



**T.C.**

**ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ**

**TARIMSAL ARAŞTIRMALAR UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ  
MÜDÜRLÜĞÜ**

**KALİTE EL KİTABI**

**HAZIRLAYAN**  
Onur ÖNEL  
Memur

**ONAYLAYAN**  
Yrd. Doç. Dr. İhsan CANAN  
Müdür

# İÇİNDEKİLER

## SAYFA

<b>1. ÖNSÖZ</b> .....	<b>4</b>
<b>2. TAMER GENEL TANITIM</b> .....	<b>5</b>
<b>3. MİSYON-VİZYON</b> .....	<b>6</b>
<b>4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ AMAÇ VE KAPSAMI</b> .....	<b>7</b>
<b>5. KALİTE POLİTİKASI</b> .....	<b>8</b>
<b>6. GENEL KAVRAMLAR, TANIMLAR VE TERİMLER</b> .....	<b>9</b>
<b>7. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b> .....	<b>11</b>
7.1. GENEL ŞARTLAR.....	11
7.2. DOKÜMANTASYON ŞARTLARI .....	11
7.2.1. GENEL.....	11
7.2.2. KALİTE EL KİTABI .....	12
7.2.3. DOKÜMANLARIN KONTROLÜ .....	13
7.2.4. KAYITLARIN KONTROLÜ .....	13
<b>8. YÖNETİM SORUMLULUĞU</b> .....	<b>13</b>
8.1. YÖNETİM TAAHHÜDÜ .....	13
8.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK .....	14
8.3. KALİTE POLİTİKASI.....	14
8.4. PLANLAMA.....	14
8.4.1. KALİTE HEDEFLERİ.....	14
8.4.2. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI.....	15
8.5. SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM.....	15
8.5.1. SORUMLULUK VE YETKİ.....	15
8.5.2. YÖNETİM TEMSİLCİSİ.....	15
8.5.3. İÇ İLETİŞİM.....	16
8.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ .....	16
8.6.1. GENEL.....	16
8.6.2. GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ.....	17
8.6.3. GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI .....	17
<b>9. KAYNAK YÖNETİMİ</b> .....	<b>17</b>
9.1. KAYNAKLARIN SAĞLANMASI .....	17
9.2. İNSAN KAYNAKLARI .....	17
9.3. ALTYAPI.....	18
9.4. ÇALIŞMA ORTAMI .....	18
<b>10. ÜRÜN HİZMET GERÇEKLEŞTİRME</b> .....	<b>19</b>
10.1. ÜRÜN HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI.....	19

**HAZIRLAYAN**

Onur ÖNEL

Memur

**ONAYLAYAN**

Yrd. Doç. Dr. İhsan CANAN

Müdür

10.2. MÜŞTERİ İLE İLŞKİLİ SÜREÇLER.....	19
10.2.1. ÜRÜN HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ.....	19
10.2.2. ÜRÜN HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ.....	19
10.2.3. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM .....	20
10.3. TASARIM VE GELİŞTİRME.....	20
10.4. SATIN ALMA .....	20
10.4.1. SATIN ALMA SÜRECİ .....	20
10.4.2. SATIN ALMA BİLGİSİ .....	20
10.4.3. SATIN ALINAN ÜRÜN VE HİZMETİN DOĞRULANMASI.....	20
10.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI.....	21
10.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLÜ.....	21
10.5.2. ÜRETİM VE HİZMET SAĞLANMASI İÇİN SÜREÇLERİN GEÇERLİLİĞİ.....	21
10.5.3. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK .....	21
10.5.4. ÜRÜNÜN MUHAFAZASI.....	22
10.6. İZLEME ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ.....	22
<b>11. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME.....</b>	<b>22</b>
11.1. GENEL.....	22
11.2. İZLEME VE ÖLÇME .....	22
11.2.1. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	22
11.2.2. İÇ DENETİM.....	23
11.2.3. SÜREÇLERİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ .....	23
11.2.4. ÜRÜN HİZMETİN İZLENMESİ ÖLÇÜLMESİ.....	23
11.3. UYGUN OLMAYAN ÜRÜN HİZMET KONTROLÜ.....	24
11.4. VERİ ANALİZİ .....	24
<b>12. İYİLEŞTİRME.....</b>	<b>24</b>
12.1. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME.....	24
12.2. DÜZELTİCİ FAALİYET.....	25
12.3. ÖNLEYİCİ FAALİYET.....	25

**HAZIRLAYAN**  
Onur ÖNEL  
Memur

**ONAYLAYAN**  
Yrd. Doç. Dr. İhsan CANAN  
Müdür

## 1. ÖNSÖZ

Bu kalite el kitabı; Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Kalite Yönetim Sistemini oluşturan, TS EN ISO 9001:2008 Standart şartlarına uygun, en üst düzeydeki kalite dokümanlarını içermektedir. Kaliteyi etkileyen tüm faaliyetler ve bunları gerçekleştiren personelin çalışma kural ve şartlarına uygun olarak görev ve yetki sorumluluklarını yerine getirmeleri için hazırlanmıştır. Kalite El Kitabında;

- Merkezimizin tanıtımı yapılmıştır.
- Kalite Yönetim Sisteminin amacı ve kapsamı belirtilmiştir.
- Yeni atanmış personel için bir eğitim aracıdır.
- Mevcut personel için uyulması gereken bir kılavuzdur.
- İletişim aracıdır.

## **2. TAMER GENEL TANITIM**

**Birimin Adı:** Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi

**Birimin Kuruluş Tarihi:** 12 Mart 2015

**İletişim Adresi:** Abant İzzet Baysal Üniversitesi Gölköy Yerleşkesi 1428 Merkez/Bolu

**Telefon No:** 0 (374) 253 43 45

**Faks No:** 0 (374) 253 51 60

**Web Sitesi:** <http://tamer.ibu.edu.tr>

**Faaliyet Alanı:** Uygulama ve Araştırma Merkezi

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi, 12.03.2015 tarihli ve 29293 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “Abant İzzet Baysal Üniversitesi Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği” ile faaliyetlerine başlamıştır. Rektörlük Oluru ile merkezin kısa adı TAMER olarak resmileştirilmiştir.

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi, Bolu ve yöresi ile ilgili her türlü tarımsal Ar-Ge faaliyetlerini yürütmek, Bolu'nun gelişimini ön planda tutacak projeler yaparak tarımsal kalkınmaya katkıda bulunmak amacıyla 2015 yılında kurulmuştur.

Merkezde kalkınma planlarının öngördüğü konularda karşılaşılabilecek araştırma ve geliştirme sorunlarına çözüm yolları aranacak ayrıca ulusal/uluslararası araştırma kuruluşlarıyla ortak projeler hazırlanarak uygulamaya konulacaktır. Bu kapsamda Üniversitemiz Ziraat ve Doğa Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin eğitim faaliyetlerinin yanı sıra Merkezimizde yürütülecek proje ve bilimsel araştırmalar için “Araştırma ve Uygulama Bahçesi” Gölköy Kampüsünde kurulmuştur.

### 3. MİSYON-VİZYON

#### Misyonumuz;

Bilim dünyası ile entegre olmuş toplumun ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak çevreye duyarlı araştırma faaliyetlerinde bulunmak. Yapılan araştırma ve çağdaş üretim faaliyetlerinin duyurulması ile toplumun bilinçlenmesini sağlamak ve tarımsal üretimde sürdürülebilir kalite ve verimlilik ile Ülkemizin ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel kazanımlarını arttırmaktır.

#### Vizyonumuz;

Kaliteli, gıda güvenliği ilkelerine ve yöreye uygun ve hizmet sunmak bunun yanında, toplumumuz ve çalışanlarımız için ölçülebilir yararlar sağlayarak Türkiye ekonomisine ve istihdama katkıda bulunmak, evrensel ölçütlerde yaptığımız araştırmalarla topluma örnek olabilecek nitelikli ve rekabet gücü bulunan bir kuruluş olmayı başarmak.

Sağlıklı bir yaşam için güvenilir gıdanın Ar-Ge ile ekolojik zenginliğimizi ekonomik zenginliğe dönüştürmek. Ulusal alanda lider, uluslararası alanda rekabetçi ve söz sahibi bir Ar-Ge sistemi oluşturmaktır.

#### **4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ AMAÇ VE KAPSAMI**

Merkezimiz TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin etkin ve Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi yönetmeliğine uygun bir şekilde uygulanması, çalışan personelin bilgilendirilmesi, merkezdeki ilkelerin uygulanması, personelin eğitiminde sürekliliğin artması ve merkezimizin uygulama ve araştırma hizmetlerinden yararlanarak sağlanması amacı ile hazırlanmıştır.

Merkezimiz kalite yönetim sistemini, TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi şartlarını yerine getirecek şekilde tasarlamıştır. Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezimiz kaliteli, gıda güvenliği ilkelerine ve yöreye uygun ve çevre dostu ürün ve hizmet sunmak, bunun yanında toplumumuz ve çalışanlarımız için ölçülebilir yararlar sağlayarak Türkiye ekonomisine ve istihdama katkıda bulunmak, evrensel ölçütlerde yaptığımız araştırmalarla topluma örnek olabilecek nitelikli ve rekabet gücü bulunan bir kuruluş olmayı başarmak.



**T.C.**  
**ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ**  
**TARIMSAL ARAŞTIRMALAR UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ**

## **5. KALİTE POLİTİKASI**

### **Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezinin Kalite Politikası;**

Merkezdeki ilkelerin uygulanması, ilke ve süreçlerin bir bütün olarak görebilmek, araştırma merkezinin sürekliliğine inanarak çalışmasını sağlamak, personelin eğitiminde sürekliliğin artması, kaliteli ürün ve hizmet sunarak istihdama katkıda bulunmak, evrensel ölçütlerde yaptığımız araştırmalarla ve sürekli iyileştirmeyi ön planda tutarak bir kalite yönetim sistemini gerçekleştirmektir.

Yrd. Doç. Dr. İhsan CANAN

Yönetim



## 6. GENEL KAVRAMLAR, TANIMLAR VE TERİMLER

**Üst Yönetim:** Bir kurumun en üst seviyede kalite politikasını belirleyen koordine ve kontrol eden karar organı.

**Kalite Yönetim Sistemi:** ISO 9001:2008 Standartları kapsamında kurum proseslerinin yürütülmesi ve kontrolünü kapsayan faaliyet sistemi.

**Kalite Kontrol:** Kalite Yönetiminin, kalite şartlarını yerine getirmeye odaklanan kısmı.

**Kalite El Kitabı:** Bir kuruluşun tanımlanan Kalite Yönetim Sistemini belirleyen doküman.

**Kalite Politikası:** Kurumun üst yönetimi tarafından resmi olarak saptanan kalite hedeflerini gerçekleştirilmede temel teşkil eden amaçlar ifadesi.

**Kalite Hedefleri:** Kuruluş içindeki ilgili fonksiyon ve seviyeler için kalite politikasına uygun olarak belirlenen ve ulaşılmak istenen varış noktalarıdır.

**Kalite Planlanması:** Kalite hedeflerinin gerçekleşmesine odaklanan, bu amaçla gerekli prosesleri ve kalite hedeflerini yerine getirebilmek için ilgili kaynakları belirleyen ve kim tarafından ve ne zaman uygulanacağını belirten dokümanlardır.

**Sürekli İyileştirme:** Belirlenen hedeflere ulaşma derecelerini etkin bir şekilde değerlendirmek ve sistemi iyileştirmeye yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetlerle desteklemektir.

**Proses:** Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili ve etkileşimli faaliyetlerdir.

**Dokümantasyon:** Kalite Yönetim Sisteminin uygulamasında kullanılan kayıtlardır.

**Kayıt:** Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştiren faaliyetin delilini sağlayan doküman.

**Tedarikçi:** Ürün ya da hizmeti tedarik eden.

**Müşteri:** Sunulan hizmetlerden yararlanan ve etkilenenler.

**İç Müşteri:** Hizmeti veren kurum personeli:

**Dış Müşteri:** Kurumdan hizmet alan öğrenci, öğrenci yakınları, kurum ve kuruluşlar.

**İlgili Taraf:** Bir kuruluşun başarısından veya performansından fayda sağlayan kişi veya grup.

**Müşteri Tatmini:** Şartların yerine getirildiğine ilişkin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

**Etkinlik:** Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve belirlenen sonuçlara ulaşılma durumu.

**Verimlilik:** Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki.

**Etkililik:** Planlanan sonuçlara ne derecede ulaşıldığı ve planlanan faaliyetlerin ne kadar gerçekleştirildiği.

**Kapabilite:** Belirlenmiş kalite derecesine göre saptanan proses/donanım karakteristiklerinin toleransının, ürün/hizmetten elde edilen karakteristiklerin değişkenliğine oranıdır.

**Alt Yapı:** Bir kuruluşun çalıştırılması için gerekli olan hizmetler, donanım ve olanaklar takımı.

**Çalışma Ortamı:** Eğitim ve öğretim faaliyetlerinin doğrudan veya dolaylı olarak yürütüldüğü ortam.

**Proses Planları:** Prosesler fonksiyonlarını yerine getirirken, fonksiyonları kontrol altında tutmak için hangi aşamalarda hangi standarda göre kontrol edileceği, proses sahiplerinin akışını, diğer proseslerle etkileşimini girdisini, çıktısını, kaynaklarını tanımlayan prosedürleridir.

**İşlem Prosedürleri:** Kurumun aktiviteleri ile ilgili tüm fonksiyonları kapsayan, bunlarla ilgili neler yapıldığını sorumlu mercileri ve özellikle bölümler arası ilişkileri tanımlayan uygun yerlerde işlerle ilgili zamansal gerekleri ve diğer kriterleri belirleyen dokümanlardır.

**İş Talimatları:** Talimatlar bağlı buldukları prosedürlerde tanımlanan işlerle ilgili adımlardan en az birisinin ya da daha fazlasının nasıl yapıldığının detaylı olarak anlatmak için hazırlanmış dokümanlardır.

**Kalite Tetkik:** Kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının değerlendirmelere uyup uymadığının ve amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının sistematik olarak incelenmesidir.

**Uygunluk:** Bir şartın yerine getirilmesi.

**Uygunsuzluk:** Bir şartın yerine getirilmemesi.

## 7. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

### 7.1. GENEL ŞARTLAR

TAMER, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş, dokümante edilmiş, uygulanmakta ve sürekli iyileştirme çalışmaları devam etmektedir. TAMER Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli olan yöntemler belirlenir. Sürekliliğin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.

### 7.2. DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

#### 7.2.1. GENEL

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu, iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli tüm prosesler ve uygulamalar, dokümantasyon yolu ile tanımlanarak izlenmektedir.

TAMER KYS Dokümantasyonu şu şekildedir;

- TAMER Kalite El Kitabı
- TAMER Misyonu, Vizyonu
- TAMER Kalite Politikası
- Proses Akış Planları, Kalite Planları, İş Talimatları, İş Akış Planları
- Formlar ve Kayıtlar

TAMER KYS Dokümantasyonu <http://tamer.ibu.edu.tr/> hem akademik hem de idari personellere yayımlanmıştır.

### **7.2.2. KALİTE EL KİTABI**

Kalite El Kitabı, Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırmalar Uygulama TS-EN-ISO9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardının belirlenen şartların varlığı halinde Dokümanların Kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir.

- Merkezin hizmet alanında bir değişiklik olması durumunda,
- Merkezin Misyon, Vizyon, Kalite Yönetim Sisteminin Amaç ve Kapsamında değişiklik olması durumunda,
- Merkezin Kalite Politikasının değişiklik olması durumunda,
- Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi çalışanları tarafından değişiklik talebinde bulunarak Müdürün onayı tarafından uygun görmesi durumunda,
- TAMER KYS için oluşturulan dokümantasyonu tanımlar.

TAMERKEK, Merkezin aktiviteleri ile ilgili tüm fonksiyonları ve bu fonksiyonları kontrol altında tutmak için hangi aşamalarda, hangi standarda göre kontrol edileceğini gösteren dokümanlardır.

### 7.2.3. DOKÜMANLARIN KONTROLÜ

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan tüm dokümanların belirli kurallar doğrultusunda hazırlanması, onaylanması ve Kalite Yönetim Sisteminde belirlenen şartlar doğrultusunda doküman ve veri kontrolü uygulamalarının yürütülmesini sağlar.

### 7.2.4. KAYITLARIN KONTROLÜ

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğünün, kalite yönetim sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak yürütüldüğünün ve tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi amacıyla Kayıtların Kontrolü Prosedürünü hazırlamış ve uygulamaya koymuştur.

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğünün elektronik ortamdaki resmi yazışmaları EBYS üzerinden oluşturulmakta ve arşivlenmektedir.

## 8. YÖNETİM SORUMLULUĞU

### 8.1. YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

Üst yönetimi adına Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürü, Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak iyileştirilmesini sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili yürütüleceğini taahhüt etmektedir. Bu taahhüdün somut kanıtı olarak; KYS'nin düzenli olarak değerlendirilmesi ve prosedürlerin sürekli olarak iyileştirilmesinin sağlanması; KYS'nin etkinliğini sağlamak için KYS'nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme çalışmalarının yapılması; Kalite hedeflerine ulaşması için gerekli kaynakların stratejik planla uyumlu biçimde sağlanmasıdır.

## 8.2. MÜŞTERİ ODAKLILIK

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü öğrenci isteklerinin belirlenmesi, analiz edilmesi, değerlendirilmesi ve memnuniyetinin artırılması için gerekli önlemleri almaktadır. Bu amaçla öğrenci memnuniyet anketleri düzenlemekte ve anket sonuçlarına bağlı olarak öğrenci tatmininin ve memnuniyetinin artırılmasına yönelik faaliyetler planlanmaktadır.

## 8.3. KALİTE POLİTİKASI

Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirilmesini sağlamak amacıyla Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Kalite Politikası oluşturulmuştur.

### *Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Kalite Politikası;*

*Merkezdeki ilkelerin uygulanması, ilke ve süreçlerin bir bütün olarak görebilmek, araştırma merkezinin sürekliliğine inanarak çalışmasını sağlamak, personelin eğitiminde sürekliliğin artması, kaliteli ürün ve hizmet sunarak istihdama katkıda bulunmak, evrensel ölçütlerde yaptığımız araştırmalarla ve sürekli iyileştirmeyi ön planda tutarak bir kalite yönetim sistemini gerçekleştirmektir.*

## 8.4. PLANLAMA

### 8.4.1. KALİTE HEDEFLERİ

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü stratejik planına bağlı olarak mevcut şartları göz önünde tutarak çeşitli fonksiyon ve seviyelerde hedeflerini oluşturur. Bu amaçla belirlenen hedeflerin Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında gerçekleşme derecesi değerlendirilir ve uygun kararların alınması sağlanır.

#### **8.4.2. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI**

TAMER üst yönetimi, ISO 9001:2008 standardının 4.1. Maddesinde belirtilen standart şartlarını yerine getirmek ve etkin bir kalite yönetim sistemini uygulamaya geçirmek amacı ile Kalite Yönetim Sistemini planlamıştır. Planlama sonuçları dokümante edilir, sürekli iyileşme döngüsü içerisinde oluşan değişiklikler ile Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesi sağlanır.

#### **8.5. SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM**

##### **8.5.1. SORUMLULUK VE YETKİ**

TAMER, organizasyon şeması içinde yer alan personellerin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımları ile belirlemiş ve EBYS aracılığı ile kurum içinde paylaşmıştır. Görev tanımlarında, Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne göre yapılan değişiklikler, EBYS aracılığı ile kurum içi yazışmalarla personele bildirilir.

##### **8.5.2. YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi için gerekli prosedürlerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak, kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesini sağlamakla görevlidir.

Yönetim Temsilcisi, aşağıdaki sorumluluklar ve bunlarla ilgili yetkilere sahiptir;

- Kalite Yönetimi Sistemi için gerekli süreçlerin belirlenmesi, uygulanması ve sürekliliğini sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminin performansının iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için gerekli konuları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında üst yönetime rapor vermek,
- Kalite sisteminde yer alan dokümanların etkin şekilde hazırlanması, korunması ve kullanılmasını sağlamak,
- Öğrenci isteklerinin her kademeye ulaştırılmasını ve bu konuyla ilgili

bilinçlenmeyi sağlamak,

- İç tetkik planlarını hazırlayıp uygulanmasını sağlamak,
- İzlenebilirliğin etkin işletilmesini sağlamak
- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin koordinasyonunu sağlamak, düzeltici ve önleyici faaliyetleri başlatmak, takip etmek ve sonuçlandırmak
- Sisteme yönelik eğitimlerin planlanmasını ve uygulanmasını sağlamak
- Kalite yönetim sisteminin etkinliği açısından istatistiksel yöntemlerin uygulanmasını sağlamak
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili genel uygulamalarda veya hizmet gerçekleştirme sürecinde ortaya çıkan hataların düzeltilmesi ve sürekli gelişimi için gerekli gördüğü çalışmaları yapmak.

### 8.5.3. İÇ İLETİŞİM

TAMER iç iletişimin gerçekleştirilmesinde yazılı, sözlü veya elektronik ortam kullanılır. Sağlıklı bir şekilde iç iletişimin sağlanması için iç yazışma, TAMER web sayfası ve elektronik posta, telefon, faks gibi iletişim araçları ile sağlamaktadır. Tüm yazışmalar kurum içi ve kurum dışı yazışma kuralları ile Evrak ve Belge Kayıt İşlemleri Yönergesi ile ilgili talimatlar doğrultusunda yapılmaktadır.

## 8.6. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

### 8.6.1. GENEL

Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak için yılda en az bir kez Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı gerçekleştirilmektedir. TAMER üst yönetimi, Kalite hedefleri, Kalite Politikası ve Kalite Yönetim sisteminin ihtiyaç duyduğu değişiklikleri göz önüne alır. Yapılan tüm yönetimin gözden geçirme toplantılarının kayıtları tutulmakta ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak muhafaza edilmektedir.



### 8.6.2. GÖZDEN GEÇİRME GİRDİSİ

TAMER'in YGG toplantılarının girdileri aşağıdaki gibidir;

- İç ve dış tetkik sonuçlarının değerlendirilmesi,
- Öğrenci şikayetlerinin ve memnuniyetinin değerlendirilmesi,
- Süreç performansı ve hizmet uygunluğu,
- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumu,
- Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişikliklerin değerlendirilmesi,
- Kalite Politikasının uygunluğu,
- Kalite Hedefleri'nin gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi,
- İyileştirme için önerileri alarak görüşülerek belirlenir.

### 8.6.3. GÖZDEN GEÇİRME ÇIKTISI

- Kalite Yönetim sistemi ve süreçlerin etkinliğin iyileştirilmesi,
- Öğrenci ihtiyaçları doğrultusunda hizmetlerin iyileştirilmesi,
- Kaynak ihtiyaçlarına yönelik alınan kararlar ile ilgili planlanan faaliyetleri,

kapsamakta olup YGG raporları ve iyileştirme kararlarında yer alır.

## 9. KAYNAK YÖNETİMİ

### 9.1. KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, kalite yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli iyileştirmek ve öğrenci isteklerinin karşılanması yolu ile öğrenci memnuniyetini arttırmak için gerekli olan kaynaklar; insan kaynakları, alt yapı ve çalışma ortamı başlıkları altında belirlemiş ve sağlamıştır.

### 9.2. İNSAN KAYNAKLARI

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, görev tanımları ile tüm personelin görev, yetki ve sorumluluklarını belirlemiş ve ilgili personele Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi aracılığıyla tebliğ etmiştir. Personelin

uygun, öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

### **9.3. ALT YAPI**

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü öğrenci ve personeline sunulan hizmetlerin daha etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak amacı ile ihtiyaç duyulan bina ve tesislerin yapım işleri ve bakım işleri, Yapı İşleri Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Bakım onarım işlerinin zamanında yapılabilmesi amacı ile Periyodik Bakım Takip Formu ile kayıt altına alınmaktadır. Bilgisayar ve donanım bakım faaliyetleri ile ilgili Yıllık Cihaz Bakım Planı oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Bilgisayar, yazılım ve donanımları ile ilgili periyodik bakım planlarına bağlı olarak yapılan bakım faaliyetleri Periyodik Bakım Takip Formu ile kayıt altına alınmaktadır. Akademik ve idari hizmetlerin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi amacı ile TAMER bilişim alt yapısı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sürekli geliştirilmektedir.

### **9.4. ÇALIŞMA ORTAMI**

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğünde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dahil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

## 10. ÜRÜN HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

### 10.1. ÜRÜN HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli süreçleri planlamakta ve geliştirmektedir.

Ürün Hizmet Gerçekleştirmenin planlamasında;

- Hizmet için istenen kalite hedefleri oluşturulan dokümanlarda belirtilmiştir.
- Prosesler ve bu doğrultuda gerekli dokümanlar oluşturulmuş ve hizmet için gerekli kaynaklar sağlanmıştır.
- Hizmete özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme, ölçme, kalite kontrol faaliyetleri ile ilgili kriterler dokümanlarda belirlenmiştir.
- Hizmet gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen şartların karşılandığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar tutulmakta ve muhafaza edilmektedir.

### 10.2. MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER

#### 10.2.1. ÜRÜN HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ

Ürün hizmete bağlı şartların belirlenmesi; yasalar, yönetmelikler, Rektörlük ve TAMER yönetimi tarafından aktarılan talimatlar doğrultusunda belirlenir.

#### 10.2.2. ÜRÜN HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğünün öğrenciler ve çalışanlarına hizmetleri sağlamayı taahhüt etmeden önce değerlendirilir. Hizmet ile ilgili değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, değişiklik ile ilgili değerlendirme ve planlama çalışmasının tekrarı sağlanarak, tüm ilgili çalışanların bilgilendirilmesi ve değişiklik ile ilgili gerekliliklerin sağlanması güvence altına alınır. Gözden geçirme sonuçları ve varsa değişikliklere ilişkin kayıtlar muhafaza edilir.

### 10.2.3. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, müşterilerle iletişimini internet sitesi, görüşmeler (yüz yüze, telefonla), resmi yazışmalar, elektronik posta, seminer, toplantı vb. ile gerçekleştirmektedir.

### 10.3. TASARIM VE GELİŞTİRME

Değişen ihtiyaçları karşılayacak şekilde günün koşullarına uygun olarak yeni veya var olan hizmet sunumunun geliştirilmesi veya değişiklik talebi durumunda, gerekli iyileştirme faaliyetlerini tasarım olarak başlatır. Tasarım, beklentilerin değerlendirilip talep olarak yönetim tarafından gerekliliğinin onaylanması ile başlar ve hizmetin uygulanmaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsar.

### 10.4. SATIN ALMA

#### 10.4.1. SATIN ALMA SÜRECİ

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğümüzün satın alacağı hizmet ve ürünlerin, belirlenen satın alma şartlarına uygunluğunu sağlamak amacıyla, gerekli işlemler satın alma talimatı ile dokümente edilmiştir. Satın alınan ürünlerin Kalite kontrolleri, Muayene ve Kabul komisyonu tarafından, uygunluk bakımından kontrol edilir. Bu değerlendirmelere ilişkin kayıtları muhafaza eder.

#### 10.4.2. SATIN ALMA BİLGİSİ

Satın alınacak ürün ve hizmetlerin teknik özelliklerini tanımlayan satın alma şartları, sipariş sırasında oluşabilecek yanlış anlamaları önleyecek kapsamda açıklayıcı bilgileri içerir. Satın alma şartları, şartnamede ve yapılan sözleşmelerde belirtilir.

#### 10.4.3. SATIN ALINAN ÜRÜN VE HİZMETİN DOĞRULANMASI

Satın alınan ürünlerin girdi kalite kontrolleri, Muayene ve Kabul komisyonunca uygunluk bakımından kontrol edilir. Yapılan kontrol işlemleri sonucunda söz

konusu ürün ve hizmetler belirlenen koşulları sağlıyor ise tüm belgeleri eksiksiz olarak satın alma sorumlusuna ulaştırılır. Koşulları sağlamayan veya reddedilen malzemelerle ilgili olarak, tedarikçi firmalar bilgilendirilir ve gerekiyorsa iade işlemi başlatılır. Tedarikçiler fiyat, teslimat süresi ve şekli, şartlara uygunluk, kalite yönetim sisteminin varlığı vb. kriterlere göre değerlendirilmektedir.

## **10.5. ÜRETİM VE HİZMETİN SAĞLANMASI**

### **10.5.1. ÜRETİM VE HİZMET SAĞLAMANIN KONTROLÜ**

TAMER üst yönetimi; Kaliteyi doğrudan etkileyen prosesleri kontrol altına almak ve tüm hizmetlerin belirlenen özelliklerde ve planlı olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla akademik, idari ve destek hizmet süreçlerindeki tüm faaliyetleri tanımlayarak proses planlarını ve ilgili kayıtları dokümante etmiştir. Proseslerin saptanan hedeflere uygunluğunun ölçülmesi ve izlenmesi akademik birimlerde güz ve bahar dönemi sonlarında, idari birimlerde ise bu takvime bağlı ve/veya tanımlanan takvim doğrultusunda uygulanır.

### **10.5.2. ÜRETİM VE HİZMET SAĞLANMASI İÇİN SÜREÇLERİN GEÇERLİLİĞİ**

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, elde edilen çıktının, bir sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanamadığı yerlerde, üretim ve hizmet sağlama prosesini geçerli kılmaktadır. Bu sadece hizmet kullanıma girdikten veya hizmet verildikten sonra kusurların görünür olduğu durumlardaki her prosesi içerir.

### **10.5.3. TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK**

TAMER, uygun durumlarda hizmetlerinin gerçekleştirilmesini uygun yollarla tanımlamaktadır. Hizmetlerinin durumunu izleme ve ölçme şartlarına göre tanımlamaktadır.

#### 10.5.4. ÜRÜNÜN MUHAFAZASI

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğünde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

#### 10.6. İZLEME ÖLÇME CİHAZLARININ KONTROLÜ

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğünde ürün ve hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında tutulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır.

#### 11. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

##### 11.1. GENEL

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü;

- Hizmetin uygunluğunu göstermek,
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ve
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme çalışmalarını Veri Analizleme Yöntemleri sonuçlarını değerlendirerek, İç Tetkik sonrası Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı ile planlamıştır.

##### 11.2. İZLEME VE ÖLÇME

###### 11.2.1. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Paydaş şartlarının karşılanıp karşılanmadığını belirli aralıklarla yapılan memnuniyet anketi uygulaması ile izlemekte, anketlerden elde edilen sonuçları analiz etmekte ve analiz sonuçlarına göre iyileştirme planlarını oluşturmaktadır.



A.İ.B.Ü  
TAMER

## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	20.10.2017
Revizyon Tarihi	20.10.2017
Revizyon No	01
Sayfa No	23

### 11.2.2. İÇ DENETİM

TAMER kalite yönetim sisteminin hizmet gerçekleştirme için planlanmış düzenlemelere ve ISO 9001 kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını, sistemin etkin olarak uygulanıp uygulanmadığını ve sürekliliğinin sağlanıp sağlanmadığını belirlemek ve gerekli önlemleri almak amacıyla İç Tetkik Prosedürü hazırlamış ve uygulamaya koymuştur.

### 11.2.3. SÜREÇLERİN İZLENMESİ VE ÖLÇÜLMESİ

TAMER, kalite yönetim sistemi süreçlerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları belirlemiş ve uygulamaktadır. Süreçlerin tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu kalite yöneticisi tarafından sürekli olarak izlenir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

### 11.2.4. ÜRÜN HİZMETİN İZLENMESİ ÖLÇÜLMESİ

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, hizmetinin izlenmesi ve ölçülmesi için; öğrenci ve çalışanların şartları da dahil tüm şartları sağladığını tespit etmek amacı ile hizmetin belirlenmiş karakteristiklerini Üst Yönetimce görevlendirilmiş ve Görev Tanımlarında belirtilmiş personellerce yapmaktadır. Bunlar anket çalışmalarının değerlendirilmesi ve dilekçelerin değerlendirilmesi ile İç Tetkik sonuçlarına göre gerçekleştirilmekte ve yönetimin gözden geçirmeSİ toplantı süreci ile değerlendirilerek sağlanmaktadır. Hizmet veya hizmet sunulmasına kadar geçen sürede, ilgili kayıtlar tutulmakta, izlemekte ve ölçülmektedir. Bu kriterlere uygunluğun delilleri Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilmektedir.

**HAZIRLAYAN**  
Onur ÖNEL  
Memur

**ONAYLAYAN**  
Yrd. Doç. Dr. İhsan CANAN  
Müdür

### 11.3. UYGUN OLMAYAN ÜRÜN HİZMET KONTROLÜ

TAMER, hizmet şartlarına uymayan çalışmaların, yanlışlıkla kullanımının veya teslimatın önlenmesi için hizmet ve ürün şartlarını tanımlamış ve kontrol edilmesini sağlamıştır. Kontroller ve uygun olmayan hizmetin ele alınması ile ilgili sorumluluklar ve yetkiler Uygun Olmayan Ürün Hizmet Kontrolü Prosedüründe dokümente edilmiş ve tanımlanmıştır.

### 11.4. VERİ ANALİZİ

TAMER, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek amacıyla üst yönetimce görev tanımlarında belirtilmiş personellerce uygulaması, öğrenci ve çalışanlara yapılan anket sonuçlarını, düzeltici faaliyet sonuçlarını, önleyici faaliyet sonuçlarını veri olarak kaydetmekte, değerlendirmekte ve analiz etmektedir. Bu analiz edilen veriler, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan doğan verileri içermektedir. Veri analizi,

- Öğrenci ve çalışanlarımızın memnuniyetini,
- Hizmet şartlarına uymayı,
- Önleyici faaliyetler için proseslerin ve hizmetlerin karakteristikleri ve eğilimlerini,
- Tedarikçiler ile ilgili bilgileri içermektedir.

## 12. İYİLEŞTİRME

### 12.1. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, kalite politikasını, kalite hedeflerini, iç tetkik sonuçlarını, veri analizlerini, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü, yönemin gözden geçirmei prosedürü ve toplantı raporları çerçevesinde değerlendirilerek, kalite yönetim sisteminin etkinliğini



sürekli iyileştirmektedir.

## 12.2. DÜZELTİCİ FAALİYET

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldıracak düzeltici faaliyetleri başlatmaktadır. Düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzluğun etkilerine uygun şekildedir.

Dokümante edilmiş prosedür hazırlanırken;

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi (Öğrenci ve çalışanlarımızın şikayetleri dahil)
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları tanımlamak için düzeltici faaliyetler prosedürü oluşturulmuştur.

## 12.3. ÖNLEYİCİ FAALİYET

Tarımsal Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, oluşmasını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzluklarının nedenlerini ortadan kaldırmak için önleyici faaliyet, belirlemektedir. Önleyici faaliyetler potansiyel problemlerin etkilerine uygun şekildedir.

Dokümante edilmiş prosedür hazırlanırken;

- Potansiyel uygunsuzlukların ve sebeplerinin tanımlanması,
- Uygunsuzlukların olmasını önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları ve

## KALİTE EL KİTABI

Doküman No	EK-001
İlk Yayın Tarihi	20.10.2017
Revizyon Tarihi	20.10.2017
Revizyon No	01
Sayfa No	26

- Başlatılan önleyici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları tanımlamak için Önleyici Faaliyetler Prosedürü oluşturulmuştur.

**HAZIRLAYAN**  
Onur ÖNEL  
Memur

**ONAYLAYAN**  
Yrd. Doç. Dr. İhsan CANAN  
Müdür