



MUŞ ALPARLAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU
ULAŞTIRMA HİZMETLERİ BÖLÜMÜ
SİVİL HAVACILIK KABİN HİZMETLERİ PROGRAMI

İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

2024

Özet

Bu rapor, Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Ulaştırma Hizmetleri Bölümü Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nın 2024 yılına ait iç değerlendirme sürecini kapsamaktadır. Bu rapor, Muş Alparslan Üniversitesi'nin Eğitim-Öğretim; Liderlik, Yönetişim ve Kalite; Araştırma-Geliştirme ve Toplumsal Katkı alanlarındaki mevcut durumunu değerlendirmek ve kurumsal gelişimi destekleyen temel bulguları ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır. Üniversitenin stratejik hedefleri doğrultusunda yürütülen öz değerlendirme süreci, kalite güvencesi çerçevesinde ele alınmış ve sürekli iyileştirme çalışmaları değerlendirilmiştir.

Liderlik, yönetim ve kalite başlığında, üniversitenin stratejik yönetim anlayışı, şeffaf ve katılımcı karar alma mekanizmalarıyla desteklenmektedir. Akademik ve idari süreçler belirli kalite standartlarına uygun olarak yürütülmekte, süreçlerin sistematik hale getirilmesi ve paydaş katılımının artırılması üzerinde durulmaktadır. Üniversite, kalite güvence sistemini sürekli iyileştirme anlayışıyla sürdürmekte olup, kurumsal gelişim planlarını paydaş geri bildirimleri doğrultusunda şekillendirmektedir.

Eğitim ve öğretim süreçleri, öğrenci merkezli öğrenme anlayışı ile yürütülmekte olup, müfredat sektör beklentilerine göre güncellenmiştir. İkinci yabancı dil eğitiminin zorunlu hale getirilmesi, uygulamalı derslerin artırılması ve güncel sektör gerekliliklerine yönelik ders içeriklerinin yenilenmesi önemli gelişmeler arasında yer almaktadır. Ölçme ve değerlendirme süreçlerinde yazılı sınavlar ağırlıklı olarak kullanılırken, vaka analizleri ve uygulama temelli sınavlar belirli derslerde uygulanmaktadır. Akademik danışmanlık sistemi etkin bir şekilde işletilmekte, öğrencilere kariyer rehberliği ve akademik destek hizmetleri sunulmaktadır.

Araştırma-geliştirme faaliyetleri, akademik personelin bilimsel üretkenliğini artırmak amacıyla teşvik ve destek mekanizmaları ile güçlendirilmiştir. Araştırma projelerinin sayısında artış hedeflenmekte, uluslararası iş birliklerinin genişletilmesi planlanmaktadır. Ancak, doktora programlarının sınırlı olması, üniversitenin araştırma kapasitesini artırma sürecinde geliştirilmesi gereken alanlardan biri olarak öne çıkmaktadır.

Toplumsal katkı kapsamında, üniversitenin kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarıyla iş birliği içinde yürüttüğü projeler ve sosyal sorumluluk faaliyetleri değerlendirilmektedir. Dezavantajlı öğrencilere yönelik burs, yemek yardımı ve kısmi zamanlı çalışma imkânları sunulmakta, Engelsiz Üniversite uygulamaları çerçevesinde erişilebilirlik standartlarının geliştirilmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir.

Temel Bulgular:

- Müfredatta yapılan güncellemelerle sektöre uyum artırılmış, uygulamalı eğitim güçlendirilmiştir.
- Öğrenci merkezli öğrenme yaklaşımı benimsenmiş, ancak ölçme-değerlendirme yöntemlerinde çeşitliliğin artırılması gerekmektedir.
- Yönetişim süreçlerinde şeffaflık ve katılımcılık sağlanmış, ancak kalite güvencesi süreçlerinin daha sistematik hale getirilmesi önerilmektedir.
- Araştırma-geliştirme alanında teşvik mekanizmaları oluşturulmuş, uluslararası iş birliklerinin artırılması hedeflenmektedir.
- Toplumsal katkı çalışmaları aktif olarak yürütülmekte, dezavantajlı öğrencilere yönelik destek mekanizmaları geliştirilmektedir.

Sonuç olarak, Muş Alparslan Üniversitesi genelinde eğitim-öğretim, liderlik ve yönetim, araştırma ve toplumsal katkı alanlarında gelişim odaklı bir yaklaşımı benimsemekte ve kalite

güvencesi sistemini sürdürülebilir hale getirmek için çalışmalarını sürdürmektedir. Sürekli iyileştirme anlayışıyla akademik ve idari süreçlerin daha etkin hale getirilmesi hedeflenmektedir.

Bölüm Hakkında Bilgiler

Ulaştırma Hizmetleri bölümü, 2019-2020 eğitim öğretim yılında ‘Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri’ programı ile faaliyete geçmiştir. Ulaştırma Hizmetleri Bölümü’nün amacı, büyük bir hızla gelişen havacılık sektöründe yer alan ulusal ve uluslararası kuruluşlarda başarıyla çalışabilecek, ileri düzeyde yabancı dil, işletmecilik ve temel havacılık bilgileri ile donatılmış ilgili yeterliliklere sahip, havacılık sektörüne ayak uydurabilen, etkili iletişim becerilerine sahip, müşteri ilişkileri kuvvetli, problem karşısında hızlı tepki veren, çözüm odaklı, karşılaştığı sorunlarla başa çıkabilecek yeteneğe sahip ulaştırma sektöründe çalışacak profesyoneller yetiştirmektir.

Misyonumuz;

Sivil havacılık sektörü küresel ekonomiler ve ülkemizde büyük bir ivme kazanarak dinamik sektörlerin başında gelmektedir. Havayolu ulaşımı ile yolculuk eden kişi sayısı her geçen gün artmakta ve bu bağlamda birçok havayolu şirketi ve destekçi firmalar sektöre katılmaktadır. Havayolu sektörünün hızlı artışı kabin memuru ihtiyacını da beraberinde getirmektedir. Oluşan bu ihtiyacı göz önüne alarak bölgesel kalkınmayı sağlayarak sivil havacılık elemanlarının yetiştirilmesini sağlamak, nitelikli iş gücünü oluşturmak için mesleki donanımına sahip, takım çalışmasını benimseyen, etkili ve doğru iletişim kurabilen ve sektörün gerekliliklerine yönelik hareket edebilen, insanı ve kültürel değerlere saygılı bireylerin yetiştirilmesini misyon olarak benimsenmiştir.

Vizyonumuz;

Sivil havacılık sektörünün gelişen teknolojilerine uyum sağlayabilen, kültürel farklılıkları benimsemiş ve insani yönlerini güçlendirmiş, araştırmacı ve gelişim olgularını her zaman canlı tutabilen genç havacıların yetiştirilmesini sağlayabilen bir bölüm olmaktır.

Hedeflerimiz;

Misyon ve vizyonumuz doğrultusunda hem ülkemizde hem de küresel ölçekte gelişmeye devam eden havacılık sektörünün gerekliliklerine sahip, davranış olgularını tamamlamış, kültürel ve dini farklılıkları saygılı bir şekilde tanıyabilen, gelişime açık ve araştırmacı bir havacılık gençliği yetiştirmektir.

Değerlerimiz:

- Mesleki Yetkinlik ve Profesyonellik
- Güvenlik ve Emniyet Odaklılık
- Sürekli Gelişim ve Yenilikçilik
- İş Etiği ve Disiplin
- Sektörle İş Birliği ve Uygulama Odaklı Eğitim
- Öğrenci Merkezli Yaklaşım ve Kalite Odaklı Eğitim

Organizasyon Yapımız:

Program, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri alanında uzman akademik kadro tarafından yürütülmektedir. Eğitim süreci, teorik dersler, laboratuvar uygulamaları, sektörle iş birlikleri ve staj programları ile desteklenmektedir. Programın yönetimi, bölüm başkanı, program koordinatörü ve öğretim elemanlarından oluşan akademik kurul tarafından yönlendirilmektedir.

İyileştirme Alanları:

- **Yönetim ve Yönetişim:** Akademik ve idari süreçlerin daha sistematik hale getirilmesi, karar alma süreçlerinde tüm paydaşların daha etkin katılımının sağlanması ve kalite güvencesi süreçlerinin daha sıkı takip edilmesi gerekmektedir.
- **Eğitim-Öğretim Süreçleri:** Öğretim yöntemlerinin daha fazla çeşitlendirilmesi, uzaktan eğitim ve dijital platformların daha etkin kullanımı, öğrenci geri bildirimlerinin daha fazla entegre edilmesi gerekmektedir.
- **Ölçme ve Değerlendirme:** Mevcut sınav ve değerlendirme yöntemlerinin farklılaştırılması, uygulamalı sınavların yaygınlaştırılması, öğrencilerin süreç odaklı değerlendirme sistemine daha fazla dâhil edilmesi önerilmektedir.
- **Araştırma ve Geliştirme:** Bölümde yürütülen araştırmaların artırılması, ulusal ve uluslararası iş birliklerinin geliştirilmesi ve araştırma fonlarına erişimin kolaylaştırılması hedeflenmelidir.
- **Öğrenci Destek Hizmetleri:** Dezavantajlı öğrencilere yönelik destek mekanizmalarının güçlendirilmesi, öğrenci danışmanlık sisteminin daha etkin hale getirilmesi ve psikolojik destek hizmetlerine erişimin artırılması gerekmektedir.
- **Tesis ve Altyapılar:** Öğrencilerin fiziksel alanlara erişimlerinin iyileştirilmesi, mock-up sınıfı gibi uygulamalı eğitim alanlarının geliştirilmesi ve teknik ekipmanların güncellenmesi önerilmektedir.
- **Sosyal, Kültürel ve Sportif Faaliyetler:** Öğrencilerin akademik süreçler dışında sosyal ve kültürel gelişimlerine yönelik etkinliklerin artırılması, öğrenci topluluklarının teşvik edilmesi ve faaliyetlere katılımın artırılması sağlanmalıdır.
- **Uluslararasılaşma:** Erasmus gibi programlardan daha fazla öğrenci ve akademisyenin faydalanmasının sağlanması, uluslararası öğrenci değişim programlarına katılımın artırılması hedeflenmelidir.

1. İletişim Bilgileri

Bölüm Başkanı Adı Soyadı: Dr. Öğr. Üyesi Okan TÜRK

Bölüm Başkanı E-posta: o.turk@alparslan.edu.tr

Bölüm Başkanı Telefon: 0436 249 2463

Kalite Komisyonu Başkanı: Dr. Öğr. Üyesi Okan TÜRK
Kalite Komisyonu Başkanı E-posta: o.turk@alparslan.edu.tr
Kalite Komisyonu Başkanı Telefon: 0436 249 2463

Bölüm Sekreteri Adı Soyadı: Ali KILIÇASLAN
Bölüm Sekreteri E-posta: a.kilicaslan@alparslan.edu.tr
Bölüm Sekreteri Telefon: 0436 249 2455

2. Tarihsel Gelişim (Birim Hakkında):

Ulaştırma Hizmetleri bölümü, 2019-2020 eğitim öğretim yılında 'Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri' programı ile faaliyete geçmiştir. Ulaştırma Hizmetleri Bölümü'nün amacı, büyük bir hızla gelişen havacılık sektöründe yer alan ulusal ve uluslararası kuruluşlarda başarıyla çalışabilecek, ileri düzeyde yabancı dil, işletmecilik ve temel havacılık bilgileri ile donatılmış ilgili yeterliliklere sahip, havacılık sektörüne ayak uydurabilen, etkili iletişim becerilerine sahip, müşteri ilişkileri kuvvetli, problem karşısında hızlı tepki veren, çözüm odaklı, karşılaştığı sorunlarla başa çıkabilecek yeteneğe sahip ulaştırma sektöründe çalışacak profesyoneller yetiştirmektir.

A.LİDERLİK, YÖNETİŞİM ve KALİTE

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu yönetim sistemini 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu belirlemektedir. Sosyal Bilimler Yüksekokulu yönetimi karar süreçleri ağırlıklı olarak Yüksekokul Müdürlüğü, Yüksekokul Sekreterliği, Müdür Yardımcıları, Yüksekokul Kurulu ve Yüksekokul Yönetim Kurulu tarafından yürütülmektedir. Rektörlük Makamı, Meslek Yüksekokullarından Sorumlu Rektör Yardımcısı, Üniversite Yönetim Kurulu da Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Yönetim Sistemi'nin karar süreçlerine etkiye bulunmaktadır. Birimimiz kalite politikasına uygun olarak tüm hizmetlerin toplumsal erişime açıldığı, paydaş memnuniyetinin esas alındığı bir yönetim modelini benimsemiştir. Bu model tüm paydaşların ve özellikle öğrencilerin memnuniyetine dayanan, kaynakların verimli ve etkin kullanıldığı, düzenli gözlemlerle sürekli iyileştirme yapılan, süreç tabanlı operasyonel bir yönetim modelidir. İç kontrol standartlarına uygun eylem planı çerçevesinde Birimimizin akademik idari personele ait görev tanımları ile fonksiyonel görev tanımları ve hassas görev tanımları daha önce hazırlanmıştır. Birimimizde eğitim/öğretim, araştırma/geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemine ilişkin süreçler tanımlanmıştır. Tüm paydaşların katılımı esas alınarak süreçlerin aynı ölçekte yürütülebilmesini sağlayacak faaliyetler hayata geçirilmeye çalışılmaktadır. Danışmanların idari birimler tarafından belirlenen gün ve saatlerde gerçekleştirdikleri öğrenci buluşmaları ve gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet anketleri ile paydaşların beklentileri çerçevesinde süreç yönetimi şekillendirilmeye çalışılmaktadır. Birimde çok sesliliği, etkin karar vermeyi, değişime uyum sağlamayı ve paydaşların temsil edilmesini güvence altına alan ve kurumsal amaçların gerçekleştirilmesi için gerekli ortamı sağlayan yönetim modeli ve idari yapılanması (yasal düzenlemeler çerçevesinde kurumsal yaklaşım, gelenekler, tercihler) birim tamamında benimsenmiştir; birimin kendine özgü ve yenilikçi birçok uygulaması bulunmaktadır. Bölümümüz çerçevesinde de bu yönetim modeli ve idari yapıya uyum sağlanarak eş güdümlü yönetim sergilenmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 4

Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

- (4) A.1.1.1.Yönetim | [Muş Alparslan Üniversitesi](#)
- (4) A.1.1.1.Birim_Görev_Tanımları.pdf

A.1.2. Liderlik

Kurumda rektörün ve süreç liderlerinin yükseköğretim ekosistemindeki değişim, belirsizlik ve karmaşıklığı dikkate alan bir kalite güvencesi sistemi ve kültürü oluşturma konusunda sahipliği ve motivasyonu yüksektir. Bu süreçler çevik bir liderlik yaklaşımıyla yönetilmektedir.

Birimlerde liderlik anlayışı ve koordinasyon kültürü yerleşmiştir. Liderler kurumun değerleri ve hedefleri doğrultusunda stratejilerinin yanı sıra; yetki paylaşımını, ilişkileri, zamanı, kurumsal motivasyon ve stresi de etkin ve dengeli biçimde yönetmektedir. Akademik ve idari birimler ile yönetim arasında etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur.

Liderlik süreçleri ve kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi sürekli değerlendirilmektedir.

Birimde yüksek kaliteyi kalıcı bir şekilde sağlayan kurumsal kültür ile kurumdaki değer ve beklentiler doğrultusunda kalite çalışmalarının koordine edilmesini sağlayan ve kalite süreçlerini sahiplenen liderlik anlayışı bulunmaktadır. Kurumun geneline yayılmış olan bu liderlik anlayışı bölümümüz içerisinde de kendisini göstermektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) A.1.2.1.[Kalite_politikası.pdf](#)
- (3) A.1.2.2. [Bölüm_Koordinatörleri_ve_Komisyonlar](#)

A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi

Yükseköğretim ekosistemi içerisindeki değişimleri, küresel eğilimleri, ulusal hedefleri ve paydaş beklentilerini dikkate alarak kurumun geleceğe hazır olmasını sağlayan çevik yönetim yetkinliği vardır. Geleceğe uyum için amaç, misyon ve hedefler doğrultusunda kurumu dönüştürmek üzere değişim yönetimi, kıyaslama, yenilik yönetimi gibi yaklaşımları kullanır ve kurumsal özgünlüğü güçlendirir.

Birimimizde sektör ihtiyaçları doğrultusunda çalışmalar gerçekleştirilmekte, inovatif fikirler değerlendirilmekte ve bölümümüz sürdürülebilirliği ön planda tutulmaktadır. Bu doğrultuda gerek fiziki gerekse yönetsel yenilikler gerçekleştirilmekte, birimimiz misyon, vizyon ve hedefleri çerçevesinde uygun ekipman ve uygulamalar gerçekleştirilmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) A.1.3.1.[Uygulamalı_Dersler](#)
- (3) A.1.3.3.[Üniversitemiz_ve_HAVAŞ_İş_Birliği_Kapsamında_Seminer](#)
- (3) A.1.3.4.[Müfredat_İçin_Görüş_Alma](#)

A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları

Yüksekokulumuz kalite süreçleri, belirli yönergeler ve oluşumlar ile güvence altına alınmıştır. Kalite toplantılarında ve karar alma süreçlerinde bölümümüz de temsil edilmektedir. Yüksekokul Kalite Komisyonu, Üniversite Kalite Üst Komisyonuna karşı sorumludur ve komisyon başkanları, Üniversite Kalite Üst Komisyonu toplantılarına katılmakta ve hazırlanan raporlar hakkında bilgi vermektedirler.

Yüksekokulumuzda Akademik Kurul ile Kalite Komisyonu toplantıları sonucunda oluşturulan raporlar doğrultusunda iyileştirmeler yapılmaktadır. Yüksekokulumuzda kaliteye dönük çalışmaların temelini, kalite sürecinin en üst düzeyde benimsenmesi ve üniversite içi ve dışı medya ortamlarında paylaşılarak bir farkındalık oluşturulması, danışmanlık hizmeti ile öğretim elemanlarının öğrenciler ile sürekli iletişim halinde olmaları, paydaşlarımızdan gelen geri bildirimler doğrultusunda kalite ile ilgili gerekli tedbirlerin alınmasını oluşturmaktadır.

Bölümümüz öğretim elemanları bu doğrultuda öğrenciler ile sürekli iletişim kurmakta, gerektiğinde haftalık ders programına ek dersler vermekte ve öğrenciler arasında daha ulaşılabilir olmak adına bölüm içerisi WhatsApp grupları kurmaktadır.

Yüksekokulumuz web sayfası üzerinden iç ve dış paydaşlar ile kurulan etkileşim ve etkinlikler paylaşılmaktadır. Her eğitim-öğretim dönemi başlangıcında gerekli planlamalar (ders programları, ders görevlendirmeleri, akademisyen temini, fiziki ve uygulama alanları vb.) yapılmaktadır. Uygulamada öğrenci ve akademisyenlerin derse devamı ve öğrencilerin başarı düzeyleri gözlenmektedir. Dönem sonlarında ise yüksekokulumuzda yapılan akademik kurul değerlendirme toplantılarında görüşülen gündem maddeleri doğrultusunda gerekli önlemler alınmaktadır. Eğitim-öğretim süreçlerinde eğitim kalitesinin artırılması ve öğrenci odaklı eğitim sisteminin kurgulanması amacıyla bölümümüzde değişen ve gelişen eğitim süreçleri değerlendirilmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 4

Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

- (4) A.1.4.1.[Yükseköğretim_Kalite_Güvencesi_ve_Yükseköğretim](#)
- (4) A.1.4.2.[Uygulamalı_Dersler](#)
- (4) A.1.4.3.[Bölüm_Danışmanlık_Toplantıları](#)

A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik

Bölümümüz, topluma ve öğrencilerine karşı sorumluluğunun gereği olarak, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme faaliyetlerini de içerecek şekilde ilgili güncel verileri kamuoyuyla birimimiz web sitesi aracılığı ile paylaşmaktadır. Bölüm içerisinde gerçekleştirilen faaliyetler, bölüm akademisyenleri tarafından gerçekleştirilen çalışmalar ve bölüm içi gerekli bütün bilgilendirmeler Meslek Yüksekokulumuz altındaki bölüm sayfasından kamuoyu ile düzenli olarak paylaşılmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 5

İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

- (5) A.1.5.1.[Sosyal_Bilimler_MYO_Web_Sayfası](#)
- (5) A.1.5.2.[Ulaştırma_Hizmetleri_Bölümü_Web_Sayfası](#)

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuzun belirlemiş olduğu misyon ve vizyonlar bölümümüz tarafından takip edilmekte ve eş güdümlü ilerleyiş sağlanmaya çalışılmaktadır. Bölgesel kalkınmaya katkı sağlamak amacıyla ulaştırma hizmetleri çerçevesinde sektöre nitelikli personel yetiştirmeye çalışılmakta, program içerisinde uygulamalar yapılarak gerekli ekipman kullanımı ve hizmet sistemleri öğrencilere aktarılmaya çalışılmaktadır. Bölümümüz, topluma hizmet eden, yenilikçi, katılımcı ve ahlaki değerlerle donatılmış işgücü yetiştiren bir bölüm olma gayretini Meslek Yüksekokulumuz ile birlikte sürdürmeye çalışmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) A.2.1.1.[Misyon-Vizyon_Muş_Alparslan_Üniversitesi](#)
- (3) A.2.1.2.[Uygulamalı_Dersler](#)

A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler

Bölümümüz olarak öğrenci odaklı eğitim modelinin uygulanması ile öğrencilere etkili danışmanlık hizmetlerinin verilmesi, öğretimde bilişim teknolojilerinden etkin bir şekilde yararlanılması, paydaşlarla ilişkilerin geliştirilmesi, akademik personelin nitelik ve niceliğinin artısının sağlanması ile eğitim kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda bölümümüz içerisindeki akademisyenlerimiz sektör ile bağlantılar kurmakta, çeşitli akademik çalışmalar gerçekleştirmekte ve öğrenci odaklı davranarak etkin bir iletişim ağı oluşturmaya çalışmaktadır.

Bölümümüz akademisyenleri sektör temsilcilerini gerek online gerekse yüz yüze olacak şekilde okulumuza davet etmekte, iş alanlarında öğrencileri onlarla buluşturmakta ve sektör ile bölümümüz arasındaki iletişim ağını daha etkili kılmak için çalışmalar gerçekleştirmektedir. Bölümümüzün bu etkin sektör-okul iletişim ağının sürdürülebilir olması için en önemli hedefler arasında görülmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) A.2.2.1.[Uygulamalı_Dersler](#)
- (3) A.2.2.3.[Dış_Paydaş_Ziyareti](#)

A.2.3. Performans yönetimi

Birimde performans göstergeleri ve performans yönetimi mekanizmaları Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz tarafından tanımlanmıştır ve yönetilmektedir.

A.3. Yönetim Sistemleri

A.3.1. Bilgi yönetim sistemi

Bilgi Yönetim Sistemi mekanizmaları Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz tarafından tanımlanmıştır ve yönetilmektedir..

A.3.2. İnsan kaynakları yönetimi

İnsan Kaynakları Yönetimi mekanizmaları Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz tarafından tanımlanmıştır ve yönetilmektedir.

A.3.3. Finansal yönetim

Finansal Yönetim mekanizmaları Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz tarafından tanımlanmıştır ve yönetilmektedir.

A.3.4. Süreç yönetimi

Tüm etkinliklere ait süreçler ve alt süreçler (uzaktan eğitim dahil) Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz tarafından yürütülmektedir.

A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1. İç ve dış paydaş katılımı

İç ve dış paydaş katılımları yüksekokulumuz tarafından yönetilmektedir. Yüksekokulumuzda, paydaşlarını karar alma ve iyileştirme süreçlerine mümkün olduğunca dâhil etmeyi ve farkındalık düzeylerinin artırılmasını hedefleyen yönetim anlayışı bulunmaktadır. Yüksekokulumuzun öncelikli paydaşları arasında öğrencilerimiz, akademik ve idari personelimiz ile düzenli olarak istişare toplantıları yapılmaktadır. Bu toplantıların sonuçları rapor haline getirilmektedir. Öğrencilerimizle eğitim ve öğretim dönemi başında genel bir tanışma toplantısı yapılmakta, buna ilaveten birim, bölüm ve program düzeyinde oryantasyon toplantıları gerçekleştirilmektedir. Yüksekokul Kalite Komisyonunda üye olarak görev yapan öğrenci temsilcisi ve birim öğrenci temsilcileri aracılığıyla gelen her türlü görüş 10 ve öneri yüksekokulumuz kurullarında görüşülmektedir. Kurumda genel olarak kararlar alınmadan önce akademik ve idari personelimizle değerlendirme toplantıları yapılmaktadır. Bu toplantılarda ilgililer süreç hakkında bilgilendirilmektedir. Dış paydaşlarımızın görüş ve önerilerini almak paydaş görüşmeleri yapılmakta ve kalite komisyonunda değerlendirilmektedir. Mezunlarımız ile aramızdaki bağı koparmamak, etkili iletişim kurmak ve işbirliği olanaklarını geliştirmek üzere daha önce kısmen başlatılan Mezun Bilgi Sistemi (MBS), Öğrenci İşleri Bilgi Daire Başkanlığı bünyesinde takip edilmektedir. Bu kapsamda mezun aşamasındaki öğrencilerimizin sisteme kayıt olmaları yönünde sürekli bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 4

Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

- (4) A.4.1.1.[Paydaş_Yönergesi.pdf](#)
- (4) A.4.1.2.[Mezun İzleme Sistemi](#)
- (4) A.4.1.3.[Mezunlarla Buluşma Faaliyeti](#)
- (4) A.4.1.4.[Dış Paydaş Ziyareti](#)

A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri

Programların genelinde öğrenci geri bildirimleri (her yarıyıl ya da her akademik yılsonunda) alınmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 4

Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

- (4) A.4.2.1.[Mezunlarla Buluşma Faaliyeti](#)
- (4) A.4.2.2.[MAUN Dilek Kutusu](#)
- (4) A.4.2.3.[Bölüm Danışmanlık Toplantıları](#)

A.4.3. Mezun ilişkileri yönetimi

Mezunların işe yerleşme, eğitime devam, gelir düzeyi, işveren/ mezun memnuniyeti gibi istihdam bilgileri sistematik ve kapsamlı olarak Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu tarafından toplanmakta, değerlendirilmekte, kurum gelişme stratejilerinde kullanılmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 4

Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

- (4) A.4.3.1.[Mezunlarla_Buluşma_Faaliyeti](#)
- (4) A.4.3.2.[MAUN_Dilek_Kutusu](#)
- (4) A.4.2.3.[Bölüm_Danışmanlık_Toplantıları](#)

A.5. Uluslararasılaşma

Yüksekokulumuz, üniversitemiz bünyesinde Erasmus, Mevlâna vb. uluslararası eğitimöğretim programlarına katılımın artırılması için uluslararası düzeyde ikili anlaşmalar, akabinde tanıtım faaliyetleri bağlamında hareket etmektedir. Personelin ve öğrencilerin Erasmus, Mevlâna gibi uluslararası eğitim-öğretim programlarına katılım işlemleri Uluslararası İlişkiler Ofisi tarafından yürütülmektedir. Bununla birlikte uluslararası değişim programı kapsamında yapılan protokoller ve iş birlikleri kapsamında öğrenci ve öğretim elemanı ile idari personel hareketlilikleri gerçekleştirilmektedir. Bologna kriterleri çerçevesinde yerel kredi sistemi yerine AKTS (ECTS) sistemine geçilmiş, bütün birimlerin ders planları ve ders içerikleri bu sisteme göre düzenlenmiştir. AKTS kredisi dikkate alınarak muafiyet ve intibak işlemleri gerçekleştirilmektedir

A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi

Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz tarafından yürütülmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) A.5.1.1.[Erasmus_Koordinatörlüğü](#)
- (3) A.5.1.2.[Farabi_Koordinatörlüğü](#)
- (3) A.5.1.3.[Mevlana_Koordinatörlüğü](#)

A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları

Uluslararasılaşmaya ayrılan kaynaklar (mali, fiziksel, insan gücü) Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz tarafından belirlenmiş, paylaşılmış, kurumsallaşmıştır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) A.5.2.1.[Erasmus_Koordinatörlüğü](#)

- (3) A.5.2.2.[Farabi_Koordinatörlüğü](#)
- (3) A.5.2.3.[Mevlana_Koordinatörlüğü](#)

A.5.3. Uluslararasılaşma performansı

Uluslararasılaşma performansı Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz tarafından izlenmekte ve yürütülmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) A.5.3.1.[Erasmus_Koordinatörlüğü](#)
- (3) A.5.3.2.[Farabi_Koordinatörlüğü](#)
- (3) A.5.3.3.[Mevlana_Koordinatörlüğü](#)

B. EĞİTİM ÖĞRETİM

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

Muş Alparslan Üniversitesi, öğretim programlarını Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) ile uyumlu bir şekilde, öğretim amaçları ve öğrenme çıktıları doğrultusunda titizlikle tasarlamaktadır. Programların, hem öğrencilerin bireysel gelişimlerine hem de toplumsal ihtiyaçlara yanıt verebilme kapasitesine sahip olmasını sağlamak amacıyla düzenli olarak değerlendirme ve güncelleme süreçleri yürütülmektedir.

Bu kapsamda, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, sektörel gereksinimlere yanıt veren teorik ve uygulamalı derslerle yapılandırılmıştır. Program, öğrencilerin sektördeki profesyonel becerilerini geliştirmeyi ve mezuniyet sonrasında yüksek istihdam edilebilirlik sağlamayı hedeflemektedir. Ayrıca, günümüzün dinamik toplumsal ve ekonomik gereksinimlerine uygun olarak “Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği” programının açılması üniversitemiz tarafından önerilmiş olup bu programın, havacılık sektörünün artan taleplerine katkıda bulunacağı öngörülmektedir.

B.1.1. Programların tasarımı ve onayı

Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, ulusal ve uluslararası standartlara uygun nitelikli personel yetiştirmek amacıyla, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikleri Çerçevesi (TYYÇ) ile tam uyumlu olarak tasarlanmıştır. Programın amaçları ve öğrenme çıktıları, bilişsel, duyuşsal ve devinimsel seviyelere uygun şekilde belirlenmiş, kamuoyuna ilan edilmiştir.

2024 yılında yapılan müfredat güncellemeleri kapsamında İngilizce derslerinin kapsamı genişletilmiş, sektördeki dil yeterliliklerini artırmaya yönelik yeni içerikler eklenmiştir. Ayrıca, simülasyon tabanlı uygulama derslerine ağırlık verilmiş, bu kapsamda bölümümüz bünyesindeki mock-up sınıfı aktif şekilde kullanılmaktadır. Mock-up sınıfı, öğrencilerin havacılık sektörüyle birebir uyumlu bir ortamda uygulamalı eğitim almasına olanak sağlamaktadır.

Programın sektörel uyumu, işveren ve mezun geri bildirimleriyle düzenli olarak değerlendirilmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Ders bilgi paketleri, Bologna süreci kapsamında hazırlanmış ve erişime sunulmuştur. Programda kullanılan fiziksel ve teknolojik altyapı, öğrencilerin teorik bilgi ile pratik becerilerini entegre etmelerine olanak tanımaktadır.

Ayrıca, bölüm olarak üniversitemiz üzerinden Yükseköğretim Kurulu'na (YÖK) 'Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği' bölümü önerisi sunulmuştur. Bu adım, sektöre nitelikli profesyoneller yetiştirmek ve eğitim programlarımızı ulusal standartlara uygun hale getirmek amacını taşımaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 4

Programların tasarım ve onay süreçleri sistematik olarak izlenmekte ve ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

- (4) [B.1.1.1.Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı Güncellenmiş Müfredatı](#)
- (4) [B.1.1.2.Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Program Ders Bilgi Paketleri](#)
- (4) [B.1.1.3.SBMYO Anketler](#)
- (4) [B.1.1.4.SBMYO Dış Paydaş Danışma Kurulu](#)
- (4) [B.1.1.5.Paydaşlardan Alınan Görüşlere İlişkin Notlar](#)
- (4) [B.1.1.6.Mezun Öğrenci Müfredat Değerlendirme Anketi Sonuçları](#)
- (4) [B.1.1.7.Sivil Hava Ulaştırma Hizmetleri Başvuru](#)

B.1.2. Programın ders dağılım dengesi

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nın ders dağılımı, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) ve Bologna kriterlerine uygun olarak tasarlanmıştır. Programda zorunlu ve seçmeli dersler arasında dengeli bir dağılım sağlanmış, mesleki ve genel kültür dersleri öğrencilerin sektörel gereksinimlerini karşılayacak şekilde yapılandırılmıştır.

Müfredatta, Kişisel Bakım ve İmaj Yönetimi, Genel İngilizce 1 ve 2 ve İkinci Yabancı Dil gibi dersler zorunlu olarak belirlenmiştir. Bu dersler, öğrencilerin kişisel ve profesyonel gelişimini destekleyecek, sektörel iletişim becerilerini artıracak şekilde planlanmıştır. Bunun yanı sıra, seçmeli dersler arasında Yüzme, Kariyer Planlama, Nezaket ve Sosyal Davranış Kuralları, İletişim Teknikleri ve İlk ve Acil Yardım gibi dersler bulunmaktadır. Seçmeli dersler, öğrencilerin ilgi alanlarına ve kariyer hedeflerine uygun beceriler geliştirmelerine olanak tanımaktadır.

Ders dağılımı planlanırken öğretim elemanlarının uzmanlık alanları, iş yükleri ve öğrencilerin akademik olmayan etkinliklere zaman ayırabilmeleri gibi unsurlar dikkate alınmaktadır. Programın düzenli aralıklarla eğitim komisyonu tarafından izlenmesi ve değerlendirilmesi, ders dağılım dengesi ile ilgili iyileştirme çalışmalarını desteklemektedir. Aynı zamanda sene başı ve sonunda yapılan bölüm danışmanlık toplantılarıyla ders dağılım dengesinde öğrencilerin görüşleri alınmıştır.

Olgunluk Düzeyi: 4

Programlarda ders dağılım dengesi izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

- (4) [B.1.2.1.Sivil_Havacılık_Kabin_Hizmetleri_Programı_Güncellenmiş_Müfredatı](#)
- (4) [B.2.1.2.Sivil_Havacılık_Kabin_Hizmetleri_Programı_Ders_Bilgi_Paketleri](#)
- (4) [B.2.1.3.Program_Yeterlilik_Ders_Eşleştirme_Matrisi](#)
- (4) [B.2.1.4.Derslerin_Uygulama_ve_Teorik_Ağırlıklarını_Gösteren_Tablo](#)
- (4) [B.2.1.5.Ders_Programı_Güz_Dönemi \(2024/2025\)](#)
- (4) [B.2.1.6.Ders_Programı_Bahar_Dönemi \(2023/2024\)](#)
- (4) [B.2.1.6.Bölüm_Danışmanlık_Toplantıları](#)

B.1.3. Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda tüm derslerin öğrenme kazanımları, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) ve program yeterlilikleri ile uyumlu bir şekilde tanımlanmıştır. Her ders için belirlenen kazanımlar, bilişsel (bilgi), duyuşsal (tutum) ve devinimsel (beceri) seviyelere uygun şekilde ifade edilmiştir ve bu kazanımların program çıktıları ile ilişkisi açık bir şekilde yapılandırılmıştır.

Ders öğrenme kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu, yeterlilik-ders eşleştirme matrisi ile düzenli olarak değerlendirilmektedir. Örneğin, "Kişisel Bakım ve İmaj Yönetimi" dersi, öğrencilerin sektörde gerekli olan profesyonel görünüme ve öz farkındalığa yönelik kazanımlar elde etmelerini sağlarken, "Genel İngilizce 1 ve 2" ve "İkinci Yabancı Dil" dersleri, mezunların uluslararası iletişim becerilerini artırmayı hedefler.

Derslerin öğrenme kazanımlarının gerçekleşme düzeyleri, dönem sonlarında yapılan ölçme ve değerlendirme çalışmalarıyla takip edilmektedir. Bunun yanı sıra, alana özgü olmayan genel kazanımlar (örneğin, Nezaket ve Sosyal Davranış Kuralları ve İletişim Teknikleri vb.) de müfredata entegre edilmiştir.

Öğrencilerin karma ve uzaktan eğitim derslerinden edindikleri kazanımların program çıktılarıyla uyumuna özel önem verilmiş, bu derslerin öğrenme hedefleri de yeterliliklere uygun şekilde tanımlanmıştır. Ayrıca, programda yer alan seçmeli dersler, öğrencilerin bireysel ilgi ve kariyer hedeflerini destekleyerek genel ve mesleki kazanımlarını artırmayı hedeflemektedir.

Tüm bu bilgilerin yanı sıra, ders kazanımlarının program çıktıları ile uyumunu değerlendirmek amacıyla dış paydaşlarla düzenli görüşmeler yapılmaktadır. Program mezunu öğrencilerin sektörde çalıştığı şirketlerle yapılan görüşmelerde, program çıktıları ile sektör ihtiyaçları arasındaki uyum tartışılmış ve gerekirse güncellemeler yapılmıştır. Aynı zamanda dış paydaşlarla işbirliği içinde, sektördeki uzman kişilerin deneyimlerinden faydalanmak amacıyla seminerler düzenlenmiş ve öğrencilerin sektörel bilgi birikimini artırmalarına olanak sağlanmıştır. Bu süreçte dış paydaşlardan gelen önerilere açık olunarak, programın sürekli olarak iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Ders kazanımları programların genelinde program çıktılarıyla uyumlandırılmıştır ve ders bilgi paketleri ile paylaşılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) [B.1.3.1.Sivil_Havacılık_Kabin_Hizmetleri_Programı_Güncellenmiş_Müfredatı](#)

- (3) [B.1.3.2.Sivil_Havacılık_Kabin_Hizmetleri_Program_Ders_Bilgi_Paketleri](#)
- (3) [B.1.3.3.Program_Yeterlilik_Ders_Eşleştirme_Matrisi](#)
- (3) [B.1.3.4.Ulaştırma_Hizmetleri_Bölümü_Öğrenme_Çıktılarını_Gerçekleşme_Düzeyi_Anketi](#)
- (3) [B.1.3.5.SBMYO_Dış_Paydaş_Danışma_Kurulu](#)
- (3) [B.1.3.6.Paydaşlardan_Alınan_Görüşlere_İlişkin_Notlar](#)

B.1.4. Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda tüm derslerin Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS) değerleri, öğrencilerin iş yükü esas alınarak titizlikle belirlenmiş ve üniversitemizin web sitesi üzerinden ilan edilmiştir. AKTS hesaplamaları, öğrencilerin derslere, uygulamalara, stajlara ve bireysel çalışmalara ayırdıkları toplam iş yükü dikkate alınarak yapılmıştır.

Programda yer alan dersler, öğrencilere teorik bilgi kazandırmanın yanı sıra sektörel uygulama becerilerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Yolcu Hizmetleri, Normal Emniyet Usulleri ve Havacılıkta Ekip Kaynak Yönetimi gibi dersler, mesleki yeterlilikleri artırırken, Genel İngilizce, İkinci Yabancı Dil ve Kişisel İmaj ve Bakım gibi dersler, öğrencilerin uluslararası rekabet gücünü desteklemektedir.

Uygulamalı derslerde, öğrencilerin mesleki becerilerini pratikte geliştirmelerini sağlamak için staj ve sektörel deneyim fırsatları sunulmaktadır. Bu kapsamda düzenlenen Muş Alparslan Havalimanı teknik gezileri ve uygulamalı dersler, öğrencilerin sektöre yönelik hazırlıklarını güçlendirmektedir.

Ders tasarımında öğrenci iş yükünün dengeli bir şekilde dağıtılmasına özen gösterilmiş; teorik dersler, grup çalışmaları ve bireysel projeler, öğrencilerin akademik ve sosyal yaşamlarına uygun bir biçimde planlanmıştır. Uzaktan ve karma eğitim kapsamında sunulan derslerde de iş yükü çeşitliliği göz önünde bulundurulmuş, öğrencilerin dijital araçlarla öğrenme süreçlerine aktif katılımı sağlanmıştır. Ayrıca bölüm danışmanlık toplantılarıyla öğrencilerin görüşleri alınmıştır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Dersler öğrenci iş yüküne uygun olarak tasarlanmış, ilan edilmiş ve uygulamaya konulmuştur.

Kanıtlar

- (3) [B.1.4.1.Sivil_Havacılık_Kabin_Hizmetleri_Program_Ders_Bilgi_Paketleri](#)
- (3) [B.1.4.2.Sivil_Havacılık_Kabin_Hizmetleri_Programı_Güncellenmiş_Müfredatı](#)
- (3) [B.1.4.3.MAUN_AKTS_Hesaplama_Tekniği](#)
- (3) [B.1.4.4.Muş_Alparslan_Havalimanı_Teknik_Gezi_Raporu](#)
- (3) [B.1.4.5.Uygulamalı_Ders_Faaliyeti](#)
- (3) [B.1.4.6.Bölüm_Danışmanlık_Toplantıları](#)

B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) ve Bologna sürecine uygun olarak sürekli izlenmekte ve güncellenmektedir. Program amaçları ve öğrenme çıktıları, öğrencilerin sektörel gereksinimlere uygun nitelikler kazanmasını sağlamak amacıyla düzenli olarak gözden geçirilmektedir.

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri programında ise her yıl düzenli olarak dış paydaşlarla bir değerlendirme süreci gerçekleştirilmekte ve eğitim materyalleri sektöre uygun olarak güncellenmektedir. Bu, programın güncel kalmasını ve sektör ihtiyaçlarına uygun eğitim sağlanmasını sağlamaktadır. Örneğin, yapılan müfredat güncellemeleri kapsamında, İkinci

Yabancı Dil gibi zorunlu derslerin eklenmesi ve seçmeli ders çeşitliliğinin artırılması kararı alınmıştır.

Programın geliştirilmesi sürecinde sektör temsilcileri, mezunlar ve öğrencilerden alınan geri bildirimler dikkate alınmaktadır. Özellikle, işveren görüşleri doğrultusunda uygulamalı derslerin kapsamı genişletilmiş ve öğrencilerin sektöre adaptasyonunu güçlendiren içeriklere ağırlık verilmiştir. Ayrıca, her yıl hazırlanan öz değerlendirme raporları, program çıktılarına ulaşıp ulaşılmadığını analiz etmek için kullanılmaktadır.

Program akreditasyonu hedeflenmekte olup, bu doğrultuda planlama ve teşvik çalışmaları yürütülmektedir. Akreditasyon süreçleri, programın uluslararası standartlara uygun hale getirilmesi ve mezunların rekabet gücünü artırma hedeflerini desteklemektedir.

Olgunluk Düzeyi: 4

Program çıktıları bu mekanizmalar ile izlenmekte ve ilgili paydaşların görüşleri de alınarak güncellenmektedir.

Kanıtlar

- (4) [B.1.5.1.Sivil_Havacılık_Kabin_Hizmetleri_Programı_Güncellenmiş_Müfredatı](#)
- (4) [B.1.5.2.Program_Öz_Değerlendirme_Raporları](#)
- (4) [B.1.5.3.SBMYO_Dış_Paydaş_Danışma_Kurulu](#)
- (4) [B.1.5.4.Paydaşlardan_Alınan_Görüşlere_İlişkin_Notlar](#)
- (4) [B.1.5.5.SBMYO_Anketler](#)
- (4) [B.1.5.6.Ulaştırma_Hizmetleri_Bölümü_Öğrenme_Çıktılarını_Gerçekleşme_Düzeyi_Anketi](#)
- (4) [B.1.5.7.Mezun_Öğrenci_Müfredat_Değerlendirme_Anketi_Sonuçları](#)
- (4) [B.1.5.8.Bölüm_Kalite_Kurulu_ve_Kalite_Komisyonu_Toplantıları](#)

B.1.6. Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, eğitim ve öğretim süreçlerini Muş Alparslan Üniversitesi'nin tanımlı ilke, esas ve takvimleri doğrultusunda yürütmektedir. Eğitim ve öğretim süreçlerinin koordinasyonu, üniversitenin üst yönetimi tarafından belirlenen yönergeler çerçevesinde gerçekleştirilmekte olup, bu süreçlerde görev ve sorumluluklar açıkça tanımlanmıştır.

Programın tasarımı ve uygulanmasına, değerlendirilmesinden güncellenmesine kadar olan süreçler, eğitim komisyonu ve ilgili akademik kurullar tarafından düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmekte, alınan kararlar doğrultusunda gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Eğitim süreçleri, Bilgi Yönetim Sistemi (OBS) aracılığıyla izlenmekte ve programın öğrenci kayıt işlemleri, ders planlamaları, sınav sonuçları gibi süreçleri dijital ortamda yönetilmektedir.

Program, örgün ve uzaktan eğitim modellerine uygun şekilde yapılandırılmıştır. Uygulamalı eğitimlerin verimliliğini artırmak için sektörel konferanslar sağlanmakta, uygulama dersleri için modern sınıf altyapısı kullanılmaktadır. Mock-up sınıfı ve staj programları, öğrencilerin mesleki becerilerini geliştirmeye yönelik etkin bir öğrenme ortamı sunmaktadır.

Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetiminde, öğrencilerden ve öğretim elemanlarından düzenli olarak alınan geri bildirimler değerlendirilmektedir. Bu geri bildirimler, eğitim komisyonları tarafından analiz edilmekte ve yapılan değerlendirmelere göre müfredat, öğretim yöntemleri ve ölçme-değerlendirme süreçlerinde iyileştirmeler yapılmaktadır.

Üniversitemizdeki Eğitim-Öğretim Komisyonu, Bologna Eşgüdüm Komisyonu, Birim Komisyonu ve Ofis Yönetimi (BEK) gibi merkezi mekanizmalar, bu faaliyetlerin yürütüldüğü

ana kaynaklardır. Bölüm olarak, Eğitim-Öğretim Komisyonumuz aracılığıyla birimimizin ve üniversitemizin merkezi komisyonlarına destek sağlanmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde eğitim ve öğretim süreçleri belirlenmiş ilke ve kuralara uygun yönetilmektedir.

Kanıtlar

- (3)B.1.6.1.[Muş Alparslan Üniversitesi Önlisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği](#)
- (3) B.1.6.2.[Eğitim ve Öğretim Süreçlerinin Organizasyon Şeması](#)
- (3)B.1.6.3.[Bologna Eşgüdüm Komisyonu Birim Komisyonu ve Ofis Yönetimi \(B EK\)](#)
- (3) B.1.6.4.[Bölüm Kordinatörlükleri ve Komisyonlar](#)
- (3) B.1.6.5.[Bölüm Kalite Güvencesi Sistemi Organizasyon Yapısı](#)
- (3) B.1.6.6.[Bölüm Kalite Kurulu ve Kalite Komisyonu Toplantıları](#)
- (3)B.1.6.7.[Türk Havayolları Muş İstasyon Müdürü Mesut Aybakan ile Havacılık Söyleşisi](#)
- (3) B.1.6.8.[Üniversitemiz ve HAVAŞ İş Birliği Kapsamında Seminer](#)

B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme)

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, öğrenci merkezli ve yetkinlik temelli öğrenme ve değerlendirme yöntemlerini uygulayarak nitelikli mezunlar yetiştirmeyi hedeflemektedir. Mock-up sınıfı, uygulamalı eğitimler ve iletişim odaklı dil dersleriyle öğrencilerin aktif katılımı desteklenmektedir.

Performansa dayalı değerlendirme, portfolyo ve süreç değerlendirme yöntemleriyle öğrencilerin kazanımları çok yönlü olarak ölçülmekte; staj programlarında iş yeri temsilcilerinden alınan geri bildirimler değerlendirilmektedir. Ayrıca, öğrenci geri bildirimleri doğrultusunda müfredat geliştirme çalışmaları yapılmakta ve seçmeli ders içerikleri düzenli olarak iyileştirilmektedir.

Öğrenci kabulü, yeterlilik tanıma ve diploma süreçleri, Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden açık ve şeffaf kriterlerle yürütülmektedir.

B.2.1. Öğretim yöntem ve teknikleri

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda, öğrenciyi aktif hale getiren ve etkileşimli öğrenmeye odaklanan öğretim yöntem ve teknikleri uygulanmaktadır. Programda örgün, uzaktan ve karma eğitim türlerinin doğasına uygun şekilde, öğrenci merkezli, yetkinlik temelli, süreç ve performans odaklı yaklaşımlar benimsenmiştir. Bu yöntemler, bilgi aktarımından ziyade derin öğrenmeye ve öğrencilerin ilgi, motivasyon ve bağlılığını artırmaya odaklanmaktadır.

Örgün eğitim süreçleri, ön lisans öğrencilerini kapsayacak şekilde tasarlanmış ve teknolojik olanaklarla zenginleştirilmiştir. Programda yer alan uygulamalı dersler için oluşturulan mock-up sınıfı, öğrencilerin teorik bilgilerini pratikle birleştirerek sektöre hazırlanmalarına olanak tanımaktadır. Ancak vaka analizi, proje temelli öğrenme ve uygulama tabanlı yöntemler, öğrencilerin mesleki becerilerini geliştirmek için aktif olarak kullanılarak öğretim yöntemlerinin çeşitlendirilmesi hedeflenmektedir.

Ayrıca, öğrencilerin araştırma süreçlerine katılımını teşvik etmek amacıyla müfredat, yöntem ve yaklaşımlar düzenli olarak güncellenmektedir. Yolcu Hizmetleri, Normal Emniyet Usulleri ve Ekip Kaynak Yönetimi gibi derslerde vaka çalışmaları ve simülasyon yöntemleri etkin şekilde kullanılmaktadır. Memnuniyet anketleriyle yıllık öğrenme yöntem ve teknikleri değerlendirilmektedir.

Uzaktan eğitim süreçlerinde kullanılan materyaller ve yöntemler, öğrenci merkezli öğrenme yaklaşımına uygun şekilde hazırlanmış ve dijital araçlarla desteklenmiştir. Bununla birlikte uzaktan eğitim ve dijital platformların daha etkin kullanımı hedeflenmektedir. Süreçlerin izlenmesi, kontrolü ve gerekli önlemlerin alınması sistematik olarak yürütülmekte ve bu kapsamda öğrenci geri bildirimleri düzenli olarak değerlendirilmekte olup öğrenci geri bildirimlerinin daha fazla entegre edilmesi gerekmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Programların genelinde öğrenci merkezli öğretim yöntem teknikleri tanımlı süreçler doğrultusunda uygulanmaktadır.

Kanıtlar

- (3) [B.2.1.1.Sivil_Havacılık_Kabin_Hizmetleri_Program_Ders_Bilgi_Paketleri](#)
- (3) [B.2.1.2.Program_Yeterlilik_Ders_Eşleştirme_Matrisi](#)
- (3) [B.2.1.3.Derslerin_Uygulama_ve_Teorik_Ağırlıklarını_Gösteren_Tablo](#)
- (3) [B.2.1.4.Bölüm_Kalite_Kurulu_ve_Kalite_Komisyonu_Toplantıları](#)
- (3) [B.2.1.5.SBMYO_Öğrenci_Memnuniyet_Anketleri](#)
- (3) [B.2.1.6.Ulaştırma_Hizmetleri_Bölümü_Öğrenme_Çıktılarını_Gerçekleşme_Düzeyi_Anketi](#)
- (3) [B.2.1.7.Uygulamalı_Ders_Faaliyeti](#)
- (3) [B.2.1.8.Uzaktan_Eğitim_Uygulama_ve_Araştırma_Merkezi_\(UZEM\)](#)

B.2.2. Ölçme ve değerlendirme

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda ölçme ve değerlendirme süreçleri, öğrenci merkezli ve yetkinlik temelli bir yaklaşımla yürütülmektedir. Programda, ders kazanımları ve program çıktılarıyla uyumlu olarak ağırlıklı yazılı sınav yöntemleri kullanılmaktadır. Yazılı sınavlar, öğrencilerin derslerde edindikleri teorik bilgileri değerlendirmeyi hedeflemekte ve adil bir ölçme süreci sunmaktadır. Ancak mevcut sınav ve değerlendirme yöntemlerinin farklılaştırılması, uygulamalı sınavların yaygınlaştırılması, öğrencilerin süreç odaklı değerlendirme sistemine daha fazla dâhil edilmesi önerilmektedir.

Özellikle uygulamalı örneklerin analizine dayanan derslerde, vaka çalışmalarından yararlanılmaktadır. Örneğin, Havacılıkta Ekip Kaynak Yönetimi dersinde öğrenciler, uçak kazalarının analizlerini içeren vaka çalışmaları üzerinden sınav sorularını yanıtlamaktadır. Bu yöntem, öğrencilerin mesleki bağlamda kritik düşünme ve problem çözme becerilerini geliştirmeye yönelik olarak tasarlanmıştır. Normal Emniyet Usulleri dersinde, uçuş operasyonlarının gerekliliklerine dayalı olarak öğrenciler pratik uygulamalar gerçekleştirmekte ve bu uygulamalar sınav kapsamına alınmaktadır. Bu yöntem, öğrencilerin mesleki bağlamda pratik becerilerinin değerlendirilmesine olanak tanımaktadır.

Çevrimiçi sınav uygulamalarında güvenlik ve tutarlılığı sağlamak amacıyla, şifre korumalı sistemler ve zaman sınırlı sınav formatları kullanılmaktadır. Ayrıca, dezavantajlı öğrenciler için sınav düzenlemelerinde bireysel ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak esnek yaklaşımlar benimsenmektedir.

Sınav sonuçlarının adil ve tutarlı bir şekilde değerlendirilmesi için ölçme ve değerlendirme süreçleri düzenli olarak analiz edilmekte ve gerektiğinde iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Bu süreçte, öğrenci geri bildirimleri dikkate alınarak sınav yöntemleri ve içeriklerinde gerekli düzenlemeler yapılması hedeflenmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Programların genelinde öğrenci merkezli ve çeşitlendirilmiş ölçme ve değerlendirme uygulamaları bulunmaktadır.

Kanıtlar

- (3) B.2.2.1.Sivil_Havacılık_Kabin_Hizmetleri_Program_Ders_Bilgi_Paketleri
- (3) B.2.2.2.Örnek_Final_Sınavı_Programı(Güz Dönemi)
- (3) B.2.2.3.Bölüm_Kalite_Kurulu_ve_Kalite_Komisyonu_Toplantıları
- (3) B.2.2.4.SBMYO_Öğrenci_Memnuniyet_Anketleri
- (3)B.2.2.5.Ulaştırma_Hizmetleri_Bölümü_Öğrenme_Çıktılarını_Gerçekleşme_Düzeyi_Anketi
- (3) B.2.2.6.Öğrenci_Memnuniyet_Anketi_Sonuçları
- (3) B.2.2.7.Mezun_Öğrenci_Müfredat_Değerlendirme_Anketi_Sonuçları
- (3) B.2.2.8.ALMS_Sistemi
- (3) B.2.2.9.Muş_Alparslan_Üniversitesi_Sosyal_Transkript_Yönergesi

B.2.3. Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi*

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi süreçlerinde şeffaflık ve tutarlılık ilkelerini benimsemektedir. Öğrenci kabulüne ilişkin ilke ve kurallar, merkezi yerleştirme ile gelen öğrenciler ve yatay/dikey geçiş yapan öğrenciler için tanımlanmış olup, üniversitenin web sayfasında ilan edilmiştir. Bu süreçler, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) ve Muş Alparslan Üniversitesi yönetmelikleri çerçevesinde yürütülmektedir.

Önceki öğrenmenin tanınması sürecinde, örgün, yaygın ve uzaktan eğitim yoluyla edinilen bilgi ve beceriler, belirlenen kriterler çerçevesinde değerlendirilmekte ve kredilendirme yapılmaktadır. Öğrencilerin önceki öğrenimlerinden kazandıkları yeterliliklerin program kazanımları ile uyumu gözetilerek, uygun derslerden muafiyet tanınmaktadır.

Program, uluslararasılaşma politikaları çerçevesinde Erasmus+ gibi öğrenci hareketlilik programlarını desteklemektedir. Program kapsamında öğrenciler, havacılık sektörüne yönelik yurt dışında staj yapma imkânı bulmaktadır. Erasmus+ staj hareketliliği sırasında öğrencilerin kazandıkları yeterlilikler, program çıktıları ve kazanımlarıyla ilişkilendirilerek kredilendirilmektedir. Staj süreçleri, iş yükü temelli değerlendirilmekte ve öğrencilerin uluslararası alanda deneyim kazanmaları teşvik edilmektedir. . Bu bağlamda 2024 yılında bir öğrencimiz Erasmus Staj hareketliliği sınavını başarıyla geçmiştir. Erasmus gibi programlardan daha fazla öğrenci ve akademisyenin faydalanmasının sağlanması, uluslararası öğrenci değişim programlarına katılımın artırılması hedeflenmelidir.

Programımız, 'Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri' dalında üniversitemiz tarafından belirlenen kriterlere göre öğrenci kabulünü ve tanınmasını gerçekleştirmektedir. Aynı zamanda ÖSYM'nin belirlediği yerleştirme kriterlerine göre alım yapılmaktadır. Her yıl programımızı kazanan öğrencilerden, yerleştirme kriterlerini taşıdıklarına dair SHGM onaylı sağlık raporu talep edilmektedir. Rapor sunamayan öğrencilerden taahhütname alınmaktadır.

Diploma, sertifika ve diğer belgelerin talepleri, üniversitenin Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden dijital olarak takip edilmekte ve hızlı bir şekilde sonuçlandırılmaktadır. Bu süreçlerin etkin bir şekilde yürütülmesi ve izlenmesi, üniversite yönetim birimleri ve ilgili komisyonlar tarafından sağlanmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesine ilişkin planlar dâhilinde uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

- (3)B.2.3.1.[Muş Alparslan Üniversitesi Önlisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği](#)
- (3) B.2.3.2.[YÖK Tercih Kılavuzu \(2023/2024\)](#)
- (3)B.2.3.3.[Tablo3 ve Tablo4te Yer Alan Yükseköğretim Programlarının Koşul ve Açıklamaları](#)
- (3) B.2.3.4.[Erasmus Öğrenci Staj Hareketliliği](#)
- (3) B.2.3.5.[Muş Alparslan Üniversitesi Muafiyet ve İntibak Yönergesi](#)
- (3) B.2.3.6.[Öğrenci Bilgi Sistemi \(OBS\)](#)
- (3) B.2.3.7.[Yatay Geçiş Öğrenci Başvuru Sistemi](#)
- (3) B.2.3.8.[Örnek İntibak](#)
- (3) B.2.3.9.[Taahhütname Örneği](#)

B.2.4. Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda yeterliliklerin onayı, mezuniyet koşulları ve mezuniyet karar süreçleri, üniversite genelinde tanımlı prosedürler doğrultusunda yürütülmektedir. Mezuniyet işlemleri, Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden titizlikle takip edilmekte ve ilgili birimlerce kontrol edilmektedir. Diploma ve sertifikalandırma süreçlerinde öğrencilerin program yeterliliklerini eksiksiz yerine getirmeleri esas alınmaktadır.

Mezuniyet koşulları, program çıktıları ve yeterliliklerle uyumlu olarak belirlenmiştir. Öğrenciler, zorunlu dersler, stajlar ve uygulamalı eğitimlerden başarıyla geçtikten sonra mezuniyete hak kazanmaktadır. Mezuniyet süreçlerinde öğrencilerin iş yükü temelli AKTS kredilerinin tamamlama durumu dikkatle kontrol edilmektedir.

Diploma ve yeterlilik sertifikaları, öğrencilerin eğitim sürecinde kazandıkları yeterlilikleri detaylı bir şekilde yansıtan Diploma Eki ile birlikte verilmektedir. Bu ek, mezunların ulusal ve uluslararası düzeyde kariyer olanaklarına erişimini kolaylaştırmayı hedeflemektedir.

Yatay geçiş, yabancı uyruklu öğrenci kabulü ve değişim programlarından gelen öğrenciler için tanımlı kriterler uygulanmakta; bu öğrencilerin mezuniyet koşulları da şeffaf ve adil bir şekilde değerlendirilmektedir. Erasmus+ staj hareketliliği gibi programlardan dönen öğrencilerin yeterlilikleri, program kazanımlarıyla ilişkilendirilerek eksiksiz bir şekilde kredilendirilmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde diploma onayı ve diğer yeterliliklerin sertifikalandırılmasına ilişkin uygulamalar bulunmaktadır.

Kanıtlar

- (3) B.2.4.1.[Muş Alparslan Üniversitesi Diploma Sorgulama](#)
- (3) B.2.4.2.[Öğrenci Bilgi Sistemi \(OBS\)](#)

B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, öğrencilerin nitelikli mezun yeterliliklerine ulaşmalarını desteklemek amacıyla çeşitli öğrenme kaynakları ve akademik destek hizmetleri sunmaktadır. Mock-up sınıfı, uygulamalı derslerde pratik becerilerin geliştirilmesine olanak tanırken, üniversite kütüphanesi ve dijital kaynaklar, öğrencilerin akademik araştırmalarına katkı sağlamaktadır. Uzaktan eğitim platformları, ders materyallerine erişimi kolaylaştırarak öğrenme sürecini desteklemektedir.

Öğrencilerin akademik ve kariyer gelişimlerini desteklemek için düzenli akademik danışmanlık hizmetleri verilmekte ve kariyer merkezi ile iş birliği yapılmaktadır. Ayrıca, fiziksel ve dijital erişilebilirlik çalışmalarıyla tüm öğrencilere eşit öğrenme olanakları sağlanmaktadır. Öğrenci geri bildirimleri doğrultusunda, öğrenme kaynakları ve destek hizmetleri sürekli iyileştirilmekte ve ihtiyaçlara göre güncellenmektedir.

B.3.1. Öğrenme ortam ve kaynakları

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, öğrencilerin ihtiyaçlarına uygun öğrenme ortamları ve kaynakları sunmaktadır. Program kapsamında kullanılan mock-up sınıfı, öğrencilerin mesleki becerilerini geliştirmelerine olanak sağlayan uygulamalı eğitim ortamı sunmaktadır. Ayrıca, üniversite kütüphanesi havacılık alanında güncel kaynakları ve uluslararası veri tabanlarına erişim imkanı ile öğrencilere kapsamlı bir bilgi kaynağı sağlamaktadır.

Öğrenciler, dijital platformlar üzerinden ders materyallerine, çevrimiçi kaynaklara ve öğretim elemanlarıyla etkileşim olanaklarına erişebilmektedir. Uzaktan eğitim süreçlerinde kullanılan öğrenme yönetim sistemi, eş zamanlı ve eş zamansız öğrenme olanakları sunmakta ve kullanıcı dostu bir deneyim sağlamaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde öğrenme kaynaklarının yönetimi alana özgü koşullar, erişilebilirlik ve birimler arası denge gözetilerek gerçekleştirilmektedir.

Kanıtlar

- (3) [B.3.1.1.Kütüphane Erişim ve Kullanım Analizleri](#)
- (3) [B.3.1.2.Uygulamalı Ders Faaliyeti](#)
- (3) [B.3.1.3.Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi \(UZEM\)](#)

B.3.2. Akademik destek hizmetleri

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, öğrencilerin akademik gelişimini ve kariyer planlamasını desteklemek amacıyla etkili bir danışmanlık sistemi sunmaktadır. Her öğrenciye, akademik ve kariyer hedefleri doğrultusunda rehberlik eden bir danışman öğretim üyesi atanmıştır. Öğrenciler, danışmanlarına yüz yüze veya çevrimiçi yöntemlerle kolayca erişebilmektedir. Danışmanlık sistemi, öğrenci ihtiyaçlarına göre sürekli olarak izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

Program, öğrencilerin psikolojik ve kariyer gelişimini desteklemek amacıyla üniversite genelindeki Psikolojik Danışmanlık ve Kariyer Merkezi (KARGEM) hizmetlerinden yararlanmaktadır. Kariyer merkezi, iş dünyasıyla öğrenciler arasında köprü kurarak staj ve iş fırsatları sunmakta; kariyer planlamasıyla ilgili çeşitli etkinlikler düzenlemektedir.

Hizmetlerin yeterliliği, öğrenci geri bildirimleri ve anket sonuçlarıyla düzenli olarak değerlendirilmekte ve iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Tüm bu hizmetler, öğrencilerin akademik ve kişisel gelişimlerini en üst düzeye çıkarmayı hedeflemektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumda öğrencilerin akademik gelişim ve kariyer planlamasına yönelik destek hizmetleri tanımlı ilke ve kurallar dahilinde yürütülmektedir.

Kanıtlar

- (3) B.3.2.1.[Muş Alparslan Üniversitesi Öğrenci Danışmanlık Yönergesi](#)
- (3) B.3.2.2.[Bölüm Danışmanlık Toplantıları](#)
- (3) B.3.2.3.[Kariyer Danışmanlığı \(KARGEM\)](#)
- (3) B.3.2.4.[KARGEM Verileri 2024](#)
- (3) B.3.2.5.[Maun Psikolojik Destek Randevu Sistemi](#)
- (3) B.3.2.6.[SBMYO Anketler](#)

B.3.3. Tesis ve altyapılar

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, öğrencilerin akademik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak üzere nitelikli ve erişilebilir tesis ve altyapılar sunmaktadır. Yemekhane, yurt, teknoloji donanımlı çalışma alanları, sağlık, ulaşım, bilişim hizmetleri ve uzaktan eğitim altyapısı gibi olanaklar, öğrencilerin kullanımına uygun şekilde düzenlenmiştir. Özellikle mesleki uygulamalar için kullanılan mock-up sınıfı, öğrencilerin pratik becerilerini geliştirmesine olanak sağlamaktadır. Ancak eğitim materyallerinin ve teknik ekipmanlarının paydaşlarla görüşülerek güncellenmesi önerilmektedir. Aynı zamanda mock-up sınıfına tepegöz konularak derslerin teorik kısmının da orada verilmesi için birime başvuru yapılmıştır. Bu başvuru mock-up sınıfı gibi uygulamalı eğitim alanlarının geliştirilmesi sağlayacağı öngörülmektedir.

Tesis ve altyapıların kullanımı düzenli olarak izlenmekte ve ihtiyaçlara göre iyileştirilmektedir. Öğrenciler, tesislerle ilgili sorun ve taleplerini danışman toplantılarında veya üniversite web sayfasında bulunan dilek kutusu aracılığıyla iletebilmektedir. Bu geri bildirimler, tesislerin ve altyapının daha verimli kullanılabilmesi için değerlendirilmekte ve gerekli düzenlemeler yapılmaktadır. Uzaktan eğitim altyapısı, eş zamanlı ve eş zamansız öğrenme süreçlerini destekleyecek şekilde tasarlanmış olup, dijital kaynaklara kolay erişim sağlamaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde tesis ve altyapı erişilebilirdir ve bunlardan fırsat eşitliğine dayalı olarak yararlanılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) B.3.3.1.[Muş Alparslan Üniversitesi Dilek Kutusu](#)
- (3) B.3.3.2.[SBMYO Anketler](#)
- (3) B.3.3.3.[Bölüm Danışmanlık Toplantıları](#)

B.3.4. Dezavantajlı gruplar

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, dezavantajlı, kırılgan ve az temsil edilen grupların eğitim olanaklarına erişimini sağlamak için eşitlik, hakkaniyet, çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkelerini benimsemektedir. Geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla dezavantajlı öğrencilerden alınan öneriler düzenli olarak değerlendirilmekte ve bu doğrultuda iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Maddi desteğe ihtiyaç duyan öğrenciler için kısmi zamanlı çalışma olanakları, burslar ve yemek yardımı gibi çeşitli destekler sunulmaktadır. Ayrıca, maddi zorluklar yaşayan öğrencilerin

ihtiyaçlarına yönelik bu desteklerin yanı sıra, psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri aracılığıyla göçmen, azınlık veya diğer kırılgan gruplara uygun çözümler sağlanmaktadır. Ancak bu faaliyetler bölüm bazında değil, Muş Alparslan niversitesi ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu üzerinden gerçekleştirmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Dezavantajlı grupların eğitim olanaklarına erişimine ilişkin uygulamalar yürütülmektedir

Kanıtlar

- (3)B.3.4.1.[Engelsiz niversite Uygulamaları\(Engelli ğrenci Birim Koordinatrlğ \)](#)
- (3)B.3.4.2.[Muş Alparslan Üniversitesi Engelli ğrenciler Eğitim ğretim ve Sınav Uygulama Esasları](#)
- (3)B.3.4.3.[Muş Alparslan niversitesi nLisans ve Lisans Düzeyinde zel ğrenci Yönergesi](#)
- (3) B.3.4.4.[Kısmi Zamanlı alıştırılacak ğrenciler İçin Değerlendirme Toplantısı](#)
- (3) B.3.4.5.[Muş Alparslan Üniversitesi Yemek Bursu](#)
- (3) B.3.4.6.[SBMYO Anketler](#)

B.3.5. Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda, öğrencilerin sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlere katılımını desteklemek amacıyla niversite genelinde çeşitli mekanizmalar bulunmaktadır. Üniversitemizin ğrenci Toplulukları Kuruluş ve İşleyiş Yönergesi, ğrenci topluluklarının faaliyetlerini düzenleyen çalışma usul ve esaslarını belirlemekte ve bu faaliyetlere rehberlik sağlamaktadır. Bu yönerge ile öğrenciler, sosyal etkileşimlerini artırma ve kültürel gelişimlerini destekleme fırsatı bulmaktadır.

Sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler, niversitemiz tarafından planlanmakta ve yürütülmektedir. Faaliyetlerin düzenlenmesi sürecinde mekan, bütçe ve rehberlik desteği sağlanmakta; ihtiyaçlar doğrultusunda sürekli olarak iyileştirmeler yapılmaktadır. Ancak, bölümümüzde sosyal, kültürel veya sportif faaliyetler yürüten bir ğrenci topluluğu řu an için bulunmamaktadır.

Öğrencilerin akademik süreçler dışında sosyal ve kültürel gelişimlerine yönelik etkinliklerin artırılması, ğrenci topluluklarının teşvik edilmesi ve faaliyetlere katılımın artırılması sağlanmalıdır. Bu yapı ve süreçler, öğrencilerin sosyal etkileşimlerini destekleyerek daha zengin ve kapsayıcı bir niversite deneyimi yaşamalarını amaçlamaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler erişilebilirdir ve bunlardan fırsat eşitliğine dayalı olarak yararlanılmaktadır.

Kanıtlar

- (3)B.3.5.1.[Muş Alparslan niversitesi ğrenci Toplulukları Kuruluş ve İşleyiş Yönergesi](#)
- (3) B.3.5.2.[Muş Alparslan niversitesi ğrenci Toplulukları](#)
- (3) B.3.5.3.[Etkinlik Takvimi](#)
- (3) B.3.5.4.[SBMYO Etkinlik Duyuruları](#)
- (3) B.3.5.5.[Bölüm Etkinlik Duyuruları](#)
- (3) B.3.5.6.[Etkinlik Değerlendirme Anketi Sonuçları](#)

- (3) [B.3.5.7.Yüzme_Bilmeyen_Kalmasın_Kursu](#)

B.4. Öğretim Kadrosu

Kurumumuzda, öğretim elemanlarının işe alınması, atanması, yükseltilmesi ve ders görevlendirmesi ile ilgili tüm süreçlerde adil ve açıktır. Hedeflenen nitelikli mezun yeterliliklerine ulaşmak amacıyla, öğretim elemanlarının eğitim-öğretim yetkinliklerini sürekli geliştirmek için olanaklar sunulmaktadır. Bölümümüzde öğretim kadrosu ile ilgili tüm süreç birimimiz Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu tarafından yürütülmektedir.

B.4.1. Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri

Bölümümüzde atama, yükseltme ve görevlendirme ile ilgili kriterler Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda öğretim elemanı atama, yükseltme ve görevlendirme süreç ve kriterleri, tanınmış ve kamuoyuna açık olarak yürütülmektedir. Bu süreçler, akademik liyakati gözetmekte ve fırsat eşitliği ilkesi doğrultusunda uygulanmaktadır. Üniversitenin ilgili yönergeleri, öğretim elemanlarından beklenen nitelikler ve görev dağılımlarını detaylı şekilde açıklamaktadır.

Öğretim elemanlarının ders yükü ve dağılım dengesi, uzmanlık alanlarıyla uyumlu olacak şekilde şeffaf bir şekilde planlanmakta ve paylaşılmaktadır. Kurum dışından ders vermek üzere görevlendirilen öğretim elemanlarının seçiminde de liyakat ve uygunluk kriterlerine dikkat edilmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun tüm alanlar için tanınmış ve paydaşlarca bilinen atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri uygulanmakta ve karar almalarında (eğitim-öğretim kadrosunun işe alınması, atanması, yükseltilmesi ve ders görevlendirmeleri vb.) kullanılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) [B.4.1.1.Öğretim_Üyesi_Kadrolarına_Yükseltilme_ve_Atanma_Yönergesi](#)
- (3) [B.4.1.2.Öğretim_Üyesi_Dışındaki_Öğretim_Elemanlarının_Yeniden_Atanmalarında_Uygulanacak_Usul_ve_Kriterlere_İlişkin_Yönerge](#)

B.4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi

Üniversite bünyesindeki Eğitimcilerin Eğitimi Programları, öğretim elemanlarının etkileşimli ve aktif ders verme yöntemlerini öğrenmelerini sağlamaktadır. Bu kapsamda, uzaktan eğitim uygulamaları için özel olarak hazırlanan kurslar düzenlenmektedir. Eğitimlerde, dijital öğretim araçlarının etkin kullanımı ve pedagojik yöntemlerin uygulamaları konularına ağırlık verilmektedir.

Öğretim elemanlarının mesleki gelişim süreçlerine katılımı teşvik edilmekte ve bu süreçler, geri bildirimlerle sürekli iyileştirilmektedir. Üniversitenin öğretim-öğrenme merkezleri, öğretim yetkinliğini artırmaya yönelik seminerler, dersler ve çalıştaylarla destek sunmaktadır. Ayrıca, öğretim elemanlarının eğitim-öğretim performansları düzenli olarak izlenmekte ve geri bildirimlere dayalı olarak iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere uygulamalar vardır.

Kanıtlar

- (3) [B.4.2.1.Sürekli_Eğitim_Uygulama_ve_Araştırma_Merkezi\(SEM\)](#)

- (3) B.4.2.2.[SEM Etkinlik Duyuruları](#)
- (3) B.4.2.3.[SBMYO Akademik Personel Memnuniyet Anketi Sonuçları](#)

B.4.3. Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda, öğretim elemanlarının akademik ve eğitim faaliyetlerini teşvik etmek amacıyla Akademik Teşvik Uygulaması yürütülmektedir. Bu uygulama, öğretim elemanlarının eğitim-öğretim faaliyetlerinde daha etkin rol almalarını desteklemekte ve akademik katkıların tanınmasını sağlamaktadır.

Akademik teşvik uygulaması, belirlenmiş kriterler doğrultusunda değerlendirilmekte ve öğretim elemanlarının performansını teşvik etmek için kullanılmaktadır. Yaratıcı ve yenilikçi eğitim faaliyetleri, bu süreçte değerlendirme kriterleri arasında yer almakta; eğitim kalitesinin artırılmasına yönelik katkılar teşvik edilmektedir.

Bu mekanizma, öğretim elemanlarının motivasyonunu artırarak, eğitim süreçlerinin sürekli iyileştirilmesine katkıda bulunmaktadır. Teşvik sistemi, şeffaflık ve eşitlik ilkelerine uygun olarak uygulanmakta ve düzenli olarak izlenmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Teşvik ve ödüllendirme uygulamaları kurum geneline yayılmıştır.

Kanıtlar

- (3) B.4.3.1.[2024 Yılı Akademik Teşvik Başvuru ve Değerlendirme Takvimi](#)
- (3) B.4.3.2.[Akademik Teşvik Düzenleme Denetleme ve İtiraz Komisyonu](#)
- (3) B.4.3.3.[Akademik Teşvik Ödeneği Yönetmeliği](#)

C.ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME (Sanat Faaliyetleri de bu kapsamda değerlendirilecektir)

C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı olarak, araştırma faaliyetlerini stratejik plan çerçevesinde belirlenen akademik önceliklerle ve yerel, bölgesel, ulusal kalkınma hedefleriyle uyumlu şekilde yönetmek temel prensibimizdir. Araştırma süreçlerimiz, havacılık sektörünün dinamik gereksinimlerine yanıt verebilecek şekilde tasarlanmakta ve toplumsal fayda üretebilecek sonuçlara odaklanmaktadır.

Bu faaliyetler için üniversitemiz, bölümümüzün ihtiyaçlarına uygun fiziki altyapı oluşturmuş, bunların etkin kullanımını sağlamıştır. Özellikle mock-up sınıfı ve simülasyon tabanlı eğitim altyapıları, hem araştırma hem de uygulama süreçlerinde aktif şekilde kullanılmaktadır. Bölümümüz, öğrenci katılımını teşvik eden paydaş iş birlikleri odaklı çalışmalarla eğitim süreçlerini sürekli iyileştirmekte ve desteklemektedir. Bu süreçlerin etkin yönetimi, bölgesel kalkınmaya ve sektörün gelişimine önemli katkılar sağlamaktadır.

C.1.1. Araştırma süreçlerinin yönetimi

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, araştırma süreçlerini üniversitenin kalite politikası ve stratejik hedefleri doğrultusunda sistematik ve sürdürülebilir bir yaklaşımla yönetmektedir. Bölüm, havacılık sektörünün dinamik ihtiyaçlarını karşılamak ve sektöre yenilikçi bilgi ve uygulamalar kazandırmak için araştırma faaliyetlerini stratejik bir vizyonla

planlamaktadır. Araştırma yönetimi, öğretim elemanlarının motivasyonu ve yönlendirilmesi ile bölgenin ve sektörün ihtiyaçlarına uyum sağlayacak şekilde yapılandırılmaktadır.

Araştırma süreçlerinde kısa ve uzun vadeli hedefler net bir şekilde tanımlanmakta ve bu hedeflere ulaşmayı desteklemek amacıyla öğretim elemanlarının görev ve sorumlulukları açıkça belirlenmektedir. Araştırma altyapısının etkin kullanımı, bölümün öncelikleri arasında yer almaktadır. Bu bağlamda, mock-up sınıfı gibi simülasyon tabanlı uygulama ortamları hem sektörel yeniliklere hem de uygulamalı araştırmalara entegre edilmiştir. Bu altyapı, öğrencilerin teorik bilgilerini pratikle birleştirerek araştırma yetkinliklerini artırmalarını sağlamaktadır.

Bölüm, araştırma süreçlerini sürekli iyileştirme ilkesi doğrultusunda düzenli olarak izlemekte ve değerlendirmektedir. Araştırma faaliyetlerinin izlenmesi, kurumsal kalite politikasıyla uyumlu şekilde yürütülmekte; TÜBİTAK ve diğer ulusal/uluslararası AR-GE destek mekanizmalarıyla da entegre edilmektedir. Bu süreçlerde elde edilen veriler, araştırma performansının izlenmesi ve iyileştirilmesi için temel oluşturmaktadır. Ayrıca, araştırma süreçlerinin etkin yönetimi, Muş Alparslan Üniversitesi 2021-2025 Stratejik Planı'nda belirtilen hedeflerle uyumlu bir şekilde gerçekleştirilmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde araştırma süreçlerin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsal tercihler yönünde uygulanmaktadır.

Kanıtlar:

- (3) C.1.1.1. [Kalite_Politikası](#)
- (3) C.1.1.2. [TÜBİTAK_AR-GE_Yenilik_Konuları](#)
- (3) C.1.1.3. [Muş_Alparslan_Üniversitesi_2021-2025_Stratejik_Planı](#)

C.1.2. İç ve dış kaynaklar

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı olarak, bölümümüzün vizyon, misyon, amaç ve stratejileriyle uyumlu bir şekilde araştırma faaliyetlerini desteklemek amacıyla fiziki, teknik ve mali kaynaklar etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Bölümümüzdeki araştırma faaliyetleri için ayrılan kaynaklar yeterli olmakla birlikte, gerekli altyapının oluşturulması sürecinde hem iç hem de dış kaynaklardan yararlanılmıştır. Bu bağlamda, yapımı tamamlanan mock-up projesi, iç ve dış kaynakların bir arada kullanılmasıyla öğrencilerin öğrenme süreçlerine de değer katarak, sektörel uygulamalarla eğitim kalitesini artırmaktadır.

Bölümümüz, eğitim süreçlerinde gerekli kaynaklara ve desteklere Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu üzerinden ulaşmakta; söz konusu süreçlerin yönetimi de yine bu birim tarafından yürütülmektedir. Kaynakların çeşitliliği ve yeterliliği düzenli olarak izlenmiş; bu süreçlerde elde edilen bulgular, kaynakların etkinliğini artırmaya yönelik iyileştirme çalışmaları için kullanılmıştır. Kaynakların birimler arası dengeyi gözeterek yönetilmesi, bölümün stratejik hedeflerine ulaşmasında önemli bir rol oynamaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurum araştırma ve geliştirme kaynaklarını araştırma stratejisi ve birimler arası dengeyi gözeterek yönetmektedir.

Kanıtlar:

- (3) C.1.2.1. [BAP_Yönergesi](#)

C.1.3. Doktora programları ve doktora sonrası imkanlar

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, ön lisans düzeyinde eğitim vermekte olup, bünyesinde doktora programı bulunmamaktadır. Ancak, bölümde görev yapan öğretim görevlilerine doktora eğitimlerine devam etmeleri konusunda gerekli destek ve motivasyon sağlanmaktadır.

Bölümümüzde, 3 doktora derecesine sahip öğretim üyesi bulunmaktadır. Bu öğretim üyelerinden biri, üniversitemiz bünyesinde faaliyet gösteren Türkçe Öğretim Merkezi (TÖMER)'de görevlendirilmiştir. Diğer öğretim üyeleri ise bölümümüzde aktif olarak akademik ve idari görevlerini sürdürmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 1

Kurumun doktora programı ve doktora sonrası imkanları bulunmamaktadır.

Kanıtlar

- (1) C.1.3.1 [Bölüm_Akademik_Personeli](#)
- (1) C.1.3.2. [TÖMER'de_Görevlendirilen_Akademik_Personel](#)

C.2. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, öğretim elemanları ve araştırmacıların bilimsel yetkinliklerini sürdürmek ve geliştirmek için çeşitli olanaklar sağlamaktadır. Program, araştırma faaliyetlerini teşvik etmek amacıyla eğitim, iş birlikleri ve destek mekanizmalarını stratejik bir yaklaşımla sunmaktadır.

C.2.1. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler

Muş Alparslan Üniversitesi Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, öğretim elemanlarının araştırma yetkinliklerini sürdürmek ve geliştirmek için sistematik bir yaklaşım benimsemektedir. Üniversitemiz, eğitim-öğretim kalitesini artırmak ve akademik kadronun araştırma potansiyelini en üst düzeye çıkarmak amacıyla performans değerlendirme kriterleri oluşturmuş; akademik yükselme, atama ve kariyer yönetimi süreçlerini düzenlemiştir. Bu süreçlerde, akademik personelin mesleki yetkinliklerini desteklemek için kişisel eğitim programları, teşvik mekanizmaları ve çeşitli destekler sunulmaktadır.

Bölümümüz, öğrencilerin sektöre uygun niteliklere sahip bireyler olarak mezun olmalarını öncelikli hedefi olarak belirlemiştir. Bu doğrultuda, öğretim elemanlarının bilimsel çalışmalarının sayısı ve niteliği artırılmakta, özellikle iç paydaşlarla yapılan ortak çalışmalar bu hedefleri desteklemektedir. Bölümdeki akademik ve araştırma faaliyetleri, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu'nun desteğiyle yürütülmekte ve gerekli fiziki altyapı, motivasyon ve teşvikler sağlanmaktadır.

Ayrıca, öğretim elemanlarımızın yayın, proje ve bildiri faaliyetlerini desteklemek amacıyla çeşitli mekanizmalar oluşturulmuş; akademik kalitesi yüksek söyleşi, konferans ve seminerler düzenlenmiştir. Bu etkinlikler aracılığıyla, alanında uzman kişilerin bilgi ve deneyimleri hem akademik kadromuza hem de öğrencilerimize aktarılmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin geliştirilmesine yönelik uygulamalar yürütülmektedir.

Kanıtlar

- (3) C.2.1.1. [Akademik_Değerlendirme_Komisyonu](#)
- (3) C.2.1.2. [Kütüphane_Dökümantasyon_Daire_Başkanlığı](#)
- (3) C.2.1.3. [Performans İzleme_Değerlendirme_Raporları](#)
- (3) C.2.1.4. [Ortadoğu_Afrika Araştırma_Uygulama_Merkezi](#)

C.2.2. Ulusal ve uluslararası ortak programlar ve ortak araştırma birimleri

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, kurumlar arası iş birliği, disiplinler arası girişim ve sinerji yaratacak ortak projeleri teşvik etmek amacıyla çeşitli mekanizmalara sahiptir. Bu mekanizmalar, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini desteklemek üzere birimimiz olan Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu tarafından planlanmakta ve yönetilmektedir.

Bölümümüz, dış paydaşlarla gerçekleştirilen görüşmeler aracılığıyla hem eğitim süreçlerine hem de araştırma faaliyetlerine değer katmayı hedeflemektedir. Dış paydaşlarla yapılan bu görüşmelerde, havacılık sektörünün mevcut ihtiyaçları ve beklentileri analiz edilmekte, böylece gelecekte gerçekleştirilecek iş birliklerine zemin hazırlanmaktadır. Bununla birlikte, ulusal ve uluslararası düzeyde ortak programlar, araştırma ağlarına katılım ve çoklu araştırma faaliyetleri konusunda henüz aktif bir iş birliği gerçekleşmemiştir. Ancak bu kapsamda sistematik bir planlama ve izleme süreci yürütülmekte, alınan geri bildirimler doğrultusunda iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Program, ulusal ve uluslararası iş birliklerini artırmaya yönelik olarak Erasmus+ gibi değişim programlarına katılımı teşvik etmekte, bu kapsamda hem akademik kadronun hem de öğrencilerin uluslararası deneyim kazanması hedeflenmektedir. Bölümün araştırma hedefleri doğrultusunda, paydaşlarla sürdürülebilir iş birlikleri oluşturulması ve bu iş birliklerinden sektörel fayda sağlayacak çıktılar üretilmesi amaçlanmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 4

Kurumda ulusal ve uluslararası düzeyde kurum içi ve kurumlar arası ortak programlar ve ortak araştırma faaliyetleri izlenmekte ve ilgili paydaşlarla değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

Kanıtlar

- (4) C.2.2.1. [Paydaş Yönergesi](#)
- (4) C.2.2.2. [Erasmus Değişim Programı](#)
- (4) C.2.2.3. [Mevlana Değişim Programı](#)
- (4) C.2.2.4. [Farabi Değişim Programı](#)
- (4) C.2.2.5. [Uluslararası İlişkiler Birimi](#)
- (4) C.2.2.6. [Kariyer Geliştirme Uygulama Araştırma Merkezi](#)
- (4) C.2.2.7. [Ortadoğu_Afrika Araştırma_Uygulama_Merkezi](#)

C.3. Araştırma Performansı

Kurumumuzda araştırma faaliyetlerinin geliştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, araştırma performansının kalitesi ile doğrudan ilişkilidir. Bu doğrultuda, ilgili araştırma faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi ve performans değerlendirmesinin yapılması amacıyla çeşitli çalışmalar yürütülmektedir. Yıl sonunda, öğretim elemanları tarafından gerçekleştirilen tüm araştırma faaliyetleri sonuçlarıyla birlikte değerlendirilmekte ve bu değerlendirmeler doğrultusunda, bir sonraki yıl için araştırma performansını artırmaya yönelik hedefler belirlenmektedir. Bölümümüz özelinde, araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu tarafından sistematik olarak yürütülmektedir.

Kurumumuz, yalnızca iç değerlendirme süreçlerine değil, aynı zamanda dış değerlendirme sonuçlarına da önem vererek süreçlerde sürekli iyileştirmeler yapmakta ve performans çıktılarının izlenebilirliğini artırmaktadır. Araştırma performansına ilişkin veriler, yıllık olarak hazırlanan İdari Faaliyet Raporları aracılığıyla paylaşılmakta ve bu veriler, hem bölüm düzeyinde hem de kurumsal düzeyde performans hedeflerinin oluşturulmasında temel alınmaktadır.

C.3.1. Araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi

Muş Alparslan Üniversitesi Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, araştırma performansının etkin bir şekilde izlenmesi ve değerlendirilmesi için sistematik süreçler yürütmektedir. Birimimiz olan Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, öğretim elemanlarının hazırladığı veya yayımladığı bilimsel çalışmaları her yıl sonunda düzenli olarak talep etmektedir. Bu süreç, araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin verilere dayalı ve periyodik olarak değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır.

Elde edilen veriler doğrultusunda araştırma performansı niceliksel olarak analiz edilmekte ve güçlü yönler ile iyileştirme gerektiren alanlar belirlenmektedir. Araştırma performansında gözlemlenen sapmaların nedenleri irdelenmekte ve bu doğrultuda, kurumun stratejik hedeflerine ulaşmasını destekleyecek revizyonlar yapılmaktadır. Bu değerlendirmeler, araştırma faaliyetlerinin kalitesini artırmanın yanı sıra, bölümün ulusal ve uluslararası düzeyde rekabet gücünü de yükseltmektedir.

Araştırma performansına ilişkin değerlendirme süreçleri, kurumun koyduğu hedeflere ulaşmada önemli bir araç olarak kullanılmaktadır. Periyodik değerlendirmeler, hem mevcut performansın analiz edilmesini hem de ilerleyen yıllar için daha verimli ve etkin hedefler konulmasını sağlamaktadır. Bu sistematik süreçler, araştırma faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini desteklemekle birlikte, öğretim elemanlarının katkılarını artırmayı teşvik etmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde araştırma performansını izlenmek ve değerlendirmek üzere oluşturulan mekanizmalar kullanılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) C.3.1.1. [Bölüm Öz Değerlendirme Raporu](#)
- (3) C.3.1.2. [Performans Programı](#)
- (3) C.3.1.3. [Performans Göstergeleri](#)

C.3.2. Öğretim elemanı/araştırmacı performansının değerlendirilmesi

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, öğretim elemanlarının araştırma ve geliştirme performansını izlemek ve değerlendirmek üzere Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

koordinasyonunda düzenli bir sistem yürütmektedir. Araştırma faaliyetleri yıllık bazda izlenmekte, hedeflerle karşılaştırılmakta ve sapmaların nedenleri detaylı bir şekilde irdelenmektedir. Bu değerlendirme süreçleri, üniversitenin odak alanlarının üniversite içi ve dışındaki bilinirliğini artırmayı, uluslararası görünürlük sağlamayı ve uzmanlık alanlarında rekabet gücünü geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Performans değerlendirme süreçlerinde, teşvik ve takdir mekanizmaları aktif bir şekilde kullanılmakta, rakip kurumlarla kıyaslama (benchmarking) yapılmakta ve elde edilen sonuçlar stratejik hedeflerle uyumlu şekilde değerlendirilmektedir. Ayrıca, performans değerlendirmelerinin sistematik ve sürdürülebilir olması için öğretim elemanlarından düzenli geri bildirim alınmakta ve bu geri bildirimler ışığında iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Kurum genelinde, öğretim elemanlarının araştırma ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin veriler YÖKSİS ve ORCID gibi sistemler aracılığıyla güncel tutulmaktadır. Öğretim elemanlarının bilimsel çalışmalarının görünürlüğünü artırmak amacıyla, bu platformlardaki bilgiler düzenli olarak güncellenmekte ve üniversite web sitesindeki akademik kadro menüsünden erişilebilir hale getirilmektedir. Ayrıca, yeniden atama süreçlerinde bu bilgilerin güncellenmesi zorunluluğu ilgili öğretim elemanlarına bildirilmekte ve tüm akademik birimler bu konuda sorumluluk almaktadır.

Bu süreçler, üniversitenin araştırma performansını sürdürülebilir bir şekilde izleme ve değerlendirme kapasitesini artırmakta; öğretim elemanlarının bireysel katkılarının yanı sıra kurumsal başarıya olan etkisini güçlendirmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde öğretim elemanlarının araştırma geliştirme performansını izlemek ve değerlendirmek üzere oluşturulan mekanizmalar kullanılmaktadır.

Kanıtlar

- (3) C.3.2.1. [Bilimsel_Performans_Göstergeleri](#)
- (3) C.3.2.2. [Bilimsel_Performans_Programı](#)
- (3) C.3.2.3. [Bilimsel_Öz_Değerlendirme_Raporları](#)

D.TOPLUMSAL KATKI

D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı olarak, araştırma ve geliştirme faaliyetlerini toplumsal faydaya dönüştürmek öncelikli hedeflerimizden biridir. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetiminde, yalnızca bilgi üretmekle kalmayıp, aynı zamanda bu bilgiyi toplumsal faydaya dönüştürecek bireyler yetiştirmek ve sürdürülebilir çözümler üretmek amaçlanmaktadır.

Bölümümüz, topluma sunulan hizmetlerin kapsamını ve çeşitliliğini artırmayı, topluma hizmet sunan öğrenci, idari ve akademik personelin sayısını yükseltmeyi hedeflemektedir. Aynı zamanda, yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde paydaşlarla kurulan iş birliği ve ortaklıkların sayısını artırmak, topluma yönelik hizmet faaliyetlerinin finansal sürdürülebilirliğini sağlamak ve bu faaliyetlerden elde edilen kaynakları toplumsal kalkınmaya katkı sağlayacak şekilde kullanmak, temel stratejilerimiz arasında yer almaktadır.

Üniversitemiz, topluma hizmet amacıyla yürütülen faaliyetler için bütçesinden kaynak ayırmakta ve bu kaynaklar ücretsiz etkinlikler aracılığıyla topluma sunulmaktadır. Bu çerçevede, düzenlenen konferanslar, seminerler, halk sağlığı taramaları, bilimsel projeler, akademik yayınlar ve gönüllü danışmanlık gibi faaliyetler, topluma doğrudan katkı sağlamaktadır. Bu tür hizmetler, özellikle bölgesel kalkınmaya yönelik çözümler üretmek ve toplumsal farkındalık oluşturmak açısından büyük önem taşımaktadır.

Bölümümüz, toplumsal katkı süreçlerinin etkin bir şekilde yönetilmesi için öğretim elemanlarının uzmanlıklarından faydalanmakta ve öğrencilerimizi bu süreçlere aktif olarak dahil etmektedir. Havacılık sektörüyle ilgili toplumsal projelerde öğrencilere uygulamalı görevler verilmekte, böylece hem sektörel hem de toplumsal bilincin gelişimine katkı sağlanmaktadır. Aynı zamanda, paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda hizmetlerin kalitesi ve çeşitliliği sürekli olarak iyileştirilmektedir.

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, toplumsal katkı süreçlerini üniversitenin stratejik hedefleriyle uyumlu bir şekilde yürütmekte ve bu süreçlerde elde edilen verilerle bölgesel ve ulusal düzeyde kalkınmaya katkı sağlamayı ilke edinmektedir.

D.1.1. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi

Muş Alparslan Üniversitesi Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyon yapısını kurumsallaşmış bir çerçevede yürütmektedir. Kurumun toplumsal katkı politikası ile uyumlu olarak yapılandırılan bu süreçler, belirlenmiş görev tanımları ve tanımlı süreçlerle desteklenmekte; işlerlik düzenli olarak izlenmekte ve iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Bölümümüz, topluma hizmet stratejisini iç ve dış paydaşlardan alınan düzenli geri bildirimlerle şekillendirmekte ve diğer üniversitelerin iyi uygulama örneklerini inceleyerek bu stratejiyi sürekli güncellemektedir. Topluma hizmet faaliyetlerinin türü, kapsamı ve yöntemi, yapılan planlama ve ihtiyaç analizleri doğrultusunda belirlenmekte; bu süreçler Kalite Komisyonu tarafından izlenmektedir.

Eğitim yaklaşımımız, öğrenmeyi uygulama ve hizmet etme anlayışı çerçevesinde yapılandırılmıştır. Bu kapsamda, ders programlarımızda ve destek hizmetlerimizde gerekli altyapı hazırlanmakta; öğrenciler topluma hizmet faaliyetlerine aktif katılım konusunda teşvik edilmektedir. Örneğin, havacılık sektörüyle ilgili projelerde öğrencilerimize uygulamalı görevler verilmekte; böylece hem topluma hem de sektöre değer katacak bireyler yetiştirilmektedir.

Bölümümüz, toplumsal katkı süreçlerinin etkin yönetimi için yerel ve ulusal düzeyde paydaşlarla iş birliği yapmayı hedeflemekte ve bu iş birliklerini bölgesel kalkınmaya yönelik fayda sağlayacak şekilde yapılandırmaktadır. Üniversitemizin genel stratejik hedefleri doğrultusunda, bu süreçlerin sürdürülebilirliği sağlanmakta ve kurumsal tercihleri destekleyecek şekilde uygulamalar geliştirilmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurumun genelinde toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsal tercihler yönünde uygulanmaktadır.

Kanıtlar

- (3) D.1.1.1. [MAUN_2021-2025_Stratejik_Planı](#)
- (3) D.1.1.2. [Toplumsal_Katkı_Dış_Paydaş_Danışma_Kurulu](#)
- (3) D.1.1.3. [Toplumsal_Katkı_Etkinlik_Planı](#)
- (3) D.1.1.4. [ORAFAM_Yönetmeliği](#)

D.1.2. Kaynaklar

Muş Alparslan Üniversitesi Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, toplumsal katkı faaliyetlerinin etkin ve sürdürülebilir bir şekilde yürütülmesi için gerekli olan mali, fiziksel ve insan kaynaklarını tanımlamış ve kurumsallaştırmıştır. Bu kaynaklar, üniversitenin genel stratejik hedefleri ve toplumsal katkı politikaları doğrultusunda düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Üniversitemiz, toplumsal katkı amacıyla katılımcılara ücretsiz olarak sunduğu hizmetler için bütçesinden kaynak ayırmaktadır. Bu hizmetlere; konferanslar, seminerler, sağlık taramaları, araştırma projeleri, akademik yayınlar ve gönüllü danışmanlık gibi faaliyetler örnek gösterilebilir. Bu tür hizmetler, bölgesel ve toplumsal fayda sağlamanın yanı sıra üniversitenin topluma olan katkısını artırmayı hedeflemektedir.

Bölümümüz, topluma hizmet amacıyla düzenlenen faaliyetlerde, öğretim elemanları ve öğrencilerin aktif katılımını teşvik etmektedir. Öğretim elemanlarımız, ulusal ve uluslararası düzeyde düzenlenen konferanslarda bilgi ve araştırmalarını çevrim içi veya yüz yüze olarak paylaşarak akademik çalışmalarıyla topluma katkı sağlamaya devam etmektedir.

Bu süreçte, toplumsal katkı kaynaklarının çeşitliliği ve yeterliliği düzenli olarak izlenmekte; elde edilen veriler doğrultusunda kaynakların etkili kullanımını sağlamak ve iyileştirme çalışmalarını yönlendirmek için geri bildirim mekanizmaları işletilmektedir. Üniversite genelinde Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü gibi birimlerle iş birliği içinde çalışılmaktadır. Bu birimler, toplumsal katkı faaliyetlerinin bütçesini ve kaynak tahsisini optimize etmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak adına önemli bir rol üstlenmektedir.

Olgunluk Düzeyi: 3

Kurum toplumsal katkı kaynaklarını toplumsal katkı stratejisi ve birimler arası dengeyi gözeterek yönetmektedir.

Kanıtlar

- (3) D.1.2.1. [Kalite_Politikası](#)

D.2. Toplumsal Katkı Performansı

D.2.1. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi

Muş Alparslan Üniversitesi Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı olarak, dezavantajlı gruplar dahil olmak üzere toplumun ve çevrenin ihtiyaçlarına yanıt verebilecek, değer yaratan toplumsal katkı faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini öncelikli hedeflerimizden biri olarak kabul ediyoruz. Bu bağlamda, toplumsal katkı faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası iş birlikleri, kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan akademik görevlendirmeler ve üniversite bünyesindeki birimler aracılığıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi için sistematik bir mekanizma oluşturmak amacıyla, üniversitemiz bünyesindeki Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı gibi birimlerle koordinasyon sağlanmaktadır. Bu süreçte, bölüm olarak toplumsal katkı faaliyetlerinin değerlendirilmesine yönelik sistematik bir yaklaşım henüz hayata geçirilmemiştir. Ancak, bu yönde atılacak adımlar için stratejik planlama çalışmaları devam etmektedir.

Gelecekte, toplumsal katkı performansını izleme ve değerlendirme süreçlerini geliştirmek adına paydaş geri bildirim mekanizmalarının kurulması, yapılan faaliyetlerin analiz edilmesi ve bu doğrultuda iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi planlanmaktadır. Özellikle, öğrenci ve öğretim elemanlarının aktif katılımını sağlayacak projelerin hayata geçirilmesi ve bu projelerin hem topluma hem de bölgesel kalkınmaya katkı sağlaması hedeflenmektedir.

Bölümümüz, toplumsal katkı faaliyetlerinin sürdürülebilirliğini ve etkinliğini artırmak amacıyla ulusal ve uluslararası düzeyde iş birliklerini genişletmeyi; bu kapsamda dezavantajlı gruplar ve çevresel ihtiyaçlara yönelik projeler geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu çabalar, üniversitemizin stratejik hedefleri ile uyumlu bir şekilde planlanmaktadır.

Olgunluk Düzeyi: 2

Kurumda toplumsal katkı performansının izlenmesine ve değerlendirmesine yönelik ilke, kural ve göstergeler bulunmaktadır.

Kanıtlar

- (2) D.2.1.1. [MAUN_2021-2025_Stratejik_Planı](#)
- (2) D.2.1.2. [Dış_Paydaş_Görüşmeleri](#)
- (2) D.2.1.3. [Mezun_Öğrenci_Buluşmaları](#)

Sonuç ve Değerlendirme

Muş Alparslan Üniversitesi Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, eğitim-öğretim süreçlerini sektörün ihtiyaçlarına uygun şekilde yapılandırarak kalite güvencesi çerçevesinde sürekli iyileştirme anlayışıyla faaliyetlerini sürdürmektedir. Program, öğrenci merkezli eğitim anlayışını benimseyerek müfredatını güncellemekte, teorik ve uygulamalı dersleri dengeli bir şekilde planlamakta ve sektöre nitelikli mezunlar kazandırmaya yönelik yenilikçi eğitim modelleri geliştirmektedir. İkinci yabancı dil eğitiminin zorunlu hale getirilmesi, uygulamalı ve seçmeli derslerin artırılması ve mock-up sınıfı gibi pratik eğitim ortamlarının etkin kullanımı, öğrencilere mesleki becerileri kazandırmada önemli katkılar sağlayacağı öngörülmektedir.

Yönetişim süreçleri, akademik ve idari paydaşların katılımı ile şeffaf ve katılımcı bir yapıda yürütülmektedir. Programın akademik kadrosu, öğrencilerin eğitim sürecini daha etkili hale getirmek için akademik danışmanlık ve kariyer rehberliği hizmetlerini aktif bir şekilde sunmaktadır. Öğrenci geri bildirimleri, müfredat geliştirme ve program değerlendirme süreçlerinde dikkate alınmakta, ancak paydaş katılımının daha etkin hale getirilmesi ve kalite süreçlerinin daha sistematik yürütülmesi gerekmektedir.

Araştırma ve geliştirme faaliyetleri kapsamında, kurum genelinde programın akademik personeli bilimsel üretkenliği teşvik eden uygulamalar bulunmakta, ancak ulusal ve uluslararası iş birliklerinin artırılması ve sektöre yönelik araştırmaların teşvik edilmesi bir gelişim alanı

olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca, programın ulusal ve uluslararası akreditasyon süreçlerine dâhil edilmesi, mezunların sektörde daha rekabetçi bir konuma ulaşmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Toplumsal katkı kapsamında, dezavantajlı öğrencilere yönelik burs, yemek yardımı ve kısmi zamanlı çalışma imkânları sunulmakta, kurum genelinde Engelsiz Üniversite uygulamaları çerçevesinde erişilebilirlik standartlarının geliştirilmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir. Sektörle iş birliği içinde gerçekleştirilen etkinliklerin artırılması ve mezun izleme sisteminin daha etkin hale getirilmesi, programın sektörel sürdürülebilirliğini güçlendirecek unsurlar arasında yer almaktadır.

Sonuç olarak, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, eğitim-öğretim süreçlerini güçlendirme, akademik gelişimi destekleme, araştırma kapasitesini artırma ve sektörel beklentilere uyum sağlama hedefleri doğrultusunda sürekli gelişim göstermektedir. Kurumsal kalite güvencesi kapsamında yürütülen değerlendirme süreçleri, programın mezunlarının istihdam edilebilirliğini artırmaya ve sektörel gereksinimlere daha iyi cevap vermeye yönelik iyileştirme çalışmalarını desteklemektedir. Sürekli iyileştirme anlayışıyla, programın ulusal ve uluslararası düzeyde rekabet gücünü artırarak daha etkin bir yapıya kavuşması hedeflenmektedir.