**Ek-1**

**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ**

**TURİZM FAKÜLTESİ ve TURİZM FAKÜLTESİ UYGULAMA OTELİ**

**2023 YILI BİRİM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU (BİDR)**

**ÖZET**

|  |
| --- |
| Yozgat Bozok Üniversitesi Turizm Fakültesi ve Uygulama Oteli 2023 yılı Birim İç Değerlendirme Raporu (BİDR); birimin iç kalite süreçlerindeki gelişmeleri izlemek ve değerlendirmek üzere Birim Kalite Komisyonu tarafından hazırlanmıştır. Birim 2023 yılı içerisinde iç tetkik süreci kapsamına alınmamış olup Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi (BKYS) ile izlenmekte ve iyileştirmeler yapılmaktadır.  2023 yılında Birim İç Değerlendirme Raporunun hazırlanma süreci ilgili Dekan Yardımcısı Başkanlığında, güncellenen Kalite Komisyon Üyeleri katılımıyla yürütülmüş ve sorumluluk alanlarına göre görev paylaşımı yapılarak rapor yazım süreci tamamlanmıştır. Her bir gösterge 2023 yılı içerisinde yapılan faaliyetler dikkate alınarak ayrıntılı olarak yazılmış ve ilgili kanıtlar uygun ifadelerle bağlantı kurularak sunulmuştur. Turizm Fakültesi henüz eğitim-öğretim faaliyetine başlamamıştır. Bu nedenle üniversitemizin 2022-2026 stratejik planında belirlemiş olduğu “Üniversitenin uluslararası indeksli dergilerdeki görünürlüğü artırılacaktır.” doğrultusunda birim hedeflerini belirlemiştir. Üniversitemizin 2022-2026 Stratejik Planında Turizm Fakültesi Uygulama Oteli ile ilgili herhangi bir madde bulunmamaktadır. Uygulama Oteli belirlemiş olduğu birim hedefleri doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Bu bağlamda Fakültemizin 2022-2026 stratejik planında belirlenen misyon, vizyon, temel değerler ve hedefler doğrultusunda uygulamalar hayata geçirilmekte, izlenmekte ve iyileştirmeler yapılmaktadır. |

**BİRİM HAKKINDA BİLGİLER**

Üniversitemiz bünyesinde 2009 yılında kurulan Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Milli Eğitim Bakanlığı’nın 13/11/2013 tarihli ve 3355345 sayılı yazısı üzerine, 28/3/1983 tarihli ve 2809 sayılı Kanunun Ek-30’uncu maddesi gereğince kapatılarak Turizm Fakültesi adı altından kurulması, Bakanlar Kurulu’nun 2014/5922 karar sayısı ile 5/2/2014 tarihli toplantısında kararlaştırılmış olup, 17/4/2014 tarih ve 28975 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır.

Henüz öğrenci almayan ancak önümüzdeki yıllarda gerek akademik ve gerekse idari yapılanmasını tamamladıktan sonra, eğitim-öğretim faaliyetlerine başlayacak olan Fakültemizden mezun olan öğrencilerimizin, aldıkları eğitimler ile turizm sektöründe ve resmi kuruluşlarda rahatlıkla iş bulabilecek yeterliliğe sahip bir eğitimle donatılmış olarak mezun olmaları hedeflenmektedir. Bu nedenle, Turizm Fakültesi fiziki imkânlarını, altyapısını ve şehrin olanaklarını birleştirerek, bütüncül bir ortamda eğitim vermek için kuruluş çalışmalarımız devam etmektedir. Bu bağlamda, akademik alt yapıyı oluşturmak için Fakültemizde Turizm İşletmeciliği, Gastronomi ve Mutfak Sanatları, Turizm Rehberliği ve Rekreasyon Yönetimi bölümleri açılmıştır. Ancak, Üniversitemiz Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın 07/11/2018 tarih ve 68447441-101.03.01-E23881 Sayılı yazısı ve Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, Eğitim-Öğretim Daire Başkanlığı'nın 02/11/2018 tarih ve 75850160-101.03.01-E84664 sayılı yazısı. -Yeterli Sayıda öğretim elemanı bulunmadığından 30/10/2018 tarihli Yükseköğretim Yürütme Kurulu toplantısında incelenmiş ve 2547 Sayılı Kanun'un 2880Sayılı Kanun'la değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Turizm İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği bölümlerinin kapatılması uygun görülmüştür. 17.03.2021 tarihli Yükseköğretim Yürütme Kurulu toplantısında ise Devlet üniversitelerimizin bünyesindeki yükseköğretim programları, merkezi yerleştirme sonucu oluşan doluluk oranları, mezunların istihdam imkanları, kamu kaynaklarının etkin kullanımı açılarından değerlendirilmiş olup henüz öğrenci alımı yapılmamış olan bölümlerin durumu görüşülmüş ve Yozgat Bozok Üniversitesi Turizm Fakültesi Rekreasyon Yönetimi Bölümünün kapatılması uygun görülmüştür.

Üniversitemiz Senatosunun 24/05/2018 gün ve 7 sayılı toplantısında alınan kararla Üniversitemiz “Konukevi ve Sosyal Tesisleri”, öğrenci ve öğretim elemanlarının uygulama derslerini yapabilmeleri için “Uygulama Oteli” olarak Fakültemize bağlanmıştır. Buna bağlı olarak, diğer birimlerden aldığımız destek ile Fakülte Kurulumuz ve Yönetim Kurulumuz oluşturulmuştur.

Yozgat Bozok Üniversitesi Turizm Fakültesi Uygulama Oteli; Yozgat şehir merkezinde Sivas-Ankara Karayolu üzerinde, otogar karşısı ve şehir stadyumu yanında yer almaktadır. Otelimiz 7 adet çift kişilik, 4 adet 2 kişilik paylaşımlı, 1 adet 4 kişilik paylaşımlı, 1 adet 3 kişilik paylaşımlı, 6 adet tek kişilik, 3 adet double ve 1 suit oda olmak üzere toplamda 23 oda ve 43 yatak kapasitesine sahiptir. Tüm odalarımızda 24 saat sıcak su, Wi-Fi, LCD televizyon, mini buzdolabı, telefon, saç kurutma makinesi, kişisel temizlik ürünleri (şampuan, duş jeli, banyo ve el, ayak havlusu vs.), parke zemin ve çalışma masası bulunmaktadır. Otelimizde çamaşır yıkama ve ütü hizmeti verilmektedir. Çamlık manzaralı kafeteryamız, hafta içi ve hafta sonu 80 kişi kapasite ile açık büfe kahvaltı hizmeti vermekte olup, otelimizin sunduğu hizmetlerden kamu veya sivil bütün vatandaşlarımız yararlanabilmektedir.

Fakültemizde 2020 yılı itibariyle üniversitemizde Rektör Yardımcılığını ve aynı zamanda uhdesinde Fakültemizin Dekanlığını yürüten 1 Profesör, 3 Dr. Öğretim Üyesi ve 1 Araştırma Görevlisi Dr. olmak üzere toplam 5 akademik personel bulunmaktadır.

**Misyonumuz**

Girişimci ve yenilikçi bir anlayışla bölgenin turizme yönelik gelişimine katkıda bulunmak, bölgenin sahip olduğu turizm fırsatlarını evrensel boyuta taşıyabilmek, turizme yönelik eğitim anlayışı ve kaliteyi esas alarak bilgi üreten, üretilen bilginin değişim, dönüşüm ve gelişim süreçlerine katkı sağlamasını temin etmektir.

**Vizyonumuz;**

 Girişimci ve yenilikçi anlayışla turizme yönelik üretilen bilgiyi paydaşlarıyla ekonomik çıktıya dönüştüren ve ulusal /uluslararası düzeyde tanınmış bir eğitim kurumu olmaktır.

**Uygulama Otelimizin misyon ve vizyonu;**

**Misyonumuz**

Misyonumuzun temel yapı taşı konuklarımızın tesisimiz ile ilgili güzel anılara sahip olmasını sağlamaktır. Bu amaç doğrultusunda misyonumuzun genel çerçevesini, tüm konuklarımıza aynı mükemmellikte hizmet sunmak, sunduğumuz hizmetteki kaliteyi en üst seviyeye çıkarmak ve hizmetlerinden %100 memnun olunan bir kurum olmaktır.

**Vizyonumuz**

Vizyonumuz, kaliteden taviz vermeden güler yüzlü ve profesyonel bir hizmet temelinde her konuğumuzun mutlak memnuniyetini sağlamaktır.

**Temel Değerlerimiz**

* Adalet
* Özgürlük
* Etkili İletişim,
* Etkinlik ve Verimlilik
* Yenilikçilik ve Üretkenlik
* Dürüstlük ve Güvenilirlik
* Toplumsal ve Evrensel Değerlere Saygılı Olmak
* Girişimcilik
* Katılımcılık
* Kalite Odaklılık
* Çevreye Duyarlılık
* Hesap Verebilirlik

**A. Liderlik, Yönetim ve Kalite:**

**A.1. Liderlik ve Kalite**

A.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Turizm Fakültesi ve Uygulama Oteli’nde idari yapılanma ile ilgili yönetsel süreçler, mevzuatlar çerçevesinde, birimimizin işleyişine ve hizmet alanına göre sürdürülmektedir. Ayrıca kurumumuzda yönetsel süreçlerin daha iyi yürütülebilmesi için [Turizm Fakültesi Uygulama Oteli İşletme Yönergesi](https://bozok.edu.tr/Dosya/9c552e4d-3.pdf) ayrıntılı olarak hazırlanmış olup üniversitemiz web sitesinde yer almaktadır (**Kanıt 1).** Birimimize ilişkin (fakülte ve uygulama oteli) yönetsel organizasyon şemaları web sayfalarında paylaşılmıştır (**Kanıt 2 ve 3;Ek-1.1.1 ).** Ayrıca kurumumuzun işleyişinde, çalışanlar için ayrıntılı olarak görev tanımları ve iş akış süreçleri belirlenmiş ve işleyişin paydaşlarca bilinirliği sağlanmıştır **(Kanıt 4 ve Ek-A.1.1.2, Ek-A.1.1.3).** Yozgat Bozok Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi doğrultusunda; Kalite Komisyonu oluşturulmuştur **(Kanıt 5).** Üniversite Kalite Koordinatörlüğü tarafından 2023 Yılı içerisinde Turizm Fakültesi ve Uygulama Oteline İç Tetkik yapılmamıştır fakat üniversitemizde 2023 yılı itibarıyla Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemine (BKYS) geçilmiş olup birimimizin kalite süreçleri BKYS ile izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır (**EK-A.1.1.4.)**.  **Kanıt 1:** [Turizm Fakültesi Uygulama Oteli İşletme Yönergesi](https://bozok.edu.tr/Dosya/9c552e4d-3.pdf)  **Kanıt 2:** [Turizm Fakültesi organizasyon şeması](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/organizasyon-semasi/1210)  **Kanıt 3:** [Uygulama Oteli organizasyon şeması](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Organizasyon.aspx)  **Kanıt 4:** [Görev tanımları](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/personel-yetki-ve-sorumluluklar/1202) **,** [Turizm Fakültesi Görev tanımları](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/is-tanimlari-ve-gerekleri/12217), [Uygulama Oteli görev tanımları](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Personel.aspx)  **Kanıt 5:** [Kalite komisyon üye listesi](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/fakulte-kalite-komisyonu/1209)  **EK-A.1.1.1.** Uygulama oteli organizasyon şeması  **EK-A.1.1.2**. İş Akış Süreçleri KAHVALTI  **EK-A.1.1.3** İş Akış Süreçleri RESEPSİYON  **EK-A.1.1.4.** BKYS Uygulama Oteli Performans İzleme Ekran Tablosu  **EK-A.1.1.5.** BKYS Turizm Fakültesi birim performans ekran görüntüsü  **EK-A.1.1.6.** Kalite komisyonu toplantı tutanakları |

A.1.2. Liderlik

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Fakültemizde Dekan ve süreç liderleri kalite güvencesi bilincinin, sahipliğinin ve kurum iç kalite güvencesi sisteminin oluşturulmasına liderlik etmektedir. Fakülte ve Uygulama oteli genelinde liderlik anlayışı ve koordinasyon kültürü yerleşmiştir. İdari birimler ile yönetim arasında etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur. Fakülte bünyesinde kurulan kalite komisyonu Uygulama Otelini temsil etmektedir (**Kanıt 1).** İdari personel ile ilgili kurallar, görev tanımları (**Kanıt 2,** **3**) ve iş akış süreçleri bellidir (**Kanıt 4, EK-1.2.1; EK-1.2.2),** fakültenin web sayfasında ilan edilmiştir ve kurum personeli tarafından bilinmektedir, uygulamalar şeffaftır. Fakülte ve Uygulama otelinde yıl boyunca yapılan çalışmalar ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında BKYS ile izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Bu uygulamalara ilaveten; kalite yönetim sistemine ilişkin hizmet içi eğitimlerin verilmesi, birim kalite komisyonlarının oluşturulması da kalite kültürünün yaygınlaştırılması açısından önem arz etmektedir (**Kanıt 5, 6, EK-A.1.2.3.).**  **Kanıt 1:** [Turizm Fakültesi Kalite Komisyonunun yer aldığı web sayfası](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/fakulte-kalite-komisyonu/1209)  **Kanıt 2:** Turizm Fakültesi Uygulama Otelinin Görev tanımlarının yer aldığı web sayfaları  <http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Personel.aspx>  **Kanıt 3:** [Görev tanımları](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/personel-yetki-ve-sorumluluklar/1202) **,** [Turizm Fakültesi Görev tanımları](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/is-tanimlari-ve-gerekleri/12217), [Uygulama Oteli görev tanımları](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Personel.aspx)  **Kanıt 4**: Turizm Fakültesi Uygulama Otelinin iş akış sürelerinin yer aldığı web sayfaları  <http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Personel.aspx>  **Kanıt 5:** 2023 yılı hizmet içi eğitimleri  <https://bozok.edu.tr/birim/pdb/sayfa/2023-hizmet-ici-egitimler/9313>  **Kanıt 6:** [Kalite komisyon üye listesi](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/fakulte-kalite-komisyonu/1209)  **EK-A.1.2.1**. İş Akış Süreçleri KAHVALTI  **EK-A.1.2.2** İş Akış Süreçleri RESEPSİYON  **EK-A.1.2.3.** Kalite komisyonu toplantı tutanakları |

A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Fakültemiz aktif değildir. |

A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |     **Açıklama:** Kurumumuzda tüm birimleri ve süreçleri kapsayan iç kalite güvencesi organizasyon yapılanması bulunmaktadır (**Kanıt 1 ve 2**). Bu amaçla birimimizde birim kalite komisyonu kurulmuştur **(Kanıt 1).** Akış şemaları belirlidir. Sorumluluklar ve yetkiler tanımlanmıştır (**Kanıt 3**, **EK-A.1.4.1**.; **EK-A.1.4.2).**  Stratejik yönetim sürecinin bir parçası olarak kalite güvencesi politikaları ve bu politikaları hayata geçirmek üzere hedef eylem planı hazırlanmıştır. Fakülte ve Uygulama Oteli için PUKÖ çevrimleri itibarı ile takvim yılı temelinde hangi işlem, süreç, mekanizmaların devreye gireceği BKYS’ de tanımlanmıştır. Belirlenen hedefler doğrultusunda izlenmekte ve kanıtlar BKYS’ye yüklenmektedir (**EK-A.1.4.3; EK-A.1.4.4.**)  Dış paydaş olarak belirlenen Uygulama Otelimiz müşterilerince Konaklama odalarında bulunan “Müşteri Memnuniyet Anketi” ve Google yorumlar üzerinden yapılan geri bildirimler kalite komisyonu tarafından değerlendirilerek kanıtlar BKYS’ ye yüklenmiştir (**EK-A.1.4.5;.EK-A.1.4.6**).  İç kalite güvence mekanizmaları kapsamında kuruma ait kalite güvencesi rehberi gibi, politika ayrıntılarının yer aldığı erişilebilen ve güncellenen bir doküman birimce takip edilmektedir (**Kanıt 5**). 2023 yılında fakülte ve otel iç tetkik kapsamına alınmamış olup BKYS üzerinden izleme ve değerlendirmeleri yapılmıştır.  **Kanıt 1:** [Turizm Fakültesi organizasyon şeması](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/organizasyon-semasi/1210)  **Kanıt 2:** [Uygulama Oteli organizasyon şeması](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Organizasyon.aspx)  **Kanıt 3:** [Birim kalite komisyonu](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/fakulte-kalite-komisyonu/1209)  **Kanıt 4:** [İş Akış Süreçleri](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Personel.aspx)  **EK-A.1.4.1**. İş Akış Süreçleri- KAHVALTI  **EK-A.1.4.2** İş Akış Süreçleri- RESEPSİYON  **Ek-A.1.4.3**. BKYS birim performans parametresi ekran görüntüsü  **EK-A.1.4.4.** BKYS Turizm Fakültesi birim performans ekran görüntüsü  **EK- A.1.4.5.** Kalite komisyonu tutanakları  **Ek- A.1.4.6**. Anket sonuçları ve Google yorumlar  **Kanıt 5:** [Süreç Yönetim El kitabı](https://bozok.edu.tr/Dosya/a239f385-e.pdf) |

A.1.5. Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Fakültemiz web sayfasında, fakülte ve Uygulama Oteli ile ilgili bilgiler, üniversitenin ve fakültenin yetkilendirmiş olduğu birimlerce ve üst yönetim ya da bilginin kaynağı tarafından verilen onay doğrultusunda kamuoyuyla paylaşılmaktadır. Uygulama Oteli web sayfasında uygulama oteli hakkında genel bilgiler, misyonu, vizyonu, yönetim, organizasyon yapısı, odalar, verilen hizmetler ve fiyatları, galeri, kalite yönetimi, iletişim bilgileri ve tanıtım videosu bulunmakta ve buradan birim faaliyetleri ile ilgili her türlü bilgiye ulaşılabilmektedir (**Kanıt 1 ve 2).** Kaynağından güncelliği, güvenilirliği ve geçerliliği teyit edilmemiş hiçbir bilgi kamuoyuyla paylaşılmamaktadır. Birimimiz şeffaflık ilkesi çerçevesinde hareket ederek yönetim süreçlerini diğer paydaşlarla birlikte yürütmeye özen göstermektedir. Bununla birlikte, [web sitesi üzerinden ulaşılan öneri sistemi, tüm şikâyetler, öneriler, bilgi talepleri](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Contact.aspx) ile verilen hizmetlerin uygunluğu ve kalitesi izlenerek değerlendirilmektedir (**Ek-A.1.5.1 ve Ek-A.1.5.2).**  **Kanıt 1:** [Turizm Fakültesi web sayfası](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi)  **Kanıt 2:** [Uygulama oteli web sayfası](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/)  **Ek- A.1.5.1** Anket sonuçları ve Google yorumlar  **Ek- A.1.5.2.** Kalite komisyonu toplantı tutanağı |

**A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar**

A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Yozgat Bozok Üniversitesi’nin misyon, vizyon ve stratejik amaçlarına uygun bir şekilde birimimizin misyon, vizyon ve kalite politikası belirlenmiş, web sayfasında yayınlanmış ve birimimiz tarafından benimsenmiştir (**Kanıt 1 ve 2**).  **Kanıt 1:** [Turizm Fakültesi Uygulama Otelinin misyon ve vizyon bilgilerinin yer aldığı web sayfası](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Introduction.aspx)  **Kanıt 2**: [Turizm Fakültesi misyon ve vizyonu](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/misyon-ve-vizyon/1198) |

A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** FakültemizÜniversitemizin 2022-2026 yılı stratejik hedeflerine ulaşmak için kalite güvencesi sistemini benimsemiş olup iç ve dış paydaş önerileri alınarak birimimizin stratejik ve hedef eylem planları hazırlanmıştır (**Ek-A.2.2.1**; **EK-A.2.2.2**; **EK-A.2.2.3)**. Sorumluluklar ve yetkiler tanımlanmıştır. Fakültemizde yürütülen tüm faaliyetlerin performans göstergelerinin birim bazında izlenmesi için 2023 yılı itibari ile kalite hedefleri Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi'ne (BKYS) aktarılmıştır. Yıl içerisinde yapılan faaliyetler ise [faaliyet raporu](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/faaliyet-raporlari/1199) hazırlanarak Stratejik Daire Başkanlığına sunulmakta ve değerlendirilmektedir (**Kanıt 1**).  **Kanıt 1**: [Turizm Fakültesi Faaliyet Raporu](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/faaliyet-raporlari/1199)  **Ek-A.2.2.1:** YOBU Turizm Fakültesi Stratejik Planı  **EK-A.2.2.2**: Dış paydaş önerileri  **Ek-A.2.2.3**: İç paydaş önerileri  **Ek-A.2.2.4.** Kalite Komisyonu toplantı tutanakları |
|  |

A.2.3. Performans yönetimi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Fakültemizde ve uygulama otelinde performans ölçülmesi, değerlendirilmesi, yönetimi ve sürekli iyileştirilmesi amacıyla performans ölçüm sistemini oluşturmak ve yürütmek üzere Birim Kalite Komisyonu oluşturulmuştur (**Kanıt 1; EK-A.2.3.1**). Fakültemiz Üniversitemizin 2022-2026 stratejik planında belirlemiş olduğu “Üniversitenin uluslararası indeksli dergilerdeki görünürlüğü artırılacaktır.” doğrultusunda birim hedeflerini belirlemiştir. Üniversitemizin 2022-2026 Stratejik Planında Turizm Fakültesi Uygulama Oteli ile ilgili herhangi bir madde bulunmamaktadır. Uygulama Oteli belirlemiş olduğu birim hedefleri doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Ayrıca, 2023 yılı itibarıyla Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemine (BKYS) geçilmiş olup birimimizin kalite süreçleri BKYS ile izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır (**Ek-A.2.3.2; EK-A.2.3.3.).** Bunun dışında faaliyet raporları ile de performans izlenimi yapılmaktadır (**Kanıt 2**).  **Kanıt 1**: [Birim kalite komisyonu](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/fakulte-kalite-komisyonu/1209)  **Kanıt 2**: [Turizm Fakültesi Faaliyet Raporları](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/faaliyet-raporlari/1199)  **EK-A.2.3.1:** Kalite komisyonu toplantı tutanakları  **Ek-A.2.3.2**. BKYS birim performans parametresi ekran görüntüsü  **EK-A.2.3.3.** BKYS Turizm Fakültesi birim performans ekran görüntüsü  **Ek-A.2.3.4.** Kalite Komisyonu toplantı tutanakları |

**A.3. Yönetim Sistemleri**

A.3.1. Bilgi yönetim sistemi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | | **Açıklama:** Fakültemizde akademik ve idari faaliyetler ile ilgili kayıtların büyük bir kısmı elektronik ortamda tutulmaktadır. Kurumun her türlü faaliyeti ve süreçlerine ilişkin verilerinin toplanmasında; Personel Bilgi Sistemi, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Taşınır Kayıt Kontrol Sistemi, Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi, Kamu Elektronik Posta (KEP) gibi bilgi yönetim sistemleri kullanılmaktadır. Bu bilgi yönetim sistemleri ilgili birimlerin sorumluları tarafından işletilmekte ve istenilen raporlar alınabilmektedir. Uygulama Otelinde ise kurumsal mail, ve Uygulama Oteli Elektra Otomasyon programı kullanılmaktadır.  **Ek -A.3.1.1**- Uygulama Oteli Mail Ekran Görüntüsü  **Ek -A.3.1.2**- Elektra Otomasyon Sistemi Ekran Görüntüsü  **Ek -A.3.1.3**- EBYS Ekran Görüntüsü  **EK-A.3.1.4.** BKYS Ekran Resim | |

A.3.2. İnsan kaynakları yönetimi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Uygulama otelinde 13 personel ile hizmet verilmekte olup temizlik departmanındaki personel eksikliği giderilerek personel kabiliyet ve becerileri doğrultusunda görev tanımları yapılarak ve [hizmet içi eğitimler](https://bozok.edu.tr/birim/pdb/sayfa/2023-hizmet-ici-egitimler/9313) verilerek hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti arttırılmıştır (**Kanıt1** ). Fakültemiz akademik personeli ise 3 Dr. Öğretim Üyesi ve 1 Arş. Gör. Dr bulunmaktadır (**Kanıt 2**)  **Kanıt 1:** [Uygulama oteli personel listesi](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Personel.aspx)  **Kanıt 2:** [Turizm Fakültesi akademik personel listesi](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/akademik-personel) |

A.3.3. Finansal yönetim

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Devlet üniversitesine bağlı bir fakülte olmamız nedeniyle bütçemiz, ilgili yasal düzenlemelere göre oluşturulmaktadır. Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü sistemine göre planlanan bütçe Maliye Bakanlığı’ndan geçmekte ve harcamalar bu doğrultuda gerçekleşmektedir (**Kanıt 1**).  Uygulama Otelinde her yıl hazırlanan Tahmini Bütçe ile gelir ve gider planlaması yapılır. Gerçekleşen gelir doğrultusunda müşteri memnuniyetini arttırmak için öncelik sırasına göre mal ve hizmet alımları yapılır. Alımı yapılan mal ve hizmet ödemeleri 4734 sayılı kanun kapsamında yapılarak ödeme emri ile Döner Sermaye Müdürlüğü kontrolü sonrası ödeme gerçekleşir.  **Kanıt 1:** [Faaliyet raporu](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/faaliyet-raporlari/1199)  **Ek -A.3.3.1**- 2023 Tahmini Bütçesi  **Ek- A.3.3.2**- 2023 Yılı Gelir – Gider Bütçesi |

A.3.4. Süreç yönetimi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Birimimize ilişkin (fakülte ve uygulama oteli) yönetsel organizasyon şemaları web sayfalarında paylaşılmıştır (**Kanıt 1 ve 2).** Ayrıca kurumumuzun işleyişinde, çalışanlar için ayrıntılı olarak görev tanımları ve iş akış süreçleri belirlenmiş ve işleyişin paydaşlarca bilinirliği sağlanmıştır **(Kanıt 3 ve Ek-A.3.4.1, Ek-A.3.4.2).** Yozgat Bozok Üniversitesi Kalite Güvencesi Yönergesi doğrultusunda; Kalite Komisyonu oluşturulmuştur **(Kanıt 4).** Üniversite Kalite Koordinatörlüğü tarafından 2023 Yılı içerisinde Turizm Fakültesi ve Uygulama Oteline İç Tetkik yapılmamıştır fakat üniversitemizde 2023 yılı itibarıyla Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemine (BKYS) geçilmiş olup birimimizin kalite süreçleri BKYS ile izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır (**EK-A.3.4.3; EK-A.3.4.4)**.İç kalite güvence mekanizmaları kapsamında kuruma ait kalite güvencesi rehberi gibi, politika ayrıntılarının yer aldığı erişilebilen ve güncellenen [Süreç Yönetim El kitabı](https://bozok.edu.tr/Dosya/a239f385-e.pdf) birimce takip edilmektedir (**Kanıt 5**).  Uygulama otelimizde görevli idari personel ile değerlendirme toplantıları yapılmakta ve toplantılarda personel için gerekli olan [hizmet içi eğitimler](https://bozok.edu.tr/birim/pdb/sayfa/2023-hizmet-ici-egitimler/9313) planlanmaktadır **Ek-A.3.4.5** (toplantı tutanakları). Uygulama Oteline yönelik hedefler ve süreç sorumluları belirlenmekte, süreç takibi yapılmaktadır. Ayrıca ilgili süreçlerin etkin ve doğru yönetilmesi için oluşturulan [iş akış süreçleri](file:///C:\Users\Acer\Downloads\iş%20akış%20süreçleri) ile ilgili gerekli bilgi ve doküman da birim web sayfasında kalite başlığında yer almaktadır.  **Kanıt 1:** [Turizm Fakültesi organizasyon şeması](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/organizasyon-semasi/1210)  **Kanıt 2:** [Uygulama Oteli organizasyon şeması](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Organizasyon.aspx)  **Kanıt 3:** [Görev tanımları](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/personel-yetki-ve-sorumluluklar/1202) **,** [Turizm Fakültesi Görev tanımları](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/is-tanimlari-ve-gerekleri/12217), [Uygulama Oteli görev tanımları](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Personel.aspx)  **Kanıt 4:** [Kalite komisyon üye listesi](https://bozok.edu.tr/okul/turizm-fakultesi/sayfa/fakulte-kalite-komisyonu/1209)  **EK-A.3.4.1**. İş Akış Süreçleri- Kahvaltı  **EK-A.3.4.2** İş Akış Süreçleri- Resepsiyon  **EK-A.3.4.3.** BKYS Uygulama Oteli Performans İzleme Ekran Tablosu  **EK-A.3.4.4.** BKYS Turizm Fakültesi birim performans ekran görüntüsü  **Ek- A.3.4.5**- Toplantı Tutanakları |

**A.4. Paydaş Katılımı**

A.4.1. İç ve dış paydaş katılımı

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Uygulama Otelimizin paydaşları olan müşterilerimizin görüşlerinin alınmasına yönelik memnuniyet anketleri yapılmakta, Google Yorumları, [istek ve öneriler](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Contact.aspx) değerlendirilmektedir (**Ek A.4.1.1**) . Birim kalite komisyonunca paydaşlardan gelen [istek ve öneriler](http://uygulamaoteli.bozok.edu.tr/Contact.aspx) doğrultusunda gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır (**EK A.4.1.2**). Dış paydaş olarak belirlenen Uygulama Otelimiz müşterilerince Konaklama odalarında bulunan “Müşteri Memnuniyet Anketi” ve Google yorumlar üzerinden yapılan 2023 yılı değerlendirmelerine göre;  - Müşteri Memnuniyet Anketi ( 10 soru Üzerinden 100 Puan ): 47 anket üzerinden ortalama 86 (**Ek A.4.1.3**).  - Google Yorumları Değerlendirmesi ( 5 Yıldız Üzerinden ): 201 yorum üzerinden 4,2 yıldız olarak geri dönüş bildirilmektedir (**EK A.4.1.4**).  2022 yılına göre müşteri memnuniyetinin 2023 yılında arttığı görülmektedir (**EK A.4.1.5; EK A.4.1.6**).  **Ek A.4.1.1** Kalite toplantı tutanakları  **EK A.4.1.2** Uygulama oteli Toplantı tutanakları  **EK A.4.1.3** 2023 yılına ait müşteri memnuniyet anket formu  **EK A.4.1.4** 2023 Yılı Uygulama Oteli Müşteri Memnuniyeti Anket ve Google Yorumlar Değerlendirmesi  **EK A.4.1.5** 2022 yılına ait müşteri memnuniyet anket formu  **EK A.4.1.6** 2022 Yılı Uygulama Oteli Müşteri Memnuniyeti Anket ve Google Yorumlar Değerlendirmesi |

A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   **Açıklama:** Fakültemiz aktif değildir. |

A.4.3. Mezun ilişkileri yönetimi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   Açıklama: Fakültemiz aktif değildir. |

**A.5. Uluslararasılaşma**

A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   Açıklama: Fakültemiz aktif değildir. |

A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   Açıklama: Fakültemiz aktif değildir. |

A.5.3. Uluslararasılaşma performansı

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   Açıklama: Fakültemiz aktif değildir. |

**D. Toplumsal Katkı**

**D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları**

D.1.1. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   Açıklama: Fakültemiz aktif değildir. |

D.1.2. Kaynaklar

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   Açıklama: Fakültemiz aktif değildir. |

**D.2. Toplumsal Katkı Performansı**

D.2.1.Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Olgunluk Düzeyi:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1. Düzey | 2. Düzey | 3. Düzey | 4. Düzey | 5. Düzey | | Planlama yok | Planlama var, Uygulama yok | Uygulama var, Kontrol ve Önlem yok | Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma var | Örnek Uygulama var. | |  |  |  |  |  |   Açıklama: Fakültemiz aktif değildir. |

**SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

(Bu kısımda: A. Liderlik, Yönetim ve Kalite, B. Eğitim ve Öğretim, C. Araştırma ve Geliştirme, D. Toplumsal Katkı başlıklarına ilişkin olgunluk düzeyleri değerlendirilerek Güçlü ve Gelişmeye Açık yönler raporlanmalıdır. Olgunluk düzeyi 3 ve altında olanlar Gelişmeye Açık Yön olarak değerlendirilmelidir)

**Güçlü Yönler**

|  |
| --- |
| * İş akış süreçleri, takvim, görev ve sorumluluklar bellidir ve duyurulmuştur. * Birimde kalite komisyonu bulunmakta olup, yapılan faaliyetler komisyonlar tarafından denetlenmekte ve olası risk durumları tespit edilmektedir. * Kalite güvence sistemi konusunda birimde genel farkındalık yüksektir. * Birimin web sayfası kalite süreçlerinin yönetimi açısından günceldir. * İdari personelin çalışan personeli ile iletişim ve iş birliği güçlüdür. * Birimde yürütülen faaliyetler şeffaf bir biçimde tüm iç ve dış paydaşlarımızla paylaşılmaktadır. Alınan geri dönüşler (anketler, Google yorumları ve öneriler) titizlikle incelenmekte ve sorunlar hızlı bir biçimde giderilmektedir. * Birimin web sitesi devamlı güncel tutulmakta ve paydaşlarımızla sürekli bilgi akışı sağlanmaktadır. * Birimde paydaşların memnuniyet düzeylerinin artırılmasına yönelik mekânsal anlamda fiziki eksikliklerin giderilmesine çalışılmakta, konuklara daha iyi hizmet sunmak anlamında da çalışan personelin gerekli eğitimleri almaları sağlanmaktadır. |

**Gelişmeye Açık Yönler**

|  |
| --- |
|  |