

|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      |                 |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <br><b>ISPARTA</b><br>UYGULAMALI BİLİMLER<br>ÜNİVERSİTESİ | <b>ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b><br><b>BÖLÜMÜ SÜREKLİ İYİLEŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU FAALİYETLERİ FORMU</b> | Doküman No      | ÖİDB-FRM-0137 |
|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      | Yürürlük Tarihi | 25.12.2024    |
|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      | Revizyon Tarihi | -             |
|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      | Revizyon No     | -             |
|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                      | Sayfa No        | 1             |

| SÜREKLİ İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bölüm/<br>Program                | Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| İyileştirme<br>No                | Yapılan Çalışmalar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1                                | <p>İyileştirme Konusu: İç ve Dış Paydaşların Belirlenmesi</p> <p>Tarih: 15.04.2025</p> <p>Dilek- İstek/Öneri: BYA Program iç ve dış paydaşların oluşturulması</p> <p>Toplantı Kararları: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programına sürekli iyileştirme faaliyetleri kapsamında katkı sağlayacak iç ve dış paydaşlar belirlenmiştir.</p> <p>Kanıtlar: 15.04.2025 tarih 06/01 sayılı bölüm kurul kararı</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2                                | <p>İyileştirme Konusu: Özgeçmiş Hazırlama ve Mülakat Teknikleri</p> <p>Tarih: 24.04.2025</p> <p>Dilek- İstek/Öneri: Öğrencilerin özgeçmiş hazırlama ve mülakat teknikleri hakkındaki bilgilerinin pekiştirilmesi</p> <p>Toplantı Kararları: Öğrencilerin özgeçmiş hazırlama ve mülakat teknikleri hakkındaki bilgilerinin pekiştirilmesine yönelik SDÜ Liderlik ve Araştırma Uygulama Merkezinden Öğr. Gör. Dr. Fulya Çınar'ın 30.04.2025 tarihinde saat 11:00'da Eğirdir MYO'da Özgeçmiş hazırlama ve Mülakat teknikleri adlı konferansın yapılması planlanmış ve 30.04.2025 tarihinde program gerçekleştirilmiştir.</p> <p>Kanıtlar: <a href="https://egirdirmyo.isparta.edu.tr/tr/haber/sekreterler-gununde-anlamli-bulusma-gelecegin-yonetici-asistanlari-ilham-aldi-58589h.html">https://egirdirmyo.isparta.edu.tr/tr/haber/sekreterler-gununde-anlamli-bulusma-gelecegin-yonetici-asistanlari-ilham-aldi-58589h.html</a></p>                                                        |
| 3.                               | <p>İyileştirme Konusu: Yönetici Asistanlığı ve Protokol Kuralları</p> <p>Tarih: 24.04.2025</p> <p>Dilek- İstek/Öneri: Yönetici Asistanlığı mesleğini uzun yıllardır sürdüren bir paydaştan öğrencilere sekreterlik mesleği hakkında vizyon katması için bir konferans düzenlenmesi planlanmıştır.</p> <p>Toplantı Kararları: Yönetici Asistanlığı mesleğini uzun yıllardır sürdüren İsubü Genel Sekreter Yardımcısı Dr. N. Fıratcan ÇINAR bölüm 1. Ve 2. Sınıf öğrencilerine yönelik Yönetici Asistanlığı ve Protokol Kuralları sekreterlik mesleği hakkında vizyon katması için bir konferans düzenlenmesi planlanmış ve 30.04.2025 tarihinde program gerçekleştirilmiştir.</p> <p>Kanıtlar: <a href="https://egirdirmyo.isparta.edu.tr/tr/haber/sekreterler-gununde-anlamli-bulusma-gelecegin-yonetici-asistanlari-ilham-aldi-58589h.html">https://egirdirmyo.isparta.edu.tr/tr/haber/sekreterler-gununde-anlamli-bulusma-gelecegin-yonetici-asistanlari-ilham-aldi-58589h.html</a></p> |

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                     |                 |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <br><b>ISPARTA</b><br><b>UYGULAMALI BİLİMLER</b><br><b>ÜNİVERSİTESİ</b> | <b>ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b><br><b>BÖLÜMÜSÜREKLİ İYİLEŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU FAALİYETLERİ FORMU</b> | Doküman No      | ÖİDB-FRM-0137 |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                     | Yürürlük Tarihi | 25.12.2024    |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                     | Revizyon Tarihi | -             |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                     | Revizyon No     | -             |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                     | Sayfa No        | 1             |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | <p>İyileştirme Konusu: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Mezun Buluşması</p> <p>Tarih: 24.04.2025</p> <p>Dilek- İstek/Öneri: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı mezunlarının sektör deneyimlerini öğrencilerle paylaşımlarını sağlamak, mesleki bilgi ve pratiklerin ilk ağızdan aktarılması açısından büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda, mezunlarla öğrencileri bir araya getirecek etkinlikler düzenlenmesinin, öğrencilerin kariyer planlamalarına ve sektör dinamiklerini tanımalarına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.</p> <p>Toplantı Kararları: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrencilerinin sektör deneyimlerini ilk ağızdan öğrenmelerini sağlamak amacıyla, mezun buluşmaları düzenlenmesi yönündeki öneri dikkate alınmıştır. Bu kapsamda, 30 Nisan 2025 Perşembe günü saat 11:00'de gerçekleştirilecek olan Sekreterler Günü etkinliğine, program mezunlarımızdan Ni** Kü*****'ın konuk olarak katılımı uygun görülmüştür.</p> <p>Kanıtlar: <a href="https://egirdirmyo.isparta.edu.tr/tr/haber/sekreterler-gununde-anlamli-bulusma-gelecegin-yonetici-asistanlari-ilham-aldi-58589h.html">https://egirdirmyo.isparta.edu.tr/tr/haber/sekreterler-gununde-anlamli-bulusma-gelecegin-yonetici-asistanlari-ilham-aldi-58589h.html</a></p> |
| 5. | <p>İyileştirme Konusu: Mezun Danışma Kurulunun Belirlenmesi</p> <p>Tarih: 05.05.2025</p> <p>Dilek- İstek/Öneri: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı mezun danışma kurulunun oluşturulması</p> <p>Toplantı Kararları: Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı mezun danışma kurulu oluşturulmuştur.</p> <p>Kanıtlar: 05.05.2025 tarih 08/01 sayılı bölüm kurul kararı</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | <p>İyileştirme Konusu: UOS Ders Değişikliği</p> <p>Tarih: 26.05.2025</p> <p>Dilek- İstek/Öneri: UOS BYA-801 Etkili ve Güzel Konuşma dersinin, öğrencilerin akademik ve profesyonel yaşamlarında protokol bilgisi kazanmaları amacıyla BYA-803 Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları dersiyle değiştirilmesi önerilmektedir. Bu değişiklik öğrencilerin resmi/özel ortamlarda davranış kurallarını öğrenmeleri, protokol bilinci kazanmaları ve iletişim becerilerini profesyonelleştirmeleri hedeflenmektedir.</p> <p>Toplantı Kararları: Bölüm kurulumuz, öğrencilerimizin mesleki yeterliliklerini artırmak amacıyla BYA-801 Etkili ve Güzel Konuşma dersinin BYA-803 Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları dersiyle değiştirilmesini ve 2025-2026 Güz Dönemi'nden itibaren uygulanmasını oybirliğiyle kabul etmiştir. Bu değişiklik, protokol bilgisinin sektördeki önemi, öğrenci becerilerinin gelişimi ve paydaş geri bildirimleri dikkate alınarak alınmıştır.</p> <p>Kanıtlar: İç ve Dış paydaş geribildirim formu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                     |                 |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <br>ISPARTA<br>UYGULAMALI BİLİMLER<br>ÜNİVERSİTESİ | <b>ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK</b><br><b>BÖLÜMÜSÜREKLİ İYİLEŞTİRME</b><br><b>KOMİSYONU FAALİYETLERİ FORMU</b> | Doküman No      | ÖİDB-FRM-0137 |
|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                     | Yürürlük Tarihi | 25.12.2024    |
|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                     | Revizyon Tarihi | -             |
|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                     | Revizyon No     | -             |
|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                     | Sayfa No        | 1             |

OBS sistemi üzerinden alınan PUK Ödöngüleri, Sürekli İyileştirme Eylemlerinin kanıtları olarak konulacaktır.



**ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ**  
**PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM FORMU**

|                 |             |
|-----------------|-------------|
| Doküman No      | KK-FRM-0031 |
| Yürürlük Tarihi | 31.07.2023  |
| Revizyon Tarihi | 12.07.2024  |
| Revizyon No     | 01          |
| Sayfa No        | 1 / 1       |

|                      |                                               |
|----------------------|-----------------------------------------------|
| Geri Bildirim Konusu | PROTOKOL YÖNETİMİ DERSİNİN AÇILMASI KONUSUNDA |
| Geri Bildirim Tarihi | 10.06.2025                                    |

|                                           |                                |                                     |                                  |
|-------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Geri Bildirim Türü                        |                                |                                     |                                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Öneri | <input type="checkbox"/> İstek | <input type="checkbox"/> Memnuniyet | <input type="checkbox"/> Şikayet |

|                                        |                                             |                                            |                                         |
|----------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Geri Bildirimi Veren Kişinin/Kurumunun |                                             |                                            |                                         |
| Adı Soyadı                             | BE                                          | EF                                         | KA                                      |
| Telefon No.                            | 54                                          | 79                                         |                                         |
| E-Posta Adresi                         | 11e@gmail.com                               |                                            |                                         |
| Paydaş                                 | <input checked="" type="checkbox"/> Öğrenci | <input type="checkbox"/> Akademik Personel | <input type="checkbox"/> İdari personel |
|                                        |                                             | <input type="checkbox"/> Diğer             |                                         |

**Geri Bildirim Açıklaması**

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Eğirdir MYO Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümünde öğrenciyim. Geçtiğimiz dönem uos dersi kapsamında Etkili ve Güzel Konuşma dersini almıştım faydalı olduğunu da düşünüyorum. Bunun yanında uos dersi kapsamında Protokol Yönetimi dersinin açılması konusunda görüş bildirmek istiyorum. Kurumların işleyişi ziyaretler ve sıra düzeni hakkında detaylı bilgi sahibi olmak iş hayatının önemli gerekliliklerinden olduğu için bu dersin açılması yönünde fikrimi ve gereğini arz ederim.

Barış Pekan  
Kard

- \* Bu formun amacı sunduğumuz hizmetlere ilişkin görüşlerinizi alarak iyileştirme çalışmalarına katkı sağlamaktır.
- \* Geri bildirimleriniz hakkında size geri dönüş yapabilmemiz için iletişim bilgilerinizi eksiksiz doldurmanız önem arz etmektedir.

ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ  
PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM FORMU

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Yürürlük        | 12.07.2020 |
| Revizyon Tarihi | 01         |
| Revizyon No     | 1/2        |
| Sayfa No        |            |

|                      |                                     |
|----------------------|-------------------------------------|
| Geri Bildirim Konusu | Protokol Yönetimi dersinin açılması |
| Geri Bildirim Tarihi | 04.06.2025                          |

|                                |                                           |                                     |                                  |
|--------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Öneri | <input checked="" type="checkbox"/> İstek | <input type="checkbox"/> Memnuniyet | <input type="checkbox"/> Şikayet |
|--------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|

|                                       |                                  |                                            |                                           |
|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Geri Bildirimi İleten Kişinin/Kurumun |                                  |                                            |                                           |
| Adı Soyadı                            | Fu/                              | A/                                         | KI                                        |
| Telefon No.                           | 053                              |                                            | 32                                        |
| E-posta Adresi                        | icet                             |                                            | mail.com                                  |
| Paydaş                                | <input type="checkbox"/> Öğrenci | <input type="checkbox"/> Akademik Personel | <input type="checkbox"/> İdari personel   |
|                                       |                                  |                                            | <input checked="" type="checkbox"/> Diğer |

Geri Bildirim Açıklaması

Sayın Yetkili,

İş yerimizde işletmede mesleki eğitim kapsamında görev alan Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi öğrencisinin çalışma süreci boyunca gözlemlediğimiz temel kurumsal ihtiyaçlardan biri, "Protokol Yönetimi" alanında yeterli bilgi ve farkındalığın eksik oluşudur. Özellikle özel sektör, kamu kurumları ve üniversiteler arası ilişkilerde kurumsal temsil, iletişim, resmi yazışmalar, etkinlik ve organizasyon süreçlerinde protokol kurallarına hâkimiyet, artık bir ayrıcalık değil, bir gereklilik haline gelmiştir.

Sektör paydaşı olarak, üniversitenizin müfredatında "Protokol Yönetimi" adlı bir dersin yer almasının öğrencilerinizin iş dünyasına daha hazır bireyler olarak kazandırılması açısından son derece faydalı olacağına inanıyoruz. Bu dersi alan öğrencilerin, hem kamu hem özel sektördeki resmi etkinliklerde, kurum içi yazışmalarda ve organizasyonlarda daha etkin ve donanımlı görev alabileceklerini düşünmekteyiz.

Bu bağlamda; Üniversiteniz bünyesinde "Protokol Yönetimi" dersi açılması hususunda görüşmelerin yapılmasını ve müfredata dâhil edilmesini rica ederiz.

Bilginiz ve eğitime katkılarınız için teşekkür eder, saygılar dileriz.

Saygılarımızla

**JET PLAYSTATION**  
Fatih **YESİLPINAR**  
Kutlubey Mh. 1004 Sk. No: 4 Kat: 4  
Tel: 0505 046 32 32 - ISPARTA  
Dayraz V.D.T.C. 224 780 830 26  
Tuzak Ali KIRK

|                                                                                                                                     |                                                                                      |                 |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| <br>ISPARTA<br>UYGULAMALI BİLİMLER<br>ÜNİVERSİTESİ | <b>ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM FORMU</b> | Doküman No      | KK-FRM-0031 |
|                                                                                                                                     |                                                                                      | Yürürlük Tarihi | 31.07.2023  |
|                                                                                                                                     |                                                                                      | Revizyon Tarihi | 12.07.2024  |
|                                                                                                                                     |                                                                                      | Revizyon No     | 01          |
|                                                                                                                                     |                                                                                      | Sayfa No        | 1 / 1       |

|                             |                        |
|-----------------------------|------------------------|
| <b>Geri Bildirim Konusu</b> | MEMNUNİYET VE TALEPLER |
| <b>Geri Bildirim Tarihi</b> | 14.06.2025             |

|                                |                                           |                                                |                                  |
|--------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Geri Bildirim Türü</b>      |                                           |                                                |                                  |
| <input type="checkbox"/> Öneri | <input checked="" type="checkbox"/> İstek | <input checked="" type="checkbox"/> Memnuniyet | <input type="checkbox"/> Şikayet |

|                                              |                                  |                                            |                                                                                   |
|----------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Geri Bildirimi İleten Kişinin/Kurumun</b> |                                  |                                            |                                                                                   |
| <b>Adı Soyadı</b>                            | M***** E***** D*****             |                                            |                                                                                   |
| <b>Telefon No.</b>                           | 055*****                         |                                            |                                                                                   |
| <b>E-Posta Adresi</b>                        | me*****                          |                                            |                                                                                   |
| <b>Paydaş</b>                                | <input type="checkbox"/> Öğrenci | <input type="checkbox"/> Akademik Personel | <input type="checkbox"/> İdari personel <input checked="" type="checkbox"/> Diğer |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Geri Bildirim Açıklaması</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>2024 yılında Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programından mezun oldum. Üniversite hayatım boyunca kazandığım sosyal beceriler ve edindiğim mesleki bilgiler, iş hayatına geçişimde bana önemli katkılar sağladı. Öğrendiklerimi uygulayabiliyor olmak, eğitimin niteliğini görmek açısından benim için memnuniyet verici.</p> <p>Üniversitemizin gelişmeye devam etmesini gönülden isterim. Bu kapsamda, öğrencilere yönelik daha fazla sosyal ve kültürel etkinlik düzenlenmesi; ayrıca Eğirdir'in turizm potansiyelinin daha iyi değerlendirilmesi adına üniversite bünyesinde projeler ve çalışmalar yapılması faydalı olacaktır.</p> <p>Katkı sunma fırsatı için teşekkür ederim.</p> |

- Bu formun amacı sunduğumuz hizmetlere ilişkin görüşlerinizi alarak iyileştirme çalışmalarına katkı sağlamaktır.
- Geri bildirimleriniz hakkında size geri dönüş yapabilmemiz için iletişim bilgilerinizi eksiksiz doldurmanız önem arz etmektedir.