	<b>GIDA MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ</b>			
	<b>HİZMETİN SUNUMU</b>			
	Doküman Kodu	GM-KEK-07	İlk Yayın Tarihi	02.07.2007
Revizyon No	06	Revizyon Tarihi	01.07.2015	
			Sayfa	1 / 6

## 7. HİZMETİN SUNUMU

### 7.1. HİZMET SUNUMUNUN PLANLANMASI

Gıda Mühendisliği Bölümü tarafından eğitim öğretim ve analiz-danışmanlık hizmetlerinin sunulması aşamasında öğrenci ve müşteriden gelen istekler doğrultusunda en uygun planlama aşağıda verilen süreç tanımlarına göre yapılır.

- *Eğitim Öğretim Süreç Kartı (GM-SK-03)*
- *Müşteri İlişkileri Süreç Kartı (GM-SK-02)*

Her bir hizmetin gerçekleştirilmesi için, faaliyetler süreçlerde planlanmıştır. (**KEK 04**) Ayrıca her süreçle ilgili girdiler, çıktılar, kaynaklar, izleme metotları **KEK 8.2.3**'de verilmiştir.

Her bir süreçle ilgili ölçülebilir kalite hedefleri belirlenmiştir.

Her hizmetle ilgili şartlar **KEK 7.2.1**'deki dokümanlar esas alınarak tespit edilmiştir. Her hizmetle ilgili yerine getirilecek doğrulama faaliyetleri, hizmet kabul kriterleri, kabul kriterlerinin karşılandığına dair kayıtlar; **KEK 8.2.4**'de tanımlanmıştır.

### 7.2. MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER


#### 7.2.1. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

Eğitim-öğretim, danışmanlık ve analiz hizmetlerimize ilişkin her türlü gereklilik, Bölüm Başkanı ve öğretim üye ve yardımcıları tarafından taraflar arasında yapılan görüşmeler sonucunda belirlenir.

Öğrenci şartlarının (öğrenci işlerine ilişkin gerekliliklerin) yerine getirilmesinde birinci planda yasal şartlar ve Rektörlük makamının ve YÖK' ün kararları dikkate alınmaktadır. Öğrencilerimize verilen eğitim hizmetinde, Bölüm Akademik Kurulu, Fakülte Kurulu, Üniversitemiz Senatosu ve YÖK' ün, ilgili yasa ve gereklilikleri ile Öğrenci Temsilcileri, Mezunlar ve İşveren Danışma Kurulu görüşleri de göz önüne alınır.

Danışmanlık hizmetleri ile ilgili kapsam ve çalışma şartları taraflarca imzalanan *Danışmanlık Hizmet Sözleşmesi* ile belirlenir. Analiz-görüş talepleri ise *Analiz / Görüş Takip Formu (GM-FR-MİL-05)* ile izlenir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Prof. Dr. Ö. Utku ÇOPUR</b>	<b>Prof. Dr. Yusuf ULCAY</b>
<b>BÖLÜM BAŞKANI</b>	<b>REKTÖR</b>

	<b>GIDA MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ</b>			
	<b>HİZMETİN SUNUMU</b>			
	Doküman Kodu	GM-KEK-07	İlk Yayın Tarihi	02.07.2007
Revizyon No	06	Revizyon Tarihi	01.07.2015	
				Sayfa 2 / 6

Bölümümüzde verilen danışmanlık ve analiz hizmetleri talepleri zamanında ve sonuçların doğru alınmasını sağlayacak şekilde planlanmaktadır. Gelen danışmanlık talepleri öğretim üyelerinin uzmanlıkları dikkate alınarak gerçekleştirilir.

Hizmet ile ilgili yasal şartlar *Dış Kaynaklı Doküman Listesi (GM-FR-YÖN-07)*'nde yer almaktadır.

### 7.2.2. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Gıda Mühendisliği Bölümü danışmanlık hizmetine bağlı şartlar, hazırlanan sözleşme öncelikle Hukuk Bürosunun incelemesine sunulur, varsa gerekli revizyonlar yapılır, karşılıklı mutabakat sağlanması sonrası Fakülte Yönetim Kurulu'nun onayı ve Dekan'ın imzalamasıyla yürürlüğe girer.


Gözden geçirme hizmet sunumundan önce gerçekleştirilir ve hizmet alan şartlarını, kurum şartlarını ve yasal şartları kapsar. Gözden geçirme sırasında,

- Hizmetin tam olarak tanımlanmış olduğu,
- Değişiklikler söz konusu ise ilgili konularda görüş birliğinin sağlanmış olduğu,
- Gıda Mühendisliği Bölümü gerekliliklerinin yerine getirebilirliği doğrulanır.

### 7.2.3. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Öğrenciler ve müşteriler ile olan tüm ilişkiler (şikayetler, memnuniyet izleme, duyurular gibi) ve haberleşme uygun olduğu şekilde (öğrenci temsilcileri ile toplantı; telefonla görüşme; Ziraat Fakültesi Dekanlığı ve bölüm web sayfaları; *Öğrencinin Durumunu İzleme Formu (GM-FR-EÖG-04)*, *Öğrenci Danışmanlık Formu (GM-FR-EÖG-14)*, *Öğrenciler İçin Danışman Değerlendirme Anketi (GM-FR-EÖG-15)*, *CC ve Üzeri Not Alan Öğrencilerin Oranı (GM-FR-EÖG-16)*, *Ders Değerlendirme Anketi (GM-FR-EÖG-05)*, *Eğitim Süreci Değerlendirme Anketi (GM-FR-EÖG-13)*, *Eğitim Süreci Değerlendirme Anketi Sonuç Formu (GM-FR-EÖG-17)*, *Ders İyileştirme Formu (GM-FR-EÖG-18)*, *Ders Değerlendirme Anketi Sonuç Formu (GM-FR-EÖG-19)*, *Kariyer Günleri Planı (GM-FR-EÖG-20)*, *Analiz/Görüş ve Danışmanlık Hizmetleri Değerlendirme Anketi (GM-FR-MİL-04)*, *Müşteri Şikayetleri Formu (GM-FR-MİL-03)*; duyuruların panolara asılması, sınav sonuçlarının Öğrenci İşleri Otomasyon Sisteminde ilanı) Bölüm Başkanlığı ve Dekanlık makamı aracılığı ile yürütülür.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Prof. Dr. Ö. Utku ÇOPUR</b>	<b>Prof. Dr. Yusuf ULCAY</b>
<b>BÖLÜM BAŞKANI</b>	<b>REKTÖR</b>

	<b>GIDA MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ</b>			
	<b>HİZMETİN SUNUMU</b>			
	Doküman Kodu	GM-KEK-07	İlk Yayın Tarihi	02.07.2007
Revizyon No	06	Revizyon Tarihi	01.07.2015	
				Sayfa 3 / 6

### 7.3. TASARIM ve GELİŞTİRME

U.Ü. Ziraat Fakültesi Gıda Mühendisliği bölümünde kalite yönetim sistemi içerisinde tasarım bulunmamaktadır. Bölüme gelen talepler problem çözme ve ürün geliştirmeye yönelik olduğundan standardın **7.3 (Tasarım ve Geliştirme)** maddesi kapsam dışı bırakılmıştır.

Ancak, öğretim üyeleri tarafından yapılacak araştırmaların ve projelerin yanı sıra yüksek lisans ve doktora çalışmalarının planlanması ve gerekli kaynakların sağlanması ile ilgili sorumluluk ve esaslar **“Proje – Araştırma Prosedürü (GM-PR-06)”**nde detaylandırılmış ve **“Proje – Araştırma Süreç Kartı (GM-SK-05)”** nda açıklanmıştır.

Proje ve araştırma girdileri, **“Proje - Araştırma Prosedürü (GM-PR-06)”** ve **“Proje - Araştırma Süreç Kartı’** nda **(GM-SK-05)”** gösterilmiştir.

Araştırmalar, öğretim üyeleri tarafından planlanır. Proje konuları Bölüm Başkanı veya öğretim üyesinin kendisi tarafından belirlenir.

Yapılacak araştırma ya da proje ile ilgili izlenecek yol **“Araştırma Bilgi Formu (GM-FR-PRT-03)”** ile belirlenir. Projeye girdi olarak kullanılan kavramlar, tanımlar, spesifikasyonlar, standartlar, yasal mevzuat, örnek araştırma yazıları gibi bilgiler ilgili öğretim elemanı tarafından **“Araştırma Bilgi Formu (GM-FR-PRT-03)”** na kaydedilir.


Proje ve araştırma çıktıları **“Proje - Araştırma Prosedürü (GM-PR-06)”** ve **“Proje - Araştırma Süreç Kartı (GM-SK-05)”** nda gösterilmiştir. Proje çıktıları, girdi gerekliliklerinin karşılanması açısından kabul kriterlerine göre **“Araştırma Sonuç Formu (GM-FR-PRT-04)”** na kaydedilir. Araştırma çıktılarının girdilerde belirtilmemiş de olsa ilgili yasal mevzuat / standartlar ve bilimsel ilkelere uygun olması sağlanır.

Proje ve araştırmaların doğrulaması **“Proje - Araştırma Prosedürü (GM-PR-06)”** ve **“Proje - Araştırma Süreç Kartı (GM-SK-05)”** na göre yapılır.

Proje ve araştırma çalışmaları ile ilgili tüm faaliyetler proje yürütücüsü öğretim üyesi ve yardımcı araştırmacıların işbirliği ile gözden geçirilerek sonuçlar **“Araştırma Sonuç Formu (GM-FR-PRT-04)”** na kaydedilir.

Doğrulama çalışmaları (test ve kontroller, karşılaştırmalı hesaplamalar vb. faaliyetler) proje yürütücüsü öğretim üyesi ve yardımcı araştırmacıların işbirliği ile planlanır, yapılır ve sonuçlar **“Araştırma Sonuç Formu (GM-FR-PRT-04)”** na kaydedilir. Çalışmalar tamamlandığında, proje sunulmadan önce son kez gözden geçirilir. Bölüm Başkanı onayına sunulur. Bölüm Başkanı'nın onayı alındıktan sonra kullanıcıların faydasına sunulur.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Prof. Dr. Ö. Utku ÇOPUR</b>	<b>Prof. Dr. Yusuf ULCAY</b>
<b>BÖLÜM BAŞKANI</b>	<b>REKTÖR</b>

	<b>GIDA MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ</b>			
	<b>HİZMETİN SUNUMU</b>			
	Doküman Kodu	GM-KEK-07	İlk Yayın Tarihi	02.07.2007
Revizyon No	06	Revizyon Tarihi	01.07.2015	
			Sayfa	4 / 6

### 7.3.1 TASARIM ve GELİŞTİRME PLANLAMASI

Standardın bu maddesi kapsam dışı tutulmuştur. Gerekçe 7.3. maddesinde açıklanmıştır.

### 7.3.2 TASARIM ve GELİŞTİRME ÇIKTILARI

Standardın bu maddesi kapsam dışı tutulmuştur. Gerekçe 7.3. maddesinde açıklanmıştır.

### 7.3.3 TASARIM ve GELİŞTİRMENİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Standardın bu maddesi kapsam dışı tutulmuştur. Gerekçe 7.3. maddesinde açıklanmıştır.

### 7.3.4 TASARIM ve GELİŞTİRME DOĞRULAMASI

Standardın bu maddesi kapsam dışı tutulmuştur. Gerekçe 7.3. maddesinde açıklanmıştır.

### 7.3.5 TASARIM ve GELİŞTİRMENİN GEÇERLİ KILINMASI (geçerliliği)

Standardın bu maddesi kapsam dışı tutulmuştur. Gerekçe 7.3. maddesinde açıklanmıştır.


### 7.3.6 TASARIM ve GELİŞTİRME DEĞİŞİKLİKLERİNİN KONTROLÜ

Standardın bu maddesi kapsam dışı tutulmuştur. Gerekçe 7.3. maddesinde açıklanmıştır.

## 7.4. SATIN ALMA

Gıda Mühendisliği Bölümü'nde satın alma faaliyetleri Rektörlük İdari Teşkilatı kalite yönetim sistemi (RIT KYS) içerisinde yürütülür. Konu ile ilgili faaliyetler RIT KYS (<http://ritkys.uludag.edu.tr/default.aspx>) süreç akışına uygun olarak gerçekleştirilir. Bu nedenle başta tedarikçi değerlendirme olmak üzere “**Satın alma (7.4)**” maddesinin diğer şartları kapsam dışı tutulmuştur.

<b>HAZIRLAYAN</b>  <b>Prof. Dr. Ö. Utku ÇOPUR</b>  <b>BÖLÜM BAŞKANI</b>	<b>ONAYLAYAN</b>  <b>Prof. Dr. Yusuf ULCAY</b>  <b>REKTÖR</b>
---	---

	<b>GIDA MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ</b>			
	<b>HİZMETİN SUNUMU</b>			
	Doküman Kodu	GM-KEK-07	İlk Yayın Tarihi	02.07.2007
Revizyon No	06	Revizyon Tarihi	01.07.2015	
				Sayfa 5 / 6

## 7.5. HİZMETİN SUNULMASI

### 7.5.1.HİZMET SUNUMUNUN KONTROLÜ

Gıda Mühendisliği Bölümü tarafından sunulan hizmetlerin sunumunun kontrolü aşağıdaki süreçlere göre yapılır.

- Eğitim Öğretim Süreç Kartı (GM-SK-03)
- Müşteri İlişkileri Süreç Kartı (GM-SK-02)

### 7.5.2. HİZMET SUNUMU İÇİN PROSESLERİN GEÇERLİLİĞİ

Gıda Mühendisliği Bölümünde kalite yönetim sistemi içerisinde özel proses bulunmamaktadır (çıktının bir sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanamadığı yerler), bu nedenle kapsam dışı tutulmuştur.

### 7.5.3. BELİRLEME ve İZLENEBİLİRLİK

Gıda Mühendisliği Bölümü hizmetleri aşağıdaki gibi tanımlanır:


Eğitim -öğretim : Uludağ üniversitesi öğrenci işleri otomasyonu  
 Analiz hizmetleri : UDOS 600.\*\*.\*\* no ve tarih ile izlenmektedir.  
 Danışmanlık Hizmetleri : UDOS 779 ana kodu ve tarih ile izlenmektedir.

İzlenebilirlik bölüm sekreteri ve Müşteri ilişkileri süreç sahibi tarafından, eğitim-öğretim faaliyetleri ise Uludağ Üniversitesi Öğrenci İşleri Otomasyon sistemi kullanılarak öğretim üyeleri tarafından takip edilir.

### 7.5.4. MÜŞTERİ MÜLKİYETİ

Gıda Mühendisliği Bölümü, danışmanlık ve analiz hizmetleri için müşteri tarafından verilen numuneler müşteri mülkiyeti olarak kabul edilmiştir. Bu kapsamda yer alan danışmanlık ve analiz hizmetlerine yönelik mülkiyetler, Müşteri ilişkileri süreç sahibi tarafından “*Numune Teslim Tutanağı*” (GM-FR-MİL-01) doldurularak kayıt altına alınır ve gıdanın özelliklerine göre uygun koşullarda saklanır. Herhangi bir müşteri mülkiyeti kaybolursa, zarar görürse veya kullanım için uygun bulunmazsa; durum müşteriye bildirilir ve “*Numune Teslim Tutanağı*” ile kayıt altına alınır.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Prof. Dr. Ö. Utku ÇOPUR</b>	<b>Prof. Dr. Yusuf ULCAY</b>
<b>BÖLÜM BAŞKANI</b>	<b>REKTÖR</b>

	<b>GIDA MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ</b>			
	<b>HİZMETİN SUNUMU</b>			
	Doküman Kodu	GM-KEK-07	İlk Yayın Tarihi	02.07.2007
Revizyon No	06	Revizyon Tarihi	01.07.2015	
				Sayfa 6 / 6

### 7.5.5. ÜRÜNÜN MUHAFAZASI

Gıda Mühendisliği Bölümünde kalite yönetim sistemi içerisinde ürünün muhafazası bulunmamaktadır. Ürün olarak değerlendirebileceğimiz öğrencilerin korunması, güvenliği Rektörlük İdari Teşkilatı sorumluluğunda olduğundan **7.5.5 (Ürünün muhafazası)** kapsam dışı tutulmuştur.

### 7.5.6. İZLEME ve ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

Gıda Mühendisliği Bölümünde kalite yönetim sistemi içerisinde kritik olan izleme ve ölçme cihazlarının kontrolü Laboratuvar Güvenliği ve Atık Yönetimi Komisyonu tarafından **“Bakım Prosedürü (GM-PR-07)”** ne göre belirlenir ve Rektörlük İdari Teşkilatı tarafından karşılanır.

## **BU BÖLÜM İLE İLGİLİ DOKÜMANLAR :**

- KEK-04 Kalite Yönetim Sistemi
- KEK-08 Ölçme Analiz ve İyileştirme
- GM-PR-06 Proje – Araştırma Prosedürü
- GM-SK-02 Müşteri İlişkileri Süreç Kartı
- GM-SK-03 Eğitim Öğretim Süreç Kartı
- GM-SK-05 Proje – Araştırma Süreç Kartı
- GM-FR-PRT-03 Araştırma Bilgi Formu
- GM-FR-PRT-04 Araştırma Sonuç Formu
- GM-FR-MİL-03 Müşteri Şikayetleri Formu
- GM-FR-EÖG-04 Öğrencinin Durumunu İzleme Formu
- GM-FR-EÖG-05 Ders Değerlendirme Anketi
- GM-FR-EÖG-13 Eğitim Süreci Değerlendirme Anketi
- GM-FR-MİL-04 Analiz/Görüş – Danışmanlık Hizmetleri Değerlendirme Anketi
- GM-FR-MİL-05 Analiz / Görüş Takip Formu
- GM-FR-EÖG-14 Öğrenci Danışmanlık Formu
- GM-FR-EÖG-15 Öğrenciler İçin Danışman Değerlendirme Anketi
- GM-FR-EÖG-16 CC ve Üzeri Not Alan Öğrencilerin Oranı
- GM-FR-EÖG-17 Eğitim Süreci Değerlendirme Anketi Sonuç Formu
- GM-FR-EÖG-18 Ders İyileştirme Formu
- GM-FR-EÖG-19 Ders Değerlendirme Anketi Sonuç Formu
- GM-FR-EÖG-20 Kariyer Günleri Planı

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
<b>Prof. Dr. Ö. Utku ÇOPUR</b>	<b>Prof. Dr. Yusuf ULCAY</b>
<b>BÖLÜM BAŞKANI</b>	<b>REKTÖR</b>