



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO : GM-PR-15  
YAYIN TARİHİ : 02.07.2007  
REVİZYON NO : 06  
SAYFA NO : 1/3

### 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; faaliyetlerimizle ilgili müşteri memnuniyeti ve isteklerini izlemek, müşterilerden gelen şikâyetlerin çözümü için sorumluluk, yetki ve yöntemlerini tanımlamaktır.

### 2. UYGULAMA ALANI:

Tüm faaliyetler.

### 3. TANIMLAR:

### 4. KAYITLAR:


Müşteri Şikayetleri Formu	GM-FR-MİL-03
Öğrencinin Durumunu İzleme Formu	GM-FR-EÖG-04
Ders Değerlendirme Anketi	GM-FR-EÖG-05
Eğitim Süreci Değerlendirme Anketi	GM-FR-EÖG-13
Analiz –Görüş ve Danışmanlık Hizmetleri Değerlendirme Anketi	GM-FR-MİL-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
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

### 5. REFERANSLAR:

Önleyici Faaliyetler Prosedürü  
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

### 6. SORUMLULUKLAR:

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

 <p><b>GIDA MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ</b></p>	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ</b>	DOKÜMAN NO : GM-PR-15 YAYIN TARİHİ : 02.07.2007 REVİZYON NO : 06 SAYFA NO : 2/3
--	---	--

## 6.1. Yönetim Temsilcisi

- Eğitim Komisyonunun düzenleyip raporlandığı “**Öğrenci Profili Anketi (GM-FR-EÖG-04)**”, “**Ders Değerlendirme Anketi (GM-FR-EÖG-05)**” ve “**Eğitim Süreci Değerlendirme Anketi (GM-FR-EÖG-13)**” ile Endüstri İlişkileri Komisyonunun düzenleyip raporlandığı “**Analiz-Görüş ve Danışmanlık Hizmeti Değerlendirme Anketi (GM-FR-MİL-04)**” sonuçlarını Bölüm Başkanına sunmak,
- Müşteri şikâyetlerini Bölüm Başkanına bildirmek, sorunun çözülmesini sağlamak.

## 6.2. Bölüm Başkanı

- Müşteri şikâyetleri değerlendirme sonuçlarını sorumlu öğretim elemanlarına iletmek ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak


## 7.UYGULAMA:

### 7.1. Müşteri Memnuniyeti Anketleri

Bölümümüzde öğretim yılının başlaması ile mevcut öğrencilerimizin profilini çıkarmak amacıyla “**Öğrencinin Durumunu İzleme Formu (GM-FR-EÖG-04)**” yapılmaktadır. Anket her sene başında bölüme yeni katılan öğrencilere uygulanarak öğrenci profil bilgileri elde edilmektedir. Anket Bölüm Başkanı tarafından görevlendirilen öğretim üyesi ya da yardımcısı tarafından yapılarak sonuçları tüm öğretim üyeleri ile birlikte değerlendirilmektedir.

Her dönem sonunda öğrencilerin verilen ders ile ilgili düşüncelerini öğrenmek için “**Ders Değerlendirme Anketi (GM-FR-EÖG-05)**”, eğitimleri boyunca aldıkları çeşitli hizmetler hakkındaki düşüncelerini öğrenmek için ise “**Eğitim Süreci Değerlendirme Anketi (GM-FR-EÖG-13)**” ve danışman öğretim üyeleri ile ilgili düşüncelerini öğrenmek için “**Öğrenciler İçin Danışman Değerlendirme Anketi (GM-FR-EÖG-15)**” gerçekleştirilir. “**Süreç performans Göstergeleri (GM-FR-YÖN-02)**” Eğitim-Öğretim Sürecinde yer alan “Ders Değerlendirme Anketi” kapsamında; öğrencilere yöneltilen sorularda “**Kesinlikle katılıyorum**”, “**Katılıyorum**” ve “**Kısmen Katılıyorum**” cevaplarının toplamının, öğrenci sayısına oranlanmasıyla bulunan değer (%), performans kriteri olarak alınmıştır. Bölümümüzde yürütülen eğitim kalitesinin iyileştirilmesine yönelik çalışmalarda, bu anket sonucuna dair belirlediğimiz hedef %60’dır. “**Eğitim Süreci Değerlendirme Anketi (GM-FR-EÖG-13)**”nde ise Öğrencilerin öğrenci işleri biriminden memnuniyet oranı belirlenmektedir. Bu anket sonucuna dair belirlediğimiz hedef ise %50’dir.

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

 <p><b>GIDA MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ</b></p>	<p><b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İZLEME PROSEDÜRÜ</b></p>	<p>DOKÜMAN NO : GM-PR-15 YAYIN TARİHİ : 02.07.2007 REVİZYON NO : 06 SAYFA NO : 3/3</p>
--	--	--

Bölüm tarafından gerçekleştirilen analiz ve danışmanlık hizmetleri sonrasında “*Analiz / Görüş ve Danışmanlık Hizmetleri Değerlendirme Anketi (GM-FR-MİL-04)*” düzenlenir. “*Analiz / Görüş ve Danışmanlık Hizmetleri Değerlendirme Anketi (GM-FR-MİL-04)*”, analiz ve danışmanlık hizmeti verilen kuruluşlarda yılda bir kez yapılır.

## 7.2.Müşteri Şikayetleri

Bölüme gelen müşteri şikayetleri, şikayeti alan tarafından “*Müşteri Şikayetleri Formu (GM-FR-YÖN-18)*” ile kayıt altına alınır. Alınan şikâyet ilgili öğretim üyeleri ve Yönetim Temsilcisi ile incelenerek gerekli çözümler araştırılır. Müşterinin mağduriyeti olan şikayetlerde, mağduriyeti giderecek gerekli acil önlemler alınır. Tekrarlanan şikayetlerde bölüm öğretim üyeleri ile toplantı yapılarak önleyici faaliyetler planlanır ve uygulamaya geçilir. Tüm müşteri memnuniyeti ve müşteri şikâyetleri kayıtları Yönetim Temsilcisi tarafından izlenir ve saklanır. Bu prosedürde kullanılan formlar kalite kaydı olup, “*Kalite Kayıtları Prosedürü (GM-PR-02)*”ne göre saklanır.

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