



T.C.

AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK KÜLTÜR VE SPOR DAİRE BAŞKANLIĞI

KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

(Ahi Evran Üniversitesi Rektörlüğü, Merkez Yerleşkesi, KIRŞEHİR)

Şubat 2020

KIRŞEHİR

Genel Bilgiler	3
Giriş	3
Amaç	3
İçerik.....	3
Format ve Hazırlık.....	3
Raporun Hazırlanması ve Yayımlanması.....	3
KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU	3
KURUM HAKKINDA BİLGİLER.....	4
İletişim Bilgileri	4
Tarihsel Gelişimi.....	4
Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri	4
YÖKAK DERECELİ DEĞERLENDİRME ANAHTARI	7
Kalite Güvencesi Sistemi	7
Araştırma ve Geliştirme	9
Yönetim Sistemi	9
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	11

Giriş

Üniversitemiz kalite politikası çerçevesinde tüm hedef ve amaçlara ulaşmak için gerekli çalışmaları yerine getirmek

Amaç

Başkanlığımızda yapılan tüm iş ve işlemleri standarda bağlamak ölçülebilir hedefler koymak

İçerik

- Hizmet verdiğimiz kesimin bütünü için çağdaş yöntemler kullanarak yeterli ve kaliteli bir biçimde beslenme, sağlık, kültür, spor, rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerini en iyi şekilde sunmaktır.
Üniversitemiz ihtiyaçları ve amaçları doğrultusunda, tüm hizmet alanlarında öğrenci ve çalışana yönelik kaynaklarını verimli kullanan, bilgi ve teknoloji ile donatılmış, tüm zorlukları başaran bir başkanlık olmaktadır.
- Üniversitemiz 2017-2021 Stratejik Plan çerçevesinde amaç ve hedeflere ulaşmak adına başkanlığımızca yapılması gereken faaliyetleri yerine getirmek.
- Stratejik planda başkanlığımızca yapılması gereken hedeflere ulaşmak ve en iyi bir şekilde yerine getirmek.

Ek-1

KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

**[Sağlık Kültür ve Spor
Daire Başkanlığı]**

**[Ahi Evran Üniversitesi
Rektörlüğü, Merkez
Yerleşkesi, KIRŞEHİR]**

[16.02.2021]

KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU

Kurum Hakkında Bilgiler

Bu bölümde, Kurumun tarihsel gelişimi, misyonu, vizyonu, değerleri, hedefleri, organizasyon yapısı ve iyileştirme alanları hakkında bilgi verilmektedir.

İletişim Bilgileri

Birim Kalite Yetkilisi: Erkan KULOĞLU

Birim Temsilcisi: Orhan GÖKTEKİN

İletişim Bilgileri: 0 386 280 43 71

E posta: sksbd@ahievran.edu.tr

Adres: Bağbaşı Yerleşkesi Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
Merkez/ KIRŞEHİR

Tarihsel Gelişimi

Gazi Üniversitesinden ayrılarak 2006 yılında Ahi Evran Üniversitesi olarak kurulmuştur. Kurulduğu günden beri Başkanlık olarak hizmet verdiğimiz kesimin bütünü için çağdaş yöntemler kullanarak yeterli ve kaliteli bir biçimde beslenme, sağlık, kültür, spor, rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerini en iyi şekilde sunmak, Üniversitemiz ihtiyaçları ve amaçları doğrultusunda, tüm hizmet alanlarında öğrenci ve çalışana yönelik kaynaklarını verimli kullanan, bilgi ve teknoloji ile donatılmış, tüm zorlukları başaran bir başkanlık olmak adına tüm kaynakları ile çalışmaya devam etmektedir. Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı; 17.03.2006 tarih ve 5467 sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu, Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu, Telsiz Kanunu ile 78 ve 190 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile kurulan Üniversitemizin İdari Teşkilat şemasındaki sekiz Daire Başkanlığından biridir. 2007 yılından bu yana hizmet vermekte olan Başkanlığımız 52 personel ve bir daire başkanı ile hizmet vermektedir.

Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

Hizmet verdiğimiz kesimin bütünü için çağdaş yöntemler kullanarak yeterli ve kaliteli bir biçimde beslenme, sağlık, kültür, spor, rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerini en iyi şekilde sunmak, Üniversitemiz ihtiyaçları ve amaçları doğrultusunda, tüm hizmet alanlarında öğrenci ve çalışana yönelik kaynaklarını verimli kullanan, tüm zorlukları başaran bir başkanlık olmaktadır. Başkanlığımızın kurum kimliğini ve kültürünü geliştirmek, verdiğimiz hizmetlerde kaliteyi gözetmek, sosyal ve kültürel faaliyetleri ilerletmek ve öğrencileri bu anlamda teşvik etmektir.

Organizasyon Őeması

Sks Daire Başkanı

Sekreter

<i>Satın Alma Őube Müdürlüğü</i>	<i>Kültür ve Spor Őube Müdürlüğü</i>	<i>İŐletme Müdürlüğü</i>
<i>Organizasyon Birim Amirliğı</i>	<i>Beslenme Hizmetleri Birim Amirliğı</i>	<i>Kalite Birim Amirliğı</i>

İyileştirmeye Yönelik Çalışmalar

- Üniversitemizin kültürel ve sosyal faaliyet düzeyini artırmak için yılda en az 4 defa Gençlik Őöleni yapılması planlanmıştır.
- Spor Őenlikleri kapsamında yabancı uyruklu öğrencilerimiz arasında futbol, basketbol, hentbol ve masa tenisi turnuvaları gibi sportif faaliyetlerin düzenlenmesi planlanmıştır.
- Pandemi sürecinin normalleşmesi halinde yaz aylarında personelimize ve öğrencilerimize uzman antrenör eşliğinde yüzme kursları yapılması planlanmaktadır.
- Üniversitemiz yemekhanesi normal şartlarda günlük 4000 öğrencimize yemek çıkartmaktadır. Yemeğin daha kaliteli ve lezzetli olması için uzman aşçı ve yardımcı aşçıya ihtiyacımız vardır. Bunun için Personel Daire Başkanlığına alım yapılması için gerekli yazışma yapılmıştır.
- Yemek kalitesi ve çeşitliliğin artırılması için her Cuma günü AŐçılar, Gıda mühendisi, Beslenme Hizmetleri Birim yetkilisi haftalık durum ve menü değerlendirme toplantısı yapmaktadır. Menü çeşitliliğini artırmak için salat bar uygulamasına geçilecektir.
- Üniversitemizin sunduğu yemekhane hizmetlerinin daha kaliteli sunulabilmesi için, bu kapsamda ISO22000 Gıda Güvenliğı ve Kalite belgesinin alınması çalışmaları başlatılmıştır. Sks Daire Başkanlığı birimlerinin tamamı iş güvenliğı kriterlerine uygun hale getirmek için iş sağığı ve güvenliğı birimi ile 2021 yılında ortak çalışmamız devam etmektedir.
- Öğrencilerimize daha kaliteli yemekhane hizmeti verebilmek için eski akademik yemekhane öğrenci yemekhanesine dönüştürülmüştür. Böylece aynı anda 3 yemekhanemizde öğrencilerimize hizmet verilebilmektedir. Öğrenci yemek bekleme süresi azaltılarak öğrenci memnuniyeti artırılmıştır.

- Yemek çeşitliliği ve yemeklerde uyumun daha iyi yapılabilmesi için personel daire başkanlığından diyetisyen uzmanı talebi yapılmıştır.
- Öğlen yemeklerinin yetmemesi durumuna karşılık ortalama 600 kişilik fazla yemek çıkarılarak bu risk ortadan kaldırılmış artan yemek akşam yemek yiyen öğrencilerimize verilmektedir.
- Atık yağlar ve atık yemekler için gerekli protokoller (Kırşehir Belediyesi Hayvan Barınağı) (Atık Yağ Dönüşüm Merkezi)(Atık Kağıt Toplama Alanı) ilgili birimlerle yapılmış böylece sıfır atık projesine tam uyum sağlanmıştır.
- Su kesintilerine karşı yedek su deposu oluşturularak bu risk ortadan kaldırılmıştır.
- 120 m² Kafe, 30 m² mutfak, 50 m² Kış bahçesi, 40 m² Bab-1 Ahi Kafeteryası ve 40 m² halı saha soyunma odası olmak üzere toplamda 280 m² yeni sosyal ve kültürel alan yapılarak hizmete sunulmuştur.
- Üniversitemizde yemek kalitesi ve memnuniyeti artırmak için, yapılan toplantılar sonucunda menüye yeni yemekler ilave edilmiş ve menü havuzu genişletilmiştir. Ayrıca yemeğin yetmemesi ve yemek yiyememe riskine karşılık rezervasyon sistemi oluşturulmuş olup, üst yönetim onayı beklenmektedir.
- Üniversitemizin sunduğu yemekhane hizmetleri faaliyet alanı genişletme çalışmaları adı altında Sks daire başkanlığı yeri taşınarak, öğrencilerimiz için 800 m² ve günlük 1000 kişi kapasiteli yemekhane yerine dönüştürülmüştür.
- Üniversitemizin sunduğu yemekhane hizmetleri kart yükleme yerleri planlamaları kapsamında oluşturulan para yükleme noktalarında personel yetersizliğinden dolayı sürekli ve sağlıklı hizmet verilemediğinden Kiosk para yükleme cihazlarının alımı yapılarak tüm personel ve öğrencilerimizin kullanımına sunulmuştur.
- Üniversitemizde mevcut faaliyet gösteren yemekhane mutfağını daha verimli kullanabilmek için yemekhane mutfak ve bulaşıkhaneye kısmında, havalandırma kanalı ve atık su şebekesinde ihtiyaç duyulan bakım onarım yapılmıştır.
- Üniversitemizin sunduğu yemeklerin daha sağlıklı üretilmesi için, baştan ayağa tüm dezenfektasyonunu sağlayan hijyen ünitesi kurulmuş ve hijyen bölgeleri oluşturulmuştur.
- Üniversitemizde çalışanlara yönelik kültürel ve sanatsal etkinlikler eksiklikleri giderilmesi adına, Kapalı halı saha, stadyum, konferans merkezi, pastane kafeterya ve halısaha kafeterya gibi sosyal ve sportif tesisler öğrenci ve personelimizin hizmetine sunulmuştur.
- Atık yağları alan şirketin lisansları incelenmeli, atık yağların bertaraf edildiğine dair belgeler firmadan istenmektedir.
- Soğuk hava depoları ve mutfakta kullanılan terazilerin kalibrasyon ayarlarının akredite olmuş yetkili firmalarca yaptırılması gerekmektedir. Kalibrasyon yapılmaması durumunda doğrulamayı yapacak personelin doğrulama eğitimi alması sağlanmaktadır.
- Ürün – Mal Kabul Ve Kalite Kontrol Formunun aktif hale getirilmiştir.

- Yemekhanede bulunan makinelere sicil kartı oluşturulmuştur.
- Kalori hesabının yemek yemek ayrılarak menüde yer alması sağlanmıştır.
- Kızartmalık yağlarda oluşan polar maddelerin kontrolü için polar madde ölçüm cihazının temin edilmiştir.
- Yemek yapımında kullanılan krom kazanlarda zamanla açığa çıkan kromların tespiti için korom ölçer tespit cihazının temin edilmiştir.
- Yemekhanelerde görevlendirilen personelin altı(6) aylık periyotlarla sağlık kontrollerinin yaptırılmaktadır.
- Kuru gıda depolarının nem ve ısı ölçer cihazlarla nem ve sıcaklığının kontrol edilmesi işlemi yapılmaktadır.

A. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

Başkanlığımızın misyon, vizyon ve hedefleri Stratejik plan çerçevesinde paralel olarak oluşturulmaktadır.

Belirlenen amaç ve hedeflere ulaşma durumunu belirlemek için en az yılda iki defa toplantı yapılmakta ve her 15 günde bir defa planlanan işlerin durumunu ölçmek adına Başkanlığımız Yönetim Kurulu toplantıları yapılarak takip edilmektedir.

- Başkanlığımızca birim amirlerinden oluşturulan Yönetim Kurulumuz her ay hedefler doğrultusunda yapılacak iş ve işlemleri takip edilmesi ve bu işlerle ilgili işleyişteki aksaklıkların durumunun görüşülmesi hedefe ulaşmak için gerekli adımların atılması adına kararların alınması ve uygulanmasını sağlamaktadır.
- Başkanlığımız süreç yönetim komisyonu tarafından belirlenen hedefler her ay güncellenmekte ve altı ayda bir genel toplantılarla gözden geçirilerek gerçekleştirme durumlarına göre iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.
- Başkanlığımız bilgi teknolojileri anlamında yemek satış sistemi ile birlikte rezervasyon satış sistemini de sağlamıştır. Bunun yanın depo takip sistemi, Sosyal tesisler iktisadi işletmesinde kullanılan stok satış sistemi, halı saha rezervasyon satış sistemi gibi teknolojik sistemler kullanarak iş ve işlemlerimizi sistemli olarak yürütülmesini sağlamaktadır.
- Başkanlığımızca yapılan işlerde;
Küçük ayrıntıların gözden kaçırılmaması gerektiği,

Yapılan çalışmalara sadece denetimler için değil her zaman aynı hassasiyetle yaklaşılması,
Verilen görevin önemsendiğinde sonucun daha başarılı olduğu,
Başarının bireysel değil Kurumsal düşünülmesi gerektiği,
Yapılan eksik mevzuat uygulamalarının denetimler ve tetkikler sonucunda giderilebildiği,

a) Kurumun misyon, vizyon, stratejik hedefleri ve performans göstergelerini belirlemek, izlemek ve iyileştirmek üzere kullandığı tanımlı bir süreci bulunmalıdır.

- Üniversitemiz, misyon ve vizyonu doğrultusunda uluslararası standartlarda araştırmalar yapan, ihtisaslaşma alanlarına yönelik projeler yoluyla bölgesel kalkınmaya öncülük eden, insan odaklı ve yeterlilik temelli eğitim-öğretim faaliyetlerini yürüten ve paydaşlarıyla dayanışma içinde sürekli iyileştirmeyi esas alan bir kalite yönetimini taahhüt eder.
- Başkanlığımız 2017-2021 Stratejik plan çerçevesinde her altı ayda bir süreç yönetimi, amaç ve hedeflerin gerçekleştirme oranları güncellenmektedir. Her altı ayda bir İç kontrol standartları Uyum eylem planı gerçekleşme oranları güncellenmektedir. Söz konusu süreçler birim amirlerinden oluşan yönetim kurulunca yapılan toplantılarla yürütülmektedir.
- Başkanlığımızca yapılan işler belirlenen iş akışlarına göre yapılmakta, kullanılan makine ve teçhizat kullanım talimatlarına göre yapılmakta birimimizde kaliteden onaylanmamış form kullanılmamaktadır.
- Kurumsal hafızanın oluşması için çalışanların iş akışları, görev tanımları, makine teçhizatın kullanım talimatları ve süreç yönetim şemaları yapılarak birimimizde kurumsal hafıza oluşması sağlanmıştır.

b) Kurumun kalite güvence sisteminin kurulması ve işletilmesi kapsamında Kalite Komisyonunun yetki, görev ve sorumlulukları açık şekilde tanımlanmalıdır.

- Başkanlığımızda kurulan kalite komisyonu düzenli olarak toplantılar yapmakta iş ve işlemlerin yürütülmesini takip etmektedir. Yapılan kalite çalışmaları Web sayfamızda yayınlanmaktadır. Her yıl tüm personeli kapsayan toplantılar yapılmakta gerekli bilgilendirme ve eğitimler verilmektedir.

c) İç paydaşlar (akademik ve idari çalışanlar, öğrenciler) ve dış paydaşların (işverenler, mezunlar, meslek örgütleri, araştırma sponsorları, öğrenci yakınları vb.) kalite güvencesi sistemine katılımı ve katkı vermeleri sağlanmalıdır.

- Başkanlığımız paydaş ilişkileri formu ile paydaşlarını belirlemektedir. Belirlenen paydaşlarla ilgili yapılan etkileşimi ölçmek için paydaş anketleri ve Web sitemizde bize ulaşın sistemi ile istek, öneri, şikayetleri rahatlıkla başkanlığımıza ulaşılmaktadır , alınan bu şikayetler Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Bütünleşik Yönetim Sistemine aktarılmaktadır.

B. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

Başkanlığımız süreç yönetimi ile yapılan iş ve işlemlerin durumları güncel halde tutulmaktadır. Zayıf olan süreçlerde iyileştirme çalışmaları ile gerekli önlemler alınmaktadır.

C. YÖNETİM SİSTEMİ

Başkanlığımız Kurumun yönetim/organizasyonel süreçleri ve faaliyetlerinin neler olduğunun anlatılması ve buna ilişkin değerlendirmenin yapılması beklenmektedir.

1) Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı: Kurum, stratejik hedeflerine ulaşmayı nitelik ve nicelik olarak güvence altına alan yönetsel ve idari yapılanmaya sahip olmalıdır. Yönetim kadrosu gerekli yapıcı liderliği üstlenebilmeli, idari kadrolar gerekli yetkinliğe sahip olmalıdır.

- Kurumun, eğitim-öğretim ve araştırma süreçlerinin yönetimi dâhil olmak üzere yönetim ve idari yapısı nasıl tanımlanmıştır? (Kurumda, gerekli durumlarda Üniversitelerde Akademik Teşkilat Yönetmeliği kapsamının gerekliliklerine ilave olarak farklı bir yönetim yaklaşımı geliştirilmiş olması.)
- İç kontrol standartlarına uyum eylem planı uygulanmakta mıdır? (İç kontrol standartlarına uyum eylem planına ait etkinlikler)
- İç kontrol standartlarında da sorgulanan, idari ve destek birimlerinde görev alan personelin eğitim ve liyakatlerinin üstlendikleri görevlerle uyumunu sağlamak üzere tanımlı süreçler kullanılmakta mıdır? (Görev tanımları, iş akış süreçleri)

2) Kaynakların Yönetimi: Kurum; insan kaynakları, mali kaynakları ile taşınır ve taşınmaz kaynaklarının tümünü etkin ve verimli kullandığını güvence altına almak üzere bir yönetim sistemine sahip olmalıdır. (İlan edilmiş yönetim sistemi belgesi)

- İnsan kaynaklarının yönetimi nasıl ve ne kadar etkin olarak gerçekleştirilmektedir?
- İdari ve destek hizmetleri sunan birimlerinde görev alan personelin eğitim ve liyakatlerinin üstlendikleri görevlerle uyumunu sağlamak üzere nasıl bir sistem kullanılmaktadır?
- Mali kaynakların yönetimi nasıl ve ne kadar etkin olarak gerçekleştirilmektedir?
- Taşınır ve taşınmaz kaynakların yönetimi nasıl ve ne kadar etkin olarak gerçekleştirilmektedir?

3) Bilgi Yönetim Sistemi: Kurum, yönetsel ve operasyonel faaliyetlerinin etkin yönetimini güvence altına alabilmek üzere gerekli bilgi ve verileri periyodik olarak toplamalı, analiz etmeli ve süreçlerini iyileştirmek üzere kullanılmalıdır.

- Kurum her türlü faaliyeti ve süreçlerine ilişkin verileri toplamak, analiz etmek ve raporlamak üzere nasıl bir bilgi kullanmaktadır? (Bilgi yönetim sisteminin yapısı, erişilebilir ve kullanım kolaylığı)
- Kalite güvencesi bilgi sistemi, kurumun belirlediği anahtar performans göstergelerini nasıl izlemektedir?
- Bilgi Yönetim Sistemi kalite süreçleri ile ilişkili ve sistemde insan kaynakları, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerinin entegrasyonu sağlanmış mıdır?(Bilgi yönetim sisteminde kalite göstergeleri, birimler düzeyinde de veri girişi olması, kuruma özgü bilgi yönetim sistemi kullanılması.)
- Kurumsal iç ve dış değerlendirme sürecine yönelik bilgiler önceden planlanmış ve ilan edilmiş sıklıkta toplanmakta mıdır?
- Toplanan verilerin güvenliği ve gizliliği (kişisel bilgiler gibi gizlilik gerektiren verilerin güvenliği ve üçüncü şahıslarla paylaşılmaması) ve güvenilirliği (somut ve objektif olması) nasıl sağlanmaktadır?

4) Kurum Dışından Tedarik Edilen Hizmetlerin Kalitesi: Kurum, dışarıdan aldığı destek hizmetlerinin uygunluğunu, kalitesini ve sürekliliğini güvence altına almalıdır.

- Kurum dışından alınan idari ve/veya destek hizmetlerinin tedarik sürecine ilişkin kriterleri belirlenmiş midir?
- Kurum dışından alınan bu hizmetlerin uygunluğu, kalitesi ve sürekliliği nasıl güvence altına alınmaktadır? (Hizmetlerle ilgili kurum içi kamuoyunun görüşleri)

5) Kamuoyunu Bilgilendirme: Kurum, eğitim-öğretim programlarını ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini de içerecek şekilde tüm faaliyetleri hakkındaki bilgileri açık, doğru, güncel ve kolay ulaşılabilir şekilde yayımlamalı ve kamuoyunu bilgilendirmelidir.

- Kurum, topluma karşı sorumluluğunun gereği olarak, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme faaliyetlerini de içerecek şekilde faaliyetlerinin tümüyle ilgili güncel verileri kamuoyuyla paylaşmakta mıdır?
- Kamuoyuna sunulan bilgilerin güncelliği, doğruluğu ve güvenilirliği nasıl güvence altına alınmaktadır?

6) Yönetimin Etkinliği ve Hesap Verebilirliği: Kurum, yönetim ve idari kadroların verimliliğini ölçüp değerlendirebilen ve hesap verebilirliklerini sağlayan yaklaşımlara sahip olmalıdır.

- Kurum, kalite güvencesi sistemini, mevcut yönetim ve idari sistemini, yöneticilerinin liderlik özelliklerini ve verimliliklerini ölçme ve izlemeye imkân tanıyacak şekilde tasarlamış mıdır?
- Yönetim ve idarenin kurum çalışanlarına ve genel kamuoyuna hesap verebilirliğine yönelik ilan edilmiş

politikası var mıdır?

D. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

- Kurumun güçlü yönleri ile iyileşmeye açık yönlerinin Kalite Güvencesi, Eğitim-Öğretim, Araştırma- Geliştirme ve Yönetim Sistemi başlıkları altında özet olarak sunulması beklenmektedir. Kurum daha önce iki dış değerlendirme sürecinden geçmiş ve kuruma sunulmuş bir Kurumsal Geri Bildirim Raporunda iyileştirmeye açık bir yönün tespit edilmediği Dış tetkik raporlarında görülmektedir.2020 Yılı içerisinde Başkanlığımızda yapılan Dış Tetkik ve İç Tetkik sonucu hazırlanan denetim raporlarında Başkanlığımızda iyileştirme çalışması yapılacak alan bulunamamış olup güçlü yönümüz olarak aşağıdaki alanlarda güçlü yönlerimiz belirtilmiştir:
 - a. Başkanlığımız bünyesinde bulunan yemekhane ve kafelerin tamamı iş güvenliği ve sağlığı açısından uygun hale getirilmiştir.
 - b. Ülke genelindeki üniversitelerde yemek yeme oranı %20 civarındayken, bu durum üniversitemizde %40 oranında olup; bu bizim güçlü yönümüzdür.
 - c. Üniversitemiz Kiosk turnike ve Reader hijyen ünitesi, E-iş takibi, Swot ve Pest analizi gibi teknolojik donanımları kullanan öncü üniversiteler arasında yer almaktadır.