



# TURİZM FAKÜLTESİ BİRİMİÇİ DIŞ DEĞERLENDİRME GERİ BİLDİRİM RAPORU

## DEĞERLENDİRME TAKIMI

Doç. Dr. Hasan BAKTİR (Takım Başkanı)

Öğretim Üyesi İnci DEVRİM (Akademik Değerlendirici Üye)

Arş. Gör. Dr. Pınar A. DÜNDAR (Akademik Değerlendirici Üye)

Fakülte Sekreteri Seyide ATAHAN (İdari Değerlendirici Üye)

Melek KILIÇ (Öğrenci Değerlendirici Üye)

03-04-ŞUBAT 2020 KAYSERİ

## İÇİNDEKİLER

<b>ÖNSÖZ</b> .....	2
<b>I. GİRİŞ</b> .....	3
Birim Diş Değerlendirme Süreci .....	4
Birime İlişkin Bilgiler .....	4
Değerlendirme Süreci .....	5
<b>II. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ</b>	
Stratejik Amaçlar, Kalite Güvence Politikası ve Paydaşlar .....	6
Uluslararasılaşma .....	7
<b>III. EĞİTİM-ÖĞRETİM</b> .....	8
Program Tasarımı Ve Onayı .....	8
Öğrenci Kabulü .....	10
Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme.....	10
Öğrenme Kaynakları .....	11
<b>IV. ARAŞTIRMA-GELİŞTİRME</b>	
Araştırma Stratejisi .....	14
Araştırma Kaynakları ve Performansı .....	15
<b>V. TOPLUMSAL KATKI</b> .....	17
<b>VI. YÖNETİM VE İDARİ YAPI</b> .....	18
<b>SONUÇ VE DEĞERLENDİRME</b> .....	19

## ÖNSÖZ

Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu tarafından 12 Kasım 2019 tarihinde Erciyes Üniversitesi bünyesinde yer alan birimlerden değerlendiriciler seçilmiş, birimlerin belirlediği değerlendiricilere 26-27 Kasım'da eğitim verilmiştir. Eğitimin ardından değerlendirme takımları oluşturulmuştur. Takım başkanları ve üyelerine Erciyes Üniversitesi bünyesinde yer alan birimlerin değerlendirilmesi için görev dağılımı yapılmıştır. Bu rapor Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi'ni değerlendirmek için görevlendirilen değerlendirme takımı tarafından hazırlanmıştır. Değerlendirme takımı Turizm Fakültesi'ni değerlendirmek üzere 03.02.2020-04.02.2020 tarihlerinde birime değerlendirme ziyaretinde bulunmuş ve sonrasında raporu hazırlamıştır. Bu raporun hazırlanmasına bilgi ve tecrübelerini bizimle paylaşarak bize rehberlik eden Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonuna, Turizm Fakültesi'nin değerlendirilme sürecinde değerlendirme takımına her türlü imkan ve kolaylığı sağlayan Turizm Fakültesi Dekanı Prof. Dr. Ömer Şanlıoğlu'na, Dekan Yardımcıları Dr. Öğr. Üyesi Harun Çalhan'a ve Mehmet Umur'a, akademik ve idari personele teşekkür ederiz. Turizm Fakültesi değerlendirme sürecinde ve bu raporun hazırlanma aşamasında görevlerini titizlikle ve itina ile yapan değerli takım üyeleri Dr. Öğr. Üyesi İnci Devrim'e, Araş. Gör. Dr. Pınar Atalay Dünder'a, Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakülte Sekreteri Seyide Atahan'a ve öğrenci üyemiz olarak takımımıza değer katan Melek Kılıç'a teşekkür ederim. Hazırladığımız **Birimiçi Dış Değerlendirme Geri Bildirim Raporu**'nun Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi'nin gelişmesine ve güçlenmesine katkı sağlaması dileğiyle...

Turizm Fakültesi Değerlendirme Takımı adına

Hasan BAKTİR (Doç.Dr.), Takım Başkanı

## I.

## GİRİŞ

Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu tarafından 2020 yılında akredite birim/programlar dışındaki tüm eğitim birimlerinde Kurum İçi Birim Dış Değerlendirme süreci başlatılmıştır. Kurum İçi Birim Dış Değerlendirme süreci kapsamında Turizm Fakültesi'ni değerlendirmek üzere takım başkanı olarak görevlendirildim. Bu rapor bahse konu olan görev kapsamında Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu'na sunulmak üzere Değerlendirme Takımı tarafından Turizm Fakültesi Birimiçi Dış Değerlendirme Geri Bildirim Raporu olarak hazırlanmıştır.

## Değerlendirme Takımı

İSİM	GÖREV	BİRİM
Doç. Dr. Hasan BAKTIR	Takım Başkanı	Edebiyat Fakültesi, İngiliz Dili ve Edebiyatı Öğretim Üyesi
Dr.Öğr. Üyesi İnci DEVRİM	Üye	Dış Hekimliği Fakültesi Öğretim Üyesi
Seyide ATAHAN	Üye	Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi, Fakülte Sekreteri
Araş.Gör. Pınar A. DÜNDAR	Üye	Eczacılık Fakültesi, Öğretim Elemanı
Melek KILIÇ	Üye	Sağlık Bilimleri Fakültesi, Öğrenci

### **I.1. Birim Dış Değerlendirme Süreci**

Rektörlük Kalite Komisyonu tarafından oluşturulan değerlendirme takımına başkanlık yaparak 03.02.2020 tarihinde Turizm Fakültesi'ni değerlendirme takımı olarak ziyaret ettik. Belirlenen tarihte Kalite Komisyonu tarafından Ek-2 Değerlendirme Formu'nda belirlenen konu başlıklarına ve takvimine uygun olarak Turizm Fakültesi'ni değerlendirdik. Birim ziyaretinde değerlendirme kapsamında öngörülen toplantı ve görüşmeleri gerçekleştirdik. 04.02.2020 tarihinde Turizm Fakültesi Dekanı ve uygun gördüğü katılımcıların huzurunda Çıkış Bildirimini okuduk ve süreci tamamladık. Bu çalışma söz konusu görevlendirme kapsamında Erciyes Üniversitesi Rektörlüğü Kalite Komisyonu'na sunulmak üzere Turizm Fakültesi değerlendirme sürecinin sonunda hazırlanan Birimiçi Dış Değerlendirme Geri Bildirim Raporudur.

### **I. 2. Birime İlişkin Bilgiler**

Turizm Fakültesi'nin tarihçesi 2005 yılında kurulmuş olan Türkan-Tuncer Haşçalık Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'na dayanmaktadır. Türkan-Tuncer Haşçalık Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 21 Haziran 2005 tarihinde Erciyes Üniversitesi'ne bağlı olarak kurulmuş olup, 2006–2007 akademik yılında normal öğretim programıyla öğretime başlamıştır. 25 Nisan 2013 tarih ve 28628 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 2013/4459 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile 21 Haziran 2005 tarih ve 25852 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 2005/8983 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulan Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu kapatılmış, yerine Turizm Fakültesi kurulmuştur. Birimde Turizm İşletmeciliği Bölümü, Turizm Rehberliği Bölümü ve Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü olmak üzere üç bölümü bulunmakta olup, Turizm İşletmeciliği Bölümü ve Turizm Rehberliği Bölümü şu an aktif olarak öğrenci almaktadır. Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'nde ise öğrenci bulunmamaktadır. 2019 yılı itibarıyla Turizm Fakültesi'nde 17 akademik personel bulunmaktadır. Her yıl ortalama 110 öğrenci kabul eden birimde aktif öğrenim gören 408 kadar öğrenci bulunmaktadır.

### I.3. Değerlendirme Süreci

Turizm Fakültesi Değerlendirme Süreci Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu tarafından belirlenen takvime uygun olarak yapılmıştır. Ancak birim ziyaret takviminde tanımlanan saatler Birim Yöneticisinin programı dikkate alınarak revize edilmiştir. Değerlendirme Takımı aşağıdaki takvime göre süreci yürütmüş ve tamamlamıştır:

#### DEĞERLENDİRME TAKVİMİ

##### BİRİNCİ GÜN:

ZAMAN	GÖREVLİ	İŞ YÜKÜ
08.30	Takım Üyeleri	Turizm Fakültesi'nde Takım Üyelerinin Buluşması
08.30-09.00	Takım Üyeleri	Turizm Fakültesi Dekanı ile Görüşme
09.00-09.30	Takım Üyeleri	Takım Üyeleri Değerlendirme BİDR Toplantısı
09.30-10.30	Takım Üyeleri	Kalite Komisyon Üyeleri ile Görüşme
10.30-11.30	Takım Üyeleri	Fakülte Kurulu, Fakülte Yönetim Kurulu ve Fakülte Sekreteri ile görüşme
11.30-12.15	Takım Üyeleri	Turizm Fakültesi ortak kullanım alanları, hizmet alanları ve altyapısının incelenmesi
12.15-13.30	Takım Üyeleri	Öğle yemeği, serbest zaman
13.30-14.30	Takım Üyeleri	Turizm Fakültesi İdari Personel ile Görüşme <sup>1</sup>
14.30-15.30	Takım Üyeleri	Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği ve Turizm İşletmeciliği Bölümlerinden Seçilen 10 Kişilik Öğrenci Grubu ile Görüşme
15.30-16.30	Takım Üyeleri	Turizm Fakültesi Akademik Personel ile Görüşme
16.30-17.15	Takım Üyeleri	Turizm Fakültesi Dış Paydaşlar ile Görüşme <sup>2</sup>

##### İKİNCİ GÜN

ZAMAN	GÖREVLİ	İŞ YÜKÜ
08.30-12.30	Takım Üyeleri	Çıkış Bildiriminin Hazırlanması
12.45-13.50	Takım Üyeleri	Öğle Yemeği
14.10-15.00	Takım Üyeleri	Takım Üyeleri Dekan ile Çıkış Bildirimi konusunda Görüştü ve uzlaştı. Uzlaşılan metin Dekanın davet ettiği Birim personeli huzurunda okundu. Değerlendirme süreci tamamlandı.

Takım üyeleri Kalite Komisyonu tarafından belirlenen Değerlendirme Başlıkları ile ilgili olarak, soruları önceden görüşmüş ve kararlaştırmıştır. Değerlendirme konularını içeren sorular, ana başlıklarına göre sınıflandırılmış ve Birimde yapılan görüşmelerde ilgili personele yöneltilmiştir.

<sup>1</sup> Akademik Personelin İnnovasyon Çalıştay'na katılması nedeni ile bu toplantı idari personel görüşme toplantısı ile yer değiştirmiştir.

<sup>2</sup> Dış Paydaşlar bu görüşmeye katılamamıştır. Değerlendirme Takımı, Dış Paydaş görüşlerini, yazılı olarak hazırlanan soruların birimin seçtiği dış paydaşlara ulaştırılması yolu ile almıştır.

## II.

### KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

#### 1. Stratejik Amaçlar, Kalite Güvence Politikası ve Paydaşlar

Turizm Fakültesi'nin Erciyes Üniversitesi tarafından başlatılan ve tanımlanan Kalite süreci içinde yer alan bir kalite güvence sistemi bulunmaktadır. 2015 yılında Erciyes Üniversitesi Rektörlüğü tarafından başlatılan faaliyet raporu ve stratejik rapor hazırlama sürecine dahil olan Turizm Fakültesi istenilen raporları oluşturduğu birimiçi komisyonlar aracılığıyla hazırlamıştır. Birim bu kapsamda misyon, vizyon ve amaçlarını tanımlamış; belirlediği hedeflere uygun olarak eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal hizmet ve yönetim alanlarındaki faaliyetlerini gerçekleştirme yönünde ilerleme kaydetmiştir.

Turizm Fakültesi kurduğu komisyonlar yoluyla hazırladığı; Birim İçi Değerlendirme Raporları (2017-2018-2019), Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Raporları (2017-2018-2019), Faaliyet Raporları (2017-2018-2019) ve Birim Kalite Komisyon Raporu (2019) yoluyla performans sürecini de açıklamıştır. Hazırlanan bu raporların kurum içi komisyonlar aracılığı ile gerçekleştirilmiş olması; raporların hazırlanmasında paydaş görüşünün (iç paydaş) alındığını göstermektedir. Ancak bu planların hazırlanmasında dış paydaşların görüşünün yetersiz olduğu veya belgelendirilemediği gözlenmiştir. Ayrıca Turizm Fakültesi tarafından hazırlanan raporlarda; Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına, Cumhurbaşkanlığı 11. Kalkınma Planı'na ve YÖK Öncelikli Alanlara herhangi bir atıf yapılmamıştır.

Turizm Fakültesi tarafından belirlenen stratejik plan ve raporlarda, kalite güvencesi sistemi içerisinde; eğitim, öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi politikaları, kurumdaki akademik kadronun katkılarıyla hazırlanmış ve buna ait bilgiler Web sitelerinde ilan edilmiştir. Turizm Fakültesi bünyesinde yer alan her iki programla ilgili birimin tanımlı politikaları bulunmaktadır. Birimin her iki bölüm için de (Turizm İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği) belirlediği eğitimin, uygulamalı ve turizm işletmeleri ile işbirliği içinde veriliyor olması (2017 BİDR'de dış paydaş geri bildirim analizi tablosu) birimin kalite çalışmasına verdiği önemi göstermektedir. Ancak bu uygulamaların sonuçlarının 2017'den sonraki BİDR'lerde bulunmaması, sürecin takip edildiğine yönelik mekanizmaların henüz birimde sistematik olarak takip edilmediğini göstermektedir.

Turizm Fakültesinin bünyesinde, kurumsal anlamda performans yönetiminin uygulamalı olarak yapıldığına dair kanıtlar bulunmaktadır. Birimin bünyesinde oluşturulan Stratejik hazırlık raporları; komisyon üyeleri tarafından tutulan iç kayıtlar, iç paydaşlar tarafından elde edilen bilgiler ışığında amaçlar, hedefler ve performans göstergeleri ile ilgili değerlendirmeler odak gurup toplantıları ile gerçekleştirilmiştir (2017 BİDR, 06.06.2017 Toplantısı). Bu kanıtlar kalite yönetim sürecinin izlendiğini göstermektedir. Turizm Fakültesi bünyesinde oluşturulan; Birim Kalite Komisyonu, Birim Stratejik Plan Hazırlama Komisyonu, Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu ve Birim Akreditasyon Komisyonu gibi yapılar aracılığı ile kalite yönetimi kalıcı hale getirilmiştir. Oluşturulan bu kalite yönetim politikasında paydaş katılımı artırılarak iyileştirmeler yapılması, birimin gelişmeye açık yönüdür. Kalite yönetiminde PUKO döngüsünün son basamağını oluşturan “önlem al” sürecinin etkili bir şekilde uygulanması birimde var olan kalite kültürünü güçlendirecek ve etkili hale getirecektir.

## **2. Uluslararasılaşma**

Turizm Fakültesi bünyesinde tanımlı bir uluslararasılaşma politikası bulunmamakla beraber, öğrenci ve öğretim üyesi değişim programları yürütülmektedir. Turizm Fakültesi'nin; Romanya, Litvanya, Yunanistan, Polonya ve Macaristan'daki üniversitelerle iş birlikleri bulunmaktadır. Fakülte, bu iş birliği kapsamında öğrenci ve öğretim elemanı değişimi yapmaktadır. Bu süreç, eğitim-öğretim faaliyetleri kapsamında devam etmektedir. Cumhurbaşkanlığının 11. Kalkınma Planı'nda ülke algısının uluslararası alanda tanıtılması vurgulanmaktadır. Turizm Fakültesi bünyesinde başlatılan “Uluslararasılaşma” sürecinin uluslararası turizm fuarlarına ve bilimsel etkinliklere katılım yoluyla devam ettiği gözlemlenmiştir. Değişim programlarının performanslarının izlenmesine yönelik çalışmalar yapılması, uluslararası değişim işbirliği kapsamında Erasmus programı yanı sıra Mevlana programının da etkin bir şekilde kullanılması, birimin gelişmeye açık yönüdür. Turizm Fakültesi'nin, Ülkenin tanıtımına yönelik projeler sunması ve anlaşma yapmış olduğu Avrupa Üniversiteleri ile ortak proje geliştirmesi, fakültenin bir uluslararasılaşma politikası oluşturmasına önemli katkı sağlayacaktır.



### III.

## EĞİTİM VE ÖĞRETİM

### 1- Programların Tasarımı ve Onayı

Turizm Fakültesi kendi bünyesinde eğitim veren Turizm İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği programları için TYYÇ Lisans Düzeyi Kişisel Hizmetler Temel Alanı ve Küresel Turizm Etik Kurallarını standart olarak belirlediğini 2019 BİDR'sinde açıklamıştır. Açıkladığı bu iki çerçeveye eğitim programının öngördüğü yeterlilikleri ders bilgi paketlerinde ve müfredatlarında uygulayacağını ilan etmiştir. Birimin eğitim-öğretim sürecini bu standartları dikkate alarak tasarladığı ve onayladığı Erciyes Üniversitesi Ders Bilgi Paketi (ERÜ DBP)'nde görülmektedir. Turizm İşletmeciliği Bölümü ders içeriklerine baktığımızda, Hukukun Temel Kavramları, Bireyler Arası İletişim, Dünya Coğrafyası, Mitoloji, Turizmde İş Ahlakı ve Girişimcilik gibi derslerle tanımladığı bu standartlara uygun bir Eğitim-Öğretim tasarımı gerçekleştirdiği görülmektedir. Benzer şekilde Turizm Rehberliği Programına dahil edilen Turizm Politikası ve Planlaması, Anadolu Uygarlıkları, Arkeoloji, Halkla İlişkiler, Sosyal Psikoloji, Turizmde İş Ahlakı ve Yabancı Dil dersleri ile belirlenen standartlara ulaşılmaya çalışıldığı tespit edilmiştir. Ayrıca Turizm Rehberliği Bölümünün Program yeterlilikleri 6326 sayılı turist Rehberliği Meslek Kanunu kapsamında ele alınarak değerlendirildiği bilgisi Birim Kalite Komisyon Raporu'nda yer almaktadır. Turizm Fakültesi'ndeki bu iki programın ders kazanımları ile program çıktılarının uyumlu bir şekilde yürütüldüğü yine ERÜ DBP incelemeleri sonucunda görülebilmektedir.

YÖK tarafından onaylanan ve Resmi Gazete'de yayınlanan Erciyes Üniversitesi'nin Eğitim-Öğretim Yönetmeliği ve Turizm Fakültesi Eğitim-Öğretim Yönergesi'nde belirlenen kurallar çerçevesinde programlarında yapılması planlanan yenilikler, değişiklikler ve iyileştirme kararları, Bölüm Akademik Kurulu'nda değerlendirilip bölüm kararı ile Fakülte Kurulu'na iletilmektedir. Fakülte Kurulu kararı Rektörlüğün onayına sunulmaktadır. Program tasarım ve onayında paydaş (öğretim elemanları, öğrenci anketleri) katılımlarının dikkate alındığı fakültenin BİDR'sinde ifade edilmiştir. Programın ders dağılım dengesine bakıldığında, alan ve meslek bilgisi, kültür dersleri ve yabancı dil derslerinin dikkate alınarak yapıldığı

görülmektedir. Bu süreçte seçmeli derslerin oranları (%16) YÖK tarafından önerilen orana (%20) yakın olarak belirlenmiştir. Turizm Fakültesi programlarında alan, yabancı dil, kültür derslerinin yüzdelik dağılımlarını yapmış ve bu dağılımın sonuçlarını izlemeye başlamıştır. Değerlendirme sürecinde akademik personel ve öğrencilerden alınan geri bildirimler sonrasında, Turizm Fakültesi bünyesinde eğitim veren her iki programa ait öğrenci başarıları ölçme ve değerlendirme sürecinin, dersin içerik ve amacına uygun olarak yapıldığı tespit edilmiştir. Programlarda tasarlanan ölçme ve değerlendirme, belirlenen ve ilan edilen kriterlere göre yapılmakta; öğrencinin derslere devamın izlenmesi ve sınav kuralları Yönerge'ye uygun olarak yapılmaktadır (BİDR Ek 3.9 olarak verilen belge). Birim kendine özgü bir yöntemle, sınavlar aracılığı ile yapılan değerlendirmelere ek olarak öğrencileri, "Bilimsel, Sosyal ve Kültürel Etkinliklere Katılım Yoluyla Ders Başarısı Hesaplama" adı altında bir sistemle de değerlendirmeye tabi tutmaktadır. Öğrencilerin ders seçimi, onayı ve staj süreci takibi akademik danışmanlık sistemi ile yürütülmektedir.

Turizm Fakültesi ders yükü planlamasında öğrencilerin ihtiyaçlarını dikkate aldığını göstermektedir. Birimin bünyesinde eğitim-öğretim veren her iki programın da ulusal ve uluslararası ilgili bölüm programları ile kıyaslanarak tasarlandığı ve bu nedenle öğrencilerin yatay ve dikey geçişlerine ait uygulamaların yapılabildiği görülmektedir. Yapılan görüşmelerde, ders ve mezuniyet kredilerinin belirlenmesinin Fakülte komisyonları tarafından yapıldığı belirtilmiştir. Öğrencilerin yurtiçi veya yurtdışında gerçekleştirebilecekleri staj ve uygulamaların iş yükü, birimin mevzuatında belirtildiği şekilde toplam iş yüküne dahil edildiği, birimde yaptığımız toplantıda değerlendirme takımına sözlü olarak ifade edilmiştir ancak bu durum birimin web sitesinde ilan edilen Staj Yönergesinde bulunmamaktadır. Öğrenci ders yükünün BOLOGNA sürecinde belirlenen AKTS kredi yüküne göre tasarlandığı programlarda yer alan öğrenci ders yükünün, eğitim-öğretim dönemlerinde Fakülte web-sitesinde ilan edilmesi önemli bir şeffaflık göstergesidir. Programların uygulamalı ve teorik dersleri de bu iş yükü içinde değerlendirilmektedir. Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; her iki programda yer alan SEMİNER dersi ile öğrencilerin kişisel gelişimine destek verilmektedir. Programlarda tasarlanan ölçme ve değerlendirme, belirlenen ve ilan edilen kriterlere göre yapılmaktadır. Turizm Fakültesi'nin Bologna sürecindeki seçmeli ve zorunlu ders oranını dikkate alması ve ders kataloğunu buna uygun şekilde revize etmesi gelişmeye açık yönü olarak tespit edilmiştir.

## 2- Öğrenci Kabulü ve Gelişimi

Turizm Fakültesi, Yükseköğretim Kurulu tarafından onaylanan ve ÖSYM kılavuzunda yayınlanan kriterlere göre Merkezi Seçme ve Yerleştirme Sınavı ile öğrenci kabul etmektedir. Turizm İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Programlarına öğrenci kabulü, Lise Diplomasına sahip adaylar arasından, EA puanı ile ÖSYM kılavuzunda belirlenen kriterlere göre yapılır. Yabancı öğrenci kabulü ise, Yabancı Öğrenci Sınav puanı ile Türk Vatandaşı olmayan adaylar arasından yapılmaktadır. Programlara ayrıca yatay-dikey geçiş yolu ile öğrenci kabulü de yapılmaktadır. Yatay ve dikey geçiş süreçlerini birimin ilgili komisyonu incelemekte ve uygun adayları yönergelerinde belirlenen kriterlere göre kabul etmektedir. Programlardan öğrenciler YÖK tarafından belirlenmiş 240 AKTS tamamlama şartı ile mezun olabilmektedir. Eğitim-öğretim sürecinde öğrenci danışmanlığı yapılmakta ancak kariyer ve akademik gelişimlerin izlenmesine yönelik tanımlı bir süreç bulunmamaktadır. Kariyer komisyonunun kurulması ve öğrencilerin mesleki gelişimine rehberlik etmesi Birimin gelişime açık yönlerindedir.

Turizm Fakültesi bünyesinde eğitim veren her iki programda da eğitim süreçlerinde aktif ve etkileşimli öğrenci katılımını sağlayan dersler bulunmaktadır. Bu dersler öğrencileri farklı alanlarda disiplinler arası çalışmaya teşvik etmekte ve öğrencinin ders dışında da akademik ve mesleki gelişimine katkı sağlamaktadır. Ayrıca uygulamalı olarak verilen dersler kapsamında öğrenciler seminerlere ve gezilere katılabilmektedir. Öğrenci danışmanları bu süreci izlemektedir. Turizm Fakültesi bünyesinde eğitim öğretim veren Turizm İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği programları öğrenci ölçme ve değerlendirme süreçlerini Turizm Fakültesi Eğitim Öğretim Yönergesi'ne (BİDR ek 3.9 olarak verilen belge) göre uygulamaktadır. Ayrıca birimin kendine özgü bir yöntemle, sınavlar aracılığı ile yapılan değerlendirmelere ek olarak, öğrencileri "Bilimsel, Sosyal ve Kültürel Etkinliklere Katılım Yoluyla Ders Başarısı Hesaplama" adı altında değerlendirip öğrencilerin gelişimine katkıda bulunuyor olması birimin güçlü yönleri arasında sayılabilmektedir. Turizm Fakültesi her iki programında da anket uygulaması yaparak ve sonuçları ilgili komisyonunda değerlendirerek sürecin iyileştirilmesine yönelik adımlar attığını da göstermektedir.

## Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme

Turizm Fakültesi bünyesinde eğitim veren her iki programda da, öğrencilere her sınıf için danışmanlık yapan öğretim elemanları bulunmaktadır. Öğrencilerin ders seçimi, onayı ve AKTS mezuniyet oranını açıklayan ve öğrencileri yönlendiren danışmanlık uygulaması

Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Sistemi (OBISIS) üzerinden tanımlanmakta ve yürütülmektedir. Öğrenciler danışmanlarına ders saatleri dışında ulaşabilmektedir. Birimde OBISIS dışında yürütülen tanımlı bir danışmanlık sistemi bulunmamaktadır. Öğretim elemanlarının ders programlarında öğrenci danışma saatlerinin önceden tanımlanmış olması ve bu ders programlarının web-sitesi üzerinden ilan edilmesi danışmanlık sistemine paydaş katılımını artıracak ve öğrenci danışmanlıklarının etkin olarak yürütülmesini sağlayacaktır.

Turizm Fakültesi'nde Öğretim Elemanı atamaları ve yükseltmeleri Erciyes Üniversitesi Atama ve Yükseltmeye İlişkin Kararlar 'da yer alan kriterlere göre yapılmaktadır (BİDR ek 3.17). İhtiyaç durumunda birim dışından öğretim elemanı görevlendirilmektedir. Görevlendirmeler, programda yer alan dersin içeriği ve görevlendirilmesi planlanan öğretim elemanının uzmanlık alanı dikkate alınarak yapılmaktadır. Görevlendirilen öğretim elemanlarının uzmanlık alanları Fakülte web-sitesinden ilan edilmektedir. Öğretim elemanlarının mesleki gelişimlerinin devamı ve gelişimi için alanlarında yapılan ulusal ve uluslararası akademik faaliyetlere katılımları teşvik edilmektedir. Ulusal ve uluslararası akademik faaliyetlere katılan öğretim elemanlarının isimleri ve faaliyetleri birimin web-sitesinden ilan edilmektedir. Ayrıca, öğretim elemanlarının akademik gelişimini desteklemek için akademik faaliyetlere katılma yönünde destekleyici uygulamalar mevcuttur. Öğretim elemanlarının performansını ölçmek için uygulanan öğrenci anketleri değerlendirme sonuçları da akademik kurul toplantılarında paylaşılmaktadır. Turizm Fakültesi öğretim elemanlarına Eğitimcilerin Eğitimi ve Ölçme-Değerlendirme alanlarında eğitim verilmiştir. Verilen eğitimler Turizm Fakültesi'nin, öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere uygulamalar yaptığını ve elde edilen sonuçları paydaşlarla birlikte değerlendirdiğini göstermektedir. Bu uygulamalar birimin akademik başarıyı ödüllendirdiğini ve izlediğini göstermektedir.

### **Öğrenme Kaynakları**

Turizm Fakültesi bünyesinde eğitim veren her iki programda da ders çeşidi ve sayısı AKTS oranı dikkate alınarak, uygun nitelik ve nicelikte tasarlanmıştır. Birimde uygulamalı dersler için kullanılabilen 1 mutfak ve birime bağlı olarak işletilen 1 otel mevcuttur. Fakültenin eğitim-öğretim faaliyetlerinde kullandığı 10 adet dersliği, 50 öğrencilik çalışma odası, 14 adet bilgisayar, 2 adet bilgisayar laboratuvarı ve 240 kişilik konferans salonu bulunmaktadır. Eğitim faaliyeti yapılan sınıflarda projektör, masaüstü bilgisayar ve internet bağlantısı bulunmaktadır. Birimin kendine ait kütüphanesi öğrencilerin ihtiyaç duyduğu kaynaklara erişimini sağlamaktadır. Birimde öğrenim gören öğrenciler Erciyes Üniversitesi Kütüphanesi veri

sisteminde yer alan online kaynaklara kampüs-içinden erişebilmektedir. Ayrıca dersler ve öğrenme kaynakları birim tarafından kurulan komisyonlar tarafından ve birimin kendine özgü olarak geliştirdiği sosyal, akademik ve kültürel faaliyetler dersi ile değerlendirilmektedir. Birim sahip olduğu kaynaklar oranında birim içinde sosyal, kültürel ve sportif faaliyetleri yürütmek için öğrenci kulüpleri kurulmasını sağlamıştır. Gastronomi ve Turizm İşletmeciliği kulüpleri her yıl farklı spor, kültür ve toplumsal alanlarda faaliyet yapmaktadır. Kulüplere Birim akademik kadrosu ve yönetim destek vermekte ve rehberlik etmektedir. Birimde öğrencilerin ihtiyaçlarına cevap veren kantin bulunmaktadır. Öğrenciler yemek, sağlık ve psikolojik rehberlik hizmetini birim dışından; Üniversite yemekhanesinden, Tıp Fakültesi hastanesinden ve Erciyes Üniversitesi Rehberlik Merkezinden alabilmektedir. Turizm Fakültesi bünyesinde engelsiz üniversite çalışmaları kapsamında uygulamalar yapılmaktadır. Fakülteye engelli rampası ve asansör yapılmıştır. Birimin Turizm İşletmeciliği Lisans programı ve Turizm Rehberliği Programında ortak dersler bulunmaktadır. Değerlendirme Takımının birimde öğrencilerle yaptığı odak toplantısında Turizm Rehberliği Programı öğrencileri ikinci yabancı dil dersinin 3. Sınıf yerine 2. Sınıfta başlamasının uygun olacağını belirtmiş ve Rehberlik Programı ders çeşidinin artırılmasını önermişlerdir. Birimin uyguladığı öğrenci anketlerinin analizi sonucu elde edilen verilere uygun olarak ders müfredatında iyileştirmeler yapılması birimiçi eğitimin niteliğini artıracak ve öğrenci-merkezli eğitimi güçlendirecektir. Birim meslek gruplarından alanında uzman kişileri davet ederek öğrencilerine kariyer fırsatları hakkında seminer ve söyleşiler düzenlemektedir. Birim iç ve dış paydaşları bir araya getirerek akademik ve mesleki gelişime önem verdiğini göstermektedir. Kariyer günleri etkinlikleri ile birim dış paydaşların sürece katılımını sağlamaktadır. Bu buluşmalarda dış paydaşlardan birimin akademik başarısının değerlendirilmesi talep edilmektedir. Alınan geri bildirimlerin dikkate alındığı değerlendirme ziyaretinde birim idaresi tarafından sözlü olarak teyit edilmiştir. Birim dış paydaşlarla iletişimi güçlendirmek amacıyla Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi Mezunlar Derneği'ni kurmuştur. Dernek yolu ile mezun takibi yapılmaya başlanmıştır.

Turizm Fakültesinin Eğitim ve Öğretim alanındaki uygulamaları ile katılımcı bir süreç geliştirdiği ve bu süreci izleyerek iyileştirmeye çalıştığı görülmektedir. Turizm Fakültesinin akademik personeli ve öğrencilerinin bu sürece katılımını artırmak, öğrencilere ve akademik personele daha fazla gelişim fırsatları verilmesinin önünü açacak, birimin gelişim sürecine katkı sağlayacaktır. Eğitim-öğretim faaliyetlerinin iyileştirilmesi için alınacak bir takım önlemlerle öğrenci değişim programlarının etkin kullanılması sağlanacak, öğrencilere anadal ve yandal fırsatları tanımlanacaktır. Ders tasarım ve onay sürecinin verimli sürdürülebilmesi adına

PUKO döngüsünün eksiksiz uygulanması Turizm Fakültesi'nin rekabet gücünü artıracaktır. Turizm Fakültesi bünyesinde eğitim veren programların seçmeli ve zorunlu ders oranlarının YÖK ve Bologna süreci dikkate alınarak gözden geçirilmesi, Ders Bilgi Paketlerinin güncel tutulması ve revize edilmesi akreditasyon sürecine de önemli katkı sunacaktır. Bu türden iyileştirmeler yapılırken dış paydaş katılımının sistematik olarak yapılması, öğrencilerin talepleri de dikkate alınarak öğrenim sürecinin çeşitlendirilmesi ve akademik atama ve yükseltme sürecinin bir komisyon aracılığı ile sistematik olarak takip edilebilmesi Turizm Fakültesinin gelişim sürecine önemli katkılar sağlayabilir. Bu hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için Eğitim Komisyonu, Akreditasyon Komisyonu ve Atama ve Yükseltme Komisyonu gibi süreci koordine edecek birimlerin kurulması Turizm Fakültesinin hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıracaktır.

## IV. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME

### 1- Araştırma Stratejisi ve Hedefleri

Turizm Fakültesi 2017-2021 Stratejik Planında, birimin araştırma stratejisi, hedefleri ve bu hedeflerin kimler aracılığı ile gerçekleştirileceğini detaylı olarak açıklamış ve bu süreçte uyguladığı performans göstergelerine yer vermiştir. 2019 Birim Faaliyet Raporu'nda bilimsel araştırmalarda Türkiye'nin önde gelen kurumları arasında yer almayı hedefleyen Turizm Fakültesi yayın ve araştırma alanındaki öngörülerini ve performans göstergelerini aşağıda gösterilen tabloda tanımlamıştır:

A3.Bilimsel araştırmalarda turizm alanında Türkiye'nin önde gelen kurumları arasında yer almak.									
H.3.1.Turizm alanındaki yayın ve araştırmaların sayısında 2021 yılı sonuna kadar artış sağlamak									
Performans Göstergeleri	Hedef Etkisi	Başlangıç Değeri	2017	2018	2019	2020	2021	Çizleme Sıklığı	Raporlama Sıklığı
PG 3.1.1.SSCI'ya giren yayın sayısı (adet)	%15	2	2	3	4	4	5	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.2.Uluslararası alan indekslerine giren yayın sayısı (adet)	%8	13	15	20	25	30	35	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.3.Uluslararası hakemli dergilere giren yayın sayısı (adet)	%3	8	10	12	15	18	20	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.4.Ulusal hakemli dergilere giren yayın sayısı (adet)	%2	30	40	45	50	55	60	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.5.Uluslararası kitap bölümü sayısı (adet)	%7	1	1	2	3	3	4	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.6.Ulusal kitap bölümü sayısı (adet)	%5	6	9	12	15	17	20	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.7.Uluslararası yayın evlerince yayınlanan kitap sayısı (adet)	%9	-	-	-	-	1	1	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.8. Ulusal yayın evlerince yayınlanan kitap sayısı (adet)	%6	3	3	4	5	6	7	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.9.Dergi editörlüğü sayısı (adet)	%6	-	-	-	-	-	1	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.10. Uluslararası yayın evlerince yayınlanan kitap editörlüğü sayısı (adet)	%9	-	-	-	-	-	1	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.11. Ulusal yayın evlerince yayınlanan kitap editörlüğü sayısı (adet)	%6	-	1	1	1	2	2	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.12. Uluslararası toplantılarda sunulan ve yayınlanan bildiri sayısı (adet)	%2	8	12	13	14	15	16	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.13. Ulusal toplantılarda sunulan ve yayınlanan bildiri sayısı (adet)	%1	10	2	2	2	2	2	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.14. Uluslararası dergilerde yapılan hakemlik (adet)	%5	15	19	21	23	25	25	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.15.Ulusal dergilerde yapılan hakemlik (adet)	%4	40	43	46	50	54	55	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.16.Atıf sayısı (adet)	%1	500	580	650	720	800	850	Yılda bir	Yılda bir
PG 3.1.17.Uluslararası düzeyde düzenlenen bilimsel toplantı (adet)	%5	-	2	3	3	3	4	6 ayda bir	Yılda bir
PG 3.1.18. Ulusal düzeyde düzenlenen bilimsel toplantı (adet)	%3	1	1	1	2	2	2	Yılda bir	Yılda bir
PG 3.1.19. Uluslararası Çeviri Kitap Sayısı	%2	-	-	-	-	-	1	Yılda bir	Yılda bir
PG 3.1.20. Uluslararası Çeviri Kitap Bölümü Sayısı	%1	-	-	-	-	-	1	Yılda bir	Yılda bir

Stratejik planında; uluslararası akademik personel ve öğrenci eğitim-öğretim değişim hareketliliği, araştırma ve işbirliğinin artırılması amaçlanmıştır. Birimin araştırma ve geliştirmeye yönelik belirlediği hedeflerin 2019 BİDR'sinde ; Ek 4.4; Ek 4.5; Ek 4.5.1; Ek 4.5.2 de nasıl gerçekleştirildiği gösterilmiştir. Ayrıca, akademik yayın sayısının 2021 yılı sonuna kadar %10 artırılması, ulusal ve uluslararası bilimsel toplantıların sayısının %15 artırılması hedeflenmiştir (Ek 4.2) Bununla birlikte; stratejik plan hazırlanırken ve araştırma

stratejileri belirlenirken Cumhurbaşkanlığı 11. Kalkınma Planı, TÜBİTAK ve YÖK öncelikli alanlar gibi yerel, bölgesel ve ulusal ölçütlerin dikkate alındığına dair kanıtlara rastlanmamıştır. Birimin araştırma-geliştirmeye yönelik verimliliği arttıracak gerekli önlemleri alması, akademik kadroyu yukarıda belirlenen ölçütlere göre araştırmaya yönlendirmesi, bölümün gelişime açık yönlerini oluşturmaktadır. Hızıroğlu Uygulama Oteli'nin aktif olarak topluma hizmet vermesi ve gelirlerinin bir kısmını Erciyes Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi (BAP)'ne aktarması birimin güçlü yönünü oluşturmaktadır. Araştırma faaliyetleri ile eğitim-öğretim faaliyetleri arasında uyumlu bir bağlantı kurulmuştur. Bu uyumlu ilişkiyi öğretim elemanlarının danışmanlığında öğrencilerin planladığı ve katıldığı sosyal ve kültürel etkinliklerde gözlemlemek mümkündür (Ek 4.5).

## **2- Araştırma Kaynakları**

Turizm Fakültesi Erciyes Üniversitesi Rektörlüğü tarafından belirlenen birimin araştırma ve geliştirme bütçe kaynakları kapsamında öncelikli araştırma alanlarını destekleyecek şekilde bir planlama yapmıştır. Bu planlamalar dahilinde araştırma kadrosunun uluslararası bilimsel faaliyetlere katılımına finansal destek sağlamaktadır. Araştırma ve geliştirme için oluşturulan fiziki alt yapı ve mali kaynakların etkin şekilde kullanımına yönelik çalışmalarını sürdürmektedir. Erciyes Üniversitesi'nde projeler BAP tarafından desteklenmektedir. Turizm Fakültesinde akademik personel ile yapılan toplantıda, yüksek lisans programlarında öğrenim gören öğrencilerin bu destekten faydalandığı ifade edilmiştir. Birimin araştırma ve geliştirme sürecinden elde ettiği uygulamaların sistematik olarak izlendiği ve izlem sonuçlarının değerlendirilerek önlemler alındığı ve bu kapsamda kaynakların çeşitlendirildiği 2019 BİDR'de belirtilmiştir. Ancak birimin bu ifadesini kanıtlayan, birimdeki araştırma ve geliştirme kaynaklarının verimli bir şekilde ölçüldüğünü gösteren somut bir kanıt değerlendirme sürecinde rastlanmamıştır. Fakültenin üniversite dışı kaynakların kullanımına ilişkin yöntem ve destek birimlerin oluşturulmasına ilişkin planları bulunmaktadır. Ancak bu planlar doğrultusunda yapılmış uygulamalar bulunmamaktadır. Turizm Fakültesi bünyesinde sadece Turizm İşletmeciliği bölümünde doktora programı bulunmaktadır. Birim 2019 BİDR'sinde programlarında doktora ve doktora sonrası imkanlar bulunduğunu beyan etmesine rağmen özellikle doktora sonrası araştırma faaliyetinin gerçekleştirildiğine dair bir kanıt rastlanmamıştır. Turizm Fakültesinin genç ve dinamik akademik araştırmacı potansiyeli dikkate alındığında, birimde yürütülen ulusal ve uluslararası projelerin istenilen sayıya ulaşmaması birimin gelişmeye açık yönü olarak değerlendirilebilir. Araştırma faaliyetleri için



üniversite dışından alınabilecek desteklerin miktarını arttırmaya yönelik stratejiler geliştirilmeli ve bu fonları kullanmaları için araştırmacılar teşvik edilmelidir.

Araştırma kadrosunun yetkinliği, öğretim üyesi atamaları veya yükseltmeleri Erciyes Üniversitesi Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atama Kriterleri Yönergesi çerçevesinde değerlendirmekte ve kriterleri belirli aralıklarla güncellemektedir. Akademik personelin araştırma ve yayın performansları YÖK tarafından belirlenen ölçütlere göre puanlandırılmakta ve Erciyes Üniversitesi sisteminde (AVESİS) kayıt altına alınmaktadır. Turizm Fakültesi araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin öznesi olan araştırmacı sayısını arttırmaya yönelik planlamalar yapmıştır. Bu planlamaların oransal dağılımını hem faaliyet raporunda hem de BİDR'sinde göstermektedir. Bu raporlar dikkate alındığında 2017 yılından itibaren akademisyen sayısının belirli oranlarda arttığı görülmektedir. Turizm Fakültesinde 2019 yılı itibarıyla toplam 12 akademik personel bulunmaktadır. Mevcut akademik personelin akademik performansları teşvik puanları ve teşvik oranları ile belirlenmekte ve birimin web sitesinden sonuçlar paylaşılmaktadır. Fakültede öğretim elemanlarının araştırma yetkinliğinin değerlendirilmesine ve geliştirilmesine yönelik planlar bulunmakta olup genç akademik kadronun ağırlıklı olması araştırma üretim potansiyeli açısından Turizm Fakültesinin güçlü bir yönüdür. Bununla birlikte, mevcut akademik personelin programlardaki eğitim-öğretim ihtiyacına ancak cevap verebilmesi ve yoğun ders yükü, akademisyenlerin araştırmaya yönelmelerini ve yürütmelerini zorlaştırmaktadır. Araştırma-geliştirme planlamaları doğrultusunda konulan hedefler ve uygulamaların tanımlanmış bir süreci ve sistemli bir izleme yöntemi geliştirilememiştir. Turizm Fakültesinin araştırma performansının izlenmesi ve iyileştirilmesi için yapılan uygulamalar dikkate alındığında PUKO döngüsünün henüz planlama aşamasında olduğu görülmektedir. Akademik personelin araştırma performansını teşvik etmek için geliştirilen uygulamalar bulunmasına rağmen sistemli bir uygulama henüz mevcut değildir. Bu durum birimin gelişmeye açık yönü olarak değerlendirilebilir. Araştırma performansının kurumun hedeflerine ulaşmasındaki yeterliliğinin düzenli olarak gözden geçirilmeye devam edilmesi, araştırma performansının ölçülmesi ve değerlendirilmesine yönelik sistematik bir süreç geliştirilmesi kurumun araştırma hedeflerine ulaşmasında önemli bir etken olacaktır.

## V.

### TOPLUMSAL KATKI

Turizm Fakültesinin tanımlanmış bir toplumsal katkı politikası ve stratejisi ile bunların eğitim-öğretim süreçleri ve ulusal kalkınma planı ile ilişkilendirilmesine yönelik bir uygulaması bulunmamasına rağmen, birim bölgesel ve ulusal etkinliklerle topluma katkı sağlayan etkinlikler düzenlemektedir. Okullarda birimin tanıtımına yönelik ziyaretler, kulüplerin öğrencileri sosyal faaliyetlerde bir araya getirmesi, tanıtım fuarlarında ve bilimsel etkinliklerde birimin temsil edilmesi, dönem başında düzenlenen “açılış dersi” etkinliği, istihdam ve kariyer günü gibi çalışmalar toplumsal hizmetin ve katkının birimde yer aldığını göstermektedir. Bu türden etkinliklere ilaveten birimin düzenlediği akademik faaliyetler, etkinlikler, yöresel ürünler tanıtım etkinliği, fuarlar vb. ile toplumla oldukça çeşitli ve katılıma dayalı bir ilişki içinde olduğu izlenmiştir. Toplumsal katkı birimin dış paydaşlar ile geliştirdiği ilişkiler ve Turizm Fakültesi öğrenci kulüplerinin katılımı ile organize edilmektedir. Turizm Fakültesi Gastronomi kulübü ve henüz öğrenci almayan Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü yerel yemekleri ve ürünleri tanıtmak için düzenlediği etkinliklerle şehrin tanıtımına ve ekonomisine dolaylı katkı sağlamaktadır. Turizm Rehberliği bölümünde kokartlı öğretim elemanlarının bulunması toplumsal katkı alanında önemli bir potansiyel oluşturmaktadır. Fakülte bünyesinde bulunan konferans salonu Erciyes Üniversitesi birimlerine ev sahipliği yapmakta, ayrıca konferans salonu girişinde bulunan fuaye alanındaki sergi Türkiye Turizm Tarihini yansıtmaktadır. Bu uygulamalar Turizm Fakültesi’nin fiziki alanlarını toplumsal hizmet amaçlı olarak kullandığını göstermektedir. Turizm Fakültesi Hızıroğlu Uygulama Oteli ile de topluma doğrudan hizmet vermektedir. Toplumsal hizmet sürecinde Turizm Fakültesi halka, öğrencilere ve üniversite personeline açık olarak düzenlediği bilimsel, kültürel ve sosyal etkinliklerle doğrudan topluma katkı sunmaktadır. Turizm Fakültesi toplumsal katkı alanında gelişmeye açık bir niteliğe sahiptir. Birimin yerel ve ulusal kalkınma hedefleriyle uyumlu olarak toplumsal katkı politikasını tanımlaması, süreci kendi içinde oluşturduğu kariyer-danışma ve mezunlar derneği gibi yapısal modellerle, iç ve dış paydaşların katılımı ile tanımlı ve sistematik bir sürece dönüştürmesi birimin gelişmeye açık yönüdür. Toplumsal katkı politikasının tanımlanması birimin kaynaklarının ve altyapısının bu amaca uygun olarak belirlenmesini sağlayacak ve birimin toplumsal katkı performansının iyileştirilmesi yönündeki çalışmaları kolaylaştıracaktır.

## VI.

### YÖNETİM VE İDARİ YAPI

Turizm Fakültesi stratejik planında belirlediği ve web sitesinde ilan ettiği yönetim-Organizasyon şeması ile yönetim ve idari birimlerin yapısını tanımlamıştır. Bu yapı içerisinde yönetimin, kurulların ve komisyonların görevleri ve faaliyet alanları belirlenmiştir. Bu kapsamda iş tanımı ve analizleri organizasyon yapısına uygun olarak hazırlanmıştır. İnsan kaynakları yönetimi de amacına uygun olarak yürütülmektedir. Birim değerlendirme ziyaretinde idari personel ile yapılan odak grup toplantısında memurların ve hizmetlilerin görev tanımları ve yüklerinin belirlenmiş olduğu izlenmiştir. İdari personelin bu konudaki memnuniyeti görülmüştür. Sadece hizmetli kadrosunda bulunan müstahdemlerin giysilerini değiştirebileceği uygun bir yer talebi olmuştur. Birimdeki personel sayısı ve insan kaynaklarının yönetimi tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmektedir.

Turizm Fakültesinin ve bağlı birimlerin ihtiyaç duyduğu malzeme, demirbaş ve kırtasiye talepleri kurulan komisyonlar aracılığıyla tedarik edilmektedir. Tedarik edilen malzemelerin ilgili komisyonlar tarafından kontrol-kabul işlemleri yapılmaktadır. Sonrasında kayıt altına alınmakta ve birim deposunda muhafaza edilmektedir.

Turizm Fakültesi Erciyes Üniversitesi'nin belirlediği Bilgi Yönetim Sistemini (EBYS) verimli bir şekilde kullanmaktadır. Turizm Fakültesi kaynaklarının kullanımı Rektörlük Strateji Geliştirme Dairesi ve İç-denetim birimi incelemesine tabi olarak yapılmaktadır. Harcamalar Sayıştay denetiminden geçmektedir. Bütçe harcamalarını usulüne uygun şekilde Fakülte web-sitesinden yayımlayarak birim şeffaf ve hesap verebilir bir niteliğe sahip olduğunu göstermektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Erciyes Üniversitesi Rektörlüğü Kalite Komisyonu tarafından görevlendirilen değerlendirme takımı 3-4 Şubat 2020 tarihinde Turizm Fakültesi'ne saha ziyareti gerçekleştirmiştir. Turizm Fakültesi Birimiçi Dış Değerlendirme sürecinde değerlendirme takımı Dekan, Dekan Yardımcıları, Fakülte Sekreteri, akademik ve idari personel ve öğrencilerle görüşmüştür. Değerlendirme takımı BİDGBR'yi Turizm Fakültesi yönetimi tarafından hazırlanan ve Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu web sitesinde yayımlanan BİDR, saha ziyaretinde gerçekleştirilen görüşmeleri, Turizm Fakültesi Strateji ve Faaliyet Raporlarında bulunan verileri dikkate alarak hazırlamıştır. Bu veriler ışığında Turizm Fakültesi'nin güçlü ve gelişime açık yönleri tesbit edilerek açıklanmıştır. Bu açıklamaların sonuç ve önerileri aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Değerlendirme Takımı “Turizm Fakültesi Birimiçi Dış Değerlendirme” sürecinde kuruluş aşamasını tamamlamış, kurumsal yapısını oluşturmuş, Erciyes Üniversitesi Rektörlüğü tarafından tanımlanan kalite güvence sistemini benimsemiş gelişime açık bir birim ile karşılaşmıştır. Değerlendirme Takımı Turizm Fakültesi'ni Erciyes Üniversitesi Kalite Komisyonu tarafından tanımlanan beş ana başlıkta değerlendirmiştir. Bu değerlendirme süreci; Kalite-Güvence Sistemi, Eğitim-öğretim, Ar-Ge, Toplumsal Katkı ve Yönetim alanlarını kapsamıştır. Birimin kalite gelişim süreci hazırladığı yıllık faaliyet ve strateji ile birimiçi değerlendirme raporları dikkate alınarak yürütülmüştür. Ayrıca saha ziyaretinde yapılan görüşmeler ve birimin web-sitesinde kalite çalışmaları ile ilgili bilgiler de dikkate alınmıştır.
- Birimin kendi içinde oluşturduğu Kalite Komisyonu, Birim Stratejik Plan Hazırlama Komisyonu, Ölçme ve Değerlendirme Komisyonu ve Birim Akreditasyon Komisyonu aracılığı ile kalite sürecini yönetmesi birimin güçlü yönünü oluşturmaktadır. Birimin kalite sürecinde paydaş katılımını artırarak iyileştirmeler yapması, kalite yönetiminin birimde oluşturulan ilgili komisyonlar tarafından bir sistem içinde PUKO döngüsü

dikkate alınarak takip edilmesi, web-sitesinin işlevsel ve görünebilir hale getirilmesi için adımlar atılması birimin gelişmeye açık yönü olarak değerlendirilmiştir.

- Birimde özellikle PUKO döngüsünün son basamağını oluşturan “önlem al” sürecinin etkili bir şekilde uygulanması, birimde var olan kalite kültürünü güçlendirecek ve daha kalıcı hale getirecektir.
- Turizm Fakültesi uluslararasılaşma yönünde adımlar atmıştır. Romanya, Litvanya, Yunanistan, Polonya ve Macaristan’daki üniversitelerle iş birlikleri bulunmaktadır. Birimin değişim programlarının performanslarını izlemeye yönelik bir sistem oluşturması uluslararası değişim işbirliği programlarının etkin bir şekilde kullanılmasını sağlayacaktır. Uluslararasılaşma Turizm Fakültesi’nin gelişmeye açık yönüdür.
- Birimin bünyesinde eğitim-öğretim veren Turizm İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği programlarının, öğrencilerin akademik ve mesleki gelişimine uygun olarak tasarlandığı ve uygulandığı izlenmiştir.
- Birimde oluşturulacak eğitim-öğretimden sorumlu komisyonun Bologna sürecine uygun olarak, programlarındaki seçmeli ve zorunlu ders oranını revize etmesi; ders kataloğunu buna uygun şekilde tasarlayarak uygulaması birimin gelişmeye açık yönü olarak tespit edilmiştir. Birimin, Eğitim Komisyonu, Akreditasyon Komisyonu ve Atama ve Yükseltme Komisyonu gibi birimiçi yapılar oluşturması önerilmiştir.
- Birim Araştırma ve Geliştirme faaliyetlerine önem vermektedir. Akademik personelin teşvik süreçlerini takip etmektedir. Ayrıca birimde görev yapan akademik personelin ulusal ve uluslararası faaliyetlere katılımı desteklenmektedir. Bu birimin güçlü yönünü oluşturmaktadır.
- Bununla birlikte; stratejik plan hazırlanırken ve araştırma stratejileri belirlenirken Cumhurbaşkanlığı 11. Kalkınma Planı, TÜBİTAK ve YÖK öncelikli alanlar gibi yerel, bölgesel ve ulusal ölçütlerin dikkate alınması önerilmiştir. Birimin araştırma performansını kurumun hedeflerine göre düzenli olarak gözden geçirmeye devam etmesi, araştırma performansının ölçülmesi ve değerlendirilmesine yönelik sistematik bir sürecin geliştirilmesi önerilmiştir.
- Turizm Fakültesi toplumsal hizmet sürecinde; halka, öğrencilere ve üniversite personeline açık olarak düzenlediği bilimsel, kültürel ve sosyal etkinliklerle doğrudan topluma katkı sunmaktadır. Bu birimin güçlü yönünü oluşturmaktadır.
- Birimin yerel ve ulusal kalkınma hedefleriyle uyumlu olarak toplumsal katkı politikasını tanımlaması, süreci kendi içinde oluşturduğu kariyer-danışma ve mezunlar

derneği gibi yapısal modellerle i ve dış paydaşların katılımı ile tanımlı ve sistematik bir sürece dönüştürmesi önerilmiştir.

- Turizm Fakültesi yönetim alanında birimin yapısına uygun bir organizasyon yapısı oluşturmuştur. Birim, rektörlüğün merkezi bilgi yönetim sistemine de dahil olarak süreci izleyebilmektedir. Akademik, idari ve mali işlemlerin organizasyon şemasında belirlenen kurallara uygun sürdürülmesi ve merkezi denetime açık olması birimin güçlü yönünü oluşturmaktadır.
- Turizm Fakültesi kuruluşunu neredeyse tamamlayarak gelişme sürecinde bulunan bir birimdir. Bu durum yönetimin kurumsal aidiyet ve kimlik bilinci oluşturma sürecini etkin bir şekilde oluşturmasını kolaylaştıracaktır. Birim bu anlamda gelişmeye açık bir niteliğe sahiptir.

Değerlendirme sürecinin ve sonuçlarının Turizm Fakültesinin kalite ve sürekli iyileştirme sürecine katkı sunması dileğiyle.