



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

İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

2025

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 eēitim ēretim yılında ‘Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri’ programı ile faaliyete geişmiştir. Ulaştırma Hizmetleri Bölümü’nn 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, karřılařtıēı sorunlarla başa çıkabilecek yeteneēe 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 [1_OD3]. 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 [2_OD2]. 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.

A.1.2. Liderlik

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 [1_OD3]. Kurumun geneline yayılmış olan bu liderlik anlayışı bölümümüz içerisinde de kendisini göstermektedir [2_OD3].

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 [1_OD4] [2_OD4], inovatif fikirler değerlendirilmekte [3_OD4] [4_OD4] ve bölümümüz sürdürülebilirliği ön planda tutulmaktadır [5_OD4]. Bu doğrultuda gerek fiziki gerekse yönetsel yenilikler gerçekleştirilmekte, birimimiz misyon, vizyon ve hedefleri çerçevesinde uygun ekipman ve

uygulamalar gerçekleştirilmektedir.

A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları

Yüksekokulumuz kalite süreçleri, belirli yönergeler ve oluşumlar ile güvence altına alınmıştır [1_OD4]. Kalite toplantılarında ve karar alma süreçlerinde bölümümüz de temsil edilmektedir [2_OD4]. Yüksekokul Kalite Komisyonu, Üniversite Kalite Üst Komisyonuna karşı sorumludur ve komisyon başkanları, Üniversite Kalite Üst Komisyonu toplantılarına katılmakta ve hazırlanan raporlar hakkında bilgi vermektedirler [3_OD4].

Yüksekokulumuzda Akademik Kurul ile Kalite Komisyonu toplantıları sonucunda oluşturulan raporlar doğrultusunda iyileştirmeler yapılmaktadır [4_OD5]. Yüksekokulumuzda kaliteye dönük çalışmaların temelini, kalite sürecinin en üst düzeyde benimsenmesi ve üniversite içi ve dışı medya ortamlarında paylaşarak 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 [5_OD4].

Bölümümüz öğretim elemanları bu doğrultuda öğrenciler ile sürekli iletişim kurmakta, gerektiğinde haftalık ders programına ek dersler vermekte ve öğrenciler açısından 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 [6_OD4]. 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.

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 birimiz web sitesi aracılığı ile paylaşmaktadır [1_OD3]. 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 [2_OD3].

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 [1_OD4]. 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 [2_OD4] [3_OD4]. Bölümümüz, topluma hizmet eden, yenilikçi, katılımcı ve ahlaki değerlerle donatılmış işgücü yetiştiren bir bölüm olma gayretini Meslek Yüksekokulumuz ile birlikte sürdürmeye

çalışmaktadır [4_OD4] .

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 [1_OD4] [2_OD4] [3_OD4]. Bu doğrultuda bölümümüz içerisindeki akademisyenlerimiz sektör ile bağlantılar kurmakta, çeşitli akademik çalışmalar gerçekleştirmekte ve öğrenci odaklı davranarak etkin bir iletişim ağı oluşturmaya çalışmaktadır [4_OD4] [5_OD4].

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 [6_OD4]. Bölümümüzün bu etkin sektör-okul iletişim ağının sürdürülebilir olması için en önemli hedefler arasında görülmektedir.

A.2.3. Performans yönetimi

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 [1_OD4]. 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 [2_OD5]. Yüksekokul Kalite Komisyonunda üye olarak görev yapan öğrenci temsilcisi ve birim öğrenci temsilcileri aracılığıyla gelen her türlü görüş ve öneri yüksekokulumuz kurullarında görüşülmektedir. Kurumda genel olarak kararlar alınmadan önce akademik ve idari personelimizle değerlendirme toplantıları yapılmaktadır [3_OD4]. Bu toplantılarda ilgililer süreç hakkında bilgilendirilmektedir. Dış paydaşlarımızın görüş ve önerilerini almak paydaş görüşmeleri yapılmakta ve kalite komisyonunda değerlendirilmektedir [4_OD5]. Mezunlarımız ile aramızdaki bağı koparmamak, etkili iletişim kurmak ve işbirliği olanaklarını geliştirmek üzere etkinlikler gerçekleştirilmektedir [5_OD5].

A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri

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

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.

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 [1_OD3] [2_OD3]. 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 [3_OD3].

A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi

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

A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları

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

A.5.3. Uluslararasılaşma performansı

Uluslararasılaşma performansı Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulumuz tarafından izlenmekte ve yürütülmektedir.

B. EĞİTİM ÖĞRETİM

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

Muş Alparslan Üniversitesi bünyesinde yürütülen öğretim programları, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) ile uyumlu olarak tanımlanan program amaçları ve öğrenme çıktıları doğrultusunda yapılandırılmaktadır. Programların tasarımı, uygulanması ve güncellenmesi süreçleri ilgili akademik kurulların katılımıyla yürütülmekte; eğitim-öğretim faaliyetleri belirli aralıklarla değerlendirilerek iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Bu yaklaşım doğrultusunda programların hem öğrencilerin akademik ve mesleki gelişimlerine katkı sağlaması hem de toplumsal ve sektörel ihtiyaçlara yanıt verebilmesi hedeflenmektedir.

Bu kapsamda Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, havacılık sektörünün gerektirdiği mesleki yeterlilikleri kazandırmaya yönelik teorik ve uygulamalı dersleri içerecek şekilde yapılandırılmış olup öğrencilerin mezuniyet sonrasında istihdam edilebilirliğini artırmayı amaçlamaktadır. Programın güncelliğinin korunması için sektörel gelişmeler ve ihtiyaçlar izlenmekte, elde edilen geri bildirimler doğrultusunda gerekli düzenlemeler yapılmaktadır. Ayrıca havacılık sektöründeki gelişmeler ve bölgesel gereksinimler dikkate alınarak “Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği” programının açılmasına yönelik çalışmalar yürütülmektedir.

B.1.1. Programların tasarımı ve onayı

Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikleri Çerçevesi (TYYÇ) ile uyumlu olarak tanımlanan program amaçları ve öğrenme çıktıları esas alınarak yürütülmektedir. Program çıktıları bilişsel, duyuşsal ve devinimsel alanları kapsayacak şekilde belirlenmiş, ders öğrenme kazanımları ile ilişkilendirilmiş ve ders bilgi paketleri aracılığıyla kamuoyuna ilan edilmiştir [\[1 OD3\]](#).

Programın eğitim-öğretim süreçleri belirli aralıklarla izlenmektedir. Bu kapsamda öğrenci geri bildirimleri ve mezun değerlendirmeleri düzenli olarak alınmakta ve programın etkinliği değerlendirilmektedir [\[2 OD3\]](#)[\[3 OD3\]](#). Elde edilen veriler bölüm kurullarında görüşülerek programın güçlü ve geliştirilmesi gereken yönleri belirlenmektedir.

Programın sektörel uygunluğu dış paydaş danışma kurulu görüşleri aracılığıyla da değerlendirilmektedir. Dış paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda ders içerikleri ve uygulama süreçleri gözden geçirilmekte, eğitim faaliyetlerinin sektör beklentileri ile uyumunun sürdürülmesi hedeflenmektedir [\[4 OD3\]](#).

Bologna süreci kapsamında hazırlanan ders bilgi paketleri düzenli olarak gözden geçirilmekte ve erişime açık tutulmaktadır [\[1 OD3\]](#). Bu süreç, programın şeffaflığını artırmakta ve paydaşların program çıktıları hakkında bilgi edinmesine olanak sağlamaktadır.

B.1.2. Programın ders dağılım dengesi

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı’nda ders dağılımı; program yeterlilikleri, ders öğrenme çıktıları ve Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) ile uyum dikkate alınarak planlanmaktadır. Program kapsamında zorunlu ve seçmeli dersler arasında denge gözetilmekte, mesleki alan dersleri ile genel kültür ve destekleyici derslerin öğrencilerin mesleki gelişimini destekleyecek şekilde yapılandırılması amaçlanmaktadır [\[1 OD4\]](#)[\[2 OD3\]](#). Programda yer alan mesleki derslerin yanı sıra Genel İngilizce, İkinci Yabancı Dil ve iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik dersler öğrencilerin sektörel iletişim yeterliliklerini artırmaya yönelik olarak yürütülmektedir. Seçmeli dersler aracılığıyla öğrencilerin bireysel ilgi alanlarına ve kariyer hedeflerine uygun beceriler geliştirmeleri desteklenmektedir. Derslerin teorik ve uygulamalı saat dağılımları ile program yeterlilikleri arasındaki ilişki ders eşleştirme matrisi ve ders içerikleri üzerinden izlenmektedir [\[2 OD3\]](#) [\[3 OD3\]](#).

Ders planlaması yapılırken öğretim elemanlarının uzmanlık alanları ve ders yükleri dikkate alınmakta, ders programları dönemlik olarak hazırlanarak ilan edilmektedir [\[4_OD3\]](#) [\[5_OD3\]](#). Bu planlama, öğrencilerin ders dışı etkinliklere zaman ayırabilmelerine ve öğrenme süreçlerini etkin biçimde sürdürebilmelerine katkı sağlamaktadır.

Programın ders dağılım dengesi danışmanlık toplantıları ve öğrenci geri bildirimleri aracılığıyla düzenli olarak değerlendirilmektedir. Dönem başı ve dönem sonu gerçekleştirilen danışmanlık görüşmelerinde öğrencilerin ders yoğunluğu ve derslerin işlenişine ilişkin görüşleri alınmakta, elde edilen geri bildirimler bölüm kurulunda değerlendirilerek gerekli düzenlemeler planlanmaktadır [\[6_OD3\]](#).

B.1.3. Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda ders öğrenme kazanımları, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) ve program yeterlilikleri ile uyumlu olarak tanımlanmakta ve ders bilgi paketleri aracılığıyla paydaşların erişimine sunulmaktadır [\[1_OD3\]](#). Ders öğrenme kazanımları bilişsel, duyuşsal ve devinimsel alanları kapsayacak biçimde yapılandırılmıştır.

Ders kazanımları ile program çıktıları arasındaki ilişki program yeterlilik–ders eşleştirme matrisi üzerinden izlenmekte ve değerlendirmektedir [\[2_OD3\]](#).

Program çıktılarının sektörel ihtiyaçlarla uyumu dış paydaş görüşleri ile de değerlendirilmektedir. Bu kapsamda gerçekleştirilen danışma kurulu toplantıları ve paydaş görüşmeleri sonucunda elde edilen geri bildirimler bölüm kurulunda ele alınmakta ve gerekli iyileştirmelere yönelik çalışmalar planlanmaktadır [\[3_OD3\]](#)

B.1.4. Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda derslerin AKTS değerleri öğrencinin toplam iş yükü esas alınarak belirlenmekte ve ders bilgi paketleri aracılığıyla ilan edilmektedir [\[1_OD3\]](#). AKTS hesaplamalarında ders saati, uygulama, bireysel çalışma, ödev ve sınav hazırlık süreçleri dikkate alınmaktadır [\[2_OD3\]](#).

Program kapsamında yer alan teorik ve uygulamalı dersler öğrencilerin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirecek şekilde planlanmakta, iş yükünün dönemlere dengeli dağılımı gözetilmektedir. Uzaktan ve yüz yüze yürütülen derslerde öğrencilerin öğrenme süreçlerine aktif katılımını destekleyen uygulamalara yer verilmektedir. [\[3_OD3\]](#).

Öğrenci iş yükünün uygunluğu danışmanlık görüşmeleri ve öğrenci geri bildirimleri aracılığıyla izlenmekte, öğrencilerin ders yoğunluğu ve öğrenme süreçlerine ilişkin görüşleri bölüm kurulunda değerlendirilerek gerekli düzenlemeler planlanmaktadır [\[4_OD3\]](#).

B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nın eğitim-öğretim süreçleri, program çıktıları ve öğrenme kazanımları doğrultusunda düzenli olarak izlenmektedir. Programın etkinliği öğrenci, mezun ve dış paydaş geri bildirimleri ile değerlendirilmekte; elde edilen veriler bölüm kurulunda ele alınarak iyileştirme çalışmaları planlanmaktadır [\[1_OD4\]](#).

Program çıktılarının gerçekleşme düzeyi, ölçme-değerlendirme sonuçları ve öğrenme çıktısı analizleri aracılığıyla takip edilmekte, elde edilen bulgular öz değerlendirme raporlarında değerlendirilerek eğitim süreçlerinin geliştirilmesine yönelik kararlar alınmaktadır [\[2_OD3\]](#).

Dış paydaş danışma kurulu toplantılarında sektör temsilcileri ile programın sektörel uygunluğu görüşülmekte ve paydaşlardan alınan öneriler doğrultusunda eğitim süreçleri gözden geçirilmektedir [\[3_OD3\]](#). Bu süreçte öğrencilerin mesleki yeterliliklerini artırmaya yönelik

uygulamalara ağırlık verilmesi ve ders içeriklerinin sektörel beklentiler doğrultusunda değerlendirilmesi sağlanmaktadır.

Ayrıca kalite kurul ve komisyon toplantılarında izleme sonuçları değerlendirilmekte, alınan kararlar doğrultusunda programın sürdürülebilir gelişimi için gerekli düzenlemeler planlanmaktadır [\[4_OD3\]](#).

B.1.6. Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda eğitim ve öğretim süreçleri, Muş Alparslan Üniversitesi'nin eğitim-öğretim mevzuatı, akademik takvimi ve tanımlı usul ve esasları doğrultusunda yürütülmektedir [\[1_OD3\]](#). Süreçlerin koordinasyonu, görev ve sorumlulukları belirlenmiş komisyonlar ve akademik kurullar aracılığıyla sağlanmakta olup organizasyon yapısı ilgili birimler tarafından tanımlanmıştır [\[2_OD3\]](#) [\[3_OD3\]](#).

Programın planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesine ilişkin işlemler bölüm koordinatörlükleri ve komisyonlar aracılığıyla yürütülmekte; alınan kararlar ilgili kurul toplantılarında görüşülerek kayıt altına alınmaktadır [\[4_OD3\]](#). Eğitim-öğretim faaliyetleri Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden yürütülmekte; ders planlamaları, öğrenci kayıtları ve sınav süreçleri dijital ortamda izlenmektedir.

Eğitim süreçlerine ilişkin geri bildirimler öğretim elemanları ve öğrencilerden alınmakta, kalite kurul ve komisyon toplantılarında değerlendirilerek gerekli düzenlemeler planlanmaktadır [\[5_OD3\]](#). Bu mekanizmalar aracılığıyla eğitim ve öğretim süreçlerinin sürdürülebilirliği ve düzenli işleyişi güvence altına alınmaktadır.

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

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda eğitim-öğretim faaliyetleri öğrenci merkezli öğrenme yaklaşımı doğrultusunda yürütülmektedir. Öğrencilerin aktif katılımını destekleyen uygulamalı eğitimler, iletişim ve beceri temelli dersler ile teorik ve uygulamalı öğrenme süreçleri bütüncül bir yapı içerisinde planlanmaktadır. Bu kapsamda derslerde etkileşimli öğretim yöntemleri kullanılarak öğrencilerin mesleki ve sosyal yetkinliklerini geliştirmeleri amaçlanmaktadır.

Öğrenme süreçlerinde öğrencilerin bilgi, beceri ve tutum kazanımlarını çok yönlü olarak değerlendirmeye yönelik ölçme ve değerlendirme yöntemleri uygulanmakta; süreç temelli değerlendirme yaklaşımı benimsenmektedir. Program kapsamında yürütülen uygulamalı çalışmalar ve staj faaliyetleri aracılığıyla öğrencilerin mesleki deneyim kazanmaları desteklenmektedir.

Öğrenci kabulü, yeterlilik tanınması, ders kayıtları ve mezuniyet işlemleri üniversitenin tanımlı mevzuatı doğrultusunda yürütülmekte ve ilgili işlemler dijital sistemler üzerinden şeffaf biçimde yönetilmektedir.

B.2.1. Öğretim yöntem ve teknikleri

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda öğretim süreçleri öğrenci merkezli öğrenme yaklaşımı doğrultusunda yürütülmektedir. Ders öğrenme kazanımları ile uyumlu olarak uygulama, vaka analizi, simülasyon ve etkileşim temelli öğretim yöntemleri kullanılmakta; bu yöntemler ders bilgi paketlerinde tanımlanmaktadır [\[1_OD4\]](#) [\[2_OD3\]](#).

Program kapsamında yer alan uygulamalı dersler, teorik ve pratik saat dağılımları dikkate alınarak planlanmakta ve öğrencilerin mesleki yeterliliklerini geliştirmeye yönelik etkinlikler

yürütülmektedir [\[3_OD3\]](#)[\[4_OD3\]](#). Mock-up sınıfı ve uygulama tabanlı ders faaliyetleri aracılığıyla öğrencilerin sektörel deneyim kazanmaları desteklenmektedir.

Öğretim yöntemlerinin etkinliği öğrenci memnuniyet anketleri ve öğrenme çıktılarının gerçekleşme düzeyi analizleri ile izlenmekte; elde edilen veriler kalite kurul ve komisyon toplantılarında değerlendirilerek gerekli iyileştirme kararları alınmaktadır [\[5_OD3\]](#) [\[6_OD3\]](#). Bu süreçte öğretim yöntemlerinin çeşitlendirilmesi ve uygulama ağırlığının artırılması yönünde değerlendirmeler yapılmaktadır.

Uzaktan eğitim kapsamında yürütülen derslerde dijital öğrenme ortamları kullanılmakta ve süreçler Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (UZEM) koordinasyonunda yürütülmektedir [\[7_OD3\]](#). Uzaktan eğitim uygulamalarının etkinliği de öğrenci geri bildirimleri aracılığıyla izlenmektedir.

B.2.2. Ölçme ve değerlendirme

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda ölçme ve değerlendirme süreçleri ders öğrenme kazanımları ve program çıktıları ile uyumlu olarak yürütülmektedir. Ölçme yöntemleri ders bilgi paketlerinde tanımlanmakta ve öğrencilerle paylaşılmaktadır [\[1_OD3\]](#).

Uygulamalı derslerde öğrencilerin mesleki becerileri uygulama temelli değerlendirme yöntemleri ile ölçülmekte, çevrimiçi yürütülen derslerde ise dijital ölçme araçları kullanılmaktadır [\[2_OD3\]](#). Sınav süreçleri üniversitenin tanımlı mevzuatı doğrultusunda yürütülmekte ve şeffaf biçimde ilan edilmektedir [\[3_OD4\]](#).

Ölçme ve değerlendirme sonuçları öğrenci geri bildirimleri ve öğrenme çıktılarının gerçekleşme düzeyi analizleri ile izlenmekte; elde edilen veriler kalite kurul ve komisyon toplantılarında değerlendirilerek gerekli düzenlemeler planlanmaktadır [\[4_OD4\]](#) [\[5_OD3\]](#). Bu kapsamda sınav içerikleri ve değerlendirme yöntemleri gözden geçirilerek öğrencilerin öğrenme kazanımlarını daha etkin ölçmeye yönelik iyileştirmeler yapılmaktadır.

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

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'na öğrenci kabulü, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) ve Muş Alparslan Üniversitesi'nin ilgili mevzuatı doğrultusunda yürütülmektedir [\[1_OD3\]](#) [\[2_OD3\]](#). [\[3_OD3\]](#). Merkezi yerleştirme, yatay ve dikey geçiş süreçleri tanımlı usul ve esaslara göre gerçekleştirilmektedir [\[4_OD4\]](#). [\[5_OD3\]](#). Program özelinde gerekli olan SHGM onaylı sağlık raporu şartı ilgili mevzuat kapsamında uygulanmakta ve süreçler kayıt altına alınmaktadır [\[6_OD3\]](#).

Önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi işlemleri üniversitenin muafiyet ve intibak yönergesi çerçevesinde yürütülmekte; öğrencilerin daha önce edindikleri kazanımlar program çıktıları ile uyum açısından değerlendirilerek muafiyet kararları ilgili komisyonlar tarafından alınmaktadır [\[4_OD3\]](#). Alınan kararlar Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden kayıt altına alınmakta ve izlenmektedir.

Uluslararasılaşma kapsamında Erasmus+ öğrenci hareketliliğine katılan öğrencilerin yurt dışında edindikleri kazanımlar iş yükü ve öğrenme çıktıları dikkate alınarak kredilendirilmekte ve intibak süreçleri ilgili kurullar tarafından değerlendirilmektedir [\[7_OD3\]](#).

Söz konusu süreçler kalite kurul ve ilgili akademik birimler tarafından izlenmekte, uygulamaların mevzuata uygunluğu ve tutarlılığı düzenli olarak değerlendirilmektedir. Bu sayede öğrenci kabulü ve kredilendirme işlemlerinin şeffaf, izlenebilir ve standartlara uygun biçimde yürütülmesi güvence altına alınmaktadır.

B.2.4. Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda mezuniyet ve diploma süreçleri üniversitenin tanımlı mevzuatı ve akademik prosedürleri doğrultusunda yürütülmektedir. Öğrencilerin mezuniyet durumları zorunlu dersler, staj ve AKTS yükümlülüklerini tamamlama kriterleri doğrultusunda ilgili birimler tarafından kontrol edilmektedir.

Mezuniyet işlemleri Öğrenci Bilgi Sistemi (OBS) üzerinden takip edilmekte, öğrencilerin ders başarı durumları ve kredi tamamlama koşulları sistem üzerinden doğrulanarak mezuniyet kararları kayıt altına alınmaktadır [\[1 OD3\]](#). Bu süreçte ilgili akademik birimler tarafından gerekli kontroller yapılarak mezuniyet onayları gerçekleştirilmektedir.

Mezunlara diploma ve Diploma Eki verilmekte, düzenlenen belgeler üniversitenin dijital doğrulama sistemi üzerinden doğrulanabilmektedir [\[2 OD3\]](#). Bu uygulama, mezuniyet bilgilerinin izlenebilirliğini ve güvenilirliğini sağlamaktadır.

B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda öğrencilerin öğrenme süreçlerini desteklemek amacıyla fiziksel, dijital ve akademik öğrenme kaynakları bütüncül bir yapı içerisinde sunulmaktadır. Program kapsamında uygulamalı eğitim ortamları, derslikler ve dijital öğrenme platformları aracılığıyla öğrencilerin teorik bilgilerini uygulamaya dönüştürmeleri desteklenmektedir. Üniversite kütüphanesi ve çevrim içi bilgi kaynakları öğrencilerin akademik çalışmalarına katkı sağlarken, uzaktan eğitim altyapısı ders materyallerine erişimi kolaylaştırmaktadır.

Öğrencilerin akademik ve mesleki gelişimlerini desteklemek amacıyla danışmanlık hizmetleri yürütülmekte, kariyer planlamasına yönelik yönlendirmeler yapılmaktadır. Sunulan öğrenme kaynakları ve destek hizmetleri öğrenci ihtiyaçları doğrultusunda değerlendirilmekte ve eğitim-öğretim süreçlerinin etkinliğini artıracak şekilde geliştirilmektedir.

B.3.1. Öğrenme ortam ve kaynakları

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda öğrencilerin mesleki ve akademik gelişimlerini desteklemek amacıyla fiziksel ve dijital öğrenme ortamları kullanılmaktadır. Program kapsamında yer alan mock-up sınıfı ve uygulamalı ders faaliyetleri, öğrencilerin teorik bilgilerini uygulamaya dönüştürmelerine olanak sağlamaktadır [\[1 OD3\]](#).

Üniversite kütüphanesi ve elektronik veri tabanları aracılığıyla öğrencilerin alanlarına ilişkin güncel kaynaklara erişimi sağlanmakta; kütüphane kullanım verileri düzenli olarak analiz edilerek kaynakların etkinliği izlenmektedir [\[2 OD3\]](#). Bu analizler doğrultusunda öğrencilerin ihtiyaç duyduğu alanlarda kaynak çeşitliliğinin artırılmasına yönelik planlamalar yapılmaktadır.

Uzaktan eğitim süreçlerinde kullanılan öğrenme yönetim sistemi (UZEM) aracılığıyla ders materyallerine erişim sağlanmakta, eş zamanlı ve eş zamansız öğrenme olanakları sunulmaktadır [\[3 OD3\]](#). Dijital öğrenme süreçlerinin etkinliği de öğrenci geri bildirimleri ve kullanım verileri üzerinden değerlendirilmektedir.

B.3.2. Akademik destek hizmetleri

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda öğrencilere akademik rehberlik sağlamak amacıyla her öğrenci için bir akademik danışman görevlendirilmektedir. Danışmanlık

hizmetleri üniversitenin danışmanlık yönergesi doğrultusunda yürütülmekte ve öğrenciler ders seçimi, akademik planlama ve mezuniyet süreçleri hakkında bilgilendirilmektedir [\[1 OD4\]](#).

Danışman-öğrenci görüşmeleri dönem başı ve dönem sonu olmak üzere düzenli olarak gerçekleştirilmekte ve yapılan görüşmeler kayıt altına alınmaktadır [\[2 OD3\]](#). Öğrenciler danışmanlarına yüz yüze ve çevrim içi yollarla erişebilmekte, akademik süreçlere ilişkin sorunlar bu görüşmelerde değerlendirilmektedir.

Öğrencilerin kariyer ve kişisel gelişimlerini desteklemek amacıyla üniversitenin kariyer merkezi ve psikolojik danışmanlık hizmetlerinden yararlanılmaktadır [\[3 OD3\]](#) [\[4 OD3\]](#). Bu kapsamda kariyer planlama etkinlikleri düzenlenmekte ve öğrenciler staj ve iş olanakları hakkında bilgilendirilmektedir.

Danışmanlık hizmetlerinin etkinliği öğrenci geri bildirimleri ve anket sonuçları aracılığıyla izlenmekte; elde edilen veriler değerlendirilerek danışmanlık süreçlerinin geliştirilmesine yönelik düzenlemeler yapılmaktadır [\[5 OD3\]](#).

B.3.3. Tesis ve altyapılar

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda öğrencilerin eğitim süreçlerini desteklemek amacıyla fiziksel ve dijital altyapı olanakları kullanılmaktadır. Derslikler, uygulama alanları ve uzaktan eğitim altyapısı öğrencilerin öğrenme faaliyetlerini sürdürebilecek şekilde erişime sunulmaktadır. Mesleki uygulamalar için kullanılan mock-up sınıfı, öğrencilerin uygulama becerilerini geliştirmelerine olanak sağlamaktadır.

Öğrenciler yemekhane, yurt, bilişim ve uzaktan eğitim hizmetleri gibi üniversite olanaklarından yararlanabilmekte, eğitim faaliyetleri dijital öğrenme ortamları ile desteklenmektedir. Uzaktan eğitim altyapısı eş zamanlı ve eş zamansız öğrenme süreçlerini destekleyecek şekilde kullanılmaktadır.

Tesis ve altyapıların etkinliği öğrenci geri bildirimleri aracılığıyla izlenmektedir. Öğrenciler görüş ve taleplerini danışmanlık toplantıları ve üniversite dilek-öneri sistemi üzerinden iletebilmekte; iletilen geri bildirimler değerlendirilerek gerekli düzenlemeler planlanmaktadır [\[1 OD3\]](#) [\[2 OD3\]](#) [\[3 OD3\]](#).

B.3.4. Dezavantajlı gruplar

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda dezavantajlı, kırılgan ve özel gereksinimli öğrencilerin eğitim süreçlerine katılımını desteklemek amacıyla üniversite genelinde yürütülen kapsayıcı uygulamalardan yararlanılmaktadır. Engelli öğrencilere yönelik eğitim ve sınav uygulamaları üniversitenin ilgili yönergeleri doğrultusunda düzenlenmekte ve gerekli akademik uyarlamalar yapılmaktadır [\[1 OD4\]](#) [\[2 OD3\]](#) [\[3 OD3\]](#).

Maddi desteğe ihtiyaç duyan öğrenciler kısmi zamanlı çalışma, burs ve yemek yardımı gibi desteklerden yararlanabilmektedir [\[4 OD4\]](#) [\[5 OD4\]](#). Bu destekler öğrencilerin eğitim süreçlerine devamlılığını artırmayı amaçlamakta ve başvurular ilgili birimler tarafından değerlendirilmektedir.

Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri aracılığıyla öğrencilerin akademik ve sosyal uyum süreçleri desteklenmekte, özel durumlara yönelik bireysel çözümler sunulmaktadır. Öğrencilerin ihtiyaçları ve memnuniyet düzeyleri geri bildirim mekanizmaları ve anketler aracılığıyla izlenmekte; elde edilen veriler doğrultusunda destek hizmetlerinin etkinliği değerlendirilmektedir [\[6 OD3\]](#).

B.3.5. Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı öğrencileri, üniversite genelinde yürütülen sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlere katılım imkânına sahiptir. Öğrenci topluluklarının kuruluş ve işleyiş süreçleri üniversitenin ilgili yönergesi doğrultusunda yürütülmekte ve faaliyetler tanımlı usul ve esaslar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir [\[1 OD3\]](#).

Üniversite genelinde planlanan etkinlikler etkinlik takvimi ve duyurular aracılığıyla öğrencilere ilan edilmekte; öğrencilerin faaliyetlere katılımı teşvik edilmektedir [\[2 OD3\]](#) [\[3 OD3\]](#) [\[4 OD3\]](#). Sportif ve kültürel faaliyetler kapsamında düzenlenen etkinlikler, öğrencilerin sosyal gelişimlerini desteklemeyi amaçlamaktadır.

Gerçekleştirilen etkinliklerin etkinliği ve öğrenci memnuniyeti değerlendirme anketleri aracılığıyla izlenmekte; elde edilen geri bildirimler doğrultusunda faaliyetlerin çeşitliliği ve niteliği gözden geçirilmektedir [\[5 OD3\]](#). Bölüm bünyesinde aktif bir öğrenci topluluğu bulunmamakla birlikte, öğrencilerin üniversite genelindeki topluluk ve faaliyetlere erişimi sağlanmaktadır.

B.4. Öğretim Kadrosu

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda öğretim kadrosuna ilişkin işe alım, atama, yükseltme ve ders görevlendirme süreçleri üniversitenin ilgili mevzuatı ve tanımlı prosedürleri doğrultusunda yürütülmektedir. Bu süreçlerde şeffaflık ve eşitlik ilkeleri esas alınmakta; öğretim elemanlarının görev dağılımları uzmanlık alanları ve akademik yetkinlikleri dikkate alınarak planlanmaktadır.

Hedeflenen mezun yeterliliklerine ulaşılabilmesi amacıyla öğretim elemanlarının eğitim-öğretim yetkinliklerinin geliştirilmesi teşvik edilmekte ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılımları desteklenmektedir. Bölümümüzde öğretim kadrosuna ilişkin tüm idari ve akademik süreçler Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu tarafından yürütülmekte ve ilgili kurullar aracılığıyla koordine edilmektedir.

B.4.1. Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda öğretim elemanlarının atama, yükseltme ve görevlendirme süreçleri üniversitenin ilgili mevzuatı doğrultusunda yürütülmektedir. Öğretim üyesi ve öğretim elemanı kadrolarına yapılacak atama ve yeniden atamalarda uygulanacak usul ve esaslar tanımlı yönergelerle belirlenmiş ve kamuoyuna açık olarak ilan edilmiştir [\[1 OD4\]](#) [\[2 OD4\]](#).

Ders görevlendirmeleri öğretim elemanlarının uzmanlık alanları ve akademik birikimleri dikkate alınarak planlanmakta, ders yükü dağılımları ilgili akademik birimler tarafından düzenlenmektedir. Kurum dışından ders vermek üzere görevlendirilen öğretim elemanlarının belirlenmesinde de ilgili mevzuat hükümleri esas alınmaktadır.

Bu süreçler ilgili kurullar tarafından yürütülmekte ve kararlar kayıt altına alınarak uygulanmaktadır. Böylece öğretim kadrosuna ilişkin görevlendirmeler tanımlı kriterler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

B.4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda görev yapan öğretim elemanlarının pedagojik ve mesleki gelişimleri üniversite bünyesinde yürütülen hizmet içi eğitim ve eğitimcilerin eğitimi programları ile desteklenmektedir [\[1 OD4\]](#). Bu kapsamda düzenlenen seminer, kurs ve çalıştaylar aracılığıyla öğretim elemanlarının dijital öğretim araçlarını kullanma ve öğrenci merkezli öğretim yöntemlerini uygulama yetkinlikleri geliştirilmektedir [\[2 OD3\]](#).

Uzaktan eğitim uygulamalarına yönelik düzenlenen eğitimler ile öğretim elemanlarının dijital öğrenme ortamlarını etkin kullanmaları sağlanmaktadır. Öğretim elemanlarının bu tür gelişim faaliyetlerine katılımı teşvik edilmekte ve süreçler kurumsal düzeyde izlenmektedir.

Öğretim elemanlarının eğitim-öğretim süreçlerine ilişkin memnuniyet ve ihtiyaçları akademik personel memnuniyet anketleri aracılığıyla değerlendirilmektedir [\[3 OD3\]](#). Elde edilen geri bildirimler doğrultusunda gelişim faaliyetlerinin planlanması ve çeşitlendirilmesine yönelik çalışmalar yapılmaktadır.

B.4.3. Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı'nda görev yapan öğretim elemanlarının eğitim-öğretim ve akademik faaliyetleri, üniversite genelinde uygulanan akademik teşvik sistemi kapsamında desteklenmektedir. Akademik teşvik uygulamasına ilişkin usul ve esaslar ilgili yönetmelik ile belirlenmiş ve kamuoyuna açık olarak ilan edilmiştir [\[1 OD4\]](#).

Öğretim elemanları belirlenen takvim doğrultusunda başvurularını yapmakta ve başvurular ilgili komisyon tarafından değerlendirilerek sonuçlandırılmaktadır [\[2 OD3\]](#) [\[3 OD3\]](#). Değerlendirme sürecinde eğitim faaliyetleri ve akademik katkılar dikkate alınmakta ve sonuçlar kayıt altına alınmaktadır.

Akademik teşvik uygulaması düzenli olarak yürütülmekte ve öğretim elemanlarının eğitim-öğretim faaliyetlerine katılımını artırmaya yönelik bir motivasyon mekanizması olarak kullanılmaktadır. Sürecin işleyişi ilgili komisyonlar tarafından izlenmekte ve uygulamanın sürdürülebilirliği sağlanmaktadır.

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

C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, araştırma faaliyetlerini üniversitenin stratejik planında tanımlanan akademik öncelikler doğrultusunda; yerel, bölgesel ve ulusal kalkınma hedefleriyle bütünleşik bir anlayışla yürütmektedir. Araştırma süreçleri, yalnızca akademik çıktı üretmeye değil, aynı zamanda havacılık sektörünün güncel ihtiyaçlarına yanıt verebilecek uygulama temelli bilgi üretimine odaklanacak biçimde yapılandırılmaktadır. Bu çerçevede program, sektördeki dönüşüm, hizmet kalitesi, uçuş güvenliği, kabin içi deneyim yönetimi ve müşteri memnuniyeti gibi alanlarda bilgi üretimini destekleyen bir yaklaşım benimsemektedir.

Araştırma faaliyetlerinin planlanması, uygulanması ve izlenmesi süreçlerinde sistematik bir yönetim anlayışı benimsenmekte; akademik personelin bilimsel çalışmaları bölüm kurulları ve ilgili koordinasyon mekanizmaları aracılığıyla değerlendirilmektedir. Elde edilen çıktılar, hem eğitim-öğretim içeriklerine yansıtılmakta hem de sektör paydaşlarıyla paylaşılarak uygulama alanında karşılık bulması sağlanmaktadır. Böylece araştırma ve eğitim süreçleri arasında karşılıklı beslenen bir yapı oluşturulmaktadır.

Üniversite tarafından programın ihtiyaçlarına uygun fiziki ve teknik altyapı sağlanmış olup, bu altyapının etkin ve verimli kullanımı gözetilmektedir. Özellikle mock-up sınıfı ve simülasyon tabanlı eğitim ortamları, yalnızca uygulama derslerinde değil; hizmet süreçleri analizi, senaryo temelli değerlendirmeler ve deneyim tasarımı gibi araştırma faaliyetlerinde de aktif biçimde kullanılmaktadır. Bu altyapı, öğrencilerin uygulamalı araştırma süreçlerine katılımını mümkün kılmakta ve mesleki beceri ile akademik üretim arasında bütüncül bir ilişki kurulmasına katkı sağlamaktadır.

Program bünyesinde yürütülen çalışmalar, paydaş iş birlikleri temelinde geliştirilmekte; sektör temsilcileriyle kurulan iletişim ve geri bildirim mekanizmaları araştırma konularının belirlenmesinde yol gösterici olmaktadır. Öğrenci katılımını teşvik eden proje, saha gözlemi ve uygulama temelli çalışmalar sayesinde araştırma kültürünün erken dönemde kazandırılması hedeflenmektedir. Bu yaklaşım hem bireysel akademik gelişimi desteklemekte hem de bölgesel kalkınma ve havacılık sektörünün nitelikli insan kaynağı ihtiyacına katkı sunmaktadır.

Sonuç olarak program, araştırma süreçlerini stratejik planlama, altyapı desteği, paydaş katılımı ve uygulama temelli öğrenme bileşenleri üzerinden bütüncül bir çerçevede yönetmekte; sürdürülebilir kalite anlayışı doğrultusunda sürekli iyileştirme perspektifiyle geliştirmektedir.

C.1.1. Araştırma süreçlerinin yönetimi

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, araştırma süreçlerini üniversitenin kalite politikası, stratejik plan hedefleri ve yükseköğretimde kalite güvencesi ilkeleri doğrultusunda sistematik, planlı ve sürdürülebilir bir anlayışla yönetmektedir. Program, havacılık sektörünün sürekli değişen ve teknoloji odaklı yapısını dikkate alarak araştırma faaliyetlerini sektörel ihtiyaç analizi temelli ve uygulama odaklı bir yaklaşımla kurgulamaktadır. Bu çerçevede araştırma yönetimi, yalnızca akademik çıktı üretimini değil; sektöre yenilikçi katkı sağlayacak bilgi ve uygulama geliştirmeyi de hedeflemektedir ([1_OD3](#)).

Araştırma faaliyetleri kısa, orta ve uzun vadeli hedefler doğrultusunda planlanmakta; öğretim elemanlarının görev, yetki ve sorumlulukları açık biçimde tanımlanmaktadır. Akademik personelin araştırma motivasyonu, bilimsel etkinliklere katılımı ve proje geliştirme süreçleri bölüm kurul kararları ve kurumsal yönlendirmeler aracılığıyla desteklenmektedir. Böylece araştırma yönetimi, bireysel inisiyatife bırakılmadan kurumsal bir çerçevede yürütülmektedir ([3_OD3](#)).

Program bünyesindeki araştırma altyapısının etkin kullanımı öncelikli alanlardan biridir. Özellikle mock-up sınıfı ve simülasyon tabanlı uygulama ortamları, yalnızca eğitim süreçlerinde değil; hizmet senaryoları, kriz yönetimi uygulamaları, yolcu deneyimi analizi ve kabin içi operasyon süreçlerine yönelik uygulamalı araştırmalarda da aktif olarak değerlendirilmektedir. Bu altyapı, öğrencilerin teorik bilgilerini uygulama ile bütünleştirmelerine olanak tanımakta; araştırma yetkinliği ile mesleki beceri gelişimini eş zamanlı desteklemektedir.

Araştırma süreçleri, Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al (PUKÖ) döngüsü kapsamında düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Araştırma çıktıları, proje başvuruları, bilimsel yayınlar, sektörel iş birlikleri ve öğrenci katılımlı çalışmalar performans göstergeleri çerçevesinde takip edilmektedir. Elde edilen veriler doğrultusunda iyileştirme alanları belirlenmekte ve sonraki planlama dönemine yansıtılmaktadır ([1_OD3](#)).

Programın araştırma faaliyetleri, TÜBİTAK başta olmak üzere ulusal ve uluslararası AR-GE destek mekanizmaları ile uyumlu biçimde yürütülmekte; proje kültürünün geliştirilmesi teşvik edilmektedir (2 OD2). Bu süreçler, Muş Alparslan Üniversitesi 2021–2025 Stratejik Planı’nda yer alan araştırma kapasitesinin güçlendirilmesi, bölgesel kalkınmaya katkı sağlanması ve üniversite-sanayi iş birliğinin artırılması hedefleriyle bütünleşik şekilde gerçekleştirilmektedir (3 OD3).

C.1.2. İç ve dış kaynaklar

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, araştırma ve uygulama faaliyetlerini bölümün vizyon, misyon ve stratejik hedefleri doğrultusunda desteklemek amacıyla fiziki, teknik ve mali kaynakları planlı, dengeli ve sürdürülebilir bir yaklaşımla yönetmektedir. Kaynak tahsisi, programın akademik öncelikleri ile havacılık sektörünün gereksinimleri dikkate alınarak yapılmakta; eğitim kalitesini ve araştırma kapasitesini güçlendirecek alanlara öncelik verilmektedir. Bu kapsamda, araştırma ve uygulama altyapısının geliştirilmesi sürecinde hem üniversite içi imkânlardan hem de dış destek mekanizmalarından yararlanılmıştır. İç ve dış kaynakların bütüncül biçimde kullanılmasıyla hayata geçirilen mock-up uygulama ortamı, öğrencilerin sektörel operasyon süreçlerini simülasyon temelli deneyimlemelerine olanak tanımakta; aynı zamanda uygulamalı araştırma faaliyetlerine zemin hazırlamaktadır. Böylece altyapı yatırımları yalnızca fiziksel donanım sağlamakla kalmamakta, eğitim-araştırma bütünlüğünü güçlendiren stratejik bir araca dönüşmektedir.

Program, ihtiyaç duyduğu akademik ve idari desteklere Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu koordinasyonunda erişmekte; bütçe planlaması, altyapı güncellemeleri ve kaynak yönetimi süreçleri kurumsal çerçevede yürütülmektedir. Kaynakların çeşitliliği ve yeterliliği düzenli olarak izlenmekte; fiziki mekân, teknik donanım ve mali imkânlarla ilişkin değerlendirmeler kalite güvencesi sistemi kapsamında ele alınmaktadır. İzleme ve değerlendirme sonuçları doğrultusunda gerekli iyileştirmeler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu yaklaşım, kaynak yönetimini statik bir dağıtım süreci olmaktan çıkararak performans temelli ve sürekli gelişimi esas alan bir yapıya dönüştürmektedir (1 OD3). Sonuç olarak program, iç ve dış kaynakları stratejik hedeflerle uyumlu, şeffaf ve hesap verebilir bir anlayışla yönetmekte; mevcut imkânları araştırma performansını ve uygulama temelli eğitimi destekleyen bütünleşik bir değer olarak konumlandırmaktadır.

C.1.3. Doktora programları ve doktora sonrası imkanlar

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, ön lisans düzeyinde eğitim sunmakta olup program bünyesinde doktora düzeyinde bir eğitim faaliyeti yürütülmemektedir. Bununla birlikte bölüm, akademik insan kaynağının niteliğini artırmayı stratejik bir öncelik olarak değerlendirmekte; öğretim elemanlarının doktora eğitimlerine devam etmelerini teşvik eden destekleyici bir yaklaşım benimsemektedir. Bu kapsamda akademik gelişim, kurumsal hedeflerle uyumlu biçimde teşvik edilmekte ve mesleki ilerleme süreçleri yönetim tarafından desteklenmektedir.

Bölüm kadrosunda üç doktora derecesine sahip öğretim elemanı bulunmaktadır (1 OD1). Bu akademik personelden biri, üniversite bünyesinde faaliyet gösteren Türkçe Öğretim Merkezi (TÖMER)’de görevlendirilmiş olup, diğer öğretim elemanları program kapsamında akademik ve idari görevlerini aktif olarak sürdürmektedir (2 OD1). Mevcut akademik insan kaynağı, programın eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesinin yanı sıra araştırma ve kalite süreçlerinin desteklenmesine de katkı sağlamaktadır.

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 sürdürmeleri ve geliştirmeleri amacıyla planlı ve kurumsal bir yaklaşım benimsemektedir. Üniversite genelinde belirlenen performans değerlendirme kriterleri, akademik yükselme ve atama ölçütleri ile kariyer yönetimi süreçleri doğrultusunda akademik personelin bilimsel üretkenliği teşvik edilmektedir (1_OD3) (3_OD3). Bu kapsamda öğretim elemanlarının araştırma kapasitesini güçlendirmek amacıyla hizmet içi eğitimler, bilimsel etkinlik katılım destekleri, proje geliştirme yönlendirmeleri ve akademik teşvik mekanizmaları devreye alınmaktadır. Böylece araştırma faaliyetleri bireysel çabaların ötesine taşınarak kurumsal hedeflerle uyumlu biçimde yürütülmektedir (4_OD4).

Programın temel önceliklerinden biri, öğrencilerin sektörel yeterliliklere sahip, donanımlı bireyler olarak mezun olmalarını sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda öğretim elemanlarının bilimsel çalışmalarının niteliği ve sürdürülebilirliği önemsenmekte; özellikle iç paydaşlarla yürütülen ortak çalışmalar ve disiplinler arası etkileşimler araştırma yetkinliğini desteklemektedir. Akademik faaliyetler, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu koordinasyonunda gerekli fiziki altyapı, idari destek ve motivasyon unsurları sağlanarak yürütülmektedir (1_OD3). Bunun yanı sıra yayın, proje ve bildiri üretimini artırmaya yönelik teşvik edici uygulamalar hayata geçirilmekte; akademik niteliği yüksek konferans, seminer ve söyleşi etkinlikleri düzenlenmektedir (2_OD3) Alanında uzman konuşmacıların katılımıyla gerçekleştirilen bu etkinlikler, hem akademik kadronun bilimsel birikimini güçlendirmekte hem de öğrencilerin sektörel ve akademik farkındalığını artırmaktadır. Böylece araştırma yetkinliği, iş birliği kültürü ve akademik destek mekanizmaları bütüncül bir yapı içinde ele alınmaktadır.

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

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, ulusal ve uluslararası düzeyde iş birliği kültürünü geliştirmeyi stratejik bir öncelik olarak değerlendirmekte; kurumlar arası etkileşim, disiplinler arası girişimler ve ortak araştırma faaliyetlerini teşvik eden mekanizmalar çerçevesinde hareket etmektedir. Bu süreçler, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu koordinasyonunda planlanmakta ve izlenmektedir. Program, paydaş katılımını kurumsal bir zemine oturtmak amacıyla belirlenen usul ve esaslar doğrultusunda hareket etmekte olup süreçler **Paydaş Yönergesi** (1_OD3) kapsamında yürütülmektedir. Bu yapı sayesinde eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri, iç ve dış paydaş geri bildirimleri doğrultusunda geliştirilmekte ve sistematik olarak değerlendirilmektedir.

Bölüm, havacılık sektörünün güncel ihtiyaçlarını analiz etmek ve sürdürülebilir iş birlikleri oluşturmak amacıyla dış paydaşlarla düzenli görüşmeler gerçekleştirmektedir. Bu görüşmelerde sektörel beklentiler, nitelikli insan kaynağı gereksinimleri ve olası ortak proje alanları ele alınmakta; elde edilen çıktılar planlama süreçlerine yansıtılmaktadır. Ulusal ve uluslararası düzeyde ortak program ve araştırma ağı katılımları henüz sınırlı olmakla birlikte, bu alanlarda gelişim sağlamak amacıyla sistematik planlama ve izleme faaliyetleri yürütülmektedir. Süreçler, üniversite bünyesindeki **Uluslararası İlişkiler Birimi** (5_OD4) ile

koordinasyon içinde sürdürülmekte; değişim programları ve iş birliği fırsatları düzenli olarak takip edilmektedir.

Program, akademik personel ve öğrencilerin uluslararası deneyim kazanmalarını desteklemek amacıyla **Erasmus+ Değişim Programı (2 OD4)** başta olmak üzere **Mevlana (3 OD4)** ve **Farabi Değişim Programı (4 OD4)** kapsamındaki hareketlilik faaliyetlerini teşvik etmektedir. Bu programlar aracılığıyla hem akademik etkileşimin artırılması hem de küresel ölçekte bilgi paylaşımının güçlendirilmesi hedeflenmektedir. Ayrıca üniversite bünyesinde faaliyet gösteren **Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi (6 OD3)** ile iş birliği yapılarak öğrencilerin sektörel ağlara erişimi desteklenmekte; **Ortadoğu ve Afrika Araştırma ve Uygulama Merkezi (7 OD3)** gibi araştırma birimleriyle disiplinler arası etkileşim imkânları değerlendirilmektedir. Bu birimler aracılığıyla ortak etkinlikler, söyleşiler ve akademik çalışmalar planlanmakta; potansiyel iş birlikleri için zemin oluşturulmaktadır.

C.3. Araştırma Performansı

Kurum genelinde araştırma faaliyetlerinin geliştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, araştırma performansının sistematik biçimde izlenmesi ve değerlendirilmesi ile ilişkilendirilmektedir. Bu doğrultuda araştırma faaliyetlerinin etkinlik, verimlilik ve kalite boyutları dikkate alınarak performans değerlendirme süreçleri yürütülmektedir. Yıl sonunda öğretim elemanları tarafından gerçekleştirilen yayın, proje, bildiri, bilimsel etkinlik ve diğer akademik faaliyetler bütüncül olarak analiz edilmekte; elde edilen sonuçlar doğrultusunda bir sonraki döneme ilişkin performans hedefleri belirlenmektedir. Böylece araştırma performansı yalnızca çıktı üretimine dayalı değil, planlama ve iyileştirme süreçleriyle bütünlük bir yapıda ele alınmaktadır. Bölüm özelinde performans izleme ve değerlendirme süreçleri, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu koordinasyonunda sistematik biçimde yürütülmekte ve kurumsal kalite güvence sistemi ile entegre edilmektedir.

Kurum, araştırma performansını yalnızca iç değerlendirme mekanizmalarıyla sınırlı tutmamakta; dış değerlendirme sonuçlarını ve geri bildirimleri de dikkate alarak sürekli iyileştirme yaklaşımını benimsemektedir. Araştırma performansına ilişkin veriler, yıllık olarak hazırlanan İdari Faaliyet Raporları aracılığıyla kayıt altına alınmakta ve ilgili paydaşlarla paylaşılmaktadır. Bu veriler, bölüm ve kurum düzeyinde performans göstergelerinin oluşturulmasında, hedeflerin güncellenmesinde ve stratejik planla uyumun sağlanmasında temel referans olarak kullanılmaktadır. Böylece araştırma performansı, izlenebilir, karşılaştırılabilir ve geliştirilebilir bir çerçevede ele alınarak sürdürülebilir kalite anlayışı doğrultusunda yönetilmektedir.

C.3.1. Araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi

Muş Alparslan Üniversitesi Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesini kurumsal kalite güvence sistemiyle entegre biçimde yürütmektedir. Bu süreç, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu koordinasyonunda sistematik olarak işletilmekte; öğretim elemanlarının yıl içerisinde gerçekleştirdiği yayın, bildiri, proje ve diğer akademik faaliyetler yıl sonunda düzenli olarak talep edilerek kayıt altına alınmaktadır. Toplanan veriler, hem bölüm düzeyinde hazırlanan **Bölüm Öz Değerlendirme Raporu (1 OD3)** kapsamında hem de kurumsal düzeyde hazırlanan **Performans Programı (2 OD2)** ve belirlenen **Performans Göstergeleri (3 OD3)** çerçevesinde analiz edilmektedir. Böylece araştırma faaliyetleri verilere dayalı ve periyodik bir değerlendirme sürecine tabi tutulmaktadır.

Elde edilen niceliksel veriler doğrultusunda araştırma performansı analiz edilmekte; güçlü yönler ile geliştirilmesi gereken alanlar belirlenmektedir. Performans göstergelerinde ortaya çıkan artış ya da düşüş eğilimleri değerlendirilerek sapmaların nedenleri incelenmekte ve gerekli iyileştirme adımları planlanmaktadır. Bu değerlendirmeler, kurumun stratejik hedefleriyle uyumlu biçimde araştırma kapasitesinin geliştirilmesine katkı sunmaktadır. Periyodik izleme süreçleri, yalnızca mevcut performansın analiz edilmesini değil, aynı zamanda sonraki dönem için daha gerçekçi ve ölçülebilir hedeflerin belirlenmesini de mümkün kılmaktadır. Böylece araştırma performansı, sürdürülebilirlik ve sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda yönetilmekte; öğretim elemanlarının akademik katkılarını artırmaya yönelik teşvik edici bir çerçeve oluşturulmaktadır.

C.3.2. Öğretim elemanı/araştırmacı performansının değerlendirilmesi

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, öğretim elemanlarının araştırma ve geliştirme performansını izlemek ve değerlendirmek amacıyla Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu koordinasyonunda sistematik bir süreç yürütmektedir. Akademik personelin yıl içinde gerçekleştirdiği yayın, proje, bildiri ve diğer bilimsel faaliyetler düzenli olarak toplanmakta; bu veriler belirlenen **Bilimsel Performans Göstergeleri (1 OD3)** çerçevesinde analiz edilmektedir. Performans sonuçları, kurumsal düzeyde hazırlanan **Bilimsel Performans Programı (2 OD2)** ile karşılaştırılmakta ve hedeflere göre değerlendirmeye tabi tutulmaktadır. Sapmaların nedenleri incelenmekte; elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirme önerileri geliştirilerek bir sonraki dönemin planlamasına yansıtılmaktadır. Bu süreç, öğretim elemanlarının bireysel performansını kurumsal stratejik hedeflerle uyumlu biçimde ele almayı amaçlamaktadır.

Performans değerlendirme mekanizmasında teşvik ve takdir uygulamaları aktif olarak kullanılmakta; ayrıca benzer kurumlarla karşılaştırmalı analizler (benchmarking) yapılarak bölümün konumu değerlendirilmektedir. Akademik personelden düzenli geri bildirim alınmakta ve bu geri bildirimler doğrultusunda performans izleme süreci geliştirilmektedir. Öğretim elemanlarının bilimsel faaliyetleri ayrıca **Bilimsel Öz Değerlendirme Raporları (3 OD3)** kapsamında kayıt altına alınmakta ve kurumsal değerlendirme sistemine entegre edilmektedir. Kurum genelinde araştırma verilerinin güncelliği YÖKSİS ve ORCID gibi ulusal ve uluslararası akademik veri tabanları aracılığıyla sağlanmakta; bu bilgiler üniversite web sayfası üzerinden kamuya açık biçimde paylaşılmaktadır. Yeniden atama ve yükseltme süreçlerinde söz konusu verilerin güncel tutulması zorunlu tutulmakta, böylece performans takibi sürdürülebilir ve izlenebilir bir yapıya kavuşturulmaktadır.

Bu bütüncül yapı, öğretim elemanlarının araştırma performansının düzenli olarak izlenmesini sağlamakta; bireysel akademik katkıların kurumsal araştırma kapasitesine etkisini görünür ve ölçülebilir hale getirmektedir.

D.TOPLUMSAL KATKI

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, araştırma ve eğitim faaliyetlerini toplumsal faydaya dönüştürmeyi stratejik bir öncelik olarak benimsemektedir. Toplumsal katkı süreçleri, üniversitenin stratejik planı ve kalite politikası doğrultusunda planlanmakta; bilgi üretiminin yanı sıra bu bilginin topluma aktarılmasını sağlayacak nitelikli bireyler yetiştirilmesi hedeflenmektedir. Program, yalnızca akademik çıktı üretmeyi değil, aynı zamanda bölgesel kalkınmaya katkı sunacak sürdürülebilir uygulamalar geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu

kapsamda toplumsal katkı faaliyetleri planlanmakta, uygulanmakta, izlenmekte ve geri bildirimler doğrultusunda iyileştirilmektedir.

Bölüm, topluma sunulan hizmetlerin kapsamını ve çeşitliliğini artırmayı; bu faaliyetlere katılan akademik personel, idari personel ve öğrenci sayısını yükseltmeyi hedeflemektedir. Yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde paydaşlarla kurulan iş birlikleri aracılığıyla toplumsal katkı faaliyetlerinin etki alanı genişletilmekte; sürdürülebilir ortaklık yapıları oluşturulmaktadır. Üniversite tarafından topluma hizmet faaliyetleri için ayrılan bütçe doğrultusunda düzenlenen konferanslar, seminerler, bilinçlendirme etkinlikleri, gönüllü danışmanlık çalışmaları ve bilimsel projeler toplumla buluşturulmaktadır. Bu faaliyetler özellikle bölgesel farkındalık oluşturma, sektörel bilinç geliştirme ve toplumsal kapasiteyi artırma açısından önem taşımaktadır.

Program, öğretim elemanlarının uzmanlık alanlarından yararlanarak toplumsal katkı faaliyetlerini yapılandırmakta ve öğrencileri bu süreçlere aktif biçimde dahil etmektedir. Havacılık sektörüyle ilgili toplumsal farkındalık projeleri, güvenlik bilinci çalışmaları ve mesleki tanıtım etkinlikleri aracılığıyla öğrenciler hem uygulama deneyimi kazanmakta hem de sosyal sorumluluk bilinci geliştirmektedir. Paydaşlardan alınan geri bildirimler düzenli olarak değerlendirilmekte; hizmetlerin niteliği ve etkililiği artırılmaktadır. Böylece toplumsal katkı süreçleri, planlı, izlenebilir ve sürekli iyileştirilebilir bir çerçevede yönetilmektedir.

Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, toplumsal katkı faaliyetlerini üniversitenin stratejik hedefleriyle uyumlu biçimde sürdürmekte; elde edilen çıktıları bölgesel ve ulusal düzeyde kalkınmaya katkı sağlayacak bir değer olarak konumlandırmaktadır.

D.1.1. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi

Muş Alparslan Üniversitesi Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, toplumsal katkı süreçlerini kurumsallaşmış bir yapı içerisinde yürütmektedir. Süreçler, üniversitenin 2021–2025 Stratejik Planı'nda (1 OD3) yer alan toplumsal katkı hedefleri doğrultusunda planlanmakta ve uygulanmaktadır. Toplumsal katkı faaliyetleri belirlenmiş görev tanımları, sorumluluk alanları ve tanımlı iş akışları çerçevesinde yürütülmekte; süreçlerin işlerliği düzenli olarak izlenmektedir. Planlama, uygulama ve değerlendirme aşamaları kalite güvence sistemi ile entegre biçimde ele alınmakta; gerekli görülen alanlarda iyileştirme adımları atılmaktadır.

Program, topluma hizmet stratejisini iç ve dış paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda şekillendirmekte ve bu süreçleri **Toplumsal Katkı Dış Paydaş Danışma Kurulu** (2 OD2) aracılığıyla desteklemektedir. Toplumsal katkı faaliyetlerinin türü, kapsamı ve yöntemi ihtiyaç analizlerine dayalı olarak belirlenmekte; yıllık planlamalar **Toplumsal Katkı Etkinlik Planı** (3 OD2) kapsamında yapılandırılmaktadır. Eğitim yaklaşımı, öğrenmeyi uygulama ve hizmet etme anlayışıyla bütünleştirilmiş olup, öğrencilerin topluma hizmet faaliyetlerine aktif katılımı teşvik edilmektedir. Havacılık sektörüyle bağlantılı projeler ve farkındalık çalışmaları kapsamında öğrencilere uygulamalı görevler verilmekte; böylece hem sektörel hem de toplumsal bilinç geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Ayrıca üniversite bünyesinde faaliyet gösteren araştırma ve uygulama merkezleri, toplumsal katkı süreçlerinin desteklenmesinde önemli rol oynamaktadır. Bu kapsamda, ilgili mevzuat ve yönetmelik çerçevesinde faaliyet gösteren **ORAFAM Yönetmeliği** (4 OD4) doğrultusunda yürütülen çalışmalar, disiplinler arası iş birliğini ve bölgesel kalkınma odaklı faaliyetleri desteklemektedir. Program, yerel ve ulusal düzeyde paydaşlarla sürdürülebilir iş birlikleri

kurmayı hedeflemekte; toplumsal katkı süreçlerini üniversitenin genel stratejik yönelimiyle uyumlu biçimde sürdürmektedir. Bu yapı, toplumsal katkı faaliyetlerinin kurumsal tercihler doğrultusunda planlı ve izlenebilir şekilde yürütüldüğünü göstermektedir.

D.1.2. Kaynaklar

Muş Alparslan Üniversitesi Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, toplumsal katkı faaliyetlerinin sürdürülebilir ve etkin biçimde yürütülmesini sağlamak amacıyla mali, fiziki ve insan kaynaklarını tanımlı bir çerçevede yönetmektedir. Kaynak planlaması, üniversitenin stratejik hedefleri ve toplumsal katkı yaklaşımıyla uyumlu olarak yürütülmekte; süreçler **Kalite Politikası (1_OD3)** doğrultusunda şekillendirilmektedir. Toplumsal katkı faaliyetleri için ayrılan kaynaklar düzenli olarak izlenmekte, birimler arası denge gözetilerek tahsis edilmekte ve ihtiyaçlara göre güncellenmektedir.

Üniversite, topluma yönelik faaliyetler kapsamında katılımcılara ücretsiz olarak sunulan etkinlikler için bütçesinden kaynak ayırmaktadır. Bu kapsamda düzenlenen konferanslar, seminerler, sağlık taramaları, araştırma projeleri, akademik yayınlar ve gönüllü danışmanlık faaliyetleri hem bölgesel kalkınmaya katkı sağlamakta hem de üniversitenin toplumsal görünürlüğünü artırmaktadır. Bölümümüz de bu faaliyetlere aktif katılım göstermekte; öğretim elemanları ulusal ve uluslararası düzeyde düzenlenen bilimsel etkinliklerde bilgi ve araştırma çıktılarını paylaşarak topluma doğrudan katkı sunmaktadır. Öğrenciler ise topluma hizmet uygulamaları ve farkındalık etkinlikleri kapsamında sürece dahil edilmektedir.

Toplumsal katkı kaynaklarının çeşitliliği ve yeterliliği periyodik olarak değerlendirilmekte; elde edilen veriler doğrultusunda kaynak kullanımının etkililiği analiz edilmektedir. Bu süreçte geri bildirim mekanizmaları işletilmekte ve iyileştirme çalışmaları planlanmaktadır. Üniversite genelinde Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü gibi birimlerle iş birliği içinde hareket edilmekte; bu birimler toplumsal katkı faaliyetlerinin bütçe planlaması, koordinasyonu ve sürdürülebilirliği açısından önemli rol üstlenmektedir. Böylece toplumsal katkı kaynakları, kurumsal strateji ve birimler arası denge gözetilerek yönetilmektedir.

D.2. Toplumsal Katkı Performansı

D.2.1. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi

Muş Alparslan Üniversitesi Sivil Havacılık ve Kabin Hizmetleri Programı, dezavantajlı gruplar da dâhil olmak üzere toplumun ve çevrenin ihtiyaçlarına yanıt verebilecek, değer üreten toplumsal katkı faaliyetlerini öncelikli hedeflerinden biri olarak benimsemektedir. Bu doğrultuda toplumsal katkı faaliyetleri, üniversitenin 2021–2025 Stratejik Planı'nda yer alan hedefler (1_OD3) ile uyumlu biçimde planlanmaktadır. Faaliyetler; ulusal ve uluslararası iş birlikleri, kamu kurum ve kuruluşlarına yapılan akademik görevlendirmeler ve üniversite bünyesindeki ilgili birimler aracılığıyla yürütülmektedir. Ayrıca dış paydaşlarla gerçekleştirilen görüşmeler (2_OD2) ve mezunlarla sürdürülen etkileşim süreçleri (3_OD2) toplumsal katkı faaliyetlerinin yönünü belirlemede önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır.

Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi amacıyla üniversite genelinde Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Uygulama ve Araştırma Merkezleri ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı gibi birimlerle koordinasyon sağlanmaktadır. Bununla birlikte, bölüm düzeyinde toplumsal katkı performansını ölçmeye yönelik bütüncül ve sistematik bir değerlendirme mekanizması henüz tam olarak

kurumsallaşmamıştır. Mevcut durumda ilke ve göstergeler stratejik plan çerçevesinde tanımlanmış olmakla birlikte, performansın düzenli ve ölçülebilir biçimde analiz edilmesine yönelik çalışmalar geliştirme aşamasındadır.

Gelecek dönemde toplumsal katkı performansını daha etkin izleyebilmek amacıyla paydaş geri bildirim mekanizmalarının yapılandırılması, faaliyet bazlı etki analizlerinin yapılması ve ölçülebilir performans göstergelerinin oluşturulması planlanmaktadır. Özellikle öğrenci ve öğretim elemanlarının aktif katılımını sağlayacak proje temelli uygulamalar yoluyla hem toplumsal etki alanının genişletilmesi hem de bölgesel kalkınmaya katkının artırılması hedeflenmektedir. Bu süreçlerin üniversitenin stratejik yönelimiyle uyumlu biçimde geliştirilmesi, toplumsal katkı performansının sürdürülebilir ve ölçülebilir bir yapıya kavuşturulmasını amaçlamaktadır.

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.