

**T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ**



**TS EN ISO 9001:2015
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI**

AÜ. TF. KEK

İlk Yayın Tarihi : 20.06.2018



**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	2 / 25

Önsöz

Bu kalite el kitabı; Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi'nin Kalite Yönetim Sistemini oluşturan, TS EN ISO 9001:2015 Standart şartlarına uygun, en üst düzeydeki kalite dokümanlarını içermektedir. Bu el kitabı, kaliteyi etkileyen tüm faaliyetler ve bunları gerçekleştiren tüm bölüm ve personel için bağlayıcıdır ve tüm hizmetleri kapsar. Yönetimin onayı olmadan hiç bir bölümü iptal edilemez, değiştirilemez ve 3. şahıslara verilemez.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	3 / 25

Sayfa Numarası	Konu Başlığı	ISO 9001:2015 Standart Maddesi
2	Önsöz	
3-5	İçindekiler	
6	Genel Tanıtım - Kurumsal Kimlik	
7	Tarihçe	
8	Kapsam	1
8	Atıf Yapılan Standartlar ve/veya Dokümanlar	2
8	Terimler ve Tarifler	3
8	Kurumun Bağlamı	4
8	Kurumun ve Bağlamının Anlaşılması	4.1
9	İlgili Tarafların İhtiyaçlarının ve Beklentilerinin Anlaşılması	4.2
10	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	4.3
11-13	Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri	4.4
13	Liderlik	5
13	Liderlik ve Yönetimin Taahhüdü	5.1
13	Kalite Yönetim Sistemi için Liderlik ve Yönetimin Taahhüdü	5.1.1
13	Müşteri Odaklılık	5.1.2
13	Kalite Politikası	5.2
13	Kalite Politikasının Oluşturulması	5.2.1
13	Kalite Politikasının Duyurulması	5.2.2
14	Kurum İçerisindeki Görevler, Sorumluluklar ve Yetkiler	5.3
14	Planlama	6
14	Risk ve Fırsatların Belirlenmesi Faaliyetler	6.1
14	Kalite Amaçları ve Bu Amaçlara Ulaşmak İçin Planlama	6.2
15	Değişikliklerin Planlanması	6.3
15	Destek	7
15	Kaynaklar	7.1
15	Genel	7.1.1
15	Çalışanlar	7.1.2
16	Altyapı	7.1.3
16	Süreçlerin İşletimi için Çevre	7.1.4
16	İzleme ve Ölçüm Kaynakları	7.1.5
16	Genel	7.1.5.1
16	Ölçüm İzlenebilirliği	7.1.5.2

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	4 / 25

16	Kurumsal Bilgi	7.1.6
17	Yetkinlik	7.2
17	Farkındalık	7.3
17	İletişim	7.4
17	Yazılı Hale Getirilen Bilgi	7.5
17	Genel	7.5.1
17	Oluşturma ve Güncelleme	7.5.2
17	Yazılı Bilginin Kontrol Edilmesi	7.5.3
18	Operasyon	8
18	Operasyon Planlama ve Kontrol	8.1
18	Ürün ve Hizmetler için Şartların Belirlenmesi	8.2
18	Müşteri ile İletişim	8.2.1
19	Ürün ve Hizmetlerle ilgili Şartların Belirlenmesi	8.2.2
19	Ürün ve Hizmetlerle ilgili Şartların Gözden Geçirilmesi	8.2.3
19	Ürün ve Hizmetlerle ilgili Şartların Değişmesi	8.2.4
19	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	8.3
19	Genel	8.3.1
19	Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	8.3.2
19	Tasarım ve Geliştirme Girdileri	8.3.3
19	Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü	8.3.4
19	Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	8.3.5
19	Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	8.3.6
19	Kurum Dışından Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	8.4
19	Genel	8.4.1
19	Dış Kaynaklı Tedarik Kontrolünün Tipi ve Kapsamı	8.4.2
19	Dış Kaynaklı Tedarikçiler için Bilgiler	8.4.3
20	Ürün ve Hizmetin Sunumu	8.5
20	Ürün ve Hizmet Sunumunun Kontrolü	8.5.1
20	Tanımlama ve İzlenebilirlik	8.5.2
20	Müşteriye veya Dış Kaynaklı Tedarikçilere Ait Mülkiyet	8.5.3
20	Muhafaza	8.5.4
20	Ürün ve Hizmet Sunum Sonrası Faaliyetler	8.5.5
20	Değişikliklerin Kontrolü	8.5.6
20	Ürün ve Hizmetlerin Serbest Bırakılması	8.6

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	5 / 25

21	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	8.7
21	Performansın Değerlendirme	9
22	İzleme, Ölçme, Analiz Etme ve Değerlendirme	9.1
22	Genel	9.1.1
22	Müşteri Memnuniyeti	9.1.2
22	Analiz ve Değerlendirme	9.1.3
22	İç Tetkik	9.2
22	Yönetimin Gözden Geçirmesi	9.3
22	İyileştirme	10
22	Genel	10.1
22	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	10.2
22	Sürekli İyileştirme	10.3

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	6 / 25

Genel Tanıtım – Kurumsal Kimlik

Kurumun Adı	: T.C. Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi
Bağlı Olduğu Kuruluş	: T.C. Akdeniz Üniversitesi
Faaliyet Gösterdiği Sektör	: Yükseköğretim
Kuruluş Tarihi	: 1982
İlgili Mevzuat	: 2809 sayılı kanunun Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu (23. Maddesi), 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
İletişim Adresi	: Dumlupınar Bulvarı Kampus Antalya 07058, Türkiye
Telefon No	: 0 242 310 20 20
Faks No	: 0 242 227 46 70
E-posta Adresi	: turizmkalite@akdeniz.edu.tr
Web Site Adresi	: http://turizm.akdeniz.edu.tr/
Sosyal Medya Adresi	: https://www.facebook.com/akdenizturizmfakultesi/ www.instagram.com/Akdenizuni.turizm/

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	7 / 25

Turizm Fakültesi'nin Tarihçesi

TARİHÇE

1982 yılında 2547 Sayılı Kanun gereği 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile önce yüksekokul olarak kurulmasına karar verilen akademik birimimiz fiziksel alan yokluğu ve eğitici kadrosunun olmayışı nedeniyle lisans düzeyinde (dört yıllık) eğitim öğretime ancak 1986-1987 yılında başlayabilmiştir. 27 öğrenci ile eğitsel çalışmalara başlayan yüksekokul 1992-1993 eğitim - öğretim yılında ikinci öğretime de (gece öğretimi) ilk kez öğrenci almıştır. Yüksekokul 1997-1998 eğitim - öğretim yılından itibaren 9000 m²'lik kapalı alanına sahip olan yeni binasında hizmet vermeye başlamıştır. 1986-2011 yılları arasında "Konaklama İşletmeciliği", "Seyahat İşletmeciliği" ve "Yiyecek İçecek İşletmeciliği" olmak üzere üç farklı programda eğitim veren yüksekokul 2012 yılından itibaren Turizm Fakültesi adı altında faaliyetlerini sürdürmektedir. "Turizm İşletmeciliği", "Gastronomi ve Mutfak Sanatları", "Turizm Rehberliği" ve "Rekreasyon Yönetimi" bölümleri olmak üzere 4 adet lisans, 6 adet yüksek lisans ve 2 adet doktora programı ile eğitim öğretim devam etmektedir.

Eğitim – öğretim programlarının akreditasyonu konusunda ilk olarak 2012 yılında, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) THEMIS Vakfı tarafından dünyada en iyi turizm eğitimi veren seçkin eğitim kurumlarına verilen “**Turizm Eğitiminde Kalite (TedQual)**” Akreditasyonu için başvuruda bulunulmuştur. Fakültemize, 2014 - 2017 yılları arasında “Konaklama İşletmeciliği” ve “Seyahat İşletmeciliği” bölümleri için; 2018-2021 yılları arasında “Turizm İşletmeciliği” bölümü için akreditasyon verilmiştir.

KAPASİTE

Fakültemiz derslikler ve idari bina ile toplam 9000 m² kapalı alana sahip olup, fiziki kapasitene ilişkin detaylar aşağıdaki tabloda verilmektedir.

DERSLİK ve UYGULAMA ALANLARI	Öğrenci Kapasitesi	Bilgisayar	Projeksiyon	Akıllı Tahta	Klima	TV
Z01 Nolu Derslik	42	1	1		1	
Z02 Nolu Derslik	42	1	1		1	
Z03 Nolu Derslik	42	1	1		1	
Z04 Nolu Derslik	70	1	1		1	
Z05 Nolu Derslik	72	1	1		1	
Z06 Nolu Derslik	135	1	1		1	
101 Nolu Derslik	42	1	1		1	
103 Nolu Derslik	73	1	1		1	
104 Nolu Derslik	72	1	1		1	

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	8 / 25

105 Nolu Derslik	48	1	1		1	
204 Nolu Derslik	85	1	1		1	
205 Nolu Derslik	98	1	1		1	
206 Nolu Derslik	42	1	1		1	
207 Nolu Derslik	42	1	1		1	
208 Nolu Derslik	70	1	1		1	
Sebahat Özaltın Dersliği	30	1	1	1	1	
Anfi Derslik	208	1	1		2	
Toplantı Salonu / Derslik	79	1	1	1	1	
Lisansüstü Dersliği 1	15	1	1		1	
Lisansüstü Dersliği 2	15		1		1	
Lisansüstü Dersliği 3	15		1		1	
Lisansüstü Dersliği 4	15	1	1		1	
Nuri Özaltın Konferans Salonu	182	1	1		4	1
Ugulama Mutfağı ve Restaurant	30				1	1
Gastronomi Tadım Ünitesi	20	1	1		1	
Bilgisayar Labratuarı 1	35	35	1		2	
Bilgisayar Labratuarı 2	30	30	1		1	
Otel ve Acenta Uygulama Odası		3			3	2
Botanik Okuma Salonu	76	6				
Diğer: Öğrenci Kantini	80					
Toplam Kapasite	1805	96	26	2	35	4

ÇALIŞMA OFİSLERİ

Akademik personel	33	Adet
Yönetim ve İdari Personel	11	Adet
Sınav ve Optik Okuyucu Odası	1	Adet
Arşiv	1	Adet
Depo	1	Adet
Telefon Santrali ve İnternet Odası	1	Adet
Elektrik Odası	2	Adet
UPS Odası	1	Adet
Teknik Atölye	1	Adet

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	9 / 25

1. Kapsam

Fakültemiz;

- Turizm ve akademi çevrelerinde; yetiştirdiği bireyler, yaptığı bilimsel çalışmalar ve yenilikler ile tanınan, sahip olduğu deneyim ve uzmanlık ile sözü geçen, geleceğe bakışı ve değişim yeteneği ile liderlik eden dünya çapında bir fakülte olmak,
- Akademik ve idari süreçleri kapsamında yerel, ulusal ve uluslararası paydaşları ile etkileşim halinde kalarak, hizmetleri sürekli iyileştirmeyi sağlamak için Kalite Yönetim Sistemini uygulamaktadır.

2. Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar

Kalite Yönetim Sistemimiz ISO 9001 Standardı referans alınarak kurulmuş ve uygulanmaktadır. Ayrıca Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini arttırmak için ISO 9001:2015 Standardında atıfta bulunulan dokümanlarda (Dış Kaynaklı Güncel Doküman Listeleri) Kalite Yönetim Sistemimiz dahilinde uygulanmaktadır.

Yasal Referanslar

- T.C. Akdeniz Üniversitesi kuruluşu ile ilgili 2809 sayılı yasa
- 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
- Yüksek Öğretim Kurumları Genel Tebliği

Kalite El Kitabı içinde, verilen hizmetlerin işleyiş biçimlerinin anlatıldığı prosedürlerde dikkate alınması gereken ulusal ve uluslararası standartlara ve yasal mevzuat gibi düzenlemelere atıflarda bulunulacaktır.

3. Terimler ve tarifler

Kalite Yönetim Sistemimizde ISO 9000:2015 standardında verilen terimler ve tarifler kullanılmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	10 / 25

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Fakültemizin misyonu ve vizyonu ile ilgili olan ve ulusal ve uluslararası kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tespit edilmiş ve aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır.

İÇ HUSUSLAR (İÇ BAĞLAM)
İB1 - Personelin yetkinliği
İB2 - Personel sayısı yetersizliği
İB3 - Altyapı yetersizliği
İB4 - Çalışma ortamı ve ergonomi
İB5 - Bilgi İşlem (otomasyon) altyapısı
İB6 - Birimler arası entegrasyon
İB7 - Birimler arası iletişim
İB8 - Çalışan motivasyonu
İB9 - Çalışan memnuniyeti
İB10 - Kurumun verimliliği
İB11 - Teknolojinin gerisinde kalan cihazlar
İB12 - Fakülte bütçesi
İB13 - Fakültenin koruma ve güvenliği

DIŞ HUSUSLAR (DIŞ BAĞLAM)
DB1 - Yasal mevzuatın güncelliği
DB2 - Mevzuatın ve yönetmeliklerin sık değişimi
DB3 - Kurum içi uygulamaların sık değişimi
DB4 - Turizm sektöründeki koşullar ve ihtiyaçlar
DB5 - Yasal mevzuat hazırlanırken ilgili kurumlarla koordinasyon
DB6 - Teknolojik değişim
DB7 - Sosyal ve ekonomik çevredeki değişim
DB8 - Tedarikçilerin güvenilirliği
DB9 - Öğrenci motivasyonu
DB10 - Öğrenci memnuniyeti
DB11 - Talep edilenden fazla öğrenci kontenjanı
DB12 - İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları
DB13 - Üniversite otomasyonlarının entegre olmaması

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	11 / 25

4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Fakültemiz, müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı;

- Kalite yönetim sisteminin ile ilgili taraflarını,
- Bu ilgili tarafların kalite yönetim sistemi ile ilgili olası şartlarını (beklentilerini) aşağıdaki şekilde belirlemiştir.

İLGİLİ TARAF	İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ
Öğrenci	Kaliteli eğitim-öğretim, uygulama (staj) olanakları, sağlıklı iletişim, hijyenik ortam, mahremiyete önem verme, şeffaflık, adil/eşit/hakkaniyetli yaklaşım, farklılıklara saygı.
Çalışan (Akademik ve İdari Personel)	Ergonomik çalışma ortamı (teknik ve fiziki donanımın yeterli olması), kişisel gelişimlerin desteklenmesi, liyakatin uygulanması, personelin iş odaklı ve objektif değerlendirilmesi, personel arasında adil/eşit işbölümünün yapılması, personel eğitimlerinin amacına hizmet etmesi ve ona göre eğitim programlarının düzenlenmesi, iş kanunları ve iş güvenliği, takdir edilme, ödüllendirilme, sosyal etkinliklerle desteklenmesi
Fakülte Yönetimi	Taleplerin açık ve net ifade edilmesi, işin kaliteli ve zamanında yapılması, hizmet alanlara objektif olunması, doğru beyanda bulunma, tutarlı olunması, tarafsız olunması, öngörülü olunması
Rektörlük	Mevzuatın uygulanması, eğitim-öğretim ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi, araştırma ve yeniliğin desteklenmesi
Turizm İşletmeleri	Sektörle uyumlu olarak kaliteli eğitim almış öğrenci, departman bazında belirlenen ihtiyaçlara yönelik proje hazırlanması
Sosyal Güvenlik Kurumu	Mevzuatın uygulanması, zamanında bildirim yapılması
Yükseköğretim Kurumu	Mevzuatın uygulanması, eğitim-öğretim kalitesinin geliştirilmesi, araştırma ve yeniliğin desteklenmesi, sosyo-ekonomik ve kültürel gelişimin desteklenmesi, öğrenme ve öğretmede öğrenci merkezli yaklaşım, esnek öğrenme yolları, resmi müfredatların dışında kazanılan yetkinliklerin artırılması
Türk Standartları Enstitüsü (TSE)	Standardın uygulanması, eğitim-öğretim kalitesinin geliştirilmesi
Tedarikçiler	Satın alma hacminde ve kapsamında artış, uzun süreli temin sözleşmesi, gelecek satın almalar için bilgilendirilme, zamanında ödeme
Sivil Toplum Kuruluşları	Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği (POYD), Seyahat Acentacıları Yöneticileri Derneği (SAYD), Tüm Gastronomi Yöneticileri Derneği, Antalya Rehberler Odası (ARO) gibi, özellikle Antalya ilinde faaliyet yürüten ve sektörde sözü geçen sivil toplum kuruluşları ile sektör ve üniversite arasında dayanışmayı arttırmak.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	12 / 25

**Uluslararası
Örgütler**

Fakültemizin dış paydaşları arasında yer alan en üst düzeydeki kuruluşlardan biri olan ve küresel turizm yönetiminde söz sahibi olan Dünya Turizm Örgütü'nün çalışmalarına uyum ve katkı sağlamak.

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi, TSE EN ISO 9001:2015 Standart şartları referans alınarak uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemi, eğitim-öğretim ve idari hizmetler kapsamında yer alan tüm faaliyetler için uygulamaya geçilmiştir. Turizm Fakültesine bağlı birimlerde uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemi, Eğitim-Öğretim, Öğrenci, Personel, İdari ve Mali, Destek, Teknik ve Yönetim hizmetlerinde yürütülen faaliyetlere göre denetlenmekte ve sertifikalandırılmaktadır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi ISO 9001:2015 Standardının şartlarına uygun olarak, bu el kitabında anlatıldığı gibi ihtiyaç duyduğumuz süreçleri ve bunların birbiri ile etkileşimlerini belirleyerek Kalite Yönetim Sistemini kurmuş, dokümante etmiş, uygulamakta ve sürekli iyileştirme çalışmalarına devam etmektedir.

Fakültemizde, TS EN ISO 9001:2015 Standardı referans alınarak, ana-alt ve destek süreçler belirlenmiştir. Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi Kalite Yönetim Sistemi, 3 (üç) ana süreç ve bu ana süreçlere bağlı alt ve destek süreç modeli üzerine yapılandırılmıştır. Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi ana ve alt süreçleri aşağıdaki şemada gösterildiği gibidir:

TURİZM FAKÜLTESİ
TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ SÜREÇLERİ

Akademik Süreçler

Eğitim Öğretim Süreci
Kurulların İşleyişi Süreci

İdari Süreçler

Öğrenci İşleri Süreci
Personel İşleri Süreci
İdari ve Mali İşler Süreci
Yazı İşleri Süreci
Teknik Hizmetler Süreci
Destek Hizmetleri Süreci

Sistem Süreçleri

Dokümanların Kontrolü Süreci
Kayıtların Kontrolü Süreci
Düzeltilici Faaliyet Süreci
İç Tetkik Süreci
Veri Analizi Süreci
Bireysel Öneri Süreci
Yönetimi Gözden Geçirme Süreci

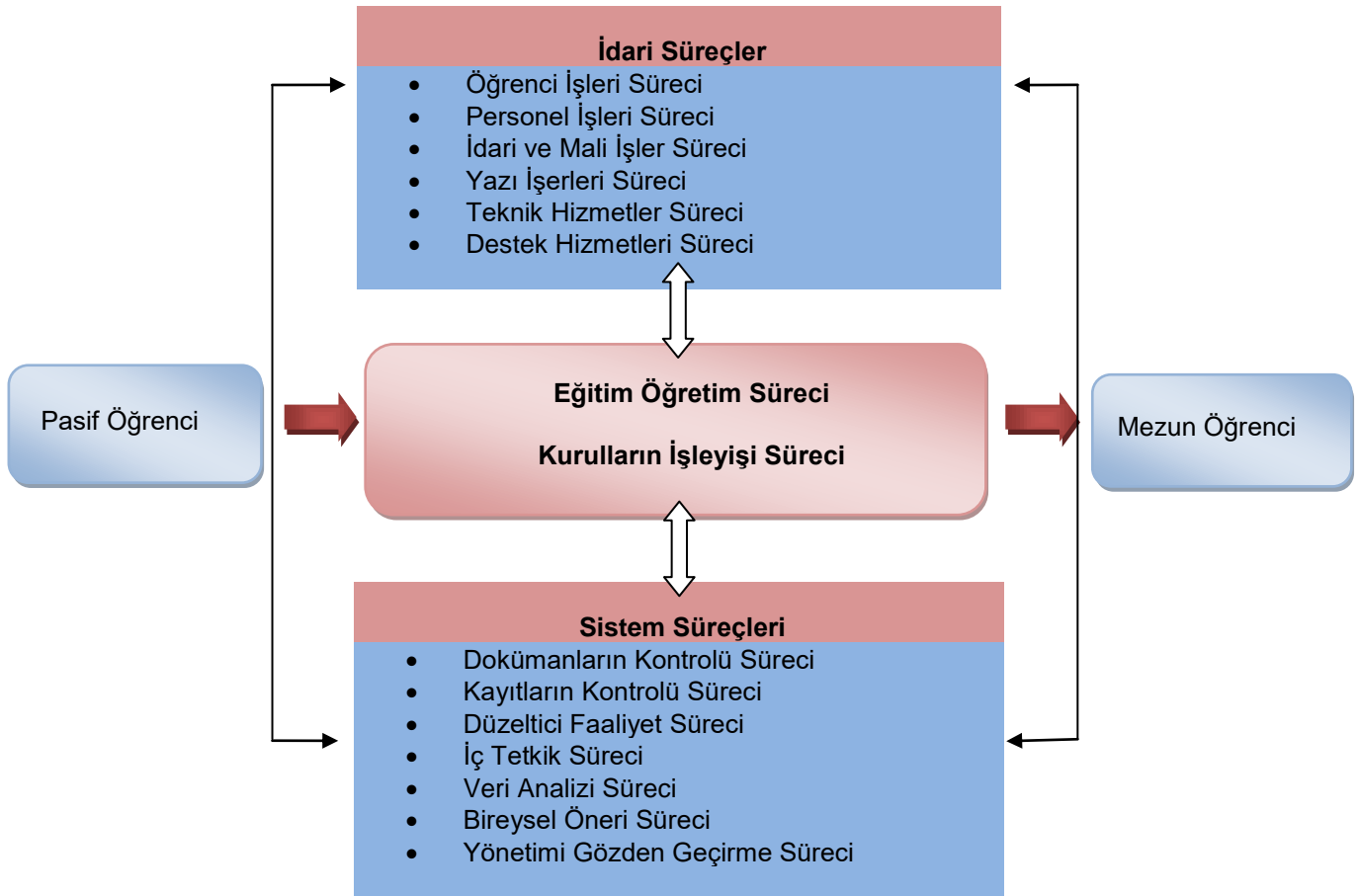
Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



Şemada belirtilen ana ve alt süreçler ilgili süreç tanımları yapılmıştır. Yukarıda şematik olarak gösterilen süreçler ile ilgili yürütülen iş ve işlemlere bağlı olarak, süreç etkileşim şeması aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

**TURİZM FAKÜLTESİ
TS EN ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU**



Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	14 / 25

5. Liderlik

5.1. Liderlik ve Taahhüt

Fakültemiz üst yönetimi, Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ile ilgili;

- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verilebilirlik,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulacağı ve bunların Fakültemizin stratejik yönü ve iç/dış unsurları (bağlamı) ile uyumluluğun güvence altına alınacağını,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının, Fakültemiz süreçleri ile entegre olduğunu güvence altına alınacağını,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik edileceğini,
- Kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığının güvence altına alınacağını,
- Etkin kalite yönetimi ve kalite yönetim sistem şartlarına uygunluğun öneminin paylaşılacağını,
- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınacağını,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin, istihdam edileceğini, yönlendirileceğini ve destekleneceğini,
- İyileştirmenin teşvik edileceğini,
- Tüm çalışanlarımızın liderlik becerilerinin ortaya çıkartılabilmesi amacıyla destekleyeceğini taahhüt etmektedir.

5.1.2. Müşteri odağı

- Fakülte yönetimi, öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak, öğrencilerin isteklerinin değerlendirilmesi ve yerine getirilmesini amaçlamıştır. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 7. ve 65. inci maddelerine dayanılarak YÖK tarafından yürürlüğe konulan, Yükseköğretim Kurumları Öğrenci Konseyleri ve Yükseköğretim Kurumları Ulusal Öğrenci Konseyi Yönetmeliği çerçevesinde, eğitim ve öğretimle ilgili konuların yer aldığı Fakülte Akademik Kurul toplantılarına **Fakülte Öğrenci Temsilcisi** de davet edilir.
- Fakültemizin dış paydaş temsilcileri ile oluşturulan “**Dış Paydaş Kurulu**” ile her sene en az bir kez toplantı düzenlenir.
- Fakülte iç ve dış müşterilerinin memnuniyet düzeyleri Fakülte web sayfasındaki çevrimiçi **Memnuniyet Anketleri** ile değerlendirilir.
- Fakülte Yönetimi öğrencilerine ve çalışanlarına daha iyi hizmet sunmak amacı ile paydaş istek ve beklentilerinin, sunulan hizmetlerden memnuniyet seviyelerinin belirlenmesi amacıyla **Veri Analizi Prosedürü** oluşturmuştur. Bu prosedür kapsamında öğrenci, akademik ve idari personel, dış paydaş memnuniyet anketleri çevrimiçi olarak değerlendirilmekte ve anket sonuçlarına bağlı olarak, öğrenci, akademik ve idari personel, dış paydaş memnuniyetlerinin artırılmasına yönelik, bütçe doğrultusunda iyileştirmeler yapılmaktadır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	15 / 25

- Fakülte mezun öğrencileri Fakülte web sayfasındaki çevrimiçi **Mezun Takip Tablosu** ve ATMED (Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi Mezunlar Derneği) ile izlenir.
- Dış paydaşların Fakülte öğrencileri ile yılda bir kez **Kariyer Günleri** etkinliği ile buluşması sağlanır. Dış paydaş katılımları Fakülte web sayfasındaki Kariyer Günleri başvuru formu ile alınır.
- Temsilci öğrenci ve yardımcıları ile Fakülte Sekreteri arasında etkin ve hızlı iletişimi için mobil iletişim grubu kullanılır.
- Müşteriler ile ilgili tüm duyurular Fakülte web sayfası, bölüm panoları, e-pano, EBYS, e-posta, kurul toplantıları, temsilci toplantıları, mobil iletişim grupları ile paylaşılır.

5.2. Politika

Fakültemiz Üst Yönetimimiz, Kalite Politikasını tespit ederek dokümente etmiş ve Dekan onayından sonra yayınlanmıştır. Belirlenen Kalite Politikası tüm çalışanlara duyurulması ve çalışanlarımızın kalite bilincinin geliştirilmesi amacıyla e-posta ile bilgilendirme yapılmış ve Fakültemiz web sayfasında yayınlanmıştır.

Kalite Politikası

Üniversitemizin kalite yönetim anlayışı içerisinde ve «Turizmde Global Etik İlkeler» çerçevesinde uluslararası tanınırlığı ve işbirliği olanakları olan, iç ve dış müşterilerimizin bugün ve gelecekteki istek ve ihtiyaçlarını karşılayacak, beklentilerini aşacak şekilde eğitim, araştırma ve danışmanlık hizmetlerimizi sürekli iyileştirerek, değişimi sağlamak ve öncü olmak.

Misyon

Türkiye’de turizmin kalbi olan Antalya’da bulunan Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi olarak misyonumuz, turizm sektörünün gelişimine yönelik çözümler üretmek üzere;

- Turizm işletmeciliği, turizm rehberliği, gastronomi ve mutfak sanatları ve rekreasyon yönetimi formasyonuna* sahip yönetici adayları yetiştirmek,
- Bilimsel ve sektörel araştırmalar yapmak,
- Eğitim ve danışmanlık hizmetleri vermek,
- Projeler üretmek,
- Ulusal ve uluslararası toplantılar düzenlemektir.

* Turizm alanında teorik ve uygulamalı eğitim almış, en az iki yabancı dile hâkim, turizm sektöründe kullanılan bilgisayar yazılımlarına hâkim, yurt içi ve/veya yurt dışı stajı yapmış.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	16 / 25

Vizyon

Turizm ve akademi çevrelerinde; yetiştirdiği bireyler, yaptığı bilimsel çalışmalar ve yenilikler ile tanınan, sahip olduğu deneyim ve uzmanlık ile sözü geçen, geleceğe bakışı ve değişim yeteneği ile liderlik eden dünya çapında bir fakülte olmak.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Fakültemiz içerisinde görev alan tüm personelimizin sorumlulukları, yetkileri ve bunlar arasındaki yatay ve dikey ilişkiler Organizasyon Şemasında tanımlanmıştır. Organizasyon Şemasında tanımlanan her birim için görev yetki ve sorumluluklar Görev Tanımlarında açıklanmıştır. Organizasyon Şeması; tüm paydaşlara duyurulması amacıyla Fakültemiz web sayfasında yayınlanmıştır.

Ayrıca

- Kalite yönetim sisteminin, bu standardın şartlarını karşılama sürecinin güvence altına alınması,
- Süreçlerin istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirme için fırsatlar ile ilgili üst yönetime raporlama yapılması
- Fakültemizin tamamında müşteri odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması,
- Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler planlanır ve uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün güvence altına alınması için **Kalite Yönetim Temsilcisi** atanmıştır.

6. Planlama

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Fakültemiz kalite yönetim sistemini planlarken, iç/ dış hususları ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurarak **Risk Analiz Prosedürü doğrultusunda** süreç tabanlı risk ve fırsatlarını belirlemiş, tayin etmiş ve değerlendirerek **Süreç Kartları ve Aksiyon Planlarında** dokümante etmiştir.

6.2 Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Fakülte Üst Yönetimimiz, Hizmet şartlarının karşılanması için gerekli olan şartlarda dâhil olmak üzere, kuruluşumuzun ilgili fonksiyon ve seviyelerinde, ölçülebilir ve kalite politikası ile tutarlı kalite amaçları belirlemiştir.

Kalite amaçları belirlenirken aşağıdaki hususlar dikkate alınmaktadır.

- Kalite politikası ile uyumluluk,
- Ölçülebilirlik,
- Uygulanabilir şartları dikkate alan,
- Hizmetlerin uygunluğunu ve müşteri memnuniyetini arttırmayı amaçlayan
- İzlenebilir

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	17 / 25

Kalite amaçları her yıl sonunda yapılan Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında gözden geçirilerek belirlenmekte ve Hedef Takip Formu ile bütün çalışanlara duyurulmakta ve Fakülte web sayfasında yayınlanmaktadır.

Kalite amaçlarına ulaşmak için planlama yaparken,

- Ne yapılacağı,
- Hangi kaynakların gerekeceği,
- Kimin sorumlu olacağı,
- Ne zaman tamamlanacağı,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceği
- Önceki hedeflerin sonuçları dikkate alınmaktadır.

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite amaçları da dahil olmak üzere süreç şartlarını yerine getirebilmek, Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünün sürdürülebilmesi için Kalite Yönetim Sistemini ve olası değişiklikleri planlamakta ve bu plan çerçevesinde Kalite Yönetim Sistemini uygulamaktadır.

7. Destek

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Fakültemiz, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakları; İnsan Kaynağı, Mali Kaynak, Teknik ve Fiziksel Altyapı şeklinde belirlemiştir. Fakültemizin amaç ve hedeflerine ulaşmak için gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçlarına ve iç ve dış paydaşların beklentilerine göre yatırım ve bütçe planları doğrultusunda ilgili ihtiyaçlar karşılanır.

7.1.2. Çalışanlar

Fakültemiz, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personeli tayin etmiş ve mevcudiyetini sağlamıştır. Hizmet kalitesini etkileyebilecek birimlerde çalışan tüm personelimiz, ilgili tarafların (öğrenci, personel) istek ve beklentilerine cevap verebilecek düzeyde eğitim, bilgi ve beceri ve yeterliliğe sahiptir ve bunlar her birimin **Görev Tanımı** ile garanti altına alınmıştır.

7.1.3. Altyapı

Fakültemiz, hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için bina, çalışma alanı ve ilgili tesisler süreç, teçhizat, taşıma iletişim ihtiyaçları gibi konularda gerekli olan alt yapıyı tespit etmiş ve sağlamıştır. Sürekliliğin sağlanması ve hizmetlerin kesintiye uğramaması amacı ile ihtiyaç duyulan makine, ekipman ve teçhizat için **Teknik**

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



Hizmetler İşleyiş Prosedürü, Kalibrasyon Prosedürü, bağlı talimatlar ve bakım planları oluşturulmuş ve bu dokümanlar doğrultusunda bakımlar gerçekleştirilmekte ve kayıt altına alınmaktadır.

7.1.4. Süreçlerin İşletimi İçin Çevre

Fakültemiz, süreçlerin işletimi, hizmetin uygunluğu ve personelin çalışma alanları için gerekli olan çevreyi (çalışma ortamını) belirlemiş, ekipman ve donanımı sağlamıştır. Çalışma ortamı şartları sosyal, psikolojik ve fiziksel olarak (her iklim şartlarında) hizmetlerin kesintisiz devam etmesini sağlayacak şekilde oluşturulmuştur.

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Faaliyetlerimiz kapsamında kullanmakta olduğumuz izleme ve ölçme cihazlarının yılda bir defa veya gerekli oldukça uluslararası standartlarla izlenebilirliği sağlanan akredite laboratuarlara kalibrasyonları **Kalibrasyon Plan, Yıllık Bakım formları** doğrultusunda yaptırılmakta ve doğruluğundan emin olunmaktadır. Cihazların kalibrasyon kayıtları Teknik Hizmetler Biriminde muhafaza edilmektedir.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Fakültemiz, süreçlerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi tayin etmiştir.

Değerlerimiz

Fakültemiz misyon ve vizyonu gerçekleştirirken kurum olarak vazgeçmeyeceğimiz ve koruyacağımız ilke ve değerler aşağıda belirtilmiştir.

1. Atatürkçülük	8. Verimlilik
2. Kalite	9. Şeffaf yönetim
3. Mesleki ve toplumsal etik değerlere bağlılık	10. İlericilik
4. Takım ruhu	11. Katılımcılık
5. Akılcılık	12. Yenilikçilik
6. Bilimsellik	13. Açıklık ve dürüstlük
7. Sürekli İletişim	

7.2 Yeterlilik

Fakültemiz organizasyon yapısındaki bütün birimlerde çalışabilecek personelin yeterliliği, personelimizde olması gereken nitelikler her birim ve kadro için tespit edilmiş ve **Görev Tanımlarında** tanımlanmıştır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	19 / 25

Fakülte Yönetimi mevcut personel yapısıyla Kalite Yönetim Sisteminin gereksinimlerini karşılayacak nitelikte olmakla birlikte, eğitimin kişisel gelişim ve kurum performansı üzerine etkisinin yüksek olduğu bilinciyle çeşitli dönemlerde planlı eğitimler düzenlenmektedir. Her yılın sonunda çevrimiçi anket ile tüm akademik ve idari personelin eğitim talepleri alınmakta ve bu talepler Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında bütün katılımcıların onayına sunulduktan sonra **Eğitim Planı** oluşturulmakta ve **Hizmetiçi Eğitim Prosedürü** doğrultusunda ilgili personele düzenli eğitimler verilmektedir. Eğitimin etkinliği, her eğitim sonrasında sözlü olarak değerlendirilmektedir. Tüm eğitim kayıtları Personel Biriminde ve Kalite Yönetim Sistemi dosyalarında kayıt altına alınmakta ve muhafaza edilmektedir.

7.3 Farkındalık

Fakültemiz, kurumda çalışan tüm akademik ve idari personele aşağıda belirtilen hususlar hakkında e-posta ve üst yazı ile düzenli bilgilendirmeler yaparak tüm personelin farkında olduğunu güvence altına almıştır.

- Kalite politikası,
- Kalite amaçları,
- İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak.

7.4 İletişim

Fakültemiz, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini dikkate alarak iletişim metotlarını belirlemiş ve iç/dış iletişim için gerekli olan kaynakları sağlamıştır.

Fakültemizin iç / dış iletişim yöntemleri aşağıdaki şekilde sağlanmaktadır:

- Telefonla İç/Dış İletişim
- E-Posta Yolu ile İç/Dış İletişim
- EBYS ile İç/Dış İletişim
- Form Yolu İle İç/Dış İletişim
- İlan Panosu Yolu ile İletişim
- Fakülte web sayfası ile İç/Dış İletişim
- Fakülte sosyal medya hesapları ile İç/Dış İletişim
- Fakülte Binasında Bulunan Televizyonlar (e-pano) İle İç/Dış İletişim

7.5 Yazılı Hale Getirilen Bilgi

Kalite Yönetim Sistemince gerekli görülen ve kullanılan dokümanların ve kayıtların nasıl kontrol altında bulundurulacağı, dağıtımı, bulundurulması ve elden çıkarılması v.s. ile ilgili konular **Dokümanların Kontrolü Prosedürü, Kayıtların Kontrolü Prosedürü ve Doküman Kodlama Rehberinde** tanımlanmış olup, uygun şekilde kontrol altında tutulmaktadır.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	20 / 25

8. Operasyon

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Fakülte Üst Yönetimi tarafından; eğitim-öğretim hizmetini gerçekleştirmek için gerekli olan akademik süreçler, idari süreçler ve sistem süreçleri oluşturulmuş ve planlanmıştır. Sürekli iyileştirme sağlayabilmek için Üniversite genel işleyişine ve mevzuatına göre periyodik olarak izlenir. İç ve dış paydaşlar tarafından gelen öneri ve istekler, Fakülte Kurulu tarafından değerlendirilir ve **Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürüne** göre takibi yapılır.

Operasyonel kontrolde, hazırlanmış olan iç kaynaklı dokümanlara ve Dış Kaynaklı Doküman Listesinde tanımlanan (Yükseköğretim Kanunu, Devlet Memurları Kanunu v.b.) şartlara uygunluk esas alınır.

Süreçlerin sonucunda hizmetin şartları karşıladığına dair kayıtlar oluşturulur ve ilgili birimlerde **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak muhafaza edilir.

Ürün ve/veya hizmet ile ilgili, belirlenmiş olan aşamalarda geçerli olan şartlar (mevzuat, yönetim, ulusal ve uluslararası şartlar) belirlenir.

Fakültenin temel hizmet süreçlerinde yer alan faaliyetlerin sistematik bir düzen içerisinde gerçekleştirilmesi amacı ile ürün/hizmet prosedürleri, iş akış şemaları hazırlanır. Belirlenen faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında gerekli olan referans dokümanları (prosedür, talimat, mevzuat, vb.) hazırlanarak, ilgili faaliyetlerin sorumluları tarafından uygulanması sağlanır.

Fakültede temel hizmet süreçlerinin gerçekleştirilmesi sırasında ihtiyaç duyulan ve faaliyetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan makine, teçhizat, yazılım, donanım vb. kaynak ihtiyacı belirlenir ve birimin mali yıl bütçesi doğrultusunda satın alınır.

Temel ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerinde yer alan faaliyetlerin gerçekleşme aşamalarında, mevzuat gereği sorumlu veya yetkilendirilmiş personel tarafından onay verilir.

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Belirlenmesi

8.2.1 Müşteri ile iletişim

Eğitim-öğretim-araştırma hizmetine bağlı şartlar belirlenip gözden geçirildikten ve ilgili kurullar tarafından onaylandıktan sonra hizmete ilişkin detay bilginin yer aldığı ilgili Formlar / Sözleşmeler / Planlar / Dokümanlar hazırlanarak kayıt altına alınır. Sağlanacak olan veya sağlanan hizmetin gerekli aşamalarında bilgilendirmeler yapılır. İlgili taraflara yapılan bildirimler kayıt altına alınır ve kayıtlar muhafaza edilir.

Fakültemiz tarafından verilen eğitim-öğretim-araştırma hizmetinden faydalanan ilgili taraflar bu hizmetlerle ilgili her türlü İtiraz, Şikayet, Öneri ve İstekleri, iletebilmeleri için gerekli düzenlemeler (dilek, öneri ve şikayet kutusu gibi) ve dokümantasyon oluşturulmuştur. **Bireysel Öneri Prosedürüne** göre yapılması gerekli işlemler gerçekleştirilir. **Veri Analizi Prosedürü** doğrultusunda her türlü İtiraz, Şikayet, Öneri ve İstekler alınır ve değerlendirilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Dekan



8.2.2. Ürün ve Hizmetlerle İçin Şartların Belirlenmesi

Fakültemiz, vereceği eğitim-öğretim ve araştırma hizmetine bağlı şartları, hizmetler sırasında ve sonrası faaliyetlerde dâhil olmak üzere ilgili tarafın belirtilmiş olan şartlarını, beyan edilmeyen ancak amaçlanan hizmet için gerekli olan şartları, hizmete ilişkin birincil ve ikincil yasal ve mevzuat şartlarını ve varsa ilave (ek) şartları yasal mevzuat ve standartlar doğrultusunda hazırlanan bütün yazılı dokümanlarda belirlenir.

8.2.3 Ürün ve Hizmetlerle İlgili Şartların Gözden Geçirilmesi

Belirlenmiş olan şartlar için hizmet sunulmadan önce ilgili birimlerimiz (Akademik Kurul, Yönetim Kurulu, diğer ilgili kurul ve komisyonlar) tarafından gözden geçirilmekte ve hizmetle ilgili faaliyetler gerçekleştirilmektedir. İfade edilenlerden farklı bir hizmet şartı ortaya çıkması durumunda Dekan tarafından durum değerlendirilerek karara bağlanmakta veya Fakülte Yönetim Kurulunun onayına sunulmaktadır. Gözden geçirmeye ve bu gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetlerin sonuçlarına ait kayıtlar muhafaza edilmektedir.

8.2.4. Ürün ve Hizmetlerle Hizmetler İlgili Şartların Değişmesi

Fakültemizde sunulan eğitim-öğretim-araştırma hizmetinin veya şartlarının değişmesi durumunda ilgili dokümanite edilmiş bilgi değiştirilir ve ilgili personelin değişen şartlardan haberdar olması sağlanır.

8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Fakültemizde sunulan eğitim-öğretim-araştırma hizmetleri, bağlı bulunduğumuz yasal mevzuat çerçevesinde yapıldığından tasarımı gerektiren her hangi bir durum söz konusu olmayıp, bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4 Kurum Dışından Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1.Genel

Dışarıdan Tedarik edilecek olan Süreç/Ürün veya Hizmetlerin Hizmet gerçekleştirmeye olan etkisini göz önünde bulundurarak ürün/hizmet kalitesini etkileyen hizmet/malzemeler **Satınalma Prosedürü, Tedarikçi Değerlendirme Formları ve Teknik Şartnamelerde** tanımlamaktadır. Tanımlamalarda ürüne/hizmete yapılacak kontroller ve kabul kriterleri belirlenmiştir. Kabul kriterleri dışında kalan hiç bir ürün/hizmet teslim alınmamakta ve tedarikçisine iade edilmektedir. Ayrıca tüm tedarikçilerimiz ürün/hizmet sağlama yeteneği bazında değerlendirilmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Fakültemiz, satın alınan ürünün/hizmetin belirtilmiş olan satın alma şartlarını karşılayıp karşılamadığını **Teknik Şartname ve Muayene Kabul Komisyonları Formları** aracılığı ile kontrol etmekte ve belirtilen şartlara uygun olan ürün/hizmet kabul etmektedir. Kontrol işlemi ürün/hizmet Fakültemize geldiğinde veya tedarikçilerimizin mahallinde yapılabilir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Tedarikçilerimize, satın alınacak ürün/hizmetlere ilişkin açıklayıcı bilgiler, ilgili birimler tarafından hazırlanan ayrıntılı **Teknik Şartnameler** ve **Fiyat Teklif Formları** aracılığıyla iletilmektedir.

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Fakültemiz gerçekleştireceği hizmetleri kontrollü şartlar altında planlamakta ve gerçekleştirmektedir. İhtiyaç duyulan konularla ilgili olarak **prosedürler** oluşturulmuştur. Eğitim-öğretim-araştırma hizmetlerimizle ilgili bilgileri ve özelliklerini açıklayan bilgiler belirlenerek gerekli birimlerde mevcudiyeti sağlanmış ve Fakültemiz web sayfasında bütün dokümanlar yayınlanmıştır. Uygun donanımın doğru kullanılması amacı ile gerekli görülen çalıştırma talimatları da hazırlanmıştır. Hizmetlerimizle ilgili yapılması gereken kontroller, sağlanmış olan izleme ve ölçme kaynakları kullanılarak yapılmaktadır.

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Fakültemizin sunduğu eğitim-öğretim-araştırma hizmeti, öğrenci kurumumuzda kaldığı sürece Öğrenci Otomasyon Programı (OBS), personel otomasyonu, AVES ve BAPSİS üzerinden takip edilebilmektedir.

8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçilere Ait Mülkiyet

Fakültemiz, öğrenci ve diğer müşterilere (veli, firma yetkilisi vb) ait eşya, kıymetli varlık, bilgi, belge veya dokümanları müşteri veya dış tedarikçiye ait mülkiyet kapsamında değerlendirmekte ve muhafaza etmektedir. Müşteri mülkiyeti kapsamındaki bu varlıklar kanuni yaptırımlar hariç ilgili tarafın bilgisi olmadan 3. taraflarla kesinlikle paylaşılmaz. Kurumumuzun kontrolü altına giren bu tip varlıklar **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** doğrultusunda güvenli ortamda ve/veya arşivde güvenli olarak muhafaza edilir.

8.5.4 Muhafaza

Fakültemiz, amaçlanan hizmetin tamamlanmasına kadar öğrenci veya personelin, ürünün/hizmetin veya ürünle ilgili ekipmanların muhafazası, taşınması, ambalajlanması, depolanması ve korunması **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** doğrultusunda sağlanmaktadır.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Fakültemiz, eğitim-öğretim-araştırma hizmetlerin sona ermesi durumunda teslim ilişkili kayıtları, birincil ve ikincil mevzuat şartlarını, hizmetler ile ilgili istenmeyen potansiyel sonuçlarını, müşteri şartlarını kapsayacak şekilde sağlamakta ve kayıtlarını oluşturmaktadır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Fakültemizde şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla verilen eğitim-öğretim-araştırma hizmetleri her yıl periyodik olarak yeniden değerlendirilmekte ve kayıtları oluşturulmaktadır.

8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Fakültemiz, uygun aşamalarda hizmetin şartları karşıladığını ve etkin olarak uygulanabilirliğini sağlamak için gerekli **prosedürler** oluşturulmuş ve prosedürlere göre faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Faaliyetler sonrası faaliyeti gerçekleştiren tarafından ilgili kayıtlar oluşturulmakta ve yetkili personelimiz tarafından onaylanmaktadır.

8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü

Fakültemiz, belirlenen şartlara uymayan hizmetin oluşması durumunda, Uygun Olmayan Hizmet Formu ile uygun olmayan ürün/hizmeti tanımlamakta, tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için **Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü** doğrultusunda tedbirler almaktadır. Uygun olmayan hizmetler giderildikten sonra tekrar doğrulamaya tabi tutulmaktadır. Uygun olmayan durumların ilgili taraflara bilgilendirmesinin yapılması gerektiği durumlarda Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda uygunsuzlukla ilgili bildirimler yapılmaktadır.

9 Performans değerlendirme

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1. Genel

Fakültemiz, hizmet uygunluğunu göstermek, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için gerekli olan izleme, ölçme ve analiz faaliyetlerini **Öğrenci Memnuniyet Prosedürü, Bireysel Öneri Prosedürü ve Veri Analizi Prosedürü** doğrultusunda planlayarak gerçekleştirmektedir. Bu planlamada **Veri Analizi Prosedüründe** belirtilen istatistiksel teknikler kullanılarak değerlendirmeler yapılmaktadır.

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Fakültemiz, Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçmelerinden biri olarak ilgili tarafların şartlarını ne dereceye kadar karşılayıp karşılamadığımız hakkındaki beklentilerinin algılanmasını **Öğrenci Memnuniyet Prosedürü, Bireysel Öneri Prosedüründe** belirtilen Öğrenci Memnuniyet Anketi, Personel Memnuniyet Anketi ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi uygulaması ile ölçmekte ve bu anket sonuçlarını **Veri Analizi Prosedürü** doğrultusunda değerlendirmektedir. Değerlendirme sonuçları ilgili kurul ve komisyonlarda görüşülmekte ayrıca her yıl yapılan Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında değerlendirilmektedir. Gerekli olması durumunda düzeltme ve düzeltici faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Fakültemiz, Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini sağlamak için aşağıda tanımlananlar için uygun verileri belirlemiş toplamakta ve analiz etmektedir. Veri analizleri periyodik olarak Fakülte Üst Yönetimi tarafından yapılmakta ve kayıtları ilgili birimlerde muhafaza edilmektedir.

- Hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri (öğrenci, personel, dış paydaş) memnuniyet derecesi,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

9.2 İç Tetkik

Fakültemiz, uygulamakta olduğu Kalite Yönetim Sisteminin, planlanmış düzenlemelere, tüm yasal şartlara ve **ISO 9001:2015** standardının şartlarına uyduğunu, etkin bir şekilde uygulandığını ve sürdürüldüğünü, kontrol ve teyit etmek için Rektörlük Kurumsal Gelişim ve Kalite Koordinatörlüğü tarafından planlanmış aralıklarla İç Tetkikler gerçekleştirmektedir. Gerçekleştirilen iç tetkiklere ilişkin kayıtlar muhafaza edilmektedir.

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Fakültemiz, Dekan, Kalite Yönetim Temsilcisi ve diğer Fakülte Üst Yönetiminin liderliğinde Kalite Yönetim Sisteminin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini, etkinliğini, Kalite Politikasını kalite hedeflerini ve iyileştirme faaliyetlerini planlanmış aralıklarla yılda en az 1 (bir) defa gözden geçirmekte ve gerekli kararları almaktadır. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı **Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü** doğrultusunda yapılmaktadır.

10 İyileştirme

10.1 Genel

Fakültemiz, iyileştirme için fırsatları tayin etmiş, müşteri şartlarını karşılamak ve gelecekteki ihtiyaçlarını belirlemek, hizmetlerimizi iyileştirmek, istenmeyen etkileri azaltmak veya yok etmek, müşteri memnuniyetini ve kalite Yönetim Sistemi etkinliğini arttırmak için gerekli faaliyetleri düzeltme, düzeltici faaliyetler veya Yönetimin Gözden Geçirme Faaliyetlerini kullanarak iyileştirmektedir.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Fakültemiz, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve tekrarlarını önlemek için karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine göre tedbirler almaktadır. Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetlerle ilgili nelerin yapılacağı ve

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU.TF.KEK
Yürürlük Tarihi	20.06.2018
Revizyon No	1
Sayfa No	25 / 25

sorumluluklar **Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Prosedürü ve Düzeltici Faaliyetler Prosedüründe** tanımlanmıştır.

10.3 Sürekli İyileştirme

Fakültemiz, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirmesi çıktılarına, sürekli iyileşmenin parçası olarak iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmektedir.

Doküman Revizyon Tablosu

Rev. No	Rev. Tarihi	Açıklama
01	16.11.2018	TS EN ISO 9001:2015 versiyonuna bağlı değişiklikler yapılmıştır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Dekan