



## MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO :GM-PR-03  
YAYIN TARİHİ : 02.07.2007  
REVİZYON NO : 02  
SAYFA NO : 1/3

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, bölümümüze gelen müşteri taleplerinin değerlendirilmesi ile ilgili sorumluluk ve esasları belirlemektir.

### 2. UYGULAMA ALANI

Bölüm Başkanı, tüm öğretim elemanları, U.Ü. Ziraat Fakültesi Öğrenci İşleri Birimi

### 3. TANIMLAR

#### 4. KAYITLAR

Numune Teslim Tutanağı	GM-FR-MİL-01
Analiz Raporu	GM-FR-MİL-02
Analiz / Görüş Takip Formu	GM-FR-MİL-05

#### 5. REFERANSLAR

Eğitim – Öğretim Prosedürü	GM-PR-04
Bölüm Yazışma Talimatı	GM-TA-YÖN-02
Analiz Talimatları	GM-TA-MİL-01
Numune Analiz İş Talimatı	GM-TA-MİL-02

### 6. SORUMLULUKLAR

#### 6.1. Bölüm Başkanı

- Öğrenci taleplerini değerlendirmek,
- Özel ve kamu kuruluşlarından gelen danışmanlık taleplerinin karşılanmasını sağlamak,
- Analiz / Görüş taleplerinin karşılanmasını sağlamak.

#### 6.2. Öğretim Üyeleri

- Eğitim- öğretim hizmetini belirlenen şartlarda gerçekleştirmek,

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>BÖLÜM BAŞKANI</b>
--	--



## MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO :GM-PR-03  
YAYIN TARİHİ : 02.07.2007  
REVİZYON NO : 02  
SAYFA NO : 2/3

- Danışmanlık hizmetini belirlenen şartlarda gerçekleştirmek,
- Talep edilen analiz / görüş hizmetlerinin zamanında ve doğru olarak yapılmasını sağlamak.

### 7. UYGULAMA

Bölümümüze gelen müşteriler, öncelikle öğrencilerimiz ile analiz ve danışmanlık hizmeti talep eden özel sektör ve kamu kuruluşlarıdır.

Öğrenciler, öğrenci işlerinde kayıtlarını yaptırmaları ile müşterimiz olmaktadır. Müşteri olan öğrencilerimizin yasal mevzuatlar çerçevesinde gerekli eğitim ve öğretimi almaları sağlanmaktadır. Yasal şartların dışında kalite yönetim sistemimiz ile ilgili öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin araştırılarak gerekli iyileştirmelerin bölüm içi çalışmalarla, öğrenci danışma kurulu önerileri, mezunlar danışma kurulu önerileri, işveren danışma kurulu önerileri ve / veya dekanlık ve rektörlük makamı kanalıyla yapılması sağlanmaktadır. Bölümdeki ilgili derse kayıt yaptıran öğrencilerin listeleri her öğretim üyesine ait şifreler ile U.Ü. Öğrenci İşleri Otomasyon Sisteminden takip edilmektedir. Eğitim ve öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde sorumluluk ve esaslar **Eğitim – Öğretim Prosedürü (GM-PR-04)**' nde açıklanmıştır.

Özel ve kamu kuruluşlarından gelen danışmanlık talepleri dekanlık makamı kanalıyla üst yazı ile bölümümüze gelmektedir. Gelen talep Bölüm Başkanı tarafından yönetilen bölüm akademik kurulunda değerlendirildikten sonra, görevlendirilecek öğretim üyesi belirlenir ve sonuç dekanlık makamına, üst yazı ile rektörlük makamına iletmek üzere bildirilir.

Rektörlük makamı ile danışmanlık hizmetini talep eden kurum arasında "**Danışmanlık Hizmet Sözleşmesi**" imzalanır. Danışmanlık Hizmet Sözleşmesi, üniversite tarafından hazırlanmıştır ve matbudur. Çalışma esasları, ücret ve ödeme koşulları sözleşmede belirtilir.

Gıda maddeleri ve ürünler ile ilgili fiziksel, kimyasal, duyuşsal ve mikrobiyolojik analiz talepleri, dekanlık makamı tarafından üst yazı ile bölüme iletilir. Bölüm Başkanı tarafından talep değerlendirilip ilgili öğretim üyesine yönlendirilir ve sonuç üst yazı ile dekanlık makamına bildirilir. Analiz ile ilgili işlemler, "**Numune Analiz İş Talimatı (GM-TA-MİL-02)**"nda belirtilen esaslara göre yapılır.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>BÖLÜM BAŞKANI</b>
--	--



## MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO :GM-PR-03  
YAYIN TARİHİ : 02.07.2007  
REVİZYON NO : 02  
SAYFA NO : 3/3

Analizler, ilgili öğretim üyesi ya da öğretim elemanı tarafından yapılarak sonuçları Bölüm Başkanı onayı ve dekanlık makamı aracılığı ile talepte bulunan kişi / kuruma **Analiz Raporu (GM-FR-MİL-02)** ile bildirilir. Analizler, analiz talimatında belirtilen referans dokümanlar doğrultusunda gerçekleştirilir. Analizi yapmakla görevli öğretim üyesi “**Analiz / Görüş Takip Formu**” nu **(GM-FR-MİL-05)**”doldurarak Endüstri İlişkileri Komisyonu Başkan Yardımcısına teslim eder. Endüstri İlişkileri Komisyonu Başkan Yardımcısı süreç performans göstergesinde müşteri ilişkileri süreciyle ilgili hedefin takibini yapar.

Gerekli durumlarda bölüm öğretim elemanlarımız bilirkişi olarak da görevlendirilebilmektedir.

Diğer bölümler tarafından bölümümüzden talep edilen dersler, bölüm akademik kurulunda değerlendirildikten sonra dersi verecek ilgili öğretim üyesi belirlenerek bir üst yazıyla dekanlık makamına bildirilir.

Müşteri ilişkileri ile ilgili kayıtlar kalite kaydı olup, “**Kalite Kayıtları Prosedürüne (GM-PR-02)**” göre muhafaza edilmektedir.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>YÖNETİM TEMSİLCİSİ</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>BÖLÜM BAŞKANI</b>
--	--