



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

TURİZM FAKÜLTESİ

SEYAHAT İŞLETMECİLİĞİ VE TURİZM REHBERLİĞİ BÖLÜMÜ BAŞKANLIĞI

KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ PUKÖ DÖNGÜSÜ

Üniversitemiz genelinde ve fakültemiz bünyesinde kalite güvence sistemi yönetiminde PUKÖ Döngüsü yönetim sistemi, eğitim öğretim, araştırma, idari ve toplumsal katkı süreçlerinde kararlılıkla uygulanmaktadır. Buna göre faaliyetler ve iç denetim planlanır. En az yılda bir kere olmak üzere yıllık faaliyet raporu hazırlanır ve iç denetim gerçekleştirilir.

“İç Denetim Prosedürü”nce öngörülmüş olup uygulanan **KİDR**'de (kalite güvencesi, eğitim, araştırma, yönetsel) süreçlerince iç değerlendirme sonucu kurumun iyileştirmeye açık alanları net bir biçimde belirlenmiştir. Belirlenen iyileştirmeye açık alanlar ile ilgili uygulamalar takip edilmiş ve her yıl faaliyet raporu ve iç denetim raporu hazırlanmıştır. İlgili raporlar kurumun kendi kendini iyileştiren sisteminin göstergesi olmakla birlikte kurumun dış gözle değerlendirilmesine de yol göstericidir. Kurumumuz alt birimlerince vizyon, misyon ve hedeflerimize paralel olarak kurulan kalite yönetim süreçlerine, ayrıca birim bazında çeşitli iç ve dış değerlendirme uygulamalarına sahiptir. İç denetim sonuçları ve kalite ile ilgili diğer gündem maddeleri, “Kurullar ve Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü”ne” göre yönetimi gözden geçirme toplantısında dış denetim öncesi görüşülür. Gerekçeli ve terminli olmak üzere kararlar alınır. Dış denetim bağımsız denetçiler tarafından gerçekleştirilir. Dış denetçiler tarafından belirlenen uygunsuzluklar yönetimi gözden geçirme toplantısında gündeme getirilir. Bu sayede PUKÖ döngüsü kapsamında sürekli iyileştirme çalışmaları çerçevesinde kurumun hedeflerine ulaşması sağlanarak yeni hedefler ve yol haritaları belirlenerek uygulanır ve denetlenir.

Hizmet kalitesini geliştirmek üzere tüm birimlerinde Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ), Bologna Süreci ile bazı birimlerinde Toplam Kalite Yönetimi kapsamında EFQM Modeli, Akreditasyon Standartları gibi çeşitli kalite yönetimi ve güvencesi yaklaşımlarını bütünlük olarak uygulayarak iç ve dış paydaşlara hizmet üretmekte ve sunmaktadır. Bu amaçla hizmet içi eğitim toplantıları ve anketler yapılmaktadır. Kurumdaki liderler (Bölüm Başkanları ve Program Danışmanları), akademik personel ve idari personel ile kurumun amaçları ve hedefleri doğrultusunda hedef birliğini sağlamak amacıyla stratejik plan doğrultusunda belirlenen uygulamaları gerçekleştirmektedir. Bu amaçla da akademik ve idari personele kurum içi toplantılar ve memnuniyet anketleri yapılmaktadır. Ayrıca, bireyin örgüt içindeki davranışları ile ilgili normlar sağlayan ortak değer yargıları ve inançlar düzenini oluşturan Kurum Kültürü analizi de yapılmaktadır.

Böylelikle sürekli iyileştirmede, üniversitenin planlama ve yönetim yaklaşımı akademiye uygun bir “PUKÖ” döngüsü ile desteklenmiş olur. Bu ilkeler, aşağıdakilerden oluşan döngüsel bir süreç içerisinde uygulanır:

1. Planlama: Yeni bir stratejik yön belirleme veya iç ve/veya dış bir değerlendirmeye dayalı olarak planlama, mevcut uygulamalarda önemli bir iyileştirme için yeniden planlama

2. **Uygulama:** Planın uygulanması ve sonuçların, önceden kararlaştırılan ölçütlere göre takip edilmesi,
3. **Kontrol:** Performansın ölçülmesi ve hedeflerle karşılaştırılarak analiz edilmesi,
4. **Önlem:** Değerlendirme sonuçlarına göre gerekli iyileştirmelerin yapılması ve uygulama sırasında iyi çalıştığı tespit edilen iyi uygulamalara sahip alanların korunması.

**TURİZM FAKÜLTESİ KALİTE
GÜVENCE SİSTEMİ**

GENEL PUKÖ DÖNGÜSÜ

* PLANLAMA *
<i>YÖK, Üniversite Yönetimi (Rektörlük, Senato, Üniversite ve Fakülte Yönetim Kurulu ve Dekanlık), Kamu Personeli Kanunu, Yükseköğretim Kanunu, Önlisans, Lisans ve Lisansüstü Eğitim Öğretim Mevzuatı, Kurum ve Birim Kalite Koordinatörlüğü, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Kurum ve Birim Kalite ve Akreditasyon Komisyonları, Bologna Koordinatörlüğü, Akredite Birimler ve Tüm İlgili Birimler</i>
YÖK Mevzuatı ile Üniversitemiz Kalite Güvence Yönergesi Kapsamında kurumumuz Vizyon, Misyon ve Hedeflerine Uygun olarak Stratejik Eylem Planı, Yıllık Performans Programı, Öğretim Planlarının, derslerin güncellenmesi, yurt içi ve yurt dışı eğitim protokolü çalışmaları, Bologna Çalışmaları, Yeni Bölüm ve Programların teklifi, Norm Kadro, Personel İhtiyaç Analizi ve Paydaş Anketleri, akademik takvim, ders ve sınav programının gerekli format, standart ve zamanlarda kurumsal yönetim ilkeleriyle birlikte planlanması, hedeflerimiz ve kalite güvence süreçlerimiz için uygun yol haritalarının belirlenmesi ve bu planların gereken zamanlarda güncellenmesi Fakülte dekanlığınca taahhüt edilmektedir.
* UYGULAMA *
<i>Kurum Yönetimi (Rektörlük ve Müdürlük) ve Tüm Birimleri, İç ve Dış Paydaşlar, Kurum ve Birim Kalite ve Akreditasyon Komisyon ve Koordinatörlükleri, Bölüm Başkanlıkları, Program Danışmanları, Akademik ve İdari Personel</i>
Yukarıdaki bilgiler ışığında Kamu Hizmet Standartları ve Envanteri ile Üniversitemiz Kalite Güvence Yönergesi Kapsamında Üniversitemiz Vizyon, Misyon ve Hedeflerine Uygun olarak Stratejik Eylem Planları, Faaliyet Raporları, İç Denetim Raporları, Dış Denetim Raporları, Memnuniyet Anketleri, Kurum Kültürü ve SWOT Analizi, PUKÖ Döngüsü Uygulamaları, Yıllık Performans Kriterleri KİDR ve Performans Programı ile Diğer Paydaş Anketleri'nin mevzuata göre gerçekleştirilmesi gereken zamanda uygulanması ve analiz edilerek kurumun hedeflerine ulaşılmasıyla yeni hedeflerin belirlenerek gerekli tüm aksiyonların alınmasının sağlanması fakülte dekanlığınca taahhüt edilmektedir.
* KONTROL *
<i>Kurum Yönetimi (Rektörlük ve Müdürlük) Kurum Kalite Koordinatörlüğü, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İç Denetim Birim Kalite Koordinatörlüğü, Birim Kalite ve Akreditasyon Komisyonları</i>
İç Kontrol Sistemi Denetimleri, Akademik Personel, İdari Personel ve Öğrenci Memnuniyet Anketleri ile Dış Paydaş Memnuniyet Anketleri, Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme, Faaliyet Raporu, İç Denetim Raporu, Dış Denetim Raporu, Mali Durum ve Beklentiler Raporu, Yatırım İzleme ve Değerlendirme Raporu, Norm Kadro Kapsamında Akademik Durum Raporu'nun kontrol süreçleri kapsamında hazırlanması fakülte dekanlığınca taahhüt edilmektedir.
* ÖNLEM *
<i>Kurum Yönetimi (Rektörlük ve Müdürlük), Kurum ve Birim Kalite Koordinatörlükleri, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı, Yapı İşleri Daire Başkanlığı, Kurum İç Denetim Birimi, Birim Kalite ve Akreditasyon Komisyonları</i>
Gerekli Tüm Faaliyet ve Denetim Raporları Sunulur, Değerlendirilir ve Denetim Sonrası Önlem Alma, İyileştirme ve İzleme Süreçleri mevzuata uygun biçimde yürütülmesi fakülte dekanlığınca taahhüt edilmektedir.

TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİNDE PUKÖ DÖNGÜSÜ

* PLANLAMA *
Temel Kaynaklar: YÖK, Senato Kararları, Üniversite ve Meslek Yüksekokulu Yönetim Kurulu Kararları, Yükseköğretim Kanunu, Önlisans, Lisans ve Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmelikleri, Öğrenci İşleri, Öğrenci Bilgi Sistemi, Bologna Koordinatörlüğü, Kalite Koordinatörlüğü
Eğitim Öğretim Süreciyle İlgili Analizler: Fiziki kaynaklar ve teknolojik altyapı, akademik ve idari personel memnuniyeti analizleri ile öğrenci memnuniyeti, Mezunlar, Dış Paydaş Analizi
Eğitim Öğretim Sürecinde SWOT Analizi, Güçlü ve Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler, PUKÖ Çalışmaları
Süreçle İlgili Değerlendirme Anketleri: Öğrenci, Akademik ve İdari Personel, Ders Değerlendirme, Mezunlar, Dış Paydaş Anketleri
* UYGULAMA *
Süreç Performans Programı: Yurt içi ve yurt dışı eğitim protokolü çalışmaları, Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmelikleri, Öğrenci İşleri, Akademisyenler, Akademik Takvim, Ders Plan ve Programları, Sınav Plan ve Programları, Staj Yönergesi ve Staj Uygulamaları, Bologna Bilgi Paketi, Mezun İlişkileri Koordinatörlüğü
Süreçle İlgili Performans Hedefleri ile Faaliyetler
Sürecin Performans Göstergeleri ile Sorumlu Birimler: Tüm Akademik Birimler, Yabancı Diller Koordinatörlüğü, Fakülte Koordinatörlüğü, Öğrenci İşleri, Personel, Bilgi İşlem, Kütüphane Dokümantasyon, Daire Başkanlıkları, UZEM, SEM.
Süreçle İlgili Bütçe: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
* KONTROL *
İzleme, Ölçme ve Değerlendirme: Rektör, Dekan/Müdür, Bölüm/Anabilim Dalı Başkanları, Öğrenci İşleri, Birim Kalite İç Denetçileri, Program Yeterlilikleri, Akademik Birim Faaliyet Raporları, İç ve Dış Paydaş Anketleri Değerlendirme
Raporlama: Akademik Faaliyet Raporu
* ÖNLEM *
İyileştirmeye Açık Alanlar ve Öneriler: Ders veya Öğretim Planı Değiştirme, Dersin öğretim elemanını değiştirme, bölüm başkanı, program danışmanı değiştirme, norm kadro kapsamında ve ihtiyaç dahilinde yeni öğretim elemanı talep etme, yeni bölüm veya program kurma, hizmet içi eğitim, akademik takvim, ders ve sınav programı, idari personel rotasyonu, staj ve Öğrenci Bilgi Sistemi
Gerçekleştirme: Üniversite Yönetim Kurulu, Senato, Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü ve Yönetim Kurulu Kararları

TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

ARAŞTIRMA GELİŞTİRME SÜRECİNDE PUKÖ DÖNGÜSÜ

* PLANLAMA *
Temel Kaynaklar: Yükseköğretim Kanunu, 5746 Sayılı Araştırma ve Geliştirme Faaliyetlerinin Desteklenmesi Hakkında Kanun, Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi, Kalkınma Planları, Araştırma Stratejileri, Stratejik Performans, YÖK öncelikli alanlar, teşvikler, misyon farklılaşması
Araştırma Geliştirme Süreciyle İlgili Analizler: İnsan kaynakları, fiziki kaynaklar ve teknolojik altyapı, akademik personel ve öğrenci memnuniyeti analizleri ile Dış Paydaş Analizi
Araştırma Geliştirme Sürecinde: SWOT Analizi Güçlü ve Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler
Süreçle İlgili Değerlendirme Anketleri: Öğrenci, Akademik Personel, Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri
* UYGULAMA *
Süreç Performans Programı: Bilimsel Araştırma Geliştirme Plan ve Programları, BAP, TEKNOPARK, TTO, Proje Koordinasyon Merkezi, Yüksek Lisans, Doktora Eğitim Teşviki
Süreçle İlgili Performans Hedefleri ile Faaliyetler Topluma Hizmet, Bilimsel Projeler, Öğrenci Kariyer ve Yönetici Geliştirme
Sürecin Performans Göstergeleri ile Sorumlu Birimler: Tüm Akademik Birimler, Enstitüler, Kütüphane Dokümantasyon, Daire Başkanlığı, BAP Koordinasyon Birimi,
Süreçle İlgili Bütçe: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
* KONTROL *
İzleme, Ölçme ve Değerlendirme: Rektörlük, Müdürlük, TTO, TEKNOPARK, BAP, Proje Koordinasyon Merkezi, Enstitüler, Sağlık Kültür Daire Başkanlığı, Basın Yayın Halkla İlişkiler
Raporlama: Sosyal Sorumluluk Proje Raporları, Bilimsel Araştırma Proje Raporları, Bilimsel Yayınlar, Bilimsel Çalışma Üniversite Sanayi İş birliği
* ÖNLEM *
İyileştirmeye Açık Alanlar ve Öneriler
Gerçekleştirme: Üniversite Yönetim Kurulu, Senato ve Sağlık Kültür Daire Başkanlığı Kararları, TTO, TEKNOPARK, BAP, Proje Koordinasyon Merkezi, Ar-Ge Kaynaklarının İyileştirilmesi, Üniversite sanayi işbirliği, Araştırma Stratejileri Koordinasyon Kurulu, Yurt içi ve yurt dışı stratejik anlaşmalar

TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

TOPLUMSAL KATKI SÜRECİNDE PUKÖ DÖNGÜSÜ

* PLANLAMA *
Temel Kaynaklar: Anayasa, Yüksek Öğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
Toplumsal Katkı Süreciyle İlgili Analizler: İnsan kaynakları, fiziki kaynaklar ve teknolojik altyapı analizleri ile Dış Paydaş Analizi
Toplumsal Katkı Sürecinde Güçlü ve Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler
Sürecin Stratejik Amaç ve Hedefleri
Süreçle İlgili Değerlendirme Anketleri: Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri
* UYGULAMA *
Süreç Performans Programı
Süreçle İlgili Performans Hedefleri ile Faaliyetler
Sürecin Performans Göstergeleri ile Sorumlu Birimler: Sağlık Kültür Daire Başkanlığı, BasınYayın Halkla İlişkiler
Süreçle İlgili Bütçe: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
* KONTROL *
İzleme, Ölçme ve Değerlendirme: Rektör, Sağlık Kültür Daire Başkanlığı, Basın Yayın Halkla İlişkiler
Raporlama: Sosyal Sorumluluk Proje Raporları
* ÖNLEM *
İyileştirmeye Açık Alanlar ve Öneriler
Gerçekleştirme: Üniversite Yönetim Kurulu, Senato, Proje Koordinasyon Merkezi, Dekanlık, Müdürlük, Sağlık Kültür Daire Başkanlığı Kararları

TURİZM FAKÜLTESİ
KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

YÖNETİM SİSTEMİ SÜRECİNDE PUKÖ DÖNGÜSÜ

* PLANLAMA *
Analiz
Mevzuat Analizi: Anayasa, Yükseköğretim Kanunu, Kamu ve Mali Yönetimi Kontrol Kanunu, T.C. Kalkınma Bakanlığı 10. ve 11. Kalkınma Planı, Stratejik Plan, Misyon ve vizyon, Performans programı (faaliyetler), İç Kontrol Uyum Eylem Planı, Yönetmelik, yönerge ve ilkeler
PESTLE Analizi: Ekonomik, Siyasi, Sosyal, Bilim ve Teknoloji, Hukuki ve Ekolojik faktörler
Kurum İçi Analiz: Faaliyet alanları ile ilgili ürün ve hizmetlerin değerlendirilmesi, insan kaynakları, fiziki kaynaklar ve teknolojik altyapı, mali kaynaklar, çalışan memnuniyeti ve kurum kültürü analizleri
Kurum Dışı Analiz: Ulusal ve Uluslararası Rakip Analizi, Öğrenci Memnuniyeti Analizi, Mezunlar Analizi, Hasta Memnuniyeti Analizi, Tedarikçi Memnuniyeti Analizi, Kurumsal Dış Paydaşlar Analizi
GZFT Analizi: SWOT Güçlü ve Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler
Tasarım
Kurumsal Değerler: Misyon, Vizyon ve Temel Değerler
Stratejiler: Stratejik Amaç ve Hedefler
Değerlendirme Anketleri: Öğrenci, Akademik ve İdari Personel, Mezunlar, Hasta, Tedarikçi, Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri
* UYGULAMA *
Performans Programı Üst Yönetim
Performans Hedefleri ile Faaliyetler Plan ve Programların uygulanması, Birim Faaliyet Raporu, İdare Faaliyet Raporu, Kurumsal Mali Durum Beklentileri Raporu, Yatırım Değerlendirme Raporu, Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Raporu
Performans Göstergeleri ile Sorumlu Birimler: Tüm Akademik Birimler, Enstitüler, Yabancı Diller Koordinatörlüğü, Fakülte Koordinatörlüğü, BAP Koordinatörlüğü, Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü, Araştırma Uygulama Hastanesi Başhekimliği, Strateji Geliştirme, Öğrenci İşleri, Personel, Bilgi İşlem, Sağlık Kültür, Kütüphane Dokümantasyon, Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlıkları, Sürekli Eğitim Merkezi Müdürlüğü, Proje Koordinasyon Merkezi
Maliyetlendirme: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
* KONTROL *
İzleme: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
Ölçme ve Değerlendirme: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İç Denetim Birimi Başkanlığı
Raporlama: Durum Analiz Raporu, Kurum İç Değerlendirme Raporu, İç Kontrol Sistemi Değerlendirme Raporu, İdare Faaliyet Raporu, Yatırım Programı İzleme ve Değerlendirme Raporu, Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu
* ÖNLEM *
İyileştirmeye Açık Alanlar: Öneriler, İç Kontrol, Risk Değerlendirme, Üst Yönetim
Gerçekleştirme: Üniversite Yönetim Kurulu ve Senato Kararları, İç Denetim Birim B. (İzleme ve bulguların üst yönetimle ve Maliye bakanlığı ile paylaşılması)