T.C.

GAZİANTEP İSLAM BİLİM VE TEKNOLOJİ ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI

KALİTE EL KİTABI

# ÖNSÖZ

Gaziantep İslam Bilim ve Teknoloji Üniversitesi (GİBTÜ) Sağlık, Kültür ve Spor (SKS) Daire Başkanlığı; kurulduğu günden bu yana üniversitemizin vizyon ve misyonuna paralellik gösterecek şekilde, öğrencilerimiz ile akademik ve idari personelimizin fiziki, ruhsal ve sosyal gelişimlerini desteklemeyi ilke edinmiştir.

Çağdaş yükseköğretim anlayışı, yalnızca nitelikli bir akademik eğitimi değil; aynı zamanda öğrenci ve çalışan odaklı, güvenli, hijyenik ve sosyal açıdan zengin bir kampüs yaşamını gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda Daire Başkanlığımız; beslenmeden sağlığa, kültür-sanat faaliyetlerinden sportif organizasyonlara, psikolojik danışmanlık hizmetlerinden öğrenci topluluklarının desteklenmesine kadar geniş bir yelpazede hizmet sunmaktadır.

Elinizdeki bu Kalite El Kitabı; TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standartları ve gıda güvenliği esasları (ISO 22000) çerçevesinde, sunduğumuz hizmetlerin kalitesini standartlaştırmak, süreçlerimizi şeffaf ve izlenebilir kılmak, risk ve fırsatları doğru yöneterek sürekli iyileştirmeyi kurum kültürümüzün merkezine yerleştirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Kalite süreçlerimizin başarıyla uygulanması ve sürdürülmesi, şüphesiz tüm paydaşlarımızın ve personelimizin ortak emeği ve sahiplenmesiyle mümkündür. Bu rehberin hazırlanmasında ve kalite odaklı hizmet anlayışımızın kampüs geneline yayılmasında emeği geçen tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkür eder; Kalite El Kitabı'nın Üniversitemiz ve Daire Başkanlığımız adına hayırlı olmasını dilerim.

**Mahmut AKŞAHİN**

**Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanı**

**İçindekiler**

**1.** SAĞLIK, KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI (SKS)

**1.1** SKS Daire Başkanlığı Tarihçesi ve Tanıtımı

**1.2** SKS Organizasyon Şeması

**Misyon, Vizyon ve Değerler**

**1.2.1 Misyon** (Öğrencilerin ve personelin beden ve ruh sağlığını korumak, beslenme, barınma, çalışma, süreli çalışma, kültür, sanat ve spor alanındaki ihtiyaçlarını karşılamak)

**1.2.2 Vizyon** (Öğrenci ve çalışan odaklı, kaliteli ve sürdürülebilir hizmet sunan öncü bir SKS Daire Başkanlığı olmak)

**1.2.3 Değerler** (Öğrenci Odaklılık, Şeffaflık, Hijyen ve Güvenilirlik, Fırsat Eşitliği, Sosyal Sorumluluk)

**1.3** SKS Kalite Politikası

**1.3.1** Beslenme Hizmetleri Kalite ve Hijyen Politikası

**1.3.2** Kültürel ve Sportif Hizmetler Kalite Politikası

**1.3.3** Psikolojik Danışmanlık ve Sağlık Hizmetleri Kalite Politikası

**1.3.4** Öğrenci Toplulukları Yönetim Politikası

**1.4** Kapsam

**1.5** İletişim

**2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR**

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu (46. / 47. Maddeler)

Yükseköğretim Kurumları Mediko-Sosyal Sağlık, Kültür ve Spor İşleri Dairesi Uygulama Yönetmeliği

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

Hijyen ve Sanitasyon Standartları (ISO 22000 / Gıda Güvenliği esasları)

**2.1 Kısaltmalar** (SKS, YGG, ÖTK, DÖF vb.)

**3. TERİMLER VE TARİFLER**

(Öğrenci Topluluğu, Yemekhane Hizmeti, Kısmi Zamanlı Öğrenci, Psikolojik Danışmanlık, Sosyal BURS/Bursiyer vb.)

**4. KURULUŞUN (SKS) BAĞLAMI**

**4.1** SKS Bağlamının Anlaşılması

**4.2** İlgili Tarafların (Öğrenciler, İdari/Akademik Personel, Tedarikçiler, Gençlik ve Spor Bakanlığı vb.) İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

**4.3** SKS Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

**4.4** SKS Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

**4.4.1 Genel**

**4.4.2** Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası

**5. LİDERLİK**

**5.1** Liderlik ve Taahhüt

**5.1.1** Genel

**5.1.2** Öğrenci ve Personel (Müşteri) Odaklılık

**5.2 Politika**

**5.2.1** SKS Kalite Politikasının Oluşturulması

**5.2.2** Politikanın Öğrenci ve Personelle Paylaşılması/Duyurulması

**5.3** Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar (Daire Başkanı, Şube Müdürleri, Birim Sorumluları)

**6. PLANLAMA**

**6.1** Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

**6.1.1** Genel

**6.1.2** SKS Hizmetlerinde Risk ve Fırsat Değerlendirmesi (Gıda güvenliği riski, etkinlik organizasyon riskleri, salon/tesis yetersizlikleri vb.)

**6.2** SKS Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

**6.2.1** Kalite Hedefleri (Örn: Müşteri/Öğrenci memnuniyetini %85 üzerine çıkarmak, etkinlik sayısını artırmak vb.)

**6.2.2** Planlama

**6.3** Değişikliklerin Planlanması (Yemek kalori/menü güncellemeleri, tesis tadilatları vb.)

**7. DESTEK**

**7.1** Kaynaklar

**7.1.1** Genel

**7.1.2** Personel Yapısı (Diyetetik uzmanları, aşçılar, psikologlar, spor uzmanları, idari personel)

**7.1.3** Altyapı (Yemekhaneler, Kantin/Kafeteryalar, Spor Salonları, Kültür Merkezleri, Mediko-Sosyal Binası)

**7.1.4** Hizmet Sunum Çevresi (Hijyen koşulları, iş sağlığı ve güvenliği ortamı)

**7.1.5** İzleme ve Ölçme Kaynakları (Gıda numune kalıpları, yemek sıcaklık ölçerleri, anket araçları vb.)

**7.1.6** Kurumsal Bilgi

**7.2** Yeterlilik ve Eğitimler (Gıda hijyeni eğitimi, ilk yardım, oryantasyon)

**7.3** Farkındalık

**7.4** İletişim (Web sitesi, Duyuru panoları, Sosyal Medya, E-Posta, Talep/Şikayet Kutuları)

**7.5** Dokümante Edilmiş Bilgi

**7.5.1** Genel

**7.5.2** Formlar, Talimatlar ve Prosedürlerin Oluşturulması

**7.5.3** Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

**8. OPERASYON (SKS HİZMET SÜREÇLERİ)**

**8.1** Operasyonel Planlama ve Kontrol

**8.2** SKS Hizmet Gereksinimleri

**8.2.1** Öğrenci/Personel İle İletişim ve Geri Bildirim

**8.2.2** Yemek, Spor, Sağlık ve Kültür Hizmet Şartlarının Tayin Edilmesi

**8.2.3** Hizmet Şartlarının Gözden Geçirilmesi

**8.2.4** Hizmet Şartlarındaki Değişiklikler

**8.3** Kültürel, Sportif ve Sosyal Etkinliklerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

**8.4** Dışarıdan Tedarik Edilen Hizmetlerin Kontrolü

**8.4.1** Genel (Yemek malzemesi tedariki, güvenlik/temizlik dış hizmet alımları, kantin kiralamaları)

**8.4.2** Dış Tedarikçi Kontrol Tipi ve Boyutu

**8.4.3** Tedarikçi Bilgilendirme ve Denetimi

**8.5** Hizmetin Sunumu

**8.5.1** Beslenme Hizmetleri Sunumu ve Kontrolü (Menü planlama, numune alma, kalori takibi)

**8.5.2** Sağlık ve Psikolojik Danışmanlık Hizmetleri Sunumu

**8.5.3** Kültür, Spor ve Öğrenci Toplulukları Hizmet Sunumu

**8.5.4** Barınma ve Burs/Kısmi Zamanlı Öğrenci Süreçleri Yönetimi

**8.5.5** Tanımlama ve İzlenebilirlik (Yemek Kartı / Akıllı Kart Sistemleri)

**8.5.6** Öğrenci ve Personel Mülkiyeti (Emanet eşyalar, kişisel veriler/KVKK)

**8.5.7** Muhafaza (Soğuk hava depoları, gıda saklama koşulları, spor ekipmanı muhafazası)

**8.6** Hizmetin Sunumu ve Onayı

**8.7** Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü (Bozuk/uygunsuz gıda tespiti, iptal edilen etkinlikler)

**9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME**

**9.1** İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

**9.1.1** Genel

**9.1.2** Öğrenci ve Personel Memnuniyet Anketleri (Yemekhane Memnuniyet Anketi, Etkinlik Değerlendirme Anketi vb.)

**9.1.3** Analiz ve Değerlendirme

**9.2** İç Tetkik

**9.3** Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)

**10. İYİLEŞTİRME**

**10.1** Genel

**10.2** Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler (DÖF)

**10.3** Sürekli İyileştirme

**10.4** İLGİLİ DOKÜMANLAR (Prosedürler, Talimatlar, Görev Tanımları, Süreç Şemaları)

**10.5** SON HÜKÜMLER

**10.6** EKLER

## 1. SAĞLIK, KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI (SKS)

### 1.1 SKS Daire Başkanlığı Tarihçesi ve Tanıtımı

Gaziantep İslam Bilim ve Teknoloji Üniversitesi (GİBTÜ) Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 46. ve 47. maddelerine uygun olarak kurulmuştur. Üniversitemizin misyonu ve ilkeleri doğrultusunda; öğrencilerin ve idari/akademik personelin bedensel, zihinsel ve ruhsal sağlıklarını korumak, beslenme, barınma, çalışma, spor, kültür ve sanat alanındaki ihtiyaçlarını karşılamak üzere hizmet vermektedir.

### 1.2 SKS Organizasyon Şeması

Daire Başkanlığı; Daire Başkanı'na bağlı Şube Müdürlükleri (Beslenme Hizmetleri, Kültür, Spor ve Sağlık Hizmetleri, İdari ve Mali İşler) ve bunlara bağlı alt birimlerden oluşur.

**Misyon, Vizyon ve Değerler**

**1.2.1 Misyon**: Öğrencilerimizin ve personelimizin beden ve ruh sağlıklarını korumak amacıyla, çağdaş yöntemlerle yeterli ve kaliteli düzeyde beslenme, barınma, sağlık, kültür, spor, psikolojik danışma ve rehberlik hizmeti sunmak, sosyal ihtiyaçlarını karşılamak, alanında lider ve yenilikçi bir birim olmaktır.

**1.2.2 Vizyon:** Öğrenci ve personeline yönelik faaliyetleri sürekli iyileştiren, kaynaklarını verimli kullanan, bilgi ve teknoloji ile donatılmış öncü bir birim olmaktır.

**1.2.3 Değerler:**

Öğrenci ve Çalışan Odaklılık

Şeffaflık ve Hesap Verilebilirlik

Hijyen, Güvenilirlik ve Kalite

Fırsat Eşitliği ve Adalet

Sosyal Sorumluluk ve Etik Değerler

### 1.3 SKS Kalite Politikası

Gaziantep İslam Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Sağlık Kültür Spor Daire Başkanlığı olarak kalite politikamız; sürekli iyileştirme prensibi doğrultusunda iç kalite güvencesi sistemini yenilikçi uygulamalarla destekleyerek kalite standartlarını artırmayı, iç ve dış paydaşlar ile etkin iletişim ve iş birliği sağlayarak kalite kültürünün yaygınlaşmasını sağlamayı, kalite güvencesi sistemine yönelik faaliyetleri sürekli olarak geliştirerek sistemin sürdürülebilirliğini sağlamayı taahhüt etmektedir.

**1.3.1** Beslenme Hizmetleri Kalite ve Hijyen Politikası: Tüm yemek üretim ve sunum süreçlerinde gıda güvenliği esaslarına (ISO 22000) uygun, dengeli, kalori takibi yapılmış, hijyenik ve kaliteli yemek hizmeti sunmak.

**1.3.2** Kültürel ve Sportif Hizmetler Kalite Politikası: Öğrencilerin ders dışı zamanlarını verimli değerlendirmelerini sağlamak, fiziksel ve sosyal gelişimlerini destekleyecek kapsayıcı etkinlikler ve altyapı sunmak.

**1.3.3** Psikolojik Danışmanlık ve Sağlık Hizmetleri Kalite Politikası: Gizlilik, etik değerler ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde koruyucu sağlık ve psikolojik destek hizmetlerini yetkin personelle sunmak.

**1.3.4** Öğrenci Toplulukları Yönetim Politikası: Öğrenci topluluklarının özerk, katılımcı, şeffaf ve mevzuata uygun şekilde faaliyet göstermelerini desteklemek ve kolaylaştırmak.

### 1.4 Kapsam

Bu el kitabı, GİBTÜ SKS Daire Başkanlığı bünyesinde yürütülen tüm beslenme, sağlık, psikolojik danışmanlık, kültür, spor, barınma, burs ve kısmi zamanlı öğrenci çalıştırma süreçlerini ve Kalite Yönetim Sistemi (TS EN ISO 9001:2015) gerekliliklerini kapsar.

### 1.5 İletişim

Adres: Gaziantep İslam Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Rektörlüğü, SKS Daire Başkanlığı, Gaziantep

E-Posta: sks@gibtu.edu.tr

Telefon: [Üniversite Santral / Daire Dahili]

Web: sks.gibtu.edu.tr

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu (46. ve 47. Maddeler)

Yükseköğretim Kurumları Mediko-Sosyal Sağlık, Kültür ve Spor İşleri Dairesi Uygulama Yönetmeliği

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standartları ve Hijyen Esasları

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)

GİBTÜ GAZİANTEP Kantin, Kafeterya, Kırtasiye Ve Benzeri İşletmelere Ait Kiralama, İşletim Ve Denetim Yönergesi

GİBTÜ Kısmi Zamanlı Öğrenci Çalıştırma Yönergesi

GİBTÜ Öğrenci Toplulukları Yönergesi

GİBTÜ Sosyal Kültürel ve Sportif Amaçlı Tesisler İşletim Süreli Kullanım Yönergesi

GİBTU Ticari Reklam, İlan, Afiş, Stant ve Tanıtım Araçları Uygulama Yönergesi

### 2.1 Kısaltmalar

SKS: Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

ÖTK: Öğrenci Toplulukları Kurulu

DÖF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet

GİBTÜ: Gaziantep İslam Bilim ve Teknoloji Üniversitesi

KKY: Kalite Koordinatörlüğü

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

**Öğrenci Topluluğu:** GİBTÜ öğrencilerinin sosyal, kültürel, bilimsel ve sportif alanlarda faaliyet göstermek üzere SKS onayıyla kurdukları yapılar.

**Yemekhane Hizmeti:** Öğrenci ve personelin günlük beslenme ihtiyacını karşılamak üzere sunulan menü planlama, pişirme, dağıtım ve hijyen süreçlerinin bütünü.

**Kısmi Zamanlı Öğrenci:** Üniversite bünyesindeki birimlerde haftalık belirli saat sınırı içinde ücret karşılığı çalışan GİBTÜ öğrencisi.

**Psikolojik Danışmanlık:** Öğrencilerin kişisel, akademik ve sosyal uyumlarını desteklemek amacıyla uzman psikologlarca sunlanan profesyonel rehberlik hizmeti.

**Sosyal Burs/Bursiyer:** Yemek bursu veya imkanlar dahilinde sağlanan ayni/nakdi desteklerden yararlanan öğrenciler.

## 4. KURULUŞUN (SKS) BAĞLAMI

### 4.1 SKS Bağlamının Anlaşılması

SKS Daire Başkanlığı, iç bağlamda (üniversitenin fiziki altyapısı, akademik takvimi, bütçe imkanları) ve dış bağlamda (yasal mevzuatlar, ekonomik koşullar, yerel/ulusal dinamikler) kendi faaliyetlerini etkileyen faktörleri sürekli analiz eder.

### 4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Öğrenciler: Kaliteli ve uygun fiyatlı yemek, hijyenik alanlar, aktif sosyal/sportif imkanlar, psikolojik destek.

Akademik / İdari Personel: Dengeli yemek hizmeti, kurumsal etkinlik imkanları.

Tedarikçiler: Zamanında ödeme, şeffaf ihale ve satın alma süreçleri.

YÖK / Bakanlıklar / Rektörlük: Mevzuata tam uyum, bütçenin etkin kullanımı, yüksek memnuniyet oranları.

### 4.3 SKS Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi

Kapsam; GİBTÜ yerleşkelerinde sunulan tüm sağlık, kültür, spor, beslenme ve sosyal destek hizmetlerini kapsayacak şekilde tanımlanmıştır.

### 4.4 SKS Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

**4.4.1** Genel: Hizmet kalitesini artırmak için süreç odaklı bir yaklaşım benimsenmiş; girdiler, çıktılar, kaynaklar ve performans göstergeleri tanımlanmıştır.

**4.4.2** Dokümante Edilmiş Bilginin Sürekliliği ve Muhafazası: Prosedürler, talimatlar ve formlar dijital ortamda saklanır, güncelliği Kalite Koordinatörlüğü ile entegre kontrol edilir.

## 5. LİDERLİK

### 5.1 Liderlik ve Taahhüt

**5.1.1** Genel: Üst yönetim ve SKS Daire Başkanı, Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması, uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli kaynakları sağlamayı taahhüt eder.

**5.1.2** Öğrenci ve Personel (Müşteri) Odaklılık: Hizmet alıcıların memnuniyeti esas alınır; talep ve şikayetler sistemli şekilde değerlendirilir.

### 5.2 Politika

**5.2.1** SKS Kalite Politikasının Oluşturulması: Kalite politikası, üniversitenin stratejik planı ile uyumlu olarak oluşturulur ve periyodik olarak gözden geçirilir.

**5.2.2** Politikanın Paylaşılması/Duyurulması: Web sitesi, panolar ve oryantasyon programları aracılığıyla tüm paydaşlara duyurulur.

### 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Daire Başkanı: Genel yönetim, kaynak tahsisi, kalite sisteminin sevk ve idaresi.

Şube Müdürleri: Sorumlu oldukları birimlerin (Beslenme, Kültür/Spor vb.) operasyonel süreçlerini yürütmek ve denetlemek.

Birim Sorumluları ve Personel: Görev tanımlarına uygun şekilde günlük hizmet sunumunu gerçekleştirmek ve kalite standartlarına uymak.

## 6. PLANLAMA

### 6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

**6.1.1** Genel: Hizmet sunumunu olumsuz etkileyebilecek riskler önceden belirlenir, fırsatlar değerlendirilir.

**6.1.2** SKS Hizmetlerinde Risk ve Fırsat Değerlendirmesi:

Gıda Güvenliği: Soğuk zincirin kırılması veya hijyen aksaklıkları (Risk).

Etkinlik Organizasyonları: Tesis yetersizliği veya güvenlik riskleri (Risk).

Otomasyon: Akıllı kart ve dijital talep sistemleri ile verimliliğin artırılması (Fırsat).

### 6.2 SKS Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

#### 6.2.1 Kalite Hedefleri:

Öğrenci ve personel yemekhane memnuniyet oranını en az %85 seviyesinde tutmak.

Yılda düzenlenen kültürel ve sportif etkinlik sayısını %15 artırmak.

DÖF kapatma sürelerini ortalama 15 iş günü içinde tamamlamak.

**6.2.2** Planlama: Hedeflere ulaşmak için sorumlular, zaman planı ve gerekli kaynaklar yıllık bazda belirlenir.

**6.3 Değişikliklerin Planlanması**

Menü değişiklikleri, tesis tadilatları veya mevzuat güncellemeleri kontrol altındaki değişim yönetimi prosedürlerine göre yürütülür.

**7. DESTEK**

**7.1 Kaynaklar**

**7.1.1** Genel: Hizmetlerin sürdürülebilirliği için uygun insan gücü, altyapı ve mali kaynaklar sağlanır.

**7.1.2** Personel Yapısı: Diyetisyenler, gıda teknikerleri, aşçılar, psikologlar, spor uzmanları ve idari personel yetkinliklerine göre görevlendirilir.

**7.1.3** Altyapı: Yemekhaneler, kantin/kafeteryalar, açık/kapalı spor sahaları, konferans salonları ve mediko-sosyal alanları sürekli bakımlı tutulur.

**7.1.4** Hizmet Sunum Çevresi: İş sağlığı ve güvenliği (İSG) standartlarına uygun, hijyenik ve erişilebilir çalışma ve yaşam alanları oluşturulur.

**7.1.5** İzleme ve Ölçme Kaynakları: Kalibrasyonu yapılmış yemek sıcaklık ölçerleri (termometreler), gıda numune kapları ve dijital anket yazılımları kullanılır.

**7.1.6** Kurumsal Bilgi: Geçmiş dönem etkinlik verileri, menü analizleri ve memnuniyet raporları kurumsal hafıza olarak saklanır.

**7.2 Yeterlilik ve Eğitimler**

Tüm personele periyodik olarak Hijyen Eğitimi, İş Sağlığı ve Güvenliği, İlk Yardım ve Kalite Yönetim Sistemi eğitimleri verilir.

**7.3 Farkındalık**

Personelin kalite politikasını, hedeflerini ve kendi faaliyetlerinin kaliteye katkısını anlaması sağlanır.

**7.4 İletişim**

İç ve dış iletişim; web sitesi, kurumsal e-posta, duyuru panoları, sosyal medya hesapları ve dilek/şikayet kutuları vasıtasıyla sağlanır.

**7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi**

**7.5.1** Genel: Kalite Yönetim Sistemi dokümanları tanımlanmış standartlara uygun hazırlanır.

**7.5.2** Formlar, Talimatlar ve Prosedürler: İş akışlarına ait tüm belgeler Kodlanarak (örn: SKS-PR-01) yayınlanır.

**7.5.3** Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü: Belgelerin revizyonu, dağıtımı ve arşivlenmesi Kontrollü Doküman Prosedürü'ne göre yapılır.

## 8. OPERASYON (SKS HİZMET SÜREÇLERİ)

### 8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol

Hizmet süreçleri, tanımlanan prosedürler ve performans kriterleri çerçevesinde planlanır ve yürütülür.

### 8.2 SKS Hizmet Gereksinimleri

**8.2.1** İletişim ve Geri Bildirim: Öğrenci ve personelden gelen talepler online ve fiziki kanallarla toplanır.

**8.2.2** Hizmet Şartlarının Tayin Edilmesi: Yemeklerin kalori ve besin değerleri diyetisyen kontrolünde belirlenir; etkinlik alanlarının kullanım şartları ilan edilir.

**8.2.3** Hizmet Şartlarının Gözden Geçirilmesi: Müşteri/öğrenci talepleri ve yasal şartlar dönemsel olarak değerlendirilir.

**8.2.4** Değişiklikler: Hizmet şartlarında yapılan değişiklikler paydaşlara önceden duyurulur.

### 8.3 Kültürel, Sportif ve Sosyal Etkinliklerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Etkinlikler öğrenci topluluklarının talepleri ve üniversitenin imkanları doğrultusunda onay mekanizmasından geçirilerek planlanır.

### 8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Hizmetlerin Kontrolü

**8.4.1** Genel: Gıda malzemeleri, güvenlik/temizlik dış alımları ve kantin kiralamaları Kamu İhale Kanunu ve ilgili mevzuata uygun yürütülür.

**8.4.2** Tedarikçi Kontrol Tipi: Tedarikçilerden hijyen belgeleri, sertifikalar ve analiz raporları talep edilir.

**8.4.3** Tedarikçi Değerlendirme: Mal ve hizmet teslimatlarında teknik şartnameye uygunluk kontrol edilir; yetersiz tedarikçiler değerlendirmeye tabi tutulur.

### 8.5 Hizmetin Sunumu

**8.5.1** Beslenme Hizmetleri: Aylık menü diyetisyen tarafından hazırlanır. Günlük şahit numuneler 72 saat süreyle soğuk depoda saklanır.

**8.5.2** Sağlık ve Psikolojik Danışmanlık: Randevu sistemiyle etik kurallar ve KVKK ilkelerine uygun hizmet verilir.

**8.5.3** Kültür, Spor ve Topluluklar: Topluluk faaliyetleri denetlenir, salon ve ekipman tahsisleri adil şekilde yapılır.

**8.5.4** Barınma, Burs ve Kısmi Zamanlı Öğrenci: Yemek bursu ve kısmi zamanlı öğrenci alımları şeffaf kriterlerle komisyonlarca değerlendirilir.

**8.5.5** Tanımlama ve İzlenebilirlik: Yemekhane geçişleri ve hizmet kullanımları akıllı kart/geçiş kontrol sistemleriyle izlenir.

**8.5.6** Öğrenci ve Personel Mülkiyeti: Kişisel veriler KVKK kapsamına uygun korunur; teslim alınan emanet eşyalar kayıt altına alınır.

**8.5.7** Muhafaza: Hammaddeler soğuk hava depolarında uygun sıcaklıkta saklanır; spor ve kültür ekipmanları depolarda korunur.

**8.6 Hizmetin Sunumu ve Onayı**

Gıda ürünleri komisyon onayı ile teslim alınır; etkinlikler SKS Daire Başkanlığı onayı ile gerçekleştirilir.

**8.7 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü**

Uygunsuz gıda girdileri reddedilir veya imha edilir. Şartlara uymayan etkinlikler iptal edilir veya düzeltilme istenmektedir.

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

**9.1** İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

**9.1.1** Genel: Hizmet kalitesi ve süreç performansları düzenli olarak ölçülür.

**9.1.2** Memnuniyet Anketleri: Yemekhane memnuniyet anketleri, etkinlik değerlendirme anketleri periyodik olarak uygulanır.

**9.1.3** Analiz ve Değerlendirme: Anket sonuçları ve şikayet verileri istatistiksel olarak analiz edilir.

**9.2 İç Tetkik**

Yılda en az bir kez Kalite Yönetim Sistemi'nin standartlara uygunluğunu denetlemek amacıyla iç tetkikler gerçekleştirilir.

**9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG)**

Üst yönetim ve SKS yöneticileri, yılda en az bir kez toplanarak Kalite Yönetim Sistemi'nin performansını, anket sonuçlarını, DÖF durumlarını ve stratejik hedefleri gözden geçirir.

## 10. İYİLEŞTİRME

**10.1 Genel**

SKS Daire Başkanlığı, Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğini sürekli artırmak için gerekli adımları atar.

**10.2 Uygunsuzluk Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler (DÖF)**

Tespit edilen uygunsuzlukların tekrarlanmaması için kök neden analizi yapılır ve DÖF başlatılarak takip edilir.

### 10.3 Sürekli İyileştirme

Anket geri bildirimleri, YGG kararları ve iç tetkik sonuçları doğrultusunda süreçlerde sürekli iyileştirme sağlanır.

### 10.4 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Prosedürler: Beslenme Hizmetleri Prosedürü, Öğrenci Toplulukları İşleyiş Prosedürü, DÖF Prosedürü, Doküman Kontrolü Prosedürü.

Talimatlar: Soğuk Hava Deposu Kullanım Talimatı, Şahit Numune Alma Talimatı, Etkinlik Alanı Kullanım Talimatı.

Görev Tanımları: Daire Başkanı, Şube Müdürü, Diyetisyen, Psikolog, Aşçı Görev Tanımları.

Süreç Şemaları: Yemek Üretim ve Dağıtım İş Akışı, Kısmi Zamanlı Öğrenci Alım Akışı.

### 10.5 SON HÜKÜMLER

Bu el kitabı GİBTÜ SKS Daire Başkanlığı tarafından yürütülür ve Rektörlük onayı ile yürürlüğe girer. Değişiklik hakları SKS Daire Başkanlığı ve Kalite Koordinatörlüğü'ne aittir.

### 10.6 EKLER

**EK-1:** SKS Organizasyon Şeması

**EK-2:** Süreç Etkileşim Şeması

**EK-3**: Risk ve Fırsat Matrisi

### 10.6 EKLER

## EK-1: SKS ORGANİZASYON ŞEMASI

## EK-2: SÜREÇ ETKİLEŞİM ŞEMASI

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ana süreçlerinin girdi, işlem adımları, çıktı ve etkileşim birimleri şeması:

| Süreç Adı | Girdiler (Kaynak/Talep) | Süreç Adımları (İşleyiş Akışı) | Çıktılar | Etkileşimdeki Birimler |
|---|---|---|---|---|
| **1. Beslenme Hizmetleri** | Öğrenci/Personel Sayısı, Yemek Malzemesi, Bütçe | Menü Planlama ➔ Kalori/Hijyen Kontrolü ➔ Servis | Günlük Sıcak Yemek, Hijyen Raporları | İdari İşler DB, Tedarikçiler, |
| **2. Kültür ve Topluluk** | Kulüp Talepleri, Etkinlik Takvimi, Bütçe | Topluluk Kurulumu ➔ Etkinlik Başvurusu ➔ Değerlendirme ➔ Salon Tahsisi ➔ Uygulama | Onaylı Etkinlikler, Faaliyet Raporları | Rektörlük, Kurumsal İletişim, Öğrenci İşleri |
| **3. Spor ve Tesis Yönetimi** | Tesis Talepleri, Turnuva Takvimi, Ekipman | Tesis Randevu ➔ Bakım/Onarım ➔ Takım Seçmeleri ➔ Turnuva Organizasyonu | Spor Turnuvaları, Faal Tesis, Lisanslı Sporcu | Üniversite Sporları Fed., Yapı İşleri DB |
| **4. Sağlık ve Rehberlik** | Hasta Başvurusu, Danışmanlık Talebi | Muayene/İlk Müdahale ➔ Psikolojik Danışma ➔ Yönlendirme / Sevk | Sağlık Taraması, Danışmanlık Hizmeti | Üniversite Hastanesi, İl Sağlık M., Rehberlik M. |

## EK-3: RİSK VE FIRSAT MATRİSİ

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Risk, Fırsat ve Önleyici Faaliyetler Matrisi:

| Süreç / Alan | Tespit Edilen Risk | Risk Düzeyi | Tespit Edilen Fırsat | Eylem / Önleyici Faaliyet Planı |
|---|---|---|---|---|
| **Beslenme Hizmetleri** | Gıda zehirlenmesi, tedarik zincirinde aksama veya hijyen zafiyeti. | **YÜKSEK** | Yerel üreticilerle doğrudan tedarik, organik stok. | Günlük numune alımı (72 saat saklama), |
| **Kültürel Faaliyetler** | Salon kapasite yetersizliği veya organizasyon aksaklığı. | **ORTA** | Dijital Rezervasyon ve Otomasyon Sistemi entegrasyonu. | Online Kulüp Otomasyon Yazılımı, dijital onay süreçleri. |
| **Spor Tesisleri** | Ekipman arızaları, sporcu sakatlanmaları, bakım gecikmesi. | **ORTA** | Tesislerin mesai dışı kullanımı ile gelir artırıcı sosyal alanlar. | Periyodik koruyucu bakım takvimi, ilk yardım personeli. |
| **Sağlık & Rehberlik** | Psikolojik destek taleplerinde yoğunluk ve kapasite yetersizliği. | **ORTA** | Online danışmanlık ve grup terapileri ile geniş erişim. | Randevu yazılımı, Psikoloji Bölümü/Uzman stajyer desteği. |