

 FBU FENERBAHÇE ÜNİVERSİTESİ	TÜRKÇE ÖĞRETİMİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ İŞ AKIŞ SÜRECİ	Doküman Kodu	IA.TOMER.10
		Yayın Tarihi	02.07.2026
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	0
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

İş Akışı Adımları	Sorumlu
Geri bildirimler; anonim veya kişi bilgileriyle elektronik olarak Merkezin genel ağ sayfasında yer alan Geri Bildirim Sistemi ve/veya Müdüre Sor; yüz yüze ancak anonim olarak öğrenci memnuniyet anketi ve/veya öğrenci toplantısından alınır.	İç ve Dış Paydaşlar
Alınan geri bildirim ile ilgili olarak FR. TOMER.12 Geri Bildirim Kayıt ve Takip Formu oluşturulur; ilgili form Merkez Müdürlüğüne iletilir.	FBÜTÖMER Bölüm Sekreterliği
Geri bildirimler Merkez Müdürlüğü tarafından incelenir ve geri bildirimin niteliğine göre konu; ilgili komisyona, akademik veya idari personele ya da Üniversitenin yetkili birimine FR. TOMER.13 Geri Bildirim Değerlendirme, Yönlendirme, Faaliyet Planlama ve Etkililik İzleme Formu ile yönlendirilir. Gerekli görülen hâllerde toplanan geri bildirimlere ilişkin ilgili birimlerle toplantı düzenlenir.	FBÜTÖMER Merkez Müdürlüğü / FBÜTÖMER Komisyonları / Akademik ve İdari Personel / İlgili Birimler

	HAZIRLAYAN	KONTROL	ONAY
Unvan	Türkçe Öğretim Uygulama ve Araştırma Merkezi	Strateji ve Kalite Daire Başkanlığı	GENEL SEKRETERLİK
İmza			

 FBÜ FENERBAHÇE ÜNİVERSİTESİ	TÜRKÇE ÖĞRETİMİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ İŞ AKIŞ SÜRECİ	Doküman Kodu	IA.TOMER.10
		Yayın Tarihi	02.07.2026
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	0
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

İş Akışı Adımları	Sorumlu
Yapılan işlemler sonucunda doğrudan cevaplandırma, düzeltici faaliyet başlatma, iyileştirme faaliyeti planlama, izlemeye alma veya ilgili birime sevk etme işlemlerinden biri uygulamaya alınır.	FBÜTÖMER Merkez Müdürlüğü / FBÜTÖMER Komisyonları / Akademik ve İdari Personel / İlgili Birimler
İyileştirme gereken konularda sorumlu kişi veya birim, süre, beklenen sonuç ve izleme yöntemi belirlenir. Faaliyet tamamlandıktan sonra, yapılan çalışmanın sorunu çözüp çözmediği değerlendirilir. Beklenen sonuç alınmazsa faaliyet yeniden gözden geçirilir ve gerekli ek önlemler alınır.	FBÜTÖMER Merkez Müdürlüğü / FBÜTÖMER Komisyonları / Akademik ve İdari Personel / İlgili Birimler
İletişim bilgisi bulunan kişilere, kişisel veriler korunarak sonuç hakkında FR. TOMER. 14 Geri Bildirim Sonuçlandırma ve Paydaş Bilgilendirme formu hazırlanarak bilgi verilir. Öğrenci toplantıları ve memnuniyet anketleri sonucunda yapılan genel iyileştirmeler ise öğrenci toplantıları, Merkezin genel ağ sayfası, e-bültenler veya diğer uygun iletişim araçlarıyla paydaşlara duyurulur.	İç ve Dış Paydaşlar

	HAZIRLAYAN	KONTROL	ONAY
Unvan	Türkçe Öğretim Uygulama ve Araştırma Merkezi	Strateji ve Kalite Daire Başkanlığı	GENEL SEKRETERLİK
İmza			

 	TÜRKÇE ÖĞRETİMİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ İŞ AKIŞ SÜRECİ	Doküman Kodu	IA.TOMER.10
		Yayın Tarihi	02.07.2026
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon Numarası	0
		Gizlilik Sınıfı	Hizmete Özel

Geri bildirimlere ilişkin kayıtlar, kararlar ve yapılan çalışmalar düzenli olarak FR. TOMER 15 Geri Bildirim Dönemsel Analiz ve Değerlendirme Formu hazırlanarak arşivlenir. Elde edilen veriler; modül, yarıyıl veya akademik yıl sonunda Akreditasyon ve Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilir. Tekrarlayan sorunlar, memnuniyet düzeyleri, iyileştirme alanları ve iyi uygulamalar belirlenerek Merkez Müdürlüğüne sunulur. Sonuçlar, kalite güvencesi ve sürekli iyileştirme çalışmalarında kullanılır.	FBÜTÖMER Merkez Müdürlüğü / FBÜTÖMER Akreditasyon ve Kalite Komisyonu/ FBÜTÖMER Bölüm Sekreterliği
--	---

	HAZIRLAYAN	KONTROL	ONAY
Unvan	Türkçe Öğretim Uygulama ve Araştırma Merkezi	Strateji ve Kalite Daire Başkanlığı	GENEL SEKRETERLİK
İmza			