MERT		3						5													
Recep KÖK		3		3	3	5	2			2											
Mehmet ÇİÇEK		2		2	1	2	2			3											
Toplam		8		5	4	7	4	5		5											

Not: Her üye beyin fırtınasında tespit edilen nedenlerden kendisi için en önemli olanı puanlandırarak önceliklendirir. / Each member prioritizes the most important of the reasons identified in the brainstorming process by scoring them.

PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU

*FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE*

Muhtemel Nedenler Possible Causes (Puanlama sonucu tespit edilerek önem sırasına göre yazılır / The scoring result is determined and written in order of importance)	Planlanan Düzeltici Faaliyetler Planned Corrective Actions	Sorumlu Kişi Responsible Person	Tamamlanma Tarihi Completion Date
1. Müfredatın sektörel gelişmelere adapte edilmesinde yaşanan gecikmeler	Sektör temsilcilerinin dahil olduğu danışma kurulu oluşturulması ve müfredatın güncel iş dünyası gereksinimleri doğrultusunda revize edilmesi	Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ÇİÇEK	10/12/2023
2. Öğretim elemanlarının iş yükü fazlalığı nedeniyle yenilikçi öğretim yöntemlerine yeterli zaman ayıramamaları	Öğretim elemanlarına yenilikçi öğretim teknikleri konusunda eğitimler düzenlenmesi ve ders programlarının optimize edilmesi	Prof. Dr. Recep KÖK	05/12/2023
3. Uluslararası standartlarda İngilizce eğitim verebilecek nitelikli akademik kadronun sürdürülebilirliğinde yaşanan zorluklar	Uluslararası sertifikalı dil eğitmenlerinin istihdam edilmesi ve akademik kadronun İngilizce eğitim metodolojileri konusunda eğitilmesi	İİSBF Dekanlığı	10/12/2023
4. Teknolojik altyapı yatırımlarının bütçe kısıtlamaları nedeniyle ertelenmesi	Sanal sınıf uygulamaları ve dijital kütüphane erişimi gibi kritik alanlara öncelikli yatırım yapılması	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	12/12/2023
5. İdari personelin iş süreçleri konusunda yeterli eğitim almaması	İdari personele yönelik hizmet kalitesi ve iletişim becerileri eğitimleri verilmesi, öğrenci işleri süreçlerinin dijitalleştirilmesi	İnsan Kaynakları Direktörlüğü	08/12/2023
6. Öğrenci-akademisyen iletişimini güçlendirecek sistematik bir mentorluk programının bulunmaması	Akademisyenlerle öğrenciler arasında sistematik mentorluk programı başlatılması, her öğrenciye akademik danışman atanması	Bölüm Başkanlığı	07/12/2023
7. Uluslararası işbirlikleri ve değişim programlarının etkin yönetilememesi	Uluslararası işbirlikleri ve Erasmus anlaşmalarının artırılması, öğrenci değişim kontenjanlarının genişletilmesi	Uluslararası İlişkiler Ofisi	13/12/2023
8. Mezunlarla sürdürülebilir ilişkilerin kurulamaması ve kariyer merkezinin sektörel bağlantılarının sınırlı kalması	Mezun takip sistemi kurulması, kariyer merkezinin sektörel bağlantılarının güçlendirilmesi, staj ve iş imkanlarının artırılması	Kariyer Merkezi	14/12/2023

**PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU**

**FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE**

Bu tablo, KY.FR.04 Düzeltici Faaliyet Formu'nda belirtilen kök neden analizi ve faaliyet planı doğrultusunda hazırlanmıştır. Tüm faaliyetlerin etkinliği PUKO döngüsü çerçevesinde düzenli olarak ölçülmekte ve sürekli iyileştirme yaklaşımı benimsenmektedir.

3. KONTROL ET / CHECK

3.1. Sonucun Gözden Geçirilmesi / Review of the Result

3.1.1. Alınan önlemler yapılan toplantılarda kontrol edilmelidir. / The measures taken should be checked at the meetings.

3.1.2. Yapılan toplantıların tutanakları, düzeltici faaliyetler, yazılı-görsel kanıtlar, şikayet, dilekçe vb. PUKÖ çalışmasına eklenmelidir. / Minutes of meetings, corrective actions, written-visual evidence, complaints, petitions, etc. should be attached to the PDCA study.

Sıra No	Yapılan Toplantıların Tarihleri	Özet Toplantı Sonucu
1	05/12/2023	Müfredat Danışma Kurulu ilk toplantısı gerçekleştirildi. Sektör temsilcilerinin önerileri doğrultusunda ders içeriklerinin güncellenmesine yönelik eylem planı oluşturuldu. Vaka analizleri ve gerçek iş senaryolarının müfredata entegrasyonu için çalışma grupları belirlendi.
2	08/12/2023	İdari personel eğitim programı tamamlandı. Hizmet kalitesi ve iletişim becerileri konusunda verilen eğitimlerin etkinliği değerlendirildi. Öğrenci işleri süreçlerinin dijitalleştirilmesi için yazılım entegrasyonu çalışmalarının ilerleme durumu gözden geçirildi.
3	10/12/2023	Akademik kadro geliştirme programı kapsamında yenilikçi öğretim teknikleri eğitimleri tamamlandı. Öğretim elemanlarının iş yükü dengesi için ders programı optimizasyonu sonuçları değerlendirildi. Uluslararası sertifikalı dil öğretmenlerinin istihdam süreci tamamlandı
4	12/12/2023	Teknolojik altyapı iyileştirmeleri gözden geçirildi. Sanal sınıf uygulamaları ve dijital kütüphane erişimi için yapılan yatırımların etkinliği değerlendirildi. Akıllı sınıf teknolojilerinin kullanımına ilişkin eğitim ihtiyaçları belirlendi.
5	14/12/2023	Mezun takip sistemi ve kariyer merkezi faaliyetleri değerlendirildi. Sektörel bağlantıların güçlendirilmesi ve staj imkanlarının artırılmasına yönelik çalışmaların sonuçları gözden geçirildi. Uluslararası işbirlikleri ve Erasmus anlaşmalarının genişletilmesi çalışmaları değerlendirildi.

**PUKÖ (Planla-Uygula - Kontrol Et-Önlem Al)
DÖNGÜSÜ İLE KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU**

*FORM OF QUALITY IMPROVEMENT STUDY WITH PDCA
(Plan – Do – Check – Act) CYCLE*

4. ÖNLEM AL / ACT

- PUKÖ döngüsünün dördüncü ve en son aşamasıdır. / It is the fourth and final stage of the PDCA cycle.

4.1. Standartlaşma / Standardization :

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi İngilizce İşletme Bölümü'nde gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetleri sonucunda aşağıdaki standartlaşma çalışmaları yapılmıştır:

1. **Müfredat Geliştirme Süreci Standardizasyonu:** Müfredatın düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi için sektör temsilcilerinin katılımıyla yılda iki kez danışma kurulu toplantıları yapılması standart hale getirilmiştir. Ders içeriklerinin güncel iş dünyası gereksinimlerine uygunluğu her akademik dönem sonunda sistematik olarak değerlendirilecektir.
2. **Akademik Kadro Gelişim Programı:** Öğretim elemanlarının mesleki gelişimini desteklemek amacıyla yenilikçi öğretim teknikleri ve İngilizce eğitim metodolojileri konusunda düzenli eğitim programları standart hale getirilmiştir. Her akademik yıl başında eğitim ihtiyaç analizi yapılarak yıllık eğitim planı oluşturulacaktır.
3. **Teknolojik Altyapı Yönetim Sistemi:** Eğitim teknolojilerinin düzenli bakımı, güncellenmesi ve kullanım etkinliğinin değerlendirilmesi için standart süreçler oluşturulmuştur. Teknolojik altyapı ihtiyaçları her akademik yıl sonunda değerlendirilecek ve öncelikli yatırım alanları belirlenecektir.
4. **Akademik Danışmanlık Sistemi:** Her öğrenciye bir akademik danışman atanması ve düzenli görüşmelerin planlanması standart uygulama haline getirilmiştir.
5. **Kalite Güvence ve Sürekli İyileştirme Mekanizmaları:** Uluslararası akreditasyon standartlarına uyum sağlamak için kalite güvence sistemleri ve sürekli iyileştirme mekanizmaları standartlaştırılmıştır. Her akademik dönem sonunda öğrenci memnuniyet anketleri uygulanacak ve sonuçlar doğrultusunda iyileştirme planları geliştirilecektir.
6. **Mezun İlişkileri ve Kariyer Destek Programı:** Mezunlarla iletişimi güçlendirmek için mezun izleme sistemi, kariyer etkinlikleri ve sektörel işbirlikleri standart süreçler olarak tanımlanmıştır. Mezunların istihdam durumları ve kariyer gelişimleri düzenli olarak takip edilecek ve raporlanacaktır.
7. **İdari Süreç Yönetim Sistemi:** İdari süreçlerin etkinliğini artırmak için hizmet kalitesi standartları belirlenmiş ve dijital belge yönetim sistemi kurulmuştur. İdari personelin performansı ve hizmet kalitesi düzenli olarak değerlendirilecek ve gerekli iyileştirmeler yapılacaktır.

Bu standartlaşma çalışmaları, PUKÖ döngüsü çerçevesinde sürekli iyileştirme yaklaşımıyla düzenli olarak gözden geçirilecek ve gerektiğinde güncellenecektir. Standartlaşma sayesinde öğrenci memnuniyetinde sağlanan artışın sürdürülebilirliği sağlanacak ve bölümün eğitim kalitesi sürekli olarak yükseltilecektir.