



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
GAÜN SPORIUM
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI



Doküman Kodu: SPR-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 05.10.2017

Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09

Sayfa No: 1 / 37



GAÜN SPORIUM

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI
(TS EN ISO 9001/TS 13811)

Adres: Üniversite Bulvarı 27310 Şhitkamil - Gaziantep, TÜRKİYE

Telefon: 0342 317 12 80

E-posta: sporium@gantep.edu.tr

KONTROLLÜ KOPYA

KONTROLSÜZ KOPYA

HAZIRLAYAN(.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	KONTROL EDEN(.../.../.....)	ONAYLAYAN(.../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORIUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 2 / 37

MERKEZİMİZ

GAÜN Sporium 15.07.2013 tarihinde, Döner Sermaye İşletmelerin Kurulmasına esas teşkil edecek Yükseköğretim kanununun 58. Maddesine göre ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununa tabi olarak Rektörlük bünyesinde hizmete başlamıştır.TSE tarafından yapılan tetkikler neticesinde 20.02.2018 tarihinde TSE ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Belgesi, 2019 yılı Ekim ayında TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Sistemleri Belgesi almaya uygun görülmüştür.TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon belgesini alan ilk spor merkezi olma özelliğine sahiptir.

Üniversite Yönetim Kurulunun 16.08.2021 tarih ve 18 nolu toplantısında alınan 30 nolu karar ile 30. 01.01.2019 tarihinden itibaren Döner Sermaye faaliyetleri kapsamında çıkarılarak Rektörlüğe bağlı Kurumlar Vergisi Mükellefi İktisadi İşletme olarak faaliyetlerine devam etmesinin uygun görülmesine oy birliği ile karar verilmiştir.

GAÜN Sporium üniversite öğrencileri ve personelinin eğitim ve sosyal yönden geliştirilmesine büyük öncülük sağlayıp, Gaziantep halkına sağlıklı yaşam felsefesini aşlamaya çalışan ve her açıdan kendini yenileyen bir spor merkezidir.

ADRES :

Gaziantep Üniversitesi Kampüs İçi Üniversite Bulvarı 27310

Şehitkamil - Gaziantep, TÜRKİYE

TEL : 0342 360 12 00/3703

E-POSTA : sporium@gantep.edu.tr

HAZIRLAYAN(.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	KONTROL EDEN(.../.../.....)	ONAYLAYAN(.../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORIUM ENTEGRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 3 / 37

1.0. AMAÇ, KAPSAM

1.1. Amaç

GAÜN SPORIUM Kalite yönetim sisteminin amacı; ilk defada, zamanında doğru hizmeti gerçekleştirebilmek, hizmet sunumu esnasında olabilecek hataları tespit etmek veya oluşan hataları yok etmek veya bir daha tekrarlanmasını önlemek, paydaş beklenti ve istekleri ile ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda sportif faaliyetler hizmeti sunmak, iç ve dış paydaşlarımıza Üniversite Senatamızca kabul edilen “Gaziantep Üniversitesi GAÜN Sporium İşletme Yönergesi”, TS EN ISO 9001 ve TS 13811 şartlarına uyarak hizmet vermek için yürütülen tüm faaliyetleri uygulamak, denetlemek, geliştirmek ve takip etmektir.

Ayrıca; Merkezimiz kurulan Yönetim Sistemlerinin sürekli iyileştirilmesi, paydaş ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygunluk güvencesi ile gereken süreçler dahil sistemi etkin olarak uygulayarak iç ve dış paydaşlarının memnuniyetini artırmayı amaçlamaktadır.

1.2. Kapsam:

SPORIUM TS EN ISO 9001 kapsamında hazırlanan Kalite Yönetim Sistemini ve TS 13811 kapsamında hazırlanan Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemini uygulamaya koymuştur. Merkezimiz “Sportif Faaliyetler ve Eğitim Hizmetleri Sunumu” kapsamında Üniversite birimlerinde görev yapan personelin ve öğrencilerin sportif ve eğitim faaliyetleri ile dış paydaş olarak üye, kursiyerler ve günlük kullanıcıların sportif ve eğitim faaliyetlerinin gerçekleştirirken izleyecekleri yöntemleri ve bunların detaylarını bu kitapta atıflarına yer verilen mevzuatlar, sistemin sürekli iyileştirilmesi, paydaş ve uygunluk yükümlülükleri güvencesi için gereken süreçler dahil sistemi etkin olarak uygulayarak hijyen şartlarına uygun olarak paydaş memnuniyetini artırmayı amaçlayan süreç, prosedür ve talimatlarla belirlemiştir.

2.0. ATIF YAPILAN STANDART ve DOKÜMANLAR

SPORIUM Kalite El Kitabının hazırlanmasında ve Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasında; TS EN ISO 9001 standardı ve TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemleri-Şartlar referans alınmıştır.

Merkezimiz; faaliyet alanına ilişkin olarak çeşitli dokümanlar kullanmakta ve bunlar yasal mevzuat çerçevesince takip edilmektedir.

Referans Dokümanlar: [SPR-LST-03.Dış Kaynaklı Doküman Listesi](#)

[TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar.](#)

[TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemleri-Şartlar](#)

[GAÜN SPORIUM İşletme Yönergesi](#)

HAZIRLAYAN(../././.....)	KONTROL EDEN (../././.....)	KONTROL EDEN(../././.....)	ONAYLAYAN(../././.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar “Kontrolsüz Kopya” hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 4 / 37

3.0. TERİMLER VE TARİFLER

Entegre Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri -Temel Kavramlar, TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemleri –Şartlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

4.0. MERKEZİMİZİN BAĞLAMI

4.1. Merkezimiz ve bağlam

GAÜN Sporium üniversite öğrencileri ve personelini eğitim ve sosyal yönden geliştirilmesine büyük öncülük sağlayıp her açıdan kendini yenileyen bir spor merkezi olması bağlamında entegre yönetim sisteminin yüksek hizmet kalitesine sahip olmasını amaçlamakla birlikte bu sonuçlara ulaşmak için paydaş memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda; kalite yönetim sistemi ile hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin amaçladığı sonuçlara ulaşması için bu süreci etkileyen hususlarını aşağıdaki şekilde belirlemiştir.

İç Hususlar;Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü,Sporium Yönetimi,Sporium Personeli, Kısmi Zamanlı Çalışan Öğrenciler,Sporium Kültürü, Edinilmiş Bilgi, Mali Kaynak, Fiziki Altyapı, Ekipmanlar, İSG Şartları.

Dış Hususlar;Yükseköğretim Kurulu, Sağlık Bakanlığı, Kamu Kurum ve Kuruluşlar, İl Gençlik Spor Müdürlüğü,Spor Bilimleri Fakültesi, Akademik ve İdari Üniversite Personeli,İl Sağlık Müdürlüğü Halk Sağlığı Laboratuvarı, Süper Toto, Sivil Toplum Kuruluşları, Spor Federasyonları, Türk Standartları Enstitüsü, Gaziantep Üniversitesi dışındaki üniversite öğrencileri, Mezunlar,diğer üniversite öğrencileri, Gaziantep halkı, Ekonomik Unsurlar, Yasa ve Mevzuatlar, Teknoloji, Pandemi, Jeopolitik Yapı, Demografik Yapı, Doğal Afetler, *Sürdürülebilir çevre şartları.*

Merkezimiz bu kapsamda iç ve dış paydaşlarımıza yönelik olarak memnuniyet anketleri yapmakta, GİMER sisteminden talepleri almakta ve ölçümlmeleri takip etmektedir.Bunları SWOT ve PEST analizleri ile gözden geçirmekte, birim içi toplantılarında değerlendirmekte ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında bu analizleri ele almaktadır. Analizleri yaparken beyin fırtınası yöntemini kullanırken Spor Bilimleri Fakültesinden de akademik destek almaktadır. Sonuç olarak; Merkezimiz, belirtilen iç ve dış hususlar bağlamında sportif ve eğitim hizmetlerini sürdürmekle birlikte *GAÜN-PLN-12. Bağlam Tablosu* ile takip etmektedir.

Referans Dokümanlar:[GAÜN-PLN-12. Bağlam Tablosu](#)

4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması

Merkezimiz, paydaş ve uygunluk yükümlülüklerini karşılayan ürünleri ve hizmetleri ile ilgili Hizmet süreci ile Hijyen sürecini düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 5 / 37

etkisinden dolayı, iç ve dış hususlara yönelik ilgili taraflarını belirlemiştir. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini ilgili doküman ile takip etmektedir.

İç Taraflar; Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü, Merkez Yönetimi, Hizmet Sunan Personel, Kısmi Zamanlı Çalışan Öğrenci.

Dış Taraflar;Hizmet Sunulan Üniversite Personeli, Öğrenciler,Daire Başkanlıkları, Spor Bilimleri Fakültesi, Yükseköğretim Kurulu, Sağlık Bakanlığı, Kamu Kurum ve Kuruluşlar, İl Gençlik Spor Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü Halk Sağlığı Laboratuvarı, Süper Toto, Sivil Toplum Kuruluşları, Spor Federasyonları, Türk Standartları Enstitüsü, Gaziantep Üniversitesi dışındaki üniversite öğrencileri, Mezunlar,Tedarikçiler, Gaziantep Halkı, Diğer Spor İşletmeleri.

Referans Dokümanlar:[GAÜN-LST-02.Paydaş Analiz Listesi](#)

4.3. Entegre yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi

Merkezimiz; entegre yönetim sisteminin uygulanabilirliği ve sınırları bu kısımda belirlenmiştir. Merkezimiz iç ve dış hususları, ilgili tarafların şartları ve hijyen şartlarını sağlayarak ürettiğimiz hizmet çerçevesinde; Sportif Faaliyetleri ve Eğitim Hizmetleri Sunumu gerçekleştirmektedir.

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri standardının;

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

maddelerikapsam dışı bırakılmıştır.Merkezimiz iç ve dış hususları, ilgili tarafların şartları ve ürettiğimiz hizmet çerçevesinde; TS 13811 Hijyen ve Sanitasyon Yönetim Sistemleri standardının tüm maddelerini kapsamına dahil etmiştir.

4.4. Kalite yönetim sistemi ve süreçleri

4.4.1.Merkezimiz; *ilgili standartların* öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite entegre sistemi oluşturmuş, dokümanle ederek, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

- Entegre yönetim sisteminin gerektirdiği süreçleriniSPR-PRS-01. Üyelik Süreci, SPR-PRS-02. Kurs Süreci, SPR-PRS-03.Oyun Hizmetleri Süreci, SPR-PRS-04.Hijyen Süreci, SPR-PRS-05.Satın Alma Süreci, SPR-PRS-06. İnsan Kaynakları Süreci, SPR-PRS-07.Destek Hizmetler Süreci, SPR-PRS-08.Teknik Hizmetler Süreci, SPR-PRS-09. Paydaş Geri Bildirim Süreci, SPR-PRS-10.Yönetim Süreci şeklinde belirlemiştir ve merkezimizdeki uygulamalarını bu süreçler ışığında tanımlamıştır. Süreçlerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini aşağıdaki şekilde tayin etmiştir.

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
GAÜN SPORİUM
ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI



Doküman Kodu: SPR-KEK-01

Yürürlük Tarihi: 05.10.2017

Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09

Sayfa No: 6 / 37

ETKİLEYEN SÜREÇİN			ETKİLENEN SÜREÇ NO	ETKİLEŞİM
NO	KODU	ADI		
1	SPR-PRS-01	Üyelik Süreci	2-3-4-5-6-7-8-9-10	Tüm satın alma taleplerinde ve yönetim faaliyetlerinde bütün süreçler etkileşim halindedir.
2	SPR-PRS-02	Kurs Süreci	1-3-4-5-6-7-8-9-10	
3	SPR-PRS-03	Oyun Hizmetleri Süreci	1-2-4-5-6-7-8-9-10	
4	SPR-PRS-04	Hijyen Süreci	1-2-3-5-6-7-8-9-10	
5	SPR-PRS-05	Satın Alma Süreci	1-2-3-4-6-7-8-9-10	
6	SPR-PRS-06	İnsan Kaynakları Süreci	1-2-3-5-5-7-8-9-10	
7	SPR-PRS-07	Destek Hizmetler Süreci	1-2-3-4-5-6-8-9-10	
8	SPR-PRS-08	Teknik Hizmetler Süreci	1-2-3-4-5-6-7-9-10	
9	SPR-PRS-09	Paydaş Geri Bildirim Süreci	1-2-3-4-5-6-7-8-10	
10	SPR-PRS-10	Yönetim Süreci	1-2-3-4-5-6-7-8-9	

- Süreçlerin çalıştırılmasının ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriterler ve metotlarını iş akışlarında ve belirlemiş olduğu talimatlar datayin etmiştir,
- Süreçlerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin hazır bulundurulmasını planlayarak sağlamıştır. Bu süreçlerin belirlemiş olduğu performans ve izleme kriterlerini ölçerek, hedefleri izlemektedir. Planlanmış sonuçları başarmak ve süreçleri sürekli iyileştirmek için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır.
- Süreçlerin riskleri ve bu risklere göre aksiyon planları belirlenmiştir.

Bu süreçler, ilgili standartta belirtilmiş şartlara uygun olarak yönetilmektedir.

Merkezimiz; hizmetini etkileyen İnsan Kaynağını 4857 Sayılı İş Kanunu, Gaziantep Üniversitesi hükümlerine hem de görev tanımlarındaki iş kriterlerine göre kendi işe alım işlemini gerçekleştirmektedir. Buna ek olarak üniversite bünyesindeki insan kaynağından da faydalanmaktadır ve eğitim süreçlerine ilişkin olarak Gaziantep Üniversitesi hükümlerine uymaktadır.

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ SÜREÇ ETKİLEŞİMLERİ

Ayrıca Merkezimiz;

- Kalite politikası ve kalite hedeflerini doküman etmiştir.
- Entegre el kitabını hazırlamıştır.

HAZIRLAYAN(.././.....)	KONTROL EDEN (.././.....)	KONTROL EDEN(.././.....)	ONAYLAYAN(.././.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORIUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 7 / 37

- c) Bu standardın istediği prosedürleri hazırlamıştır.
- d) Süreçlerin etkin plânlanması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için merkezimizin ihtiyaç duyduğu dokümanları hazırlamıştır.

4.4.2. Entegre Yönetim Sistemi dahilinde Merkezimiz süreçlerin dokümante edilmiş belgelerini gerekli durumlarda GAÜN-PRD-01. Dokümanların Yönetimi Prosedürüne göre revizyon yaparak sürekliliğini ve güncelliğini sağlarken GAÜN-PRD-02. Kayıtların Kontrolü Prosedürüne ve Devlet Arşiv Yönetmeliğine göre Elektronik Belge Yönetim Sisteminde (EBYS), Kalite Yönetim Bilgi Sistemi (KYS) ve fiziki olarak muhafaza etmektedir.

Referans Dokümanlar: [GAÜN-PRD-01. Dokümanların Yönetimi Prosedürü](#)
[GAÜN-PRD-02. Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)

5.0. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Üst yönetimimiz, entegre yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gerekleri için aşağıdaki uygulamaları yerine getirmektedir. Bu kapsamda;

GAÜN SPORIUM Yönetimi olarak;

- Entegre yönetim sistemi için hesap verilebilir,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulmuş ve bunların stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınmış,
- Personelin görev tanımları çerçevesinde, yasal şartlara uygun olarak işlerini yürütmeleri ve yine işletmenin amaçları doğrultusunda paydaş isteklerinin karşılanmasının önemini personeline iletme, Kalite politikası oluşturmak,
- Merkezin çalışma kültürünün oluşturulması ve personelin iç iletişiminin uyumunun sağlanması,
- Kalite hedeflerinin oluşturulmasını sağlamak, personelin bu hedeflere uyumunu sağlamak,
- Paydaş odaklılığını sağlamak,
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli düşünmenin kullanımının teşvik etme,

HAZIRLAYAN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	ONAYLAYAN (.../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEGRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 8 / 37

- Hijyen ve sanitasyon yönetim sistemi için gerekli kaynakların varlığını güvence altına almak,
- Etkin hijyen ve sanitasyon yönetimi, hijyen ve sanitasyon yönetim sistem şartlarına uygunluğunun öneminin tüm paydaşlarla paylaşılması,
- Hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasını güvence altına almak,
- Hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin katılımını sağlamak, yönlendirilmek ve desteklemek,
- Kalite hedeflerinde belirtilen uygulamalarının paydaş talepleri doğrultusunda açık ve şeffaf olarak sunulmasını sağlamak,
- İyileştirmenin teşvik edilmesi,
- Yönetimin gözden geçirme faaliyetlerini yerine getirmek,
- Gerekli kaynakları sağlamak sureti ile kalite entegre sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve sürekli iyileştirerek standardın istemiş olduğu taahhütleri yapmış olduğu faaliyetler ile kanıtlar.

Referans Dokümanlar: [GAÜN-PRD-04.Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü](#)

5.1.2. Paydaş Odaklılık

Üst Yönetimimiz, paydaş odaklı ve paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak çalıştığımızı, paydaş ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını taahhüt eder ve paydaş ihtiyaçlarının ve beklentilerinin belirlenebilmesi için paydaş memnuniyet anketleri, GİMER, telefon veya yazılı olarak bilgi alışverişi ve/veya paydaş ziyaretleri yaparak paydaş süreçlerine göre paydaş istekleri ve beklentilerini belirlemektedir. Paydaş geri besleme bilgilerini (memnuniyet anketleri ve şikayet bildirimleri gibi) birim içi toplantılarda görüşerek çözümler ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında detaylandırarak sonuçlandırılır.

Paydaş şartları ile yasal mevzuat şartlarının karşılanması ve paydaş memnuniyeti için gerekli planlamayı paydaş süreçlerine göre yaparak değerlendirilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır. Paydaş beklentilerini karşılamak için alana yönelik olarak yapılan personel alımlarında sertifika ve diploma ile belgelendirilen alanında uzman personel seçimi, bununla birlikte çalışan personele eğitim, tanıtım, yönlendirme çalışmaları yapılarak paydaş memnuniyeti sağlanır.

HAZIRLAYAN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	ONAYLAYAN (.../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEGRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 9 / 37

Paydaş odaklılığa yönelik olarak piyasa koşullarına göre uygun fiyatla hizmet sağlanmakla birlikte milli takım sporcularına ücretsiz kullanım sunulmaktadır. Üniversite spor takımları sportif faaliyetlere yönelik merkez kullanımında desteklenmektedir. Sivil toplum kuruluşları ile ortak çalışmalar yapılarak sportif hayat ve toplum sağlığı desteklenmeye çalışılmaktadır.

5.2. Politika

Misyon

Daha sağlıklı bir toplum için, üniversite öğrencilerimize, üniversitemiz akademik ve idari personeli ile eş ve çocuklarına, bununla birlikte şehir halkına da; fiziksel aktivite, egzersiz ve spor konusunda, tamamen hijyenik bir ortamda, bilimsel temelli bir anlayışla hizmet vermektir.

Vizyon

Üniversitemizin misyonu ve vizyonu ile uyumlu olarak;

- Egzersiz ve sporu yaşam biçimi haline getiren gençler yetişmesine katkı sağlamak adına faaliyetler düzenlemek.
- Üniversitemiz personeli, eş ve çocukları ile üniversite öğrencilerimiz için sportif amaçlı kurslar düzenlemek ve bunları yürütmek.
- Sporcuların yetiştirilmesine katkı sağlamak amacıyla şehir halkına açık kurslar, seminerler ve eğitim programları düzenlemek.
- Spor kulüplerine hizmet vermek amacıyla, sportif performans ölçümlerinin yapılabildiği, rehabilitasyon amaçlı da kullanılabilecek tesisler kurmak ve işletmek.
- Yüksek kalite standartlarına sahip bir Marka değeri oluşturmak.
- Sistematik bir yapı ve kurumsal kimlik oluşturmak.
- Sahip olduğu tesislere yenilerini ilave ederek katma değer üretmek.
- Spor bilimleri alanında yapılacak çalışmalarını destekleyerek, ülke sporunun gelişimine katkı sağlayan bölgenin en nitelikli ve en çok tercih edilen Üniversite-Spor Merkezi haline gelmek.
- Spor Bilimleri Fakültesinin uygulamalı derslerinin Merkezimizde yapılmasına olanak sağlayarak destek olmak.

5.2.1. Kalite Politikasının oluşturulması

Merkezimiz üst yönetimi tarafından çalışmalara yön vermesi, tüm personelin kurum kültürüne bağlı olarak, paydaşların öneri istek ve taleplerinin dikkate alınarak, paydaşların aynı bakış açısı ile hizmet verilmesini sağlamak ve kurum kültürü sağlamak amacıyla misyon ve vizyonumuz çerçevesinde SPORİUM Kalite Politikası oluşturulmuştur.

Kalite Politikamız

GAÜN Sporium olarak kalite politikamız,

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 10 / 37

- Sporu ve egzersizi yaşam tarzına dönüştüren sağlıklı bireyler yetişmesine katkı sağlamak,
- İş sağlığı ve güvenliğine önem veren bir anlayış benimsemek,
- Kalite yönetim sistemi standardının şartlarına uymak ve etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- Bilgi, beceri ve deneyimlerini sürekli iyileştiren kurumsal bir yapı oluşturmak,
- Yasal şartlar doğrultusunda hijyenik ortamlarda üyelerimiz ve tüm paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak memnuniyetlerini sağlamaktır.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikamız, merkez web sayfamızda kamuoyu ile paylaşıldığı gibi kurum kültürü oluşturabilmek amacı ile merkezimiz birimlerinde asılarak duyurulmuştur. Oryantasyon eğitimleri sırasında yeni başlayan personele bilgilendirme yapıldığı gibi dönemsel verilen kalite farkındalık eğitimleri sırasında da personele benimsetilmesi hedeflenmektedir.

5.3. Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar

Merkezimiz, kaliteyi etkileyen işleri yürüten ve etkisi olan tüm personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, SPR-ORŞ-01.Organizasyon şemasında tanımladığı gibi“Gaziantep Üniversitesi GaünSporium İşletme Yönergesi” gibi referans dokümanlar çerçevesinde ve Görev Tanımlarıdokümanına ederek personeline tebliğ ettiği gibi web sayfası üzerinden ve ayrıca *oryantasyon eğitimlerinde* duyurmuştur.

Merkez üst yönetimimiz yetki ve sorumluluklara dair;

- Entegre yönetim sisteminin, bu standardın şartlarına uygunluğunun güvence altına alınması ve takibi için Birim Kalite Temsilcisi görevlendirmesi,
- Süreçlerin, istenen sonuçları ortaya çıkarmasının güvence altına alınmasına yönelik olarak ilgili personellerin görevlendirilmeleri,
- Entegre yönetim sisteminin performansının ve iyileştirmeler için fırsatların raporlanması için İzleme ve Performans Kriterlerinin, memnuniyet anketleri, şikayet öneri değerlendirmelerinin takibi yapıldığı gibi Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları ile de genel değerlendirmeleri,
- Kuruluşun tamamında paydaş odaklılığın teşvik edilmesinin güvence altına alınması için farkındalık eğitimleri,
- Entegre yönetim sistemindeki değişiklikler birlikte planlamaları yaparak, entegre yönetim sisteminin bütünlüğünün devam ettirilmesinin güvence altına alınması sağlamaya çalışmaktadır.

Referans Dokümanlar: [SPR-ORŞ-01.Organizasyon Şeması](#)

[Görev Tanımları](#)

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 11 / 37

657 Sayılı DM Kanunu,

2914 Yükseköğretim Personel Kanunu

4857 Sayılı İş Kanunu

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri

6.1.1. Merkezimiz, entegre yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1 de atıf yapılan hususları, Madde 4.2’de atıf yapılan şartları, entegre yönetim sisteminin kaliteli hizmet çıktısına ulaşılabilceği, şekilde risk planlaması ile öngörmeyi ve gerekli önlemleri alarak iyileştirmeleri desteklemeyi hedeflemektedir. Belirlenen fırsat ve risklere karşılık hedefler doğrultusunda hareket edilmesi ve değerlendirilmesi planlanmakta ve GAÜN-PLN-05 yapılırken;

a) Süreç risk ve fırsatları

b) Altyapı risk ve fırsatları

c) İç ve dış hususlara ilişkin risk ve fırsatları

d) Paydaş memnuniyetine dair risk ve fırsatları

e) Hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin amaçlarına ilişkin güvence verme

f) Hijyen şartlarının sağlanmasına ilişkin istenen etkileri artırma

g) Hijyen şartlarının sağlanmasına ilişkin istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak

ğ) Entegre yönetim sisteminde iyileştirmeyi sağlamak için deneyimlerden yararlanılarak değerlendirme ve analizler yapılmaktadır.

Ayrıca, hizmet kalitesini artırmaya yönelik olarak; SPR-PLN-01 Genel Temizlik planlaması, SPR-PLN-02. Eğitim Planı, SPR-PLN-03. Makine Teçhizat Bakım Planı, SPR-PLN-09. Hedef Eylem Planı, SPR-PLN-12. Cihaz Kalibrasyon Planı, SPR-PLN-13 Kaynak Planlaması yapılmakta ve yıllık olarak değerlendirilerek yenilenmektedir. Ayrıca risk planlamasına ilişkin olarak iş sağlığı uygulamalarına yönelik risk raporlaması ilgili birimce görevlendirilen iş sağlığı uzmanı tarafından raporlanmakta risk değerlendirmesi yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar: [GAÜN-PLN-05 Risk Planı](#)

[SPR-PLN-01 Genel Temizlik Planı](#)

[SPR-PLN-02. Yıllık Eğitim Planı](#)

[SPR-PLN-03. Makine Teçhizat Bakım Planı](#)

[SPR-PLN-09. Hedef Eylem Planı](#)

HAZIRLAYAN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	ONAYLAYAN (.../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEGRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 12 / 37

SPR-PLN-13 Kaynak Planlaması

6.1.2. Merkezimiz,

a) 6.1.1. de planlanan riskleri ve Madde 4.4'de belirlenen süreçlerin riskleri ve fırsatları yılda bir kez SWOT ve PEST analizlerini, aksiyon planlarını merkez yönetimi ile beyin fırtınası, balık kılıçığı vb yöntemlerle değerlendirir.

b) Planlamalar yıllık olarak değerlendirilmekte ve dönemsel olarak ihtiyaç durumuna göre yenilenmektedir. Ekip; bunları tutanak haline getirerek yönetime sunar.

c) Faaliyetlerin hijyen ve sanitasyon yönetim sistem süreçleri içerisine nasıl entegre edeceği ve uygulayacağı,

d) Bu faaliyetlerin etkinliğini nasıl değerlendireceğini,

e) Risk ve fırsatları ele alma faaliyetleri, ürün ve hizmetlerin uygunluğuna potansiyel etkisini risk planında değerlendirmektedir.

6.1.3 Uygunluk yükümlülükleri (TS 13811)

Merkezimiz:

- Hijyen ve sanitasyon ile ilgili uygunluk yükümlülüklerini İl Sağlık Müdürlüğü ve Spor Federasyonlarının hükümlerince belirlemektedir,
- Bu uygunluk yükümlülükleri merkezimizde Hijyen Matrisinde belirlendiği şekilde aylık havuz suyu analizleri, yıllık arıtma suyu analizleri ile ortam analizlerinin takibi şeklinde planlamakta ve takip edilmektedir,
- Hijyen ve sanitasyon yönetim sistemini; kurarken, uygularken, sürekliliğini sağlarken ve sürekli iyileştirirken bu uygunluk yükümlülüklerini dikkate almaktadır.
Merkezimiz, uygunluk yükümlülüklerini dokümante edilmiş bilgi olarak muhafaza etmektedir.

6.2. Kalite amaçları ve bunlara erişmek için planlama

6.2.1. Merkezimiz, entegre yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan ilgili fonksiyon, seviye ve süreçlerde kalite amaçlarını oluşturmuştur. Hedeflerini oluştururken, kalite politikası ve misyonu ile uyumlu olmasına, ölçülebilir olmasına, uygulanabilir şartları, ürün ve hizmetlerin uygunluğu ve paydaş memnuniyetini arttırmaya yönelik olmasına, izlenebilmesine dikkat edilmiştir. Web sitesinde kalite dokümanları içinde tüm paydaşlara duyurulmuştur. Yıllık olarak güncellenmekte ve YGG de değerlendirilmektedir. Hijyen ve sanitasyon hedefleriyle ilgili dokümante edilmiş

HAZIRLAYAN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	ONAYLAYAN (.../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEGRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 13 / 37

bilginin sürekliliği sağlanmaktadır.SPR-PLN-09.Hedef Eylem Planlamasında belirlenen Kalite amaçlarımız web sayfamızda merkez birim personellerimize duyurulmaktadır.

Referans Dokümanlar: [SPR-PLN-09.Hedef Eylem Planı](#)

6.2.2.Üst yönetimimiz personel ile birlikte kalite hedeflerini Ocak ayı içinde Kalite Politikasıve misyonu ile uyumlu olarak belirler ve dokümante eder. Bir önceki dönemin hedefleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda görüşülerek hedeflerin ulaşılma durumu görüşülür. Bir sonraki dönemin hedefleri aynı şekilde bu toplantıda görüşülerek üst yönetim tarafından onaylanır. Hedefler takip edilerek (Hedef Eylem Planlaması), gerekiyor ise güncelleştirilir. Hedef Eylem Planlamasında hedeflerin ne olduğu, ne yapılacağı, hangi kaynakların gerekeceği, kimin sorumlu olacağı, ne zaman tamamlanacağı ve gerçekleşme durumu mevcuttur.

Referans Dokümanlar: [SPR-PLN-09.Hedef Eylem Planı](#)

6.3. Değişikliklerin planlanması

Kalite amaçlarımıza ulaşmak için farklı konularda planlama yapılmıştır. Merkezimiz;

- Kalite hedefleri de dâhil olmak üzere Madde 4.1'de verilen şartları yerine getirmek için, kalite yönetim sistemini plânlar,
- Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, entegre yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini,
- Bakım planları ile takip edilen ekipman ve teçhizata ilişkin altyapı değişiklikleri YGG toplantısında görüşüldüğü gibi acil durumlarda Rektörlüğe üst yazı ile bildirilerek planlama yapılmasını,
- Kaynakların varlığı ve planlanması yönetim tarafından düzenli takibi yapılır ve YGG toplantısında görüşüldüğü gibi acil durumlarda Rektörlüğe üst yazı ile bildirilerek planlama yapılmasını,
- Hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin bütünlüğünü,
- Görev Tanımları ile belirlenen yetki ve sorumluluklar yönetim tarafından düzenli takibi yapılır revizyonları Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü'ndenistenir ve YGG toplantısında gündem olarak görüşülmesini sağlar.
- Merkez güncel sosyal, politik durumları takip ederek mevzuata uygun olarak çalışma saatleri ve ortamlarında uygun gördüğü değişiklik uyarlamalarını yapar. Birim içi toplantılarla değişiklikler personele bilgilendirme yapılır ve gerekli tüm değişiklikler paydaşlarla iletişim metotları aracılığı ile paylaşılır.

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 14 / 37

h) Sportif kurslarda yaz ve kış kurs planlamaları yapılarak iletişim metotları ile paydaşlara duyurulur.

Ayrıca, yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı tespit ederse, değişiklikleri planlı şekilde gerçekleştirir.

Referans Dokümanlar: [SPR-PLN-08.Sporium Kalite Yönetim Sistemi Planı](#)

7.DESTEK

7.1.Kaynaklar

7.1.1. Genel

Merkezimiz;

a) Kalite yönetim sistemi ile Hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi hizmet içi eğitimlerle insan kaynağını, teknolojik yeniliklerin takibi ile altyapı donanımlarını desteklemeye çalışmaktadır.

b) Paydaş şartlarının yerine getirilmesiyle paydaş memnuniyetinin artırılması için gerekli kaynakları SPR-PLN-13.Kaynak Planlaması' ndabelirlemiş ve sağlamaya yönelik titizliğini göstermektedir. Bu kaynaklar;

- İnsan kaynakları - Altyapı - Çalışma ortamı ve -Bütçe şeklindedir.

c) Gaziantep Üniversitesi bünyesinden personelintedarığı hususunda yardım almakta ve özellikle hizmetli, yardımcı personel gibi destek hizmetleri üniversitenin Personel Dairesi Başkanlığından temin ettiği gibi sözleşmeli personel alımı da gerçekleştirmektedir.

d) Kaynak planlaması ile belirlenen alt yapı temini merkezce sağlanmaktadır. Bakım planı ile takip edilen alt yapı tadilatlarına ilişkin öncelikli olarak ilgili daire başkanlıklarından destek alınırken ihtiyaç durumunda hizmet alımı yapılmaktadır.

e) Çalışma ortamı şartlarının sağlanmasına yönelik personel memnuniyet anketleri, faaliyet şartları ve görüş öneriler doğrultusunda uygun şartlar sağlanmaktadır, personele ve hizmet sunulan paydaşlara yönelik gerekli şartlar olan giyinme odası, çay ocağı imkanları sağlanmaktadır.

f) Bütçe planlamaları ve kullanımına ilişkin olarak merkez yönetimi ve Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü sorumludur. Öncelikli olarak hizmet alanı imkan şartlarının iyileştirilmesi önceliğinde planlama yapılmaktadır.

7.1.2.Kişiler

Hizmet kalitesinin, fiziki şartlar ve donanım ile birlikte çalışanpersonelin kalitesine bağlı olduğunun farkında olan merkezimiz, personelin, uygun eğitim, öğretim, beceri ve tecrübe

HAZIRLAYAN(.././.....)	KONTROL EDEN (.././.....)	KONTROL EDEN(.././.....)	ONAYLAYAN(.././.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 15 / 37

yönünden yetkinlikleri göz önüne alınarak görevlendirilmektedir. Ayrıca yeni personelin seçiminde ve işe başlamasında merkez yönetimi yetkilidir. Personel seçiminde, pozisyonların tanımlamaları (işin gerektirdiği özellikler, görev tanımı, gerekli eğitim seviyesi, deneyimler) ölçüt olarak kullanılır. Tüm çalışanların sağlık kontrolleri yıllık olarak yapılmakta ve paydaşlara sunulan hizmet ve personelin güvenliği takip edilmektedir. Periyodik yapılan sağlık kontrolleri ile hizmet şartlarının güvenliği de sağlanması hedeflenmektedir. Personelimize merkez tarafından merkez içi kullanacağı üniforma olarak kıyafet temini yapılmakta ve ihtiyaç durumunda yenilenmektedir.

Personel ihtiyacı ve eğitimin desteklemesi amacı ile de Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tarafından organize edilen ve birimizde yapılan mülakatlar neticesinde Kısmi Zamanlı Öğrencilerin temini yapılmaktadır. Bu şekilde hem personel ihtiyacı karşılanmakta hem de öğrencilere alanla ilgili uygulamalı eğitim imkânı sağlanmaktadır. Merkezimizde kısmi zamanlı olarak görev alan öğrencilere de çalıştırdıkları alanlara eğitim aldıkları alanlara paralel görev dağılımı yapılmaya özen gösterilmektedir. Yetkinliklerine göre görev verilmektedir.

Merkezimizde gerçekleştirilen faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, personelin eğitim ihtiyaçları takip edilmekte, gerekli durumlarda iç yazışmayla personelin eğitim ihtiyaçları alınıp değerlendirilmektedir. Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilerek bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı Gaziantep Üniversitesi Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü ve Personel Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülür. Planlama dışında ihtiyaç durumunda ilgili birimden EBYS aracılığı ile eğitim talebinde bulunulur ve takibi sağlanır.

Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu doldurularak, Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından eğitimin etkinliği izlenir. Kurumda ilk göreve başlayanlar veya birim değiştiren personel uyum eğitimine tabi tutulur ve FRM-42. Oryantasyon Eğitim Formu doldurulur. Eğitim kayıtları ilgili personelin dosyasında muhafaza edilir. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, uyum eğitimi, kongre, konferans ve kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz. Eğitim faaliyetleri sonucu oluşan kayıtlar Eğitim Katılım Formu, Eğitim Değerlendirme Formu Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

[GAÜN-FRM-01. Eğitim Talep Formu](#)

[GAÜN-FRM-02. Eğitim Katılım Formu](#)

[GAÜN-FRM-03. Eğitim Değerlendirme Formu](#)

[GAÜN-FRM-04. Eğitim Etkinliği Değerlendirme Formu](#)

[GAÜN-PRD-02. Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)

HAZIRLAYAN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	ONAYLAYAN (.../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 16 / 37

[SPR-PLN-02.Yıllık Eğitim Planı](#)

[SPR-FRM-42.Oryantasyon Eğitim Formu](#)

7.1.3.Alt yapı

Merkezimizde, süreçlerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu elde etmek için gerekli altyapı tayin edilmiştir. Hizmetin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapının sürdürülmesine yönelik takip temizlik planı, bakım planı yapılarak ilgili formlar ile iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.İlgili personele yönelik geliştirici eğitimler verildiği gibi alınan hizmetlere dair tedarikçi değerlendirmeleri yapılarak yapılan temizlikteki ürün kalitesi veya bakım hizmeti takip edilmektedir.

Alt yapımızı; binamız, çalışma alanları, havuz, oyun salonları ve diğer spor salonlarından oluşurken, süreç teçhizatı, (yazılım ve donanım), destek hizmetlerini (bakım onarım gibi) kapsamaktadır. Merkezimiz Yerleşim Planı'nda detaylar mevcuttur. Makine ekipman, personel/ziyaretçi hareket alanları, acil durum çıkış noktaları da bu planda belirtilmiştir. Alanların takip formları sorumlu personel tarafından yapılmakta ve kayıtları Birim Kalite Temsilcisi ve ilgili personelde muhafaza edilmektedir. Hizmet kalitesini etkileyen havuz ölçümleri merkezimiz tarafından takip edildiği gibi aylık olarak da Halk Sağlığı tarafından yapılan ölçümlerle teyit edilmektedir. Alan temizliklerine yönelik olarak yıllık olarak yapılan ortam ve swap analizleri ile teyitler ve kontroller sağlanmaktadır.

Merkezimizin alt yapı kaynak ihtiyaçları ve paydaş talepleri merkez yönetimi tarafından değerlendirilerek, YGG toplantısında ve üst yazı ile Rektörlüğe sunularak takibi yapılmakta ve ilgili Daire Başkanlıklarıile merkezimiz tarafından mevzuata uygun olarak teminleri sağlanmaktadır.

Alt yapıya ilişkin spor alanlarına yönelik; olarak ilgili mevzuatlara göre iyileştirmeler yapılmaktadır. Havuz sistemine yönelik; ozon sistemi, klor sistemi, teknik alt yapılar mevcuttur. Bunlara yönelik teknik bakımlar ilgili talimatlara göre teknik personelimiz tarafından yapılmakta, kayıtları muhafaza edilmektedir. İhtiyaç durumunda hizmet alımı yapılmaktadır.

Alt yapıya yönelik kullanım koşulları ilgili talimatlarda tanımlanmış ve alanlara asılarak, web sayfası aracılığı ile paydaşlara duyurulmuştur.

İletişim için mobil ve sabit telefonlar, telsiz sistemi, internet sayfası,akıllı telefon uygulamaları,sosyal medya hesapları,duyuru panoları ve değişik baskılı ürünler kullanılmaktadır.

Referans Dokümanlar: [SPR-PRD-01.Makine Ve Cihaz Yönetimi Prosedürü](#)

[SPR-TLM-10.Gaün Sporium Arıtma Sistemi Kullanım Ve Bakım Talimatı](#)

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 17 / 37

[SPR-TLM-11.Gaün Sporium Havuz Sirkülasyon Sistemi Kullanım Ve Bakım Talimatı](#)

[SPR-TLM-12.Gaün Sporium Isıtma Sistemi Kullanım Ve Bakım Talimatı](#)

[SPR-TLM-13.Gaün Sporium Kazan Sistemi Kullanım Ve Bakım Talimatı](#)

[SPR-TLM-14.Gaün Sporium Soğutma Sistemi Kullanım Ve Bakım Talimatı](#)

[SPR-TLM-15.Gaün Sporium Ozonlama Sistemi Kullanım Ve Bakım Talimatı](#)

[SPR-PLN-03.Makine Teçhizat Bakım Planı](#)

[SPR-PLN-04.Sporium Fitness Yıllık Bakım Planı](#)

[SPR-PLN-05. SporiumSpining Yıllık Bakım Planı](#)

[SPR-FRM-10.Bakım, Onarım Ve İmalat İstem Formu](#)

7.1.4.Süreçlerin işletimi için ortam

Merkezimiz, yapmış olduğu faaliyetlere yönelik olarak, tüm personele sosyal, psikolojik ve fiziksel şartlara uygun çalışma ortamı sunmakta, sürekliliğini ve günün şartlarına göre iyileştirmeleri sağlamaktadır.Pandemi, afet vb. durumlara göre personel ve hizmet verilen paydaşımıza yönelik tüm önlemler mevzuatlar kapsamında uygulanmakta ve ilgili dokümanlarla takip edilmektedir.

Merkezimiz uygun bir çevre için aşağıdaki beşeri ve fiziki unsurları sağlamaktadır:

- Sosyal anlamda, ayrımcılık yapılmamakta, huzurlu bir çalışma ve hizmet ortamı sağlanmaktadır.Paydaşlarımızın kültürel değerlerine yönelik olarak farklı seans alternatifleri sunulmakta ve talepler doğrultusunda uyarlamalar yapılmaktadır(Bayan seansı, *erkek seansı*vb.).
- Psikolojik olarak, stresi en aza indiren, tükenmişlik duygusundan uzaklaşılmasını sağlayan, aidiyet duygusunu güçlendiren etkinlikler, eğitimler ve toplantılar yapılmaktadır.
- Fiziksel sahada, hem ürün hem çalışanlar için gerekli olan sıcaklık, nem, havalandırma, ışık ve hijyenik çalışma şartları sağlanmaktadır.Sunulan sportif faaliyetler neticesinde ortaya çıkabilecek yaralanma vb. durumlarda müdahale etmek için birimlerin tamamında ilk yardım çantası bulunmakta içerikleri aylık olarak alan sorumluları tarafından takip edilerek FRM-36.İlkyardım Çantası Kontrol Formu ile takip edilmektedir.

Paydaşlara sunulan hizmetlere yönelik olarak; saha şartları, teknik donanım ve materyaller, uygun koşullar sağlanmaktadır. Bunların takipleri kaynak planlaması tespit edilmekte ve paydaş görüşleri alınarak iyileştirilmektedir. Sahada görevli personelin yönlendirmesi tespit edilen eksiklikler giderilmeye yönelik çalışmalar hızlı ve mevzuata uygun şekilde yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN(.././../.....)	KONTROL EDEN (.././../.....)	KONTROL EDEN(.././../.....)	ONAYLAYAN(.././../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 18 / 37

Bu hususlar referans dokümanlarda belirtilen plan, talimat ve formlar ile takibi sağlanarak kontrol edilmektedir. Bu hususta gerekli eğitimler dönemsel olarak verilmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar: [SPR-TLM-01.Gaün Sporium Temizlik Talimatı](#)
[SPR-PLN-01Genel Temizlik Planı](#)
[SPR-FRM-12.Lavabo Temizlik Takip Formu](#)
[SPR-FRM-13.Mescid Temizlik Takip Formu](#)
[SPR- FRM-17.Isı Ve Nem Takip Formu](#)

7.1.5.İzleme ve Ölçme Kaynakları

7.1.5.1.Genel

Merkezimiz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçmede kullandığı geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik etmektedir. Bu ölçümlere dair kaynaklarımıza ilişkin olarak;

- a) Gerçekleştirilen havuz klor, sıcaklık ve ph ölçümü, ateş ölçümü belirli izleme ve ölçme faaliyet tipleri uygun olarak kayıt altına alınmakla birlikte, İl Sağlık Müdürlüğünün yapmış olduğu analiz sonuçlarına göre cihazın doğrulanması yapılmaktadır,
- b) Amaçlarına sürekli uygunluğu güvence altına almak için sürdürülebilir olduğunu memnuniyet anketleri ile değerlendirmekte, havuz analiz sonuçları web sayfasında duyurulmakta, YGG toplantılarında değerlendirilmekte ve güvence altına almaktadır. Amaçlara uygunluğun devamlılığını güvence altına almak için tüm dokümanlar ayrıca uygun dokümante edilmiş bilgiyi, izleme ve ölçüm kaynaklarının amaca uygunluğunun kanıtı olarak muhafaza etmektedir

Referans Dokümanlar: Ölçüm Kayıtları için ilgili formlar
Memnuniyet Anketleri
Merkez Kullanım İstatistikleri

7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği

Merkezimiz tarafından ölçüm sonuçlarına ilişkin değerler takip edilmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir.

HAZIRLAYAN(.././.....)	KONTROL EDEN (.././.....)	KONTROL EDEN(.././.....)	ONAYLAYAN(.././.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 19 / 37

Ölçüm izlenebilirliği bir gereklilik veya merkezimiz tarafından ölçüm sonuçlarının geçerliliği açısından uygunluk sağlamanın önemli bir parçası olarak değerlendirildiğinde, ölçüm teçhizatları:

- Belirli aralıklarda veya kullanımdan önce, uluslararası ve ulusal ölçüm standartlarına izlenebilir ölçüm standartları doğrulanmaktadır, kalibrasyon veya doğrulama için esas alınan hususlar dokümanite edilmiş bilgi şeklinde muhafaza edilmektedir,
- Havuz suyu değer ölçümlerinin takibine ilişkin Halk Sağlığı referans analiz değerleri tayin edilmiştir. Bununla birlikte merkezimiz havuz suyu değer ölçümleri ile Halk Sağlığı değer ölçümleri karşılaştırılarak doğrulamaları yapılmaktadır.
- Takip durumunu ve sonraki ölçüm sonuçlarını geçersiz kılacak ayarlama, hasar veya bozulmalardan korunması için teknik personel dışında müdahale edilmemektedir.

Ölçüm teçhizatının istenen amaç için elverişsiz olduğu tespit edildiğinde merkezimiz, önceki ölçüm sonuçlarının geçerliliğinin olumsuz şekilde etkilenip etkilenmediğini belirlemek amacı ile teknik personel tarafından Düzeltici Faaliyet oluşturulmakta takibi sağlanmaktadır.

7.1.6 Kurumsal bilgi

Merkezimiz, süreçlerinin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tecrübelerden kazanılan bilgi olduğu tespit edilmiş, Spor Bilimleri Fakültesi akademisyenlerinden alınan akademik bilgiler, personelimizin süreç içindeki deneyimi, eğitimlerle elde edilen bilgilerde kurumsal bilgi olarak değerlendirilmiştir ve süreçlerde bunlar belirtilmiştir. Ayrıca dış kaynaklı olarak; kalite standartlarından yararlandığı gibi, merkezimizde gerçekleştirilen etkinliklerde edinilen deneyimlerde süreçlerimize yansıtılmıştır. Bu bilginin sürdürülebilirliği eğitim, toplantılar, saha deneyimleri ile sağlanmaktadır. Faaliyet raporunda da elde edilen deneyimler yıllık olarak izlenmektedir.

Ayrıca aşağıda belirtilen kaynaklar aracılığı ile kurumsal bilgi zenginleştirilmektedir;

- İç kaynaklar; tecrübelerden kazanılan bilgi, başarısızlıklar ve başarılı projelerden alınan dersler,yaz ve kış kursları memnuniyet anketleri,dokümanite edilmemiş bilgi ve tecrübelerin yakalanması ve paylaşılması,
- Dış kaynaklar; ilgili standartlar, Gaziantep Üniversitesi akademik ve idari personelinin paylaşımları, konferanslar, proje pazarları, sosyal sorumluluk projeleri, sportif faaliyetler,paydaş ve dış tedarikçilerden derlenen bilgi, akademik camiadan alınan eğitimler.

7.2 Yetkinlik

Merkezimiz;

- Entegre yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında personelkişi/kişilerin gerekli yetkinliğinigörev tanımlarına göre belirlemekte,

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 20 / 37

b) Bu kişilerin, uygun eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yetkinliklerini güvence altına almakta, personelin uzmanlık alanına dair yenilikleri takip etmesi, değişikliklere uyum sağlaması ve yenilikleri merkezimizde uygulaması sağlanmaktadır.

c) Hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini etkileyen kendi kontrolü altında personel kişi/kişilerin gerekli yetkinliğini belirlenmekte,

d) Hijyen ve sanitasyon yönetim sistemi ile ilgili eğitim ihtiyaçlarını belirlenmekte,

e) Uygulanabildiğinde, ihtiyaç duyulan yetkinliği kazanması için gerekli eğitim faaliyetlerini yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmekte,

f) Uygun dokümanla edilmiş bilgiyi yeterliliğin kanıtı olarak muhafaza etmektedir.

Referans Dokümanlar : EĞİTİM DOSYALARI

EĞİTİM BELGELERİ

7.3 Farkındalık

Merkezimiz, personelinin aşağıdakilerin farkında olduğunu oryantasyon eğitimleri, farkındalık eğitimleri ile güvence altına almaktadır;

a) Kalite politikası,

b) İlgili kalite amaçları,

c) Kurum kültürüne bağlı kalmak üzere iyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin ile hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin etkinliğine katkıları personel farkındalık eğitimleri, merkez içi görüşmelerle süreçlere iyileşmesine yönelik katılımlar desteklenmektedir.

d) Kalite yönetim sistemi ile hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin şartlarının yerine getirilmediği durumlarda görüş ve önerilerin alınması, memnuniyet anketleri ile müdahil olma durumlarını kontrol etmektedir.

7.4 İletişim

Merkezimiz; kalite yönetim sistemi ile hijyen ve sanitasyon yönetim sistemi ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimlerine dair; kimin, neyle ilgili, ne zaman, kiminle, iç iletişim kanalları ile iletişim kuracağını organizasyon şemasında ve görev tanımlarında belirlemiş durumdadır. Merkezimiz uygun iletişimi, kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmaya yönelik olarak aktif kullanmaya çalışmakta ve bunun önemini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. İletişim için kullanılan metotlar aşağıda belirtilmiştir.

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 21 / 37

- Web sayfası
- İç yazışmalar (EBYS)
- İlan Panoları
- Toplantılar
- Telefon ve Faks
- Akıllı Telefon Uygulamaları
- Yüz yüze görüşmeler
- E-mail
- Telsiz
- SMS
- Sosyal Medya
- GİMER

7.5 Dokümanite edilmiş bilgi

7.5.1 Genel

Merkezimiz kalite yönetim sistemi dokümanite edilmiş bilgiyi ve kalite yönetim sisteminin etkinliğini artırmak için belirlenen dokümanite edilmiş bilgiyi nasıl yöneteceğine ve dizayn edeceğineGAÜN-PRD-01-Doküman Yönetimi Prosedürü ve GAÜN-PRD-02-Kayıtların Kontrolü Prosedürüile yönlendirmektedir.

Referans Dokümanlar: [GAÜN-PRD-01.Dokümanların Yönetimi Prosedürü](#)

[GAÜN-PRD-02.Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)

7.5.2 Oluşturma ve güncelleme

Merkezimiz; dokümanite edilmiş bilgileri oluştururken ve güncellerken tanımlama ve açıklama (örneğin, bir başlık, tarih, yazar veya referans numarası),format (örneğin, dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örneğin, kâğıt, elektronik),uygunluk ve yeterlik için gözden geçirme ve onay durumlarına ilişkin olarak uygun şekilde güvence altına almaya çalışmaktadır.Doküman güncellemeleri dokümanı kullanan herkesten gelebilir, Birim Kalite Temsilcisi tarafından değerlendirilerek Revizyon talebi Kalite Geliştirme Koordinatörlüğüne otomasyon üzerinden iletilir. Güncel doküman listesi ile Birim Kalite Temsilcisi tarafından tüm dokümanların güncelliği takip edilmektedir. Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü koordinesi ile yapılan güncellemeler birim web sayfasından tüm kullanıcılara sunulmaktadır.

HAZIRLAYAN(.././../.....)	KONTROL EDEN (.././../.....)	KONTROL EDEN(.././../.....)	ONAYLAYAN(.././../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 22 / 37

Referans Dokümanlar: [GAÜN-PRD-01.Dokümanların Yönetimi Prosedürü](#)

7.5.3 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü

7.5.3.1 Kalite yönetim sistemi ve bu standart tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi, bilgileri güvence altına almak için kontrol edilirken ve saklanırken ihtiyaç olduğu zamanda kullanım için varlığı ve uygun olması, uygun şekilde korunması sağlanmaktadır. Bu kapsamda; Devlet Arşiv Yönetmeliği ve ilgili prosedürlere göre hareket edilmektedir. Merkezimizde Birim Kalite Temsilcisi ve resmi yazı ile atanan Arşiv Sorumlusu tarafından kayıtlar Elektronik Belge Yönetim Sisteminde (EBYS), kalite otomasyon sisteminde ve fiziki olarak muhafaza edilmektedir. Dönemsel yapılan bina turları ve iç tetkiklerle de dokümanların güncelliği ve sürekliliği kontrol edilmektedir.

Referans Dokümanlar: [GAÜN-PRD-02.Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)

7.5.3.2 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü için merkezimiz; dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım, niteliğinin korunması dahil, arşivleme ve koruma, değişikliklerin kontrolü, muhafaza ve elden çıkarma hususlarını güvence altına almak için kişileri bilgilendirmekte ve kayıtları muhafaza etmektedir. Kalite yönetim sisteminin planlaması ve işletimi için gerekli olduğu, merkezimiz tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi, uygun şekilde tanımlanmakta ve Gaziantep Üniversitesi Kalite Geliştirme Koordinatörlüğünün web sayfasından online takip edilmekte ve güncellenmektedir. Web sayfasında güncelleme anlık olduğu için güncellemelerimiz anlık takip edilmektedir. Uygunluğun kanıtı olarak muhafaza edilen dokümante edilmiş bilgi, SPR-LST-01.Güncel Doküman Listesi ve SPR-LST-03.Dış Kaynaklı Doküman Listesi'nde düzenli olarak takip edilmektedir. Dokümanlarımız merkezimiz web sayfasından paylaşmakta ve tüm paydaşlara açık olarak sunulmaktadır. Dokümanlar otomasyon üzerinden revizyon edilmekte ve Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından dağıtım yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar: [GAÜN-PRD-02.Kayıtların Kontrolü Prosedürü](#)

[GAÜN-PRD-06.Dokümanların Asılması Ve Duyurulması Prosedürü](#)

[SPR-LST-01.Güncel Doküman Listesi](#)

[SPR-LST-06.Panolara Asılan Doküman Listesi](#)

[SPR-FRM-08.Arsiv Evrak İstem Formu](#)

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 23 / 37

SPR-FRM-09.Arsiv Evrakı İmha Formu

8.OPERASYON

8.1 Operasyonel planlama ve kontrol(TS ISO 9001-TS 13811)

Merkezimiz, ürün ve hizmet sunmak için şartları karşılamak ve faaliyetleri gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan süreçleri SPR-PRS-01/10 olarak planlamış ve yıllık olarak yılda iki defaya denk gelecek şekilde yıllık planlama yapmakta ve süreçlerini gözden geçirerek kontrol etmektedir. Hizmet memnuniyetinin ölçümüne ilişkin olarak yılda iki defa olmak üzere düzenli periyotlarla memnuniyet ölçümleri yapılmakta ve analizleri değerlendirilmektedir. Memnuniyet ölçümleri online anket olarak hizmet alıcılara sunulmaktadır. Birim Kalite Temsilcisi tarafından takip edilen süreç yönetimi ve Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü ile paylaşılmaktadır.

Merkezimiz sunduğu hizmetler için kullandığı otomasyon ve dokümanlar ile randevu planlamaları yapılmakta ve paydaşların üyeliklerine göre ve kullanım taleplerine göre randevu sistemi işletilmektedir. Güncel şartlara göre randevu planlamaları revize edilmektedir. Kullanım alanlarının kapasiteleri ve kurs hizmetlerine ilişkin maksimum verimin alınacağı şartlar düşünülerek planlamalar yapılmaktadır. Planlamalar yapılırken kurs hizmetlerine ilişkin olarak öncelikle merkez içindeki alanla ilgili personelden ihtiyaç durumunda Spor Bilimleri Fakültesi ve akademik alanda uzman eğitimler belirlenirken kurs sonrası memnuniyet anketi yapılmaktadır. Alan hizmetlerinin kullanımına ilişkin olarak kullanıcıların üyelik durumunda üye kartı basımı yapılırken gerekli bilgiler form eşliğinde alınmaktadır. Bu süreçler iş akışlarında detaylandırılmıştır. İlgili sorumlular ile takibi yapılmaktadır.

Merkezimiz hizmet sürecini planlarken kaliteli hizmet sürecine ilişkin olarak personel çalışma saatlerini vardiya usulü planlamakta ve doküman olarak takip etmektedir.

Merkezimiz, hijyen ve sanitasyon yönetim sistemi şartlarını karşılamaya yönelik ihtiyaç duyulan süreçleri planlamakta, uygulamakta, gözden geçirme periyoduna göre izlemekte, belirlenen hizmet faaliyetlerini yerine getirmektedir. Bunun için;

a)Hijyen ve sanitasyon süreçleri için hijyen ve sanitasyon şartlarını ilgili mevzuat ve standart gereğine uygun şekilde belirlemekte,

b)Aşağıdakiler için kriter oluşturmaktadır:

1)Süreçler,

2)Ürün, ortam ve hizmetler için hijyen ve sanitasyon şartlarının kabulü.

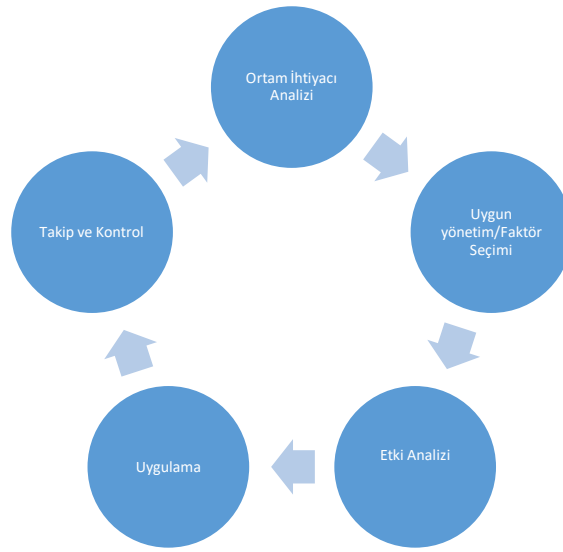
c)Ürün, ortam ve hizmetler için hijyen ve sanitasyon şartlarına ilişkin referans değerlerine uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin etmeli,

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

d)Kriterlere göre süreçlere kontrol sağlanmakta

e)Süreçlerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak, ürün ve hizmetler için hijyen ve sanitasyon şartlarına uygunluğunu sağlamak için dokümanite edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

Planlamanın çıktısı, merkez faaliyetlerimize uyumlu şekilde takibi sağlanmaktadır. Planlı değişiklikleri kontrol etmekte ve istenmeyen değişikliklerin sonuçlarını takip edilmektedir. Etkilerine yönelik düzeltici faaliyet açılmaktadır.



Hijyen ve sanitasyon döngüsü

Hijyen ve sanitasyon döngüsü;

-Ortam ihtiyacı analizi: Etkin hijyen ve sanitasyon uygulaması için analiz ve değerlendirmeler sonucunda hijyen ve /veya sanitasyon ihtiyacı olan ortamların belirlenmesi ve sınıflandırılması.

-Uygun yöntem/faktör seçimi: Hijyen ve sanitasyon ihtiyacı belirlenen ortama yönelik uygun hijyen ve sanitasyon yöntemi ve/veya faktörün seçimi.

-Etki analizi: Seçilen yöntem/faktörler ile hedeflenen hijyen ve sanitasyonun sağlanıp sağlanmadığının belirlenmesi. Bu işlem hijyen ve sanitasyonun öncelikli veya belirlenmiş alanlarda istenen ölçüde sağlandığı ve ölçülmesi mümkün olduğunda değerler içinde olduğunun gösterilmesini içerir.

-Uygulama: Uygun yöntem ve/veya faktörü etki analizi sonucuna göre belirlenen yoğunluk, doz, süre, sıcaklık, nem vb ortalama uygulanması.

-Takip ve kontrol: Uygulamadan sonra hedeflenen etkinliğe ulaşıp/ulaşılmadığının, etkinin devam edip/etmediğinin takibi ve kontrolünün sağlanması işlemlerini kapsar. Hijyen ve sanitasyon işleminin

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 25 / 37

öncelikli veya belirlenmiş alanlarda periyodik olarak istenen ölçüde olduğu ve ölçülmesi mümkün ise değerler içinde kaldığı gösterilmelidir.

Merkezimiz, hijyen ve sanitasyon döngüsünü takip etmek amacı ile hijyen matrisi oluşturmuştur.

Referans Dokümanlar:[SPR-PLN-07.Hijyen Matrisi](#)

8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar(TS EN ISO 9001)

8.2.1 Paydaş ile iletişim

Merkezimizde, paydaşlardan gelen bilgiler, memnuniyet ifadeleri, şikâyetler, beklenti ve taleplerin tam ve doğru olarak alınabilmesi için paydaşlarımız ile etkin iletişim metotları kullanılır.Paydaşşikâyetleri ve anketleri, paydaşlarımızın hizmetlerdeki memnuniyetini ölçmede en etkin göstergedir. Ayrıca paydaşlarımızın ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesi ve iyileştirmenin yapılması için geri besleme bilgileridir. Merkezimiz paydaş ile iletişim kurarken; hizmetle ilgili bilgi sağlanmakta, değişiklikler dahil tatil günlerine ilişkin tüm bilgilendirmeler anlık olarak web sayfasından sosyal medyadan yapılmaktadır. Paydaş şikâyetleri dahil, hizmetlerle ilgili paydaşlardan geri bildirimler sağlanmasına yönelik olarak öneri şikâyet linki siteden takip edilmektedir. Ayrıca herhangi bir beklenmedik acil şikâyet durumunda anlık; FRM-23.Öneri Şikâyet Formumatbu alınmakta ve işletme müdürüne sunulmaktadır. Şikâyetlere dair bildirimlere en geç iki haftalık sürede cevap verilir. Bildirim kayıtları saklanır. Paydaş mülkiyetine dair bilgilendirmeler talimatlarda belirlenmiş ve uygulama anlatılmıştır. Merkezimizpaydaşlarımızla iletişim için GİMER aracılığı ile, memnuniyet anketleri ve yüz yüze görüşmeler ile düzenlemeler yapmakta ve uygulamaktadır.

Bunlar; yazışmalar, bire bir ya da telefon görüşmesi, e-mail ve web sitemiz, GİMER,paydaş toplantıları, eğitim, seminer, konferans organizasyonları, paydaş ziyaretleri, paydaş memnuniyeti anketi, afişler, panolar, duyurular, ilanlar şeklindedir.

Referans Dokümanlar: Anketler ve GİMER Raporları

8.2.2Hizmetler için şartların tayin edilmesi

8.2.2.1 Merkezimiz, paydaşye sunacağı hizmetler için şartları mevzuat doğrultusunda takip edilmekte ve hizmet sunumuna ilişkin alanlara yönelik bilgiler web sitesinde paydaşlarla paylaşılmaktadır. Gereken şartları karşılayabilme yeteneğine sahiptir. Merkezimiz hizmetlerimiz olarak belirlediği faaliyet kollarında hizmet sunacağını taahhüt etmektedir.

Merkezimiz, paydaşa hizmeti sağlamayı taahhüt etmesinden önce,aşağıdakileri içeren bir gözden geçirme yapmaktadır:

- Faaliyetlerle ilgili şartlar üyelik hizmeti kapsamında yüzme ve fitness 1 içermekte ve merkez yönetimi tarafından belirlenen periyotlara göre üyelikler alınmaktadır,paydaş tarafından belirtilen şartlar memnuniyet anketleri ile alınmakta ve değerlendirilmektedir,

HAZIRLAYAN(.././.....)	KONTROL EDEN (.././.....)	KONTROL EDEN(.././.....)	ONAYLAYAN(.././.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEGRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 26 / 37

- Merkezin sunduğu diğer faaliyet yaz ve kış kursları olmakta ve duyurusu, programı ve fiyatlandırılması EBYS üzerinden birimlere, iletişim kanalları aracılığı ile diğer paydaşlara duyurulmaktadır,
- Merkezimiz tarafından belirtilen şartlar alan talimatları ve merkez yönergesine göre belirlenmekte ve güncellenmektedir,
- Hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları ilgili bakanlıkların mevzuatlarına göre revize edilmektedir,
- Önceden ifade edilenden farklı olarak kurum ve kuruluşlarla imzalanan sözleşme veya sipariş şartlarına göre belirlenmektedir.

8.2.2.2 Merkezimiz dönemsel yapılan iyileştirme çalışmalarını toplantı tutanakları ile kayıt altına almakta ve performans izleme formu ile dokümante etmektedir.

8.2.3 Hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

8.2.3.1 Hizmetler için şartlara ilişkin bilgiler merkezimiz tarafından web sayfasından ve online platformlardan paydaşlar bilgilendirmeler yapılarak değerlendirilmekte ve takip edilmektedir. Merkezimiz, paydaşa sunulacak hizmetler için şartları karşılayabilme yeteneğine sahip olduğunu güvence altına almaktadır. Merkezimiz, paydaşa hizmetleri sağlamayı taahhüt etmesinden önce, aşağıdakileri içeren;

- Merkezimiz tarafından talimatlarla belirlenen şartlar Süreçlerinde belirlenen periyotta gözden geçirmekte ve gerekli durumda yenilenmektedir,
- Paydaş tarafından ifade edilmeyen ancak biliniyorsa, belirlenen veya amaçlanan kullanım için gerekli şartlar toplantılarda değerlendirilir ve gerekli durumda yenilenmektedir,
- Hizmetlere uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartları Dış Kaynaklı Doküman Listesine göre takip edilmekte, incelenmekte ve değerlendirilmektedir.

8.2.3.2 Merkezimiz, uygulanabilir olduğunda aşağıdakilerle ilgili dokümante edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir:

- Gözden geçirme sonuçlarına dair toplantı kayıtları,
- Hizmetler için yeni şartlara ilişkin mevzuatlar, değişen şartlar,

8.2.4 Hizmetler için şartların değişmesi

Hizmetler için şartlar değiştiğinde merkezimiz, ilgili dokümante edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu güvence altına almak için duyuruları güncel tutmakta ve gerekli durumlarda personele yönelik bilgilendirme toplantıları yapmaktadır. İlgili talimat veya mevzuata ilişkin eğitim yapılmakta ve kayıtları muhafaza edilmektedir.

HAZIRLAYAN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	ONAYLAYAN (.../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 27 / 37

Mevzuat değişimleri Dış Kaynaklı Doküman Listesi ile takip ederken, merkez içi değişimler toplantılarda personele duyurulmakta ve doküman revizyonları şeklinde sürece yansıtılmaktadır. Hizmet şartlarına ilişkin değişiklikler (Çalışma saatleri, üyelik şartları, rezervasyonlar, alan kullanımları vb) hizmet alan tüm kullanıcılara iletişim kanalları yolu ile iletilmektedir. Geriye dönük hizmet hakkı, ödeme gibi şartlara ilişkin talep durumlarında dilekçe alınmakta ve yönetim tarafından değerlendirilmektedir.

8.3 Hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Bu madde merkezimiz tarafından; 4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi maddesinde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4.Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Merkezimiz, Yangın Tertibatının bakımı ve kontrolü, Asansör bakım ve kontrolleri, altyapı bakımları ve personel ihtiyacı gibi durumlarda Gaziantep Üniversitesinin ilgili birimlerinden destek aldığı gibi teknik bakım gereken cihazların bakımlarını yapılması hususunda dış tedarikçilerden hizmet alımı ve merkez içi kırtasiye, temizlik ürünleri hususunda ürün alımı şeklinde iki tip dışardan tedarik bulunmaktadır. Bu faaliyetlere ilişkin tüm kayıtlar mevzuatın gerekliliğine göre kayıt altına alınmakta ve bu kayıtlar muhafaza edilmektedir. Ürün tedariklerine ilgili komisyonlarca ürünlerin kontrolü sağlanmaktadır. Zaman içinde hizmet alımlarına ilişkin şartlar birim içi personellerin kullanımları doğrultusunda takip edilmektedir.

Doğrudan temin alımlarında Sertifikalı olması, önceki alımlarda tedarikçi değerlendirmesinde A sınıfında yer alması, KİK yasaklı listesinde olmaması gibi şartlar söz konusudur. Onaylı tedarikçi listesi ile tüm alım yapılan firmalar takip edilmektedir.

Hijyen ve sanitasyon yönetim sistemini etkileyen dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin şartlara uygun olmasını bakım ve onarım planı, takipleri ile güvence altına almaktadır.

Merkezimiz, dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlere yönelik olarak kontrolleri ve takipleri sağlamaktadır. Aynı zamanda, süreç, ürün ve hizmetleri şartlara uygun şekilde tedarik etme yeteneklerini temel alarak, dış tedarikçileri değerlendirerek, performanslarını izlemek ve yeniden değerlendirmek için kriterler tayin etmiş ve bunun için ilgili değerlendirmeleri yapmaktadır. Tedarikçi değerlendirilirken ürün ve hizmet alımı şeklinde iki ayrı kateoride yapılmaktadır. Yapılan değerlendirmede satın alınan ürünü kullanan ve satın alma işlemi gerçekleştiren personel tarafından ikili değerlendirme yapılarak tedarikçi sınıflandırma kategorisi belirlenmektedir. Yıllık olarak yapılan tedarikçi değerlendirmeleri sonuçlarına göre üç defa C kategorisinde yer alması durumunda ürün ve hizmet alımı alınmamasına ilişkin resmi işlemler takip edilmektedir. Bu faaliyetler ve değerlendirme sonucunda ihtiyaç duyulan faaliyetlerle ilgili dokümanlar edilmiş bilgileri ve dokümanları muhafaza etmektedir.

HAZIRLAYAN(.././../.....)	KONTROL EDEN (.././../.....)	KONTROL EDEN(.././../.....)	ONAYLAYAN(.././../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 28 / 37

Merkez tanıtımı materyalleri veya basılı ürünler içinde tasarımı ve ürünlere ilişkin hizmet alımı yapılmakta ve takibi sağlanmaktadır.

8.4.2 Kontrolün tip ve boyutu

Merkezimiz,

- Gaziantep Üniversitesi alt birimlerinden sağlanan hizmetlere ilişkin bilgileri ve kontrolü Üniversitenin periyotlarınca takip etmekte,
- Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin, kuruluşun paydaşına düzenli olarak uygun ürün ve hizmet sağlama yeteneğini olumsuz şekilde etkilememesini güvence altına almakta,
- Bir dış tedarikçiye ve elde edilen çıktılara uygulamayı amaçladığı sözleşmelerle kontrolleri tanımlanmakta,
- Aşağıdakileri değerlendirmektedir:
 - Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin, kuruluşun; paydaş ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarını düzenli olarak karşılamayeneği üzerindeki potansiyel etkisi,
 - Dış tedarikçiler tarafından uygulanan kontrollerin etkinliği Tedarikçi Değerlendirme Formu ile yılda bir defa değerlendirilmektedir.
- Dışarıdan tedarik edilen süreç, ürün ve hizmetlerin şartları karşıladığını güvence altına almak için ihtiyaç duyulan doğrulamayı veya diğer faaliyetleri ihale şartlarında ve firma sözleşmelerinde belirlemektedir.

8.4.3Dış tedarikçi için bilgi

Merkezimiz,

- Gaziantep Üniversitesi alt birimlerinden sağlanan hizmetlere ilişkin bilgiler takip eden teknik personeller ve birim kalite temsilcisi tarafından sağlamaktadır.
- Merkezimiz, dış tedarikçiyle paylaşmadan önce, şartların yeterli olduğunu güvence altına almaktadır. Merkezimiz yapılan sözleşmelerle tedarik edilecek, süreç, ürün ve hizmetler, sağlayıcıların her türlü gerekli vasıf dahil yetkinliği, dış tedarikçilerin kuruluş ile etkileşimleri, ilgili şartlarını dış tedarikçilere bildirmekte ve taraflar arasında imza altına alınmaktadır.

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 29 / 37

8.5 Hizmetin Sunumu

8.5.1 Hizmet sunumunun kontrolü

Merkezimiz, hizmetin sunumunu kontrollü şartlarda yürütmektedir. Kontrollü şartlar uygulanabildiği ölçüde:

a) Aşağıdakileri tanımlayan dokümanite edilmiş bilgilere ilişkin;

1) Sunulacak hizmetlerin veya gerçekleştirilecek faaliyetlerin karakteristikleri ve şartları ilgili süreçlerde, talimatlarda tanımlanmıştır, iş akışlarında hizmet detayları verilmiştir.

2) Erişilmesi amaçlanan sonuçlar süreçlerde ve hedeflerde açıklanmıştır.

b) Uygun izleme ve ölçme kaynaklarının varlığı ve kullanımını cihaz bakımları ilgili planlarda listelenmiştir,

c) Süreç veya çıktılarının kontrolü için kriterler ile ürün ve hizmetler için kabul kriterlerinin, karşılandığının uygun aşamalarda doğrulanması için izleme ve ölçme faaliyetlerine ilişkin memnuniyet anket sonuçları, GİMER istatistikleri vb. yöntemler uygulanmakta ve kayıtlar muhafaza edilmektedir,

d) Süreçlerin işletimi için alana uygun altyapı ve ortamsağlanmaktasürekliliklerine ilişkin ilgili formlar ve kayıtlarla kontrol edilmektedir,

e) Her türlü gerekli vasıf dâhil yetkin kişilerin görevlendirilmesi yönetim tarafından güvence altına alınmaktadır,

f) Elde edilen çıktılarının sonraki izleme veya ölçümle doğrulanamadığı durumda, hizmetin sunumu için süreçlerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, geçerli kılınması ve periyodik olarak geçerli kılma faaliyetinin tekrarlanması süreç gözden geçirme periyotlarına göre takip edilmekte, Düzeltici Faaliyet başlatılmakta ve YGG toplantılarında görüşülmektedir,

g) İnsan hatalarını önlemek için faaliyetlerin gerçekleşmesine dair havuz ölçümlerinde hata payları belirtilmekte ve Halk Sağlığı Laboratuvarı sonuçları ile karşılaştırma yapılarak önlemler alınmaktadır.

h) Üyelik hizmeti, kurs hizmeti, oyun alanı hizmetine ilişkin detaylar iş akışlarında tanımlanmıştır.

i) Paydaşların kullanımına yönelik kantin hizmeti de verilmekte ve kontrolleri ilgili talimatla sağlanmaktadır.

j) Ödeme koşulları hususunda post cihazı kullanılmakta ve nakit ödeme alınmamaktadır.

k) Paydaşlara yönelik sunulan maç yayına ilişkin olarak SPR-TLM-18. Maç Yayını İzleme Talimatı kapsamında hareket edilmektedir.

l) İlk Yardım çantalarına yönelik kontrol faaliyetleri aylık periyotta ilgili form ile takip edilmekte ve eksiklikler tamamlanmaktadır.

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 30 / 37

8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Merkezimiz, hizmetin sunumuna dair oluşturduğu süreç ile bunu tanımlamakta ve performans kriterleri ile takibini yapmaktadır. Paydaşlara verilen üyelik kartları ile otomasyon üzerinden üye takibi ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. Üye kartı ile ilgili tanıtım belgesi (öğrenci kimliği, personel kimlik kartı vb) eşleştirilmekte ve üyelik uyumu sağlanmaktadır. Üyelerin; üyelik süresi, üye bilgileri gibi bilgilerin otomasyondan izlenebilirliği sağlanmaktadır.

8.5.3 Paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyet

Merkezimiz, kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı süreçte, paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyete itina göstermektedir. Merkezimiz, kullanım için veya kendi ürünü ve hizmetiyle birleştirilecek paydaş veya dış tedarikçiye ait mülkiyeti korumakta ve güvenliğini sağlamaktadır. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında üyelere ait kişisel bilgiler (iletişim numarası vb) üçüncü şahıslarla paylaşılmamakta, ifşa edilmemektedir. Üyelik formları arşivde saklanmakta ve mevzuat kapsamında imha edilmektedir.

Direk hizmet alıcı tarafların özel mülkiyetine giren malzemeler (havlu, kıyafet, çanta vb) hizmet süresi içindeki mülkiyetlerin muhafazası kişiye aittir. Ayrıca üyelere ait kullanım ürünleri için kişinin belirlediği dört haneli şifreleme yöntemi ve bileklik ile kişisel dolaplarda muhafaza edilmektedir. Hizmet sonrası kişi mülkiyetine ulaşabilmektedir. Yalnızca dolabın açılmaması durumunda kişinin gözetiminde dolap şifresi personel tarafından devre dışı bırakılarak kişiye teslim edilir. Kişiye özel unutulmuş malzemeler Danışmaya teslim edilir. Kişiye mülkiyet tanımlamasına göre teslim edilir. Banka kartı gibi kişiye özel durumlarda 3 saat sonrası imha edilmektedir. Gün sonunda kilitli dolaplar ilgili personel tarafından açılır ve içindeki malzemeler SPR-TLM-19. Kayıp ve Unutulmuş Eşya Talimatına göre muhafaza edilir.

8.5.4 Muhafaza

Merkezimiz, hizmet sunumu sırasında meydana gelen tüm dokümanlar merkez içinde tanımlanmış arşiv ve depolarda koşullara uygun (Haşere önlemi, yangın önlemi, ısı ve nem önlemi alınmış) olarak muhafaza etmektedir.

Üyelik bilgilerine ilişkin bilgiler otomasyon üzerinden takip edilir ve yedeklemesi SSD cihazına haftalık (her cuma) periyotla ilişkiler personeli tarafından yapılmaktadır.

Hizmet sunumunu etkileyen havuz kimyasalları ilgili firma tarafından gerekli önlemleri sağlanmış olarak MSDS sertifikaları alanda asılı olarak muhafaza edilmekte ve kontrolü firma tarafından yapılmaktadır. Alanın ısı ve nem takibi ilgili personel tarafından yapılmaktadır. Ayrıca; hijyen ve sanitasyon için kullanılan ürünlerin, şartlara uygunluğunu güvence altına almak için MSDS lere ve kullanım koşullarında belirtilen gerekli derecede muhafaza etmektedir. Temizleme, sanitasyon ajanları ve kimyasal maddeler üreticinin önerdiği şekilde depolanmaktadır.

HAZIRLAYAN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	ONAYLAYAN (.../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 31 / 37

Hizmet sunumuna ilişkin kullanılan temizlik malzemeleri, hizmete ilişkin ekipmanlar (bowling ayakkabısı, bilorda topu vb) ilgili belirlenmiş depolarda depo krokisine göre yerleştirilmekte ve uygun koşullarda kayıt altına alınarak muhafaza edilmektedir.

Muhafaza; depo krokilerinde tanımlanan şekilde kontaminasyon kontrolü, ambalajlama, depolama, taşıma veya nakliye ve korumaya dair optimal koşullarda sağlanmaktadır. Depolarda ısı nemölçerler ile ortam şartları ve tüm ekipmanlar kontrol edilmektedir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tarif edilmiştir. Merkezimiz, faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar yazılı EBYS sisteminden, kalite dokümanları Kalite Yönetim Sistemi(KYS) sisteminde depolanmakta ayrıca Arşiv Yönergesine göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar: [SPR-TLM-16.Gaün Sporium Stok Yönetimi Talimatı](#)
[SPR-FRM-17.Isı Ve Nem Takip Formu](#)
[SPR-FRM-18.Depo Malzeme Takip Formu](#)

8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

Bu madde merkezimiz tarafından; 4.3. Kalite yönetim sisteminin kapsamının belirlenmesi maddesinde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Süreçler üzerinde belirtilen gözden geçirme periyoduna göre takip sağlanmakta ve performans kriterleri yılsonunda değerlendirilmektedir. Performans ve izleme kriterleri YGG toplantılarında sunulmakta ve değerlendirilmektedir. Süreç içinde değişiklik yapılmasını gerektiren mücbir sebepler (salgın, deprem vb.) ilgili mevzuat takip edilerek yapılmakta ve kontrolü sağlanmaktadır. Gerekli duyuru ve güncelleştirmeler birim içi toplantılarda izlenmekte ve personel ile paylaşılmakta ayrıca paydaşlara ilgili iletişim kanalları ile duyurulmaktadır.

8.6 Hizmet sunumu (TS 9001)

Merkezimiz, uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygulamaktadır. Hizmet sunumuna ilişkin düzenlemelerde belirlenen süreçler takip edilmekte ve aralarındaki koordinasyon sağlanmaktadır. Etkileşimleri göz önünde tutularak süreçlerin akışları sağlanmaktadır. Üyelik Süreci, Kurs Süreci ile ana unsurlar belirlenmiş, Satın Alma Süreci, İnsan Kaynakları Süreci, Hijyen Süreci, Destek Süreci ile ana faaliyetler desteklenmekte, Paydaş İlişkileri Süreci ile tüm paydaşlar ile iletişim güçlü olarak sağlanmakta ve Yönetim Süreci ile tüm süreçlerin çerçevesi oluşturulmaktadır. Hizmet sunumunda Halkla İlişkiler birimi tüm birimlerle koordineli olarak hızlı iletişim kurarak hizmet sunumunu koordine etmektedir. Merkez içinde tüm birimlerin değişikliklerine ilişkin koordinasyon yönetim ile anlık paylaşılmaktadır.

HAZIRLAYAN(.././../.....)	KONTROL EDEN (.././../.....)	KONTROL EDEN(.././../.....)	ONAYLAYAN(.././../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 32 / 37

Hizmetlerin paydaşa sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili biryetkili ve uygulanabilir olduğunda paydaş tarafından onaylanmadığı takdirde gerçekleşmemektedir. Hizmet sağlayıcılar tarafından düzenli bilgi aktarımları yapılması için uygun ortam sağlanmaktadır.

Merkezimizde oluşabilecek yaralanma, boğulma, düşme vb. gibi durumlara müdahale için antrenörlerimizin ilk yardım eğitimi almış olması istenmekle birlikte ilk yardım çantalarının kontrolleri takip edilmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir. İlk yardım durumunu aşan olaylarda Gaziantep Üniversitesi Şahinbey Araştırma ve Uygulama Hastanesinden destek alınmaktadır.

Merkezimiz hizmet sürecinin en iyi şekilde sunulmasına ilişkin olarak İş Sağlığı ve Güvenliği hususunda Gaziantep Üniversitesinin ilgili biriminden destek alınarak birimin belirlediği periyotta risk raporlandırılması yapılmaktadır.

Merkezimiz süreçler süresince ve amaçlanan teslimat paydaşa ulaşıncaya kadar ürünün/hizmetin korunması süreçlerde belirtilen kayıtlarla gerçekleştirmektedir. Depolama alanlarına giriş-çıkış işlemlerinin yapılması ve stok takip faaliyetleri, ilgili talimatlarda tarif edilmiştir. Merkezimiz, faaliyetlerinde yapılan tüm yazışmalar EBYS sisteminden depolanmakta ayrıca Arşiv Yönergesine göre yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar: [SPR-TLM-16.Gaün Sporium Stok Yönetimi Talimatı](#)

[SPR-FRM-17.İsı Ve Nem Takip Formu](#)

[SPR-FRM-18.Depo Malzeme Takip Formu](#)

8.6.Temizleme ve sanitasyon (TS 13811)

8.6.1 Genel Gereklilikler

Temizlik ve sanitasyon teçhizatının ve çevrenin hijyenik koşullarda bulundurulduğu Genel Temizlik Planı, Temizlik Takip Planı ve Temizlik Talimatı ile teminat altına alınmaktadır. Ayrıca bunlar için Temizlik Takip Planı oluşturulmaktadır. Planlar, sürekli uygunluk ve etkinlik için belirlenen periyotlarda izlenmektedir.

8.6.2 Temizlik ve sanitasyon maddeleri ve araçları

Tesisler ve teçhizat, ıslak veya kuru temizlik ve/veya sanitasyona imkan verecek durumda tutulmaktadır. Temizleme, sanitasyon ajanları ve kimyasal maddeler açık şekilde tanımlanmakta ve üreticinin talimatları doğrultusunda kullanılmaktadır. Araçlar ve teçhizat, hijyenik bir tasarımla ve muhtemel bir harici madde kaynağı olmayacak biçimde tutulmaktadır.

8.6.3 Temizleme ve sanitasyon programları

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 33 / 37

SPR-PLN-01.Genel Temizlik Planı oluşturulmuştur ve temizleme teçhizatının da temizlenmesi dahil belirlenmiş bir planla, işletmenin ve teçhizatın tüm alan ve parçalarının temizlenmesi ve/veya sanitize edilmesinin temin edilmesi için merkezimiz tarafından onaylanmaktadır.

Temizlenecek ve/veya sanitize edilecek alan, araç, ve gereçler, teçhizat parçaları, belirtilen görev için sorumluluklar, temizleme/sanitasyon yöntem ve sıklıkları, izleme ve doğrulama düzenlemeleri, temizlik/sanitasyon sonrası kontroller, çalışma öncesi kontroller sağlanarak temizleme ve/veya sanitasyon programları düzenlemekte ve takip edilmektedir.

8.6.4 Temizlik ve sanitasyon etkinliğinin izlenmesi

SPR-PLN-01.Genel Temizlik Planı sürekli uygunluğun ve etkinliğin temini için merkezimiz tarafından programların içinde terminler belirlenmiştir.

8.7 Uygun olmayan çıktının kontrolü

8.7.1 Merkezimiz, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımının veya önlenmesi içintanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almaktadır.Merkezimiz, uygunsuzluğun yapısı ile hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak uygun faaliyetleri kontrol etmektedir. Bu aynı zamanda hizmetin sunumu veya sonrasında tespit edilen uygun olmayan ürüne de uygulanmaktadır. Hizmet sırasında oluşabilecek hizmet sunumunu etkileyen her aşama uygun olmayan hizmet olarak değerlendirilmektedir. Saha rezervasyonlarında karşılaşılabilecek çakışmalar, havuz suyu ile ilgili oluşabilecek değişiklikler vb. bu kategoride değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar : [GAÜN-PRD-05-Sürekli İyileştirme Prosedürü](#)

[SPR-LST-04.Uygun Olmayan Hizmet Formu İzleme Listesi](#)

8.7.2 Merkezimiz, şartlara uymayan çıktının, istenmeyen kullanımın önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol altında bulundurulmasını güvence altına almakla birlikte yukarıdaki maddede belirtilen tüm dokümanları muhafaza etmektedir.

8.8 Acil durumlara hazır olma ve müdahale (TS 13811)

Merkezimiz, muhtemel acil durumlara hazırlık ve bunlara nasıl müdahale edileceği ile ilgili gerekli SPR-TLM-17.Acil Müdahale Talimatı oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Ayrıca; acil durumlardan kaynaklanan olumsuz etkileri önlemek veya azaltmak için faaliyetleri planlamakta müdahaleye hazırlanmakta, gerçek acil durumlara müdahale etme planı oluşturmakta, acil durum sonuçlarını önlemek veya etkisini azaltmak için acil durumun büyüklüğüne ve muhtemel etkilerine uygun faaliyetleri gerçekleştirmekte, planlanan müdahale faaliyetlerini belirli aralıklarla acil müdahale tatbikatları ile test etmekte, bunları risk planında değerlendirme ve yıllık olarak gözden geçirmektedir.

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 34 / 37

İlgili uygun personele ve taraflara, uygun şekilde, acil duruma hazır olma ve müdahale ile ilgili gerekli bilgi ve eğitimi sağlamakta ve planlamaktadır.

Kuruluş, süreçlerin planladığı şekilde yapıldığını güvence altına almak için dokümente edilmiş bilgiyi muhafaza etmektedir.

9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, ölçme, analiz ve değerlendirme

9.1.1 Genel

Merkezimiz; paydaş memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğinin farkındalığı ile geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemleri, izleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini, izleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiği Sürekli İyileştirme Prosedüründe belirlenen koşullara göre yapılmaktadır. Ayrıca; Havuz değerlerinin ölçümü izlenmekte ve kontrol edilmekte ve dönemsel olarak hijyene yönelik analizler ile temizlik talimat ve planı kontrol edilmektedir. Ortam analizleri yıllık periyotta izlenmektedir. Paydaş Memnuniyet Anket analizleri, GİMER istatistikleri, Üye ve Kursiyer sayıları, izlenmekte olup tüm dokümanlar muhafaza edilmektedir.

9.1.2 Paydaş Memnuniyeti

Merkezimiz, hizmet verdiği paydaşlarının verilen hizmete dair algılamaları, düşünceleri ve davranışlarına ilişkin olarak paydaş memnuniyet ölçümleri ve hizmet veren iç paydaşlarının hizmet sunarken karşılaştıkları davranış, hizmet sunulan ortama ilişkin algılamaları düşüncelerine dair personel memnuniyet ölçümleri yapmaktadır. Bu kapsamda; iç ve dış paydaşlarına ilişkin ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek için yılda iki kez periyotlarla memnuniyet ölçümleri paydaş memnuniyet anketleri web sayfasından online olarak, personel memnuniyet ölçümleri online veya matbu olarak yapılmaktadır.

9.1.3 Analiz ve değerlendirme

Merkezimiz, izleme ve ölçümde;

- Paydaş memnuniyet verileri,
- Personel Memnuniyet verileri,
- Analiz sonuçları,
- GİMER analizleri,
- Kalite yönetim sisteminin performans verileri,
- Risk ve fırsatlara dair veriler,
- Hijyen ve sanitasyonun uygunluğu,
- Hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Hijyen ve sanitasyon bağlantılı paydaş geri bildirimleri,

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEGRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 35 / 37

- k) Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetin etkinliği,
- l) Dış tedarikçilerin performansı,
- m) Hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları,
- n) Hijyen ve sanitasyon yönetim sisteminin performans verileri,
- o) Kalite yönetim sisteminin iyileştirme verileri kullanılmakta birlikte 5'li likert derecelendirmesi ile yapılan analiz değerlendirmeleri kullanılmaktadır. Ayrıca analiz sonuçları SWOT ve PEST analizlerine göre değerlendirilmesi yapılarak YGG toplantısına sunulmaktadır.

9.2 İç tetkik

9.2.1.Merkezimiz, kalite yönetim sisteminin aşağıdakilerle ilgili durumunu belirlemek için üniversite tarafından hazırlanan İç Tetkik Prosedürü takip etmekte ve bu çerçevede içtetkikler yapmaktadır.

Referans Dokümanlar : [GAÜN-PRD-03-İç Tetkik Prosedürü](#)

9.2.2. Tetkikler faaliyetlerin durumu ve önceki tetkik sonuçları dikkate alınarak en az yılda iki defa şekilde planlanmaktadır. İç kalite tetkikleri, tetkik edilen faaliyetten doğrudan sorumluluğu olmayan tarafsız ve eğitim almış tetkikçiler tarafından yapılmaktadır.

Denetimlerin planlanması ve uygulanması, sonuçların raporlanması ve kayıtların saklanması ile ilgili kurallar dokümanede edilmiş GAÜN-PRD-03-İç Tetkik Prosedürü tanımlanmıştır Kalite Geliştirme Koordinatörlüğü tarafından organize edilen süreç birim koordinesi ile yürütülmektedir. Denetlenen alanın faaliyetlerinden sorumlu yönetim, tespit edilen uygunsuzluğu ve sebebini bir gecikme olmadan ortadan kaldırılacak şekilde faaliyetleri başlatmaktadır. Takip faaliyetleri uygulanan faaliyetlerin doğrulanmasını ve doğrulama sonuçlarının raporlanmasını içermektedir. Tetkik programının uygulandığının ve tetkik sonuçlarının kanıtı olan raporlar, iç tetkik soru listeleri ve tetkik sırasında açılması önerilen *Düzeltilici Faaliyetler Kalite Yönetim Sistemi üzerinden takip edilmekte ve muhafaza edilmektedir.*

9.3 Yönetimin gözden geçirmesi

9.3.1 Genel

Üst yönetim, merkezimizin kalite yönetim sisteminin amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve merkezimizin stratejik yönü ile uyumluluğunu güvence altına almak için yılda bir kez Ocak ayında yapılan YGG toplantıları ile kalite yönetim sisteminin gözden geçirmektedir.

Referans Dokümanlar: [GAÜN-PRD-04.Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü](#)

FRM-21.YGG Toplantı Tutanağı

HAZIRLAYAN(../.../.....)	KONTROL EDEN (../.../.....)	KONTROL EDEN(../.../.....)	ONAYLAYAN(../.../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 36 / 37

9.3.2 Yönetimin gözden geçirme girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi toplantısı gündemine; önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu, kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler, paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler, kalite amaçlarına erişme derecesi, süreç performansı ile hizmetlerin uygunluğu, uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler, izleme ve ölçme sonuçları, tetkik sonuçları, dış tedarikçilerin performansı, kaynakların varlığı, risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği, iyileştirme için fırsatlar dikkate alınarak planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir.

9.3.3 Yönetimin gözden geçirme çıktıları

Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları olarak; iyileştirme için fırsatlar, kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı, ihtiyaç duyulan kaynaklar gibi şekillenebilmektedir. Bu kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü süresince muhafaza edilmekte ve çıktılar birim içi toplantılarda değerlendirilerek takip edilmektedir.

10 İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Merkezimiz iyileştirme için fırsatları tayin etmeli ve seçmeli, paydaş şartlarını karşılamak ve paydaş memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bunlar; şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak, kalite yönetim sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak şeklinde planlanmaktadır.

Merkezimiz faaliyetlerinin sürekli iyileştirilmesi için yöntemler belirlemiştir. Oluşturulan öneri sistemi ve toplanan veriler yardımı ile istatistiksel teknikler kullanılarak sürekli gelişmeye ve iyileştirmeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Üst yönetim merkezimizin; iletişim, yönetim gözden geçirmesi, iç denetim, doğrulama sonuçlarının analizi, kontrol önlemi kombinasyonlarının geçerli kılınması düzeltici faaliyetler ve kalite yönetim sisteminin güncellenmesi, süreçleri ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli olarak iyileştirmesini sağlamaktadır.

10.2 Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet

10.2.1. Merkezimiz hizmet sunumu sırasında her türlü şekilde ortaya çıkabilecek uygunsuzluk oluştuğunda; uygunsuzluklara dair uygunsuzluğu tespit etmek ve izlemek için KYS-PRD-05-Sürekli İyileştirme Prosedüründe belirlenen yöntemlere göre tespitini yapar ve FRM-06.Uygun olmayan hizmet formu ile izlemeyi gerçekleştirir. İzleme listesinde bu formların takibini yapar ve önlemlerini alır.

HAZIRLAYAN(.././../.....)	KONTROL EDEN (.././../.....)	KONTROL EDEN(.././../.....)	ONAYLAYAN(.././../.....)
Sporium Birim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ GAÜN SPORİUM ENTEGRE YÖNETİM SİSTEM ELKİTABI		
Doküman Kodu: SPR-KEK-01	Yürürlük Tarihi: 05.10.2017	Revizyon Tarihi/No:05.11.2024/09	Sayfa No: 37 / 37

Ayrıca; bu durumların tekrar oluşmamasına meal vermemek için sebepleri kök sebep analizleri ile araştırılır ve potansiyel nedenler ortadan kaldırılmasına dair düzeltici faaliyet işlemleri takip edilir.

Referans Dokümanlar : [GAÜN-PRD-05-Sürekli İyileştirme Prosedürü](#)

SPR-FRM-06 Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Formu

SPR-LST-04. Uygun Olmayan Ürün/Hizmet Form İzleme Listesi

10.2.2. Merkezimizbu kayıtlara ilişkin olarak form ve ihtiyaç durumunda tutulan matbu tutanakları muhafaza etmektedir. Yapılan izlemler izleme listesi ile takip edilmekte ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları YGG toplantısı gündemine sunulmaktadır.

10.3Sürekli iyileştirme

Merkezimizkalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir. Bu kapsamda; süreçlerin performans kriterleri, bağlama ilişkin iç ve dış hususların risk analizleri,*ortam analizleri, su analizleri*, dört aylık periyotlarla yapılan Bina Turu listeleri ile analiz edilmekte ve değerlendirme sonuçları YGG toplantılarında görüşülerek çıktıları takip edilmektedir.

HAZIRLAYAN(.../.../.....)	KONTROL EDEN (.../.../.....)	KONTROL EDEN(.../.../.....)	ONAYLAYAN(.../.../.....)
SporiumBirim Kalite Temsilcisi	Sporium Müdürü	Kalite Geliştirme Koordinatörü	Rektör

Önemli: Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar <http://kalite.gantep.edu.tr> internet sayfasında bulunmaktadır. Basılan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" hükmündedir.