

**T.C.**

**KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ**

**TAVŞANLI UYGULAMALI BİLİMLER FAKÜLTESİ**

**TS EN ISO 9001:2015**

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**KALİTE EL KİTABI**

# Kapsam

Bu el kitabının hazırlanma amacı, Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi (TUBİF)’nde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi'nin (KYS) etkili bir şekilde işlemesi için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrol edilmesi yoluyla süreç yaklaşımının ortaya konmasıdır. Ayrıca, yetki ve sorumlulukların net bir şekilde belirtilmesi ve üçüncü taraflara TUBİF’nde KYS'nin nasıl uygulandığının gösterilmesi de hedeflenmektedir.

#  Atıf Yapılan Standart veya Dokümanlar

Kalite Yönetim Sistemimiz, ISO 9001:2015 standardı çerçevesinde oluşturulmuş ve etkin bir şekilde uygulanmaktadır. Bunun yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini artırmak amacıyla ISO 9000:2015 standardına da referans verilmektedir.

• TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına,

• Kalite Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük

• Yükseköğretim Kalite Kurulu Ölçütleri

Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 standardından faydalanılmıştır. Her yönetici, birim ve çalışan, kendi yetki ve sorumlulukları çerçevesinde bu kılavuzun gerekliliklerini yerine getirmekle yükümlüdür.

# Terimler ve Tarifler

|  |  |
| --- | --- |
| Terimler / Tarifler | Açıklama |
| KYS | Kalite Yönetim Sistemi |
| TUBİF | Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi |
| VYS | Veri Yönetim Sistemi |
| EBYS | Elektronik Belge Yönetim Sistemi |
| Süreç | Kaynakların kullanımı ve girdilerin çıktılara dönüştürülmesi amacıyla yönetilen, kaliteyi doğrudan etkileyen faaliyetler dizisidir. |
| Form | Prosedür ve talimatlarda yer alan faaliyetlerin bilgilerini sistematik bir şekilde kaydedebilmeyi sağlayacak şekilde hazırlanmış dokümanlardır. |
| İş Akışı | Yapılacak işlerin gerçekleştirilme adımlarını açıklayan ve yukarıdan aşağıya doğru bir gidişatı tanımlayan dokümanlardır. |

# Kuruluşun Bağlamı

* 1. **Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması**

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi TUBİF 17.02.2012 tarih ve 2012/2853 Bakanlar Kurulu Kararıyla kurulmuştur. Okulumuz kurulduğu yıl öğrenci almamış olup, 2015 yılından itibaren “Turizm ve Otel İşletmeciliği” programına öğrenci alınmıştır. Haziran-2023 itibariyle Fakültemize kayıtlı öğrenci sayısı 493’dür.10 Ocak 2019 tarih ve 30651 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi uyarınca Okulumuzun ismi Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi olarak değiştirilmiştir.

Fakültemiz Eğitim-Öğretim faaliyetlerini Balıkesir yolu 3. Km bulunan Tavşanlı Meslek Yüksekokulu Hizmet binasında Eylül 2015 tarihinde başlamış Mart 2018 tarihinde kendi hizmet binasına geçmiştir.

TUBİF, yönetim sisteminin beklenen sonuçları elde etme kapasitesini etkileyen iç ve dış faktörleri belirlemiştir. Bu faktörler, kurumun faaliyet alanı ve lokasyonu gibi önemli değişiklikler sırasında yeniden değerlendirilmekte ve göz önünde bulundurulmaktadır.

İç faktörler; TUBİF değerleri ve kültürü, misyon, vizyon, politikalar, teknolojik altyapı, mali kaynaklar, organizasyon yapısı, öncelikli alanlar, akreditasyon, diploma, nitelikli eğitim ve Ar-Ge altyapısı ile paydaşlarımızın beklentilerini kapsamaktadır.

Dış faktörler arasında Kütahya Dumlupınar Üniversitesi mevzuatı, Yükseköğretim Kalite Kurulu mevzuatı ve ölçütleri, akreditasyon süreçleri, nitelikli kadro, inovasyona odaklı teknolojiler, uluslararası rekabet, konum gibi unsurlar yer almaktadır. Dış faktörler arasında iklim değişikliği de yer almaktadır.

Üniversitemiz bünyesinde, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'na referansla 5 yıllık bir Stratejik Plan hazırlanmıştır. Bu plan ile ilgili tüm bilgilere Üniversitemizin internet sitesi üzerinden ulaşabilirsiniz.

***Referanslar:***

* ***Kütahya Dumlupınar Üniversitesi 2024-2028 Dönemi Stratejik Planı***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.010 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***
	1. **İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak**

TUBİF’nde paydaşların ihtiyaç ve beklentileri, Kalite Komisyonu tarafından düzenli bir şekilde gözden geçirilmektedir. Stratejik planlama sürecinde ise durum analizi çalışmaları kapsamında ilgili taraflarla yapılan toplantılar ve çeşitli diğer etkinlikler aracılığıyla değerlendirilmekte ve bu sonuçlar Fakültemizdeki karar alma ve iyileştirme süreçlerine aktarılmaktadır.

Beklentiler, dış ve iç paydaşlar (akademik ve idari personel ile öğrenciler) aracılığıyla gerçekleştirilen memnuniyet anketleri ve görüş ile önerilerin ilgili birimlere iletilmesi yoluyla elde edilmektedir. Toplanan veriler ise titizlikle analiz edilerek değerlendirilmektedir. Sürekli iyileştirme, kalite yönetim sistemimizin en temel prensibidir. Bu prensip, özellikle Yükseköğretim Kurulu (YÖK) ve diğer ilgili kamu kurumlarının mevzuat güncellemeleri takip edilerek iş süreçlerimize entegre edilmektedir. TUBİF, iklim değişikliği, afet riski anlayışı ve bilgi altyapısının güçlendirilmesini dış ve iç paydaşlarla değerlendirmektedir.

***Referanslar:***

* ***Kütahya Dumlupınar Üniversitesi 2024-2028 Dönemi Stratejik Planı***
* ***DPÜ.TUBİF.LS.002 İç ve Dış Paydaş Listesi***
* ***Paydaş Memnuniyet Anketleri***
* ***CİMER Başvuruları***
* ***Görüş ve Öneri Talepleri***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.010 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***
	1. **Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) Kapsamının Belirlenmesi**

TUBİF Kalite Yönetim Sistemi (KYS), üniversitemizin tüm akademik ve idari birimlerinin gerçekleştirdiği eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetleri ile birlikte, idari birimlerin sunduğu hizmetleri ve bu hizmetleri doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek unsurları içermektedir.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, TUBİF’de lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim hizmetleri ile idari ve mali yönetim hizmetlerini kapsar.

* 1. **Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler**

TUBİF Kalite Yönetim Sistemi, Üniversitemizin Stratejik Planı doğrultusunda TS EN ISO 9001:2015 standardının gereklilikleriyle uyumlu olarak oluşturulmuştur. Bu sistemin, etkin bir şekilde yürütülmesi, sürdürülebilirliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken, sistemin nasıl uygulanacağını açıklayan Kalite El Kitabı hazırlanmış; ayrıca süreçler, prosedürler, görev tanımları, iş akışları, formlar ve listeler oluşturulmuştur. Fakültemiz, KYS şartlarına uygun olarak gerekli olan süreçleri belirlemiştir. Bu süreçlerin düzenli bir şekilde yürütülmesi için Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne dair uygun belgeler hazırlanmakta, böylece kayıtların korunması ve sürekliliği sağlanmaktadır.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.SR.001 Eğitim ve Öğretim Süreci***
* ***DPÜ.TUBİF.SR.002 Araştırma Faaliyetleri Süreci***
* ***DPÜ.TUBİF.SR.003 Liderlik, Yönetim ve Kalite Süreci***
* ***DPÜ.TUBİF.SR.004 Toplumsal Katkı Süreci***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.006 Kayıtların Kontrolü Prosedürü***

# Liderlik

# Liderlik ve taahhüt

# Genel

Birimde dekan ve süreç liderleri mevcudu korumak, gelişimi sağlamak, çeşitli durumlar nedeniyle karşılaşılan her türlü değişimde hizmet standartlarından taviz vermeden devamlılığını sürdürebilmek için yüksek motivasyonla faaliyette bulunmaktadır.

Birimlerde liderlik anlayışı ve koordinasyon kültürü yerleşmiştir. Liderler birimin 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. Bunu sağlamak için çeşitli komisyonlar kurulmuş ve işletilmektedir.

Liderlik süreçleri ve kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi sürekli değerlendirilmektedir.

TUBİF olarak kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sağlanabilmesi için:

- Hesap verebilirliğin artırılmasını,

- Kalite politikası ve amaçlarının oluşturulmasıyla birlikte, bunların üniversitemizin iç ve dış unsurlarıyla uyumlu olmasının güvence altına alınmasını,

- KYS gerekliliklerinin, üniversitemizin süreçleriyle entegre bir şekilde işlemeye devam etmesini,

- Süreç yaklaşımının ve risk temelli düşünmenin teşvik edilmesini,

- KYS için gerekli kaynakların sağlanacağının garantisini,

- Etkin KYS şartlarına uyumun öneminin tüm paydaşlarla paylaşılmasını,

- KYS’nin hedeflenen çıktılara ulaşmasını sağlamayı,

- KYS’nin etkinliğine katkıda bulunacak kişilerin istihdam edilmesi, yönlendirilmesi ve desteklenmesini,

- Sürekli iyileştirmenin teşvik edilmesini,

- Tüm yöneticilerin liderlik göstermesi adına, üst yönetimin alacağı kararlara yönelik ilgili birim yöneticilerinin görüş ve önerilerinin dikkate alınarak destekleneceğini taahhüt ediyoruz.

***Referanslar:***

* ***Kütahya Dumlupınar Üniversitesi 2024-2028 Dönemi Stratejik Planı***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.010 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

# Paydaş Odaklılık

Fakültemizin eğitim ve öğretim faaliyetlerinin en önemli paydaşı ve hedef kitlesi öğrencilerimizdir. Bu bağlamda, Kalite Yönetim Sistemimizin ana hedefi, öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini doğru bir şekilde belirlemek ve mevcut kaynaklarımızı en verimli şekilde kullanarak bu ihtiyaçları en yüksek düzeyde karşılamaktır. Bu süreçte Fakültemiz 2547 Sayılı YÖK Kanunu, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Yönetmelikleri, Yönergeler, Esaslar ve Senato Kararları çerçevesinde hizmetlerini gerçekleştirmektedir. Paydaş anketleri, Danışma Kurulları, görüş ve öneri gibi uygulamalar aracılığıyla beklentiler ölçülmekte, değerlendirilmekte ve bu doğrultuda gerekli iyileştirme çalışmaları sistematik bir şekilde gerçekleştirilmektedir.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.008 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.001 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.010 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

# Politika

# Kalite Politikasının Oluşturulması

Fakültemiz; misyonu, vizyonu ve temel değerleri doğrultusunda Kalite Politikası, bu Kalite El Kitabında yer almaktadır.

• Kurum bünyesinde kalite güvence ve yönetim, eğitim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı süreçlerini belirleyerek sürdürülebilirliğini sağlamak,

• Müfredat güncellemelerini paydaşların katılımı ve stratejik plan doğrultusunda yapılmasını sağlamak ve ulusal/uluslararası akreditasyon kurumları tarafından akredite edilmesi,

• Sürekli öğrenme alışkanlığını teşvik eden ve toplumun ihtiyaçlarına cevap veren eğitim fırsatları sunan uygulamaları desteklemek,

• Uygulamaların geliştirilmesi için Şehir-Fakülte etkileşiminin arttırılmasını sağlamak,

• Yenilikçi bir kurum olmak ve teknoloji ve bilişim yetkinliklerinin geliştirilmesini sağlamak,

• Sürdürülebilir ve yeşil kampüs anlayışı çerçevesinde fiziki altyapının korunması ve geliştirilmesini sağlamaktır.

# Politikaların Duyurulması

# Kurum içindeki birimlerin duvarlarına asılarak ve TUBİF internet sitesinde yayınlanarak, ilgili tarafların kolayca erişimine sunulmuştur.

***Referanslar:***

* ***TUBİF Kalite Politika Belgesi***

# Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

# TUBİF'de, tüm faaliyetlerin eksiksiz bir biçimde ve KYS dokümantasyonunda belirlenen kurallara uygun olarak gerçekleştirilmesi temel bir ilke olarak benimsenmiştir. Bu hedef doğrultusunda, TUBİF organizasyonel yapısını 657, 2547 ve 2914 sayılı kanunlar çerçevesinde oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkileri netleştirilmiştir.

Birim yöneticileri, kendilerine bağlı olan personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar. Böylece, tüm personel tanımlanan görev ve sorumluluklarını eksiksiz bir şekilde yerine getirir.

Fakültemizde yürütülen süreçlerin etkinliğini artırmak ve hedeflenen sonuçlara ulaşmak amacıyla kalite yönetim sistemi ile ilgili görevler belirlenmiştir. Birimler açısından, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi'nin sorumluları, Birim Kalite Komisyonu, Yönetim Temsilcisi ve ilgili alt komisyonlar olarak belirlenmiştir. Çalışanlarımızın kurumsal görev, yetki ve sorumlulukları ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenmiş olup, bu görev tanımları ilgili personele iletilmektedir. Görevlerin gerektirdiği nitelikler de tanımlamalar içerisinde yer almaktadır.

***Referanslar:***

* ***Organizasyon Şemaları***
* ***Kütahya Dumlupınar Üniversitesi İmza Yetkileri Yönergesi***
* ***DPÜ.TUBİF.GT.001 Dekan Görev Tanımı***
* ***DPÜ.TUBİF.GT.002 Dekan Yardımcıları Görev Tanımı***
* ***DPÜ.TUBİF.GT.003 Bölüm Başkanı Görev Tanımı***
* ***DPÜ.TUBİF.GT.004 Öğretim Üyesi Görev Tanımı***
* ***DPÜ.TUBİF.GT.005 Öğretim Görevlisi Görev Tanımı***
* ***DPÜ.TUBİF.GT.006 Araştırma Görevlisi Görev Tanımı***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.007 Personel ve Mali İşler Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.018 Mesai Sonrası Çalışma İzin Belgesi***

# Çalışanlara Danışma ve Katılım

Tüm akademik ve idari birimler, çalışanlardan geri bildirim almak amacıyla yıllık memnuniyet anketleri düzenlenmektedir. Fakültemiz, yıl boyunca mail ve telefon gibi iletişim araçlarıyla çalışanların görüş ve önerilerini iletmelerine olanak tanımaktadır.

**6.Planlama**

**6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

Üniversitemizin stratejik planında belirlenen hedeflere ulaşabilmek için, öncelikle bu hedeflerin izlenmesi, diğer faaliyetlerin yol açabileceği risklerin etkin bir şekilde yönetilmesi, risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi ve önceliklendirilmesi gerekmektedir. Ayrıca, risklere verilecek yanıtların belirlenmesi ve risk yönetim sürecinin düzenli olarak izlenip değerlendirilmesi de büyük önem taşımaktadır. Fakültemizde İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü tarafından görevlendirilen iş güvenliği uzmanı tarafından 3T Risk Değerlendirme Raporu düzenlenmektedir. Ayrıca akademik ve idari personeller için hassas görevler, riskler ve önlemler tanımlanmıştır. 3T Risk Değerlendirme Raporu ve hassas görev tespit formları her yıl gözden geçirilmektedir.

***Referanslar:***

* ***Kütahya Dumlupınar Üniversitesi 2024-2028 Dönemi Stratejik Planı***
* ***Birim Faaliyet Raporu***
* ***3T Risk Değerlendirme Raporu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.038 Dekan Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.039 Dekan Yardımcısı Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.040 Bölüm Başkanı Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.041 Öğretim Üyeleri Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.042 Araştırma Görevlisi Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.043 Fakülte Sekreteri Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.044 Bölüm Sekreterlikleri Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.045 Personel Birimi Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.046 Öğrenci İşleri Birimi Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.047 Tahakkuk Birimi Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.048 Taşınır Kayıt (Ayniyat) Birimi Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.049 Temizlik Birimi Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.050 Yazı İşleri ve Evrak Kayıt Birimi Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.054 Kalite Yönetim Sistemi Hassas Görev Tespit Formu***
* ***DPÜ.TÜBİF.PL.001 Aksiyon Planı***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.005 Hassas Görev Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.İA.042 Teknik Servis İş Akışı***

 **6.2. Hedefler ve Planlama**

Fakültemiz, kalite politikası doğrultusunda ölçülebilir hizmet şartlarını karşılama hedeflerini içeren ve hem iç hem de dış paydaş memnuniyetini artırmaya yönelik kalite hedeflerini belirlemiştir. TUBİF’deki tüm bölümler, stratejik planda yer alan göstergeler doğrultusunda kendi bölümlerine özgü belirlenen kalite hedeflerini takip etmektedir. Belirlenen bu hedefler, her yıl Faaliyet Raporları aracılığıyla izlenmektedir.

***Referanslar:***

* ***Kütahya Dumlupınar Üniversitesi 2024-2028 Dönemi Stratejik Planı***
* ***Birim Faaliyet Raporu***
* ***Birim iç değerlendirme raporu***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.010 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

**6.3.Değişikliklerin Planlanması**

Üniversitemizde risk değerlendirmeleri, mevzuatlardaki değişiklikler, uygun olmayan hizmetler, iç ve dış tetkik sonuçları, şikâyetler gibi nedenlerle değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, bu değişikliklerin kimler tarafından gerçekleştirileceği, hangi kişilerin bilgilendirileceği ve hangi belgelerin revize edileceği konusunda kapsamlı bir planlama yapılmakta ve bu plan uygulamaya konulmaktadır.

**7. Destek**

**7.1.Kaynaklar**

**7.1.1.Genel**

Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesi için tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacıyla gerekli kaynaklara ilişkin ihtiyaç belirlenmekte ve bu ihtiyaçlar karşılanmaktadır. Bu faaliyetler için iç kaynaklar kullanılmakta olup, gerektiğinde dış tedarik ihtiyaçları satın alma bölümü aracılığıyla karşılanmaktadır.

**7.1.2.Kişiler**

İnsan kaynaklarına dair tüm iş ve işlemler, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu, 5510 sayılı SGK Kanunu ile diğer ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, Personel Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

***Referanslar:***

* ***657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu***
* ***2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu***
* ***İlgili mevzuatlar***

**7.1.3.Altyapı**

Hizmetlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için KYS'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması adına gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmekte ve karşılanmaktadır. Bakım ve onarım hizmetleri ise Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ile İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı aracılığıyla sunulmaktadır. Bu başkanlıklar, elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, güvenlik, ulaşım, çevre düzenleme ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetlerini sunmakta ve bu hizmetleri sürekli olarak izlemektedir. Donanım ve yazılım gibi her türlü altyapı ihtiyaçlarına yönelik hizmetler, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sunulmaktadır.

**7.1.4.Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre**

TUBİF'de hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin sunulduğu ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere yönelik mevzuatın belirlediği önlemler alınmıştır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine dair yöntemler, KYS dokümantasyonu çerçevesinde açıklanmıştır.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.FR.031 Akademik Personel Memnuniyet Anket Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.035 İdari Personel Memnuniyet Anket Formu***

**7.1.5.Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi**

Üniversitemizde sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu sağlamak için, izleme ve ölçme kaynaklarının belirlenmesi ve temin edilmesinin yanı sıra bu kaynaklarla ilgili uygunluk kontrolleri yapılmakta ve amaca uygunluğun sürekli olarak korunması için gerekli tedbirler alınmaktadır. Hizmetlerin iş akışları ve mevzuatlara uygunluğu, hiyerarşik ve sistematik bir şekilde denetlenir.

***Referanslar:***

* ***Kalibrasyon ve doğrulama raporları***

**7.1.6.Kurumsal Bilgi**

TUBİF, çağdaş öğretim esaslarına dayanan bir düzen içinde ülkenin ihtiyaçlarına uygun, insan gücünü yetiştirmek maksadıyla lisans seviyesinde öğrenim vermektedir. TUBİF, Turizm alanında ve işletmelerde nitelikli elaman ihtiyacını karşılamaya yönelik, teorik bilgilerle birlikte pratik uygulamalara yatkın bir anlayış çerçevesinde örgün öğretim türünde öğretimini sürdürmektedir.

Üniversitemizde kurumsal bilginin oluşturulması ve paylaşılması, çeşitli yöntemlerle sağlanmaktadır. Bu süreç; internet sitesi, kütüphane, sosyal medya hesapları, basın, toplantılar, iç bülten ve yazışmalar, ayrıca sempozyum, seminer, konferans ve söyleşi gibi etkinlikler aracılığıyla gerçekleşmektedir. Kurumsal bilgilere ulaşmak için hem iç hem de dış kaynaklardan yararlanmak mümkündür.

a) İç Kaynaklar: Fikri mülkiyet, akademik yayınlar, dergiler, raporlar; çalışanların yetkinlik, deneyim ve bilgi birikimleri gibi unsurlar ve ayrıca dokümante edilmemiş bilgiler ile süreç ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçlarını içermektedir.

b) Dış Kaynaklar: Standartlar, akademik ve idari çevrelerden elde edilen bilgiler, konferanslar ve dış paydaşlardan toplanan veriler gibi unsurlar yer almaktadır.

**7.2.Yetkinlik**

Personelin belirlenen nitelik kriterlerini karşılaması, yetkinliklerinin geliştirilmesi ve KYS’ne katkılarının artırılması amacıyla, gerekli eğitimler ve diğer önlemler planlı ve sistematik bir şekilde hayata geçirilmektedir. Yeni başlayan tüm çalışanlara hizmet içi eğitimler sunulmaktadır. Bu bağlamda, insan kaynakları yönetimi ile ilgili genel esaslar ve uygulamalar, devlet personel mevzuatı çerçevesinde tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Hizmet içi eğitimler, Personel Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirilmektedir.

***Referanslar:***

* ***Hizmet içi eğitim kayıtları***

**7.3.Farkındalık**

Üniversitemiz, akademik ve idari personel ile öğrencilerimize kalite yönetim sistemine yönelik farkındalık kazandırmak, bu farkındalığı geliştirmek ve sürdürülebilir kılmak amacıyla çeşitli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Bu bilgilendirmeler:

a) Misyon, Vizyon ve Temel Değerler

b) Kalite Politikası

c) Hedefler

d) Stratejik Plan

e) Faaliyet Raporu

**7.4.İletişim**

Fakültemiz bünyesinde, ilgili taraflarla iletişim çeşitli yollarla gerçekleştirilmektedir. Toplantılar, yüz yüze görüşmeler, elektronik ortam kullanımı, sistem dokümantasyonu ve internet sayfası üzerinden etkin bir iletişim sağlanmaktadır. Tüm TUBİF personeli, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik çerçevesinde, iç iletişimin etkin bir şekilde sağlanmasına katkıda bulunur.

***Referanslar:***

* ***TUBİF İnternet Sayfası***
* ***EBYS Uygulaması***

**7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi**

**7.5.1.Genel**

TUBİF KYS’nin uygulanmasında kullanılan;

a) TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının gerektirdiği dokümante edilmiş bilgi,

b) KYS’nin etkinliği için gerekli görülen dokümante edilmiş bilgidir.

Dokümantasyon yapısı içerisinde yer alan bu sistem, güncelliğini ve sürekliliğini korumaktadır. Bu amaçla, Dokümanların Kontrolü Prosedürü hazırlanmış ve uygulanmaktadır.

**Referanslar**

* ***DPÜ.TUBİF.PR.004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.LS.001 Ana Doküman Listesi***

**7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme**

Fakültemizin KYS çerçevesinde, belgelerin oluşturulması ve güncellenmesi süreci Dokümanların Kontrolü Prosedürü ile belirlenmiştir. Bu belgelerin hazırlanması sırasında, ilgili prosedürde tanımlamalar, açıklamalar ve format örnekleri detaylı bir şekilde sunulmaktadır. Belgelerin uygunluk ve yeterliliklerini sağlamak için ise, gözden geçirme ve onaylama işlemleri Fakültemiz Birim Kalite Komisyonu, Yönetim Temsilcisi ve ilgili Alt Komisyonlar tarafından gerçekleştirilmektedir.

**7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi çerçevesinde hazırlanan belgelerin, gerektiğinde uygun zaman ve yerde kullanılabilir olduğunu ve yeterli seviyede korunduğunu Dokümanların Kontrol Prosedürü ile kontrol edilmektedir.

Dokümanların dağıtımı, erişimi, bulunması, yayınlanması ve kullanımı gibi süreçler ile okunabilirliğinin korunması, depolama ve koruma gibi konulardaki değişikliklerin kontrolü, muhafaza, elden çıkarma ve arşivleme işlemleri, ilgili prosedürde belirlenen şartlara uygun olarak gerçekleştirilmektedir. Tüm bu süreçler, dokümanlara ait standartların fakülte genelinde uygulanması ile iç kontrol kapsamında değerlendirilmektedir.

***Referanslar:***

* + - ***DPÜ.TUBİF.PR.004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü***
		- ***EBYS***
* ***Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik***

**8.Operasyon**

**8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol**

TUBİF, hizmet kapsamındaki tüm faaliyetleri, ilgili mevzuat gereklilikleriyle birlikte PUKÖ döngüsü çerçevesinde gerekli planlamaları yaparak uygular. Bu süreçte, izleme ve ölçüm yöntemleriyle kontrol sağlar, gerekirse önlemler alır ve iyileştirme faaliyetlerini etkin bir biçimde yürütür.

Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması, eğitim verilecek bölümler ile bu bölümlerin kontenjanlarının belirlenmesi, kayıt işlemlerinin yapılması, derslerin öğretim elemanlarının atanması ve sınav programlarının düzenlenmesi gibi önemli işlemleri kapsamaktadır. Bu planlama süreci, ilgili yasal mevzuat şartları göz önünde bulundurularak belirlenmiştir.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçler, iş akışları, prosedürler ve formlar hazırlanmış olup, KYS içerisinde uygulanmakta ve sürdürülebilirlikleri sağlanmaktadır.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.001 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.002 Eğitim–Öğretim Hizmetlerinin Geliştirilmesi Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.003 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***
* ***Yükseköğretim Kurumları Kalite Güvencesi Yönetmeliği ve*** ***Diğer İlgili Mevzuat***

**8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar/Acil Durumlara Müdahale**

**8.2.1.Öğrenci ile İletişim**

Öğrencilerle etkin bir iletişim kurmak amacıyla gerekli ortamlar yaratılmakta ve onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik çeşitli faaliyetler yürütülmektedir. Tüm personel ve birim iletişim bilgileri <https://tubif.dpu.edu.tr/tr> yer almaktadır.

Bununla birlikte, eğitim hizmetlerinin sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri düzenlenmekte ve bu anketlerden alınan geri bildirimler titizlikle değerlendirilmektedir.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.008 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.011 Veri Analizi Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.LS.002 İç ve Dış Paydaş Listesi***
* ***DPÜ.TUBİF.İA.009 Görüş ve Öneri Formuna İlişkin İş Akışı***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.016 Görüşme Formu***
* ***CİMER Başvuruları***
* ***4982 Sayılı Bilgi Edinme Kanunu***
* ***Kurumsal e-posta***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.037 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu***

**8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi**

Fakültemiz, gerçekleştirdiği tüm faaliyet ve hizmetleri 2547 Sayılı Yükseköğretim Kurumları Kanunu ile ilgili yasal mevzuatlar çerçevesinde belirlenen yönetmelik, yönerge ve usul esaslara uygun bir şekilde yürütmektedir.

TUBİF’de eğitim ve öğretim hizmetlerinin şartları, ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, akreditasyon ölçütleri, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile üniversitenin mevcut olanakları göz önünde bulundurularak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.001 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.002 Eğitim–Öğretim Hizmetlerinin Geliştirilmesi Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.003 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.008 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***
* ***Kalite Politikası***
* ***Yükseköğretim Kanunu ve Diğer İlgili Mevzuat***

**8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi**

Eğitim ve öğretim hizmetlerinin sunumu sürecinde, Bologna Sistemi çerçevesinde her dönem sonunda ders içerikleri için değerlendirme anketleri ve mezun anketleri yapılmakta, bu sayede sunulan hizmetlerin gözden geçirilmesi sağlanmakta ve gerekli güncellemeler gerçekleştirilmektedir.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.FR.037 Öğrenci Memnuniyet Anket Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.031 Akademik Personel Memnuniyet Anket Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.033 Ders Değerlendirme Anket Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.036 Mezun Anket Formu***

**8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

TUBİF’de öğrencilere sunulacak hizmetlerde herhangi bir değişiklik meydana geldiğinde, bu değişiklikler derhal öğrencilere duyurulmaktadır. Duyurular, Bologna Sistemi ve bölüm internet sayfaları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, değişiklikten etkilenen tüm belgelerin güncellenmesi de Bologna Sistemi ile sağlanmaktadır.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.001 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***
* ***DPÜ Bologna Bilgi Paketi (https://obs.dpu.edu.tr/oibs/bologna/index.aspx)***

**8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

Eğitim-öğretim hizmetleri sunumundaki temel unsur olan ders tasarımlarına dair bilgiler, Bologna Sistemi çerçevesinde tanımlanmıştır. Yeni programların ve derslerin açılması, mevcut derslerde yapılacak değişiklikler ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, yalnızca TUBİF’in yetkisi dâhilinde değildir. Bu süreç, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat, Bologna Süreci ve akreditasyon kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken yürürlükteki mevzuat hükümlerine uygun hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bu programlar üzerinde yapılacak değişikliklere ilişkin uygulama ve prosedürler ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.001 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.002 Eğitim–Öğretim Hizmetlerinin Geliştirilmesi Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.003 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***

**8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**

**8.4.1.Genel**

Üniversitemiz faaliyet alanına giren hizmetler için ürün, hizmet ve prosedürlerin dışarıdan tedarik edilmesi gerektiğinde Satın Alma Prosedürü'nün adımlarına uyulması önemlidir. Satın alma ve bakım-onarım anlaşmalarına ilişkin tüm süreçlerin, ilgili mevzuat çerçevesinde yürütülmesi esastır.

**8.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu**

Üniversitemiz, dışarıdan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için öncelikle gerekli bilgileri ve talep edilen şartları yasalara uygun bir şekilde dokümante eder. Daha sonra, belirlenen tedarik yöntemine uygun şartnameleri hazırlayıp duyurur. İlgili satın alma kriterlerine, yani teknik şartnamelere göre değerlendirilen ürün ve hizmetler, ilgili komisyondan onay alması durumunda kabul edilerek sisteme dâhil edilir. Uygun olmayan ürün, hizmet veya süreç tespit edildiğinde, ilgili komisyonlar değerlendirmelerde bulunur. Bu aşamada, tedarikçi ile iletişime geçilerek gerekli işlemler (iade, değişim, alımın iptali vb. ) başlatılır.

**8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi**

Üniversitemiz, dış kaynaklardan temin edilecek ürün ve hizmetler için uygun satın alma kriterlerini ve yöntemlerini belirlemekte, ayrıca teknik şartnameleri hazırlamaktadır. Bu şartnameler, ilgili ürün veya hizmete dair ayrıntılı bilgileri içermektedir.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.009 Satınalma Prosedürü***

**8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu**

**8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü**

TUBİF'de eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler, genel hatlarıyla dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri ve mezuniyet işlemleri gibi başlıkları kapsamaktadır. Bu hizmetlerin belirlenen standartlara uygun bir şekilde sunulabilmesi için, eğitim-öğretim hizmetlerinin yürütülmesine dair esaslar mevzuatla düzenlenmiş ve belgelenmiştir. TUBİF’de eğitim ve öğretim hizmetleri ile bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuatlar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

***Referanslar:***

* ***Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği***
* ***www.mevzuat.gov.tr***

**8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

TUBİF'de tanımlama ve izlenebilirlik, tüm yazışmaların EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmesiyle sağlanmaktadır. Bu sistem, eğitim-öğretim programlarının izlenebilirliğini Bologna Sistemi çerçevesinde, akademik ve idari personelin kurum sicil numarası, öğrencilerin öğrenci numarası, diplomaların diploma numarası ve araç, gereç ile ekipmanların demirbaş numarası aracılığıyla sağlamaktadır. Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla kullanılan yöntemler ile bunların uygulanması, ilgili mevzuat, prosedür ve iş akışlarında detaylı bir şekilde belirlenmiştir.

**8.5.3. Öğrenci ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

TUBİF, hizmet alanları kapsamında edindiği dış paydaşların mülkiyetini koruma ve güvenliğini sağlama konusunda ilgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde özenle hareket etmektedir. Fakültemiz, dış paydaşların bilgilerini korumak ve güvenliğini sağlamak amacıyla gerekli önlemleri almıştır. Paydaşlara ait mülkiyetler ise aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

a) Öğrenci mülkiyeti; kişisel bilgileri ile kendilerine ait mevcut veya sonradan oluşturulan belgeleri içermektedir.

b) Dış tedarikçi mülkiyeti; sağlanan hizmetler doğrultusunda kullanılan araç, malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları kapsamaktadır.

***Referanslar:***

* [***www.mevzuat.gov.tr***](http://www.mevzuat.gov.tr)

## 8.5.4.Muhafaza

Üniversitemizde, faaliyet alanımızda sunulan hizmetleri gerçekleştirmek amacıyla alınan ürünler ile personel ve öğrencilerimize ait belgelerin yanı sıra sonradan ortaya çıkan hizmet çıktılarının kullanım şartlarına uygun bir şekilde korunması için gerekli fiziksel ve elektronik ortam koşulları sağlanmış, tanımlanmış ve titizlikle muhafaza edilmektedir. Hizmetler sonucunda elde edilen belge ve dokümanlar, elektronik ortamda ve ilgili birimlerin depolarında " Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik " çerçevesinde depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir.

***Referanslar:***

* ***Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik***

## 8.5.5.Mezuniyet Sonrası Faaliyetler

Fakültemizden mezun olan öğrencilerimiz, Kariyer ve Mezun Merkezi ile ilgili birimler tarafından sürekli olarak izlenmektedir. Mezun Bilgi Sistemi ve sosyal medya iletişim kanalları aracılığıyla, mezunlarımızla bağlantı kurarak geri bildirimler alınmaktadır. Bu sayede, mezunlar ve işverenlerden gelen talepler doğrultusunda ders programı ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi veya değiştirilmesi gibi çeşitli aksiyonların hayata geçirilmesi mümkün olmaktadır.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.FR.036 Mezun Anket Formu***
* ***Transkript Belgesi***

## 8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğu sürdürebilmek için gerekli önlemleri almakta, paydaşların beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışmalar yürütmekte, daha kaliteli hizmet sunarak memnuniyeti artırmayı hedeflemektedir. Bu doğrultuda, mevzuat değişiklikleri ve sistemde yapılabilecek tüm yeniliklerin etkin bir şekilde kontrolünü sağlamaktadır.

Eğitim ve öğretim hizmetlerindeki değişikliklerin denetimi, Bologna Sistemi veya ilgili program akreditasyonu kuralları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklikler, ilgili bölümün internet sayfalarında ve Bologna Sistemi üzerinden duyurulmaktadır.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.001 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.002 Eğitim–Öğretim Hizmetlerinin Geliştirilmesi Prosedürü***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.003 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***
* ***DPÜ Bologna Bilgi Paketi (https://obs.dpu.edu.tr/oibs/bologna/index.aspx)***

## 8.6.Eğitim ve Öğretim Hizmeti Sunumu

TUBİF, eğitim ve öğretim hizmetlerini sunarken Yükseköğretim Kalite Kurulu ölçütlerine ve program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde, program çıktıları net bir şekilde belirlenmekte ve öğrencilerin bu çıktılara ulaşmaları hedeflenmektedir. Mezuniyetle ilgili tüm kayıtlar, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından titizlikle saklanmaktadır.

Sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme ve mezuniyet gibi konularda öğrencilerin başarılarını değerlendirmeye yönelik usul ve esaslar, ilgili mevzuatta açıkça tanımlanmıştır. Ayrıca, sunulan ana hizmetler, hiyerarşik bir yapı içinde paraflar ve imzalar aracılığıyla denetim altına alınmaktadır.

***Referanslar:***

* ***Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği***
* ***Sınav dokümanları***
* ***Mevzuat***
* ***OBS***

## 8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Hizmetlerin belirlenen prosedürler, iş akışları veya ilgili mevzuata uygun bir şekilde gerçekleştirilmediği durumlar "uygun olmayan hizmet" olarak tanımlanmaktadır. Uygunsuzluk durumlarında, gerek görülmesi halinde düzeltici faaliyetler uygulanmakta ve bu faaliyetler kayıt altına alınmaktadır. Ayrıca, veri analizi sonucunda uygun olmayan hizmetlerin dağılımı ile ilgili çalışmalar da yürütülmektedir. Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesi ve kontrolü, tüm akademik ve idari birim yöneticilerinin sorumluluğundadır.

## 9.Performans Değerlendirme

## 9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

## 9.1.1.Genel

Fakültemiz, KYS çerçevesinde gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme stratejileri ile yöntemlerini belirlemiş, bu süreçlerin zamanlaması ve sıklıkları hakkında da net bir tanım oluşturmuştur. Elde edilen sonuçların kanıtı olarak, belgelenmiş bilgilerin saklanması sağlanmaktadır. Ayrıca, fakültemizde yapılan tüm faaliyetler, yıllık faaliyet raporlarında kapsamlı bir şekilde sunulmaktadır. Fakültemizdeki tüm çalışanlar, KYS'nin uygulanmasından sorumludur.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.010 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***
* ***Kütahya Dumlupınar Üniversitesi 2024-2028 Dönemi Stratejik Planı***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.003 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***

## 9.1.2.Öğrenci Memnuniyeti / Uygunluğun Değerlendirilmesi

TUBİF'de öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma düzeyini izlemek ve ölçmek amacıyla çeşitli yöntemler belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.008 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***
* ***Paydaş Memnuniyeti Anket Sonuçları***

## 9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

## TUBİF, KYS'nin uygunluğunu ve etkinliğini belirlemek, ayrıca sürekli iyileştirilebilecek alanları değerlendirmek amacıyla gerekli verileri tespit eder, toplar ve analiz eder.

## KYS kapsamında tanımlı formlar aracılığıyla oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarının temelini oluşturur. Mevzuat gereklilikleri veya KYS için gerekli görülen raporlamalara ilişkin hazırlama ve yayımlama yöntemleri, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde detaylı bir şekilde belirtilmiştir.

## 9.2.İç Tetkik

Fakültemiz, uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin ilgili standarda ve mevzuata uygunluğunu, yılda en az 1 defa gerçekleştirdiği iç tetkiklerle kontrol etmektedir. İç tetkikler Dekan tarafından belirlenir, bağımsız ve tarafsız bir şekilde gerçekleştirilir. Tetkikin planlanması, hazırlık aşamaları, uygulanması, sonuçlandırılması, raporlanması, takip faaliyetleri vb. hususlar “ DPÜ.TUBİF.PR.012 İç Tetkik Prosedürü”’nde detaylandırılmıştır. Gerçekleşen tetkiklere dair dokümante edilmiş bilginin muhafazası sağlanmaktadır.

***Referanslar:***

## *DPÜ.TUBİF.PR.012 İç Tetkik Prosedürü*

## *DPÜ.TUBİF.FR.052 İç Tetkik Rapor Formu*

## *DPÜ.TUBİF.LS.003 İç Tetkik Soru Listesi*

## 9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

**9.3.1.Genel**

TUBİF’de, KYS’nin uygunluk, yeterlilik ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla her yıl Birim Faaliyet Raporu hazırlanır. Bölümlerden alınan raporlar girdi olarak değerlendirilir ve ardından Fakülte Yönetim Kurulu'nda Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısını gerçekleştirir.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.010 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***
* ***Toplantı Raporu***
* ***DPÜ.TUBİF.PR.013 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü***
* ***PR-001 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü***
* ***Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Formları***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.051 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.052 İç Tetkik Rapor Formu***

**9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri**

Bölümler performans raporu hazırlayarak Dekanlığa iletirler. Performans raporunda; anket değerlendirmeleri, kalite hedeflerine erişme derecesi, süreç performansı ve hizmetlerin uygunluğu, önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetler içinde kendi birimlerini ilgilendiren konuların durumu, risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği ve iyileştirme için fırsatlar yer almaktadır. Gelen raporlar incelenerek TUBİF için genel bir rapor hazırlanır.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.010 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

**9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları**

Raporlar incelenerek iyileştirme için fırsatlar ve kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı değerlendirilir.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.010 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

**10.İyileştirme**

**10.1.Genel**

Fakültemiz, paydaşların memnuniyetini artırmanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacıyla sunduğu hizmetlerin performansını ve etkinliğini yükseltmek için çeşitli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirmektedir. Bu süreçte, uygulamada istenmeyen durumların ve uygunsuzlukların önceden tespit edilmesi, önlenmesi ve düzeltilmesi için proaktif adımlar atılmaktadır.

**10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

TUBİF’de, tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmaya yönelik aşağıdaki adımları belirlenmiş ve uygulanmaktadır:

a) Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,

b) Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi,

c) Uygunsuzlukların tekrarlanmaması için gerekli faaliyetin değerlendirilmesi,

d) Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve hayata geçirilmesi,

e) Uygulanan faaliyetin sonuçlarının kaydedilmesi,

f) Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi.

TUBİF’de, uygunsuzlukların tespit edilmesi, uygulanması, etkinliklerinin değerlendirilmesi ve takip işlemleri “DPÜ.TUBİF.PR.013 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü” çerçevesinde yürütülmektedir.

***Referanslar:***

* ***DPÜ.TUBİF.PR.013 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü***
* ***PR-001 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü***
* ***Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Formları***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.051 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu***
* ***DPÜ.TUBİF.FR.052 İç Tetkik Rapor Formu***

**10.3.Sürekli İyileştirme**

Fakültemiz, KYS’nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli olarak iyileştirmeye yönelik çalışmalarını sürdürmektedir. Yapılan analizler ve değerlendirmenin sonuçları ile yönetimin gözden geçirmeleri, sürekli iyileştirme sürecinin bir parçası olarak ele alınmaktadır. Ayrıca, fakültemizde hizmet kalitesinin artırılması ve paydaş memnuniyetinin arttırılması benimsenmiştir.