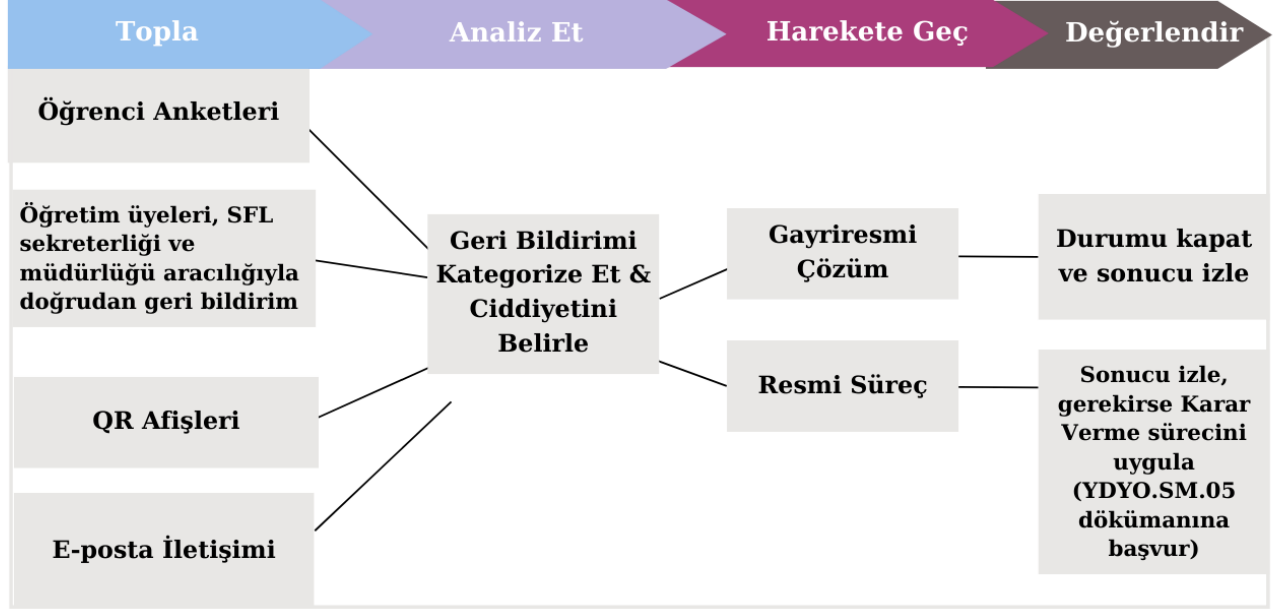


Öğrenci Şikayet ve Geri Bildirim Prosedürü



Bu diyagram, Yabancı Diller Yüksekokulunda öğrenciler için geri bildirim sürecini göstermektedir. Bu süreç, öğrenciler için geri bildirimlerin ve şikayetlerin nasıl toplandığını, analiz edildiğini, harekete geçildiğini ve değerlendirildiğini açıklamaktadır. Geri bildirimler ve şikayetler, öğrenci anketleri, öğretim üyeleri aracılığıyla doğrudan geri bildirim, SFL direktörlüğü, sekreterlik, rektörlük, QR öneri afişleri ve e-posta iletişimi gibi çeşitli kanallar aracılığıyla başlangıçta toplanır. Toplanan geri bildirimler, kategorilere ayrılır ve ciddiyeti belirlenir, yani sorunun küçük olup olmadığı ve gayri resmi olarak çözülebiliyor çözülemeyeceği ya da daha fazla işlem için resmi bir süreç gerektirip gerektirmediği değerlendirilir. Sorun gayri resmi olarak çözülürse, başka adımlar gerekmez. Ancak, resmi bir süreç gerektiriyorsa, yapılandırılmış bir süreçle ele alınır ve etkinliği sağlamak için sonuçlar Karar-alma Süreç Şemasına uygun olarak izlenir. Son olarak, dava kapatılır ve geri bildirimin ve şikayetin yeterince ele alınıp alınmadığını sağlamak için sonuç değerlendirilir.