



**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**

KALİTE EL KİTABI



**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

İÇİNDEKİLER

A. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA	3
1. Tarihçe	3
2. MİSYON, VİZYON ve KURUMSAL DEĞERLER	4
3. KURULUŞ ve YERLEŞİM	4
4. İLETİŞİM BİLGİLERİ	6
B. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	6
1. AMAÇ ve KAPSAM	6
1.1. Amaç	6
1.2. Kapsam	6
2. ATIF YAPILAN STANDART ve/veya DOKÜMANLAR	6
3. TERİMLER ve TARİFLER	7
4. KURULUŞ BAĞLAMI	8
4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması	8
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak	9
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	9
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler	10
5. LİDERLİK	13
5.1. Liderlik ve Taahhüt	13
5.1.1. Genel	13
5.1.2. Müşteri (Öğrenci/Paydaş) Odağı	14
5.2. Politika	14
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması	15
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	15
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	15
6. PLANLAMA	16
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	16
6.2. Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama	17
6.3. Değişikliklerin Planlanması	17
7. DESTEK	18
7.1. Kaynaklar	18
7.1.1. Genel	18
7.1.2. Kişiler	18
7.1.3. Altyapı	19
7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre	19
7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi	20
7.1.5.1. Genel	20
7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği	20
7.1.6. Kurumsal Bilgi	21
7.2. Yetkinlik	21
7.3. Farkındalık	21
7.4. İletişim	22
7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi	23



**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

7.5.1. Genel	23
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	23
7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü	24
8. OPERASYON	24
8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol	24
8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	25
8.2.1. Öğrenci İle İletişim	25
8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	25
8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	26
8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	26
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	27
8.3.1. Genel	27
8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	27
8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri	28
8.3.4. Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri	28
8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	29
8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	29
8.4. Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	29
8.4.1. Genel	29
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu	29
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi	30
8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu	30
8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü	30
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	31
8.5.3. Öğrenci ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	31
8.5.4. Muhafaza	32
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler	32
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü	33
8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu	33
8.7. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü	34
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	34
9.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme	34
9.1.1. Genel	34
9.1.2. Öğrenci Memnuniyeti	35
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	35
9.2. İç Tetkik	36
9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi	36
9.3.1. Genel	36
9.3.2. Yönetim Gözden Geçirme Girdileri	37
9.3.3. Yönetim Gözden Geçirme Çıktıları	38
10. İYİLEŞTİRME	38
10.1. Genel	38
10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	38
10.3. Sürekli İyileştirme	38



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

A. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ HAKKINDA

1.Tarihçe

Gaziantep Eğitim ve Hizmet Vakfı, 1980 yılında merhum Hasan Kalyoncu ile birlikte girişimci ve eğitim sevdalıları hayırseverlerin öncülüğünde kuruldu. Hasan Kalyoncu ve arkadaşları cehalet, fakirlik ve ayrılıklarla mücadele için eğitim, yardım ve hayır konularında sivil toplum teşkilatlanmasının önemine inanarak yola çıktılar. Bir avuç idealist insanın zoru tercih ederek eğitim-öğretim gibi uzun vadeli, maliyetli ve sabrı gerektiren faaliyet ve projelere odaklanmaları, topluma karşı ne kadar büyük bir sorumluluk bilinci ile dolu olduklarının bir göstergesiydi. Vakıf, kurulduğundan itibaren her eğitim kademesinde zeki, çalışkan, başarılı fakat ihtiyaç sahibi öğrencilere başta burs verme ve barınma ihtiyaçlarını karşılama olmak üzere, gereken her türlü yardımı yapmaya çalıştı. Vakfın topluma ve memlekete hizmet için destek verdiği yüzlerce öğrenci, bugün memleketin dört bir yanında önemli görevlerde milletine hizmet etmektedir.

Gaziantep Eğitim ve Hizmet Vakfı, bununla yetinmeyip, eğitim hizmetlerini aktif bir şekilde organize etmek amacıyla kurumlar oluşturma girişimlerinde de bulundu. Bu çerçevede hayata geçirilen ilk proje, 1998 yılında Özel Erdem Koleji'nin kurulması oldu. Kolej, bugün Gaziantep'te ilkokulundan fen lisesine kadar bütün kademelerde eğitim-öğretim yapan seçkin bir kurum haline geldi. Vakfın ikinci projesi, hizmetlerini taçlandırarak bir Üniversite kurmaktır. Vakfın bu husustaki temel amacı; küresel eğilimleri, kendi öz değerlerimizi ve bölgedeki stratejik konumumuzu birleştiren, evrensel kalite ve standartlara sahip bir üniversitede öğrenmeye ve araştırmaya inanan, eleştirel düşünebilen, inisiyatif kullanabilen, küresel piyasalarda rekabet edebilecek vasıflarla donatılmış, evrensel hukuk ve ahlaki değerler ile birlikte milli ve manevi değerlere bağlı, farklılıkları zenginlik olarak gören mezunlar vermektir.

Bu amaca ulaşmak için, 2008 yılında, 90'lı yıllarda "eğitim, araştırma ve yenilik" odaklı bir üniversite olarak tasarlanan Gazikent Üniversitesi kuruldu. Üniversite, 2012 yılında Kurucusuna olan vefa duygusunun bir gereği olarak Hasan Kalyoncu Üniversitesi adını aldı. Hasan Kalyoncu Üniversitesi farklı dinlerin, dillerin, ırkların, kültürlerin ve medeniyetlerin harmanlandığı tarihi İpek Yolu'nun önemli bir kavşağı Gaziantep'te, "eğitim, araştırma ve yenilik" odaklı bir üniversite olmak amacıyla kurulmuştur. İlk eğitim yılına Mühendislik-Mimarlık Fakültesi ile İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi'nde üçer bölüm ve Yüksekokul ile başlayan üniversitemiz; Eğitim Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, İletişim Fakültesi, Havacılık ve Uzay Mühendisliği Fakültesi, Turizm Fakültesi ile Meslek Yüksekokulu ve Lisansüstü Eğitim Enstitüsü olarak eğitimlerine devam etmiştir.



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

2.MİSYON, VİZYON ve KURUMSAL DEĞERLER

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde kurum misyonu, vizyonu ve kurumsal değerleri, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında Rektör tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur.

2023-2027 Stratejik Planda yer alan misyon, vizyon ve kurumsal değerlerimiz aşağıdaki gibidir.
(2023-08/12.04.2023)

Misyon

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nin misyonu; çalışma hayatıyla tam entegrasyon sağlayarak 'kişiselleştirilmiş eğitimle' girişimci bireyler yetiştirmek ve sanayiye kılavuzluk eden öncü uygulamalı araştırmaları hayata geçirmektir.

Vizyon

Hasan Kalyoncu Üniversitesinin vizyonu; yenilikleriyle bireylerin, sanayinin, bölgenin ve toplumun geleceğini yeniden inşa eden bir uygulamalı araştırma üniversitesi olmaktır.

Kurumsal Değerler

- Çalışkanlık
- Dürüstlük
- Zamanında İş Yapmak
- Kaliteli İş Yapmak
- İnsan İlişkileri

3.KURULUŞ ve YERLEŞİM

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, dinamik ve sürekli gelişen yapısı doğrultusunda kurumsal organizasyonunu ve kalite yönetim sistemini düzenli olarak gözden geçirmekte ve güncellemektedir. Üniversitenin kurumsal yapısı, akademik ve idari birimleri ile yerleşkelere ilişkin güncel bilgilere resmi web sayfası ve ilgili kurumsal platformlar üzerinden erişim sağlanmaktadır. (<https://www.hku.edu.tr>).

Üniversitemiz; Fakülteler, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksekokullar, Rektörlüğe bağlı bölümler ve idari birimleri ile eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetlerini yürütmektedir.



**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

FAKÜLTELER

Eğitim Fakültesi
Mühendislik Fakültesi
Güzel Sanatlar ve Mimarlık Fakültesi
İktisadi ve İdari Sosyal Bilimler Fakültesi
Hukuk Fakültesi
İletişim Fakültesi
Sağlık Bilimleri
Fakültesi Havacılık ve Uzay Bilimleri
Fakültesi Turizm Fakültesi

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

YÜKSEKOKULLAR

Meslek Yüksekokulu
Yabancı Diller Yüksekokulu

İDARİ BİRİMLER

Genel Sekreterlik
Genel Sekreter Yardımcılığı
Öğrenci İşleri Müdürlüğü
Personel Müdürlüğü
Bilgi İşlem Müdürlüğü
Mali İşler ve Bütçe Müdürlüğü
Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü
Kurumsal İletişim Müdürlüğü
Sağlık, Kültür ve Spor Müdürlüğü
Yapı İşleri ve Teknik Müdürlüğü
Taşınır Kayıt ve Kontrol Birim Amirliği
Strateji ve Kalite Müdürlüğü
Satın Alma Müdürlüğü
Özel Kalem Müdürlüğü
Konukevi Müdürlüğü
Protokol Müdürlüğü
Hukuk Müşavirliği
Yazı İşleri ve Genel Evrak Müdürlüğü
İş Yeri Sağlık ve Güvenlik Birim Amirliği



**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

KOORDİNATÖRLÜKLER

Kalyon İnovasyon ve Teknoloji Transfer Ofisi (KALİTTO)
Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü
Ölçme ve Değerlendirme Koordinatörlüğü
Uluslararası İlişkiler Ofisi Koordinatörlüğü & Erasmus & Uluslararası Öğrenciler

UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

Afrika Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
Arkeoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi
Çevre Uygulama ve Araştırma Merkezi
Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi
Göç, Nüfus, Eğitim ve İstihdam Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi
Hukuk Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
Kadın ve Aile Uygulama ve Araştırma Merkezi
Kalkınma Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
İslam Medeniyeti Uygulama ve Araştırma Merkezi
Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi
Ortadoğu Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
Özel Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uygulama ve Araştırma Merkezi
Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
Üstün Yetenekliler Uygulama ve Araştırma Merkezi
Yapılı Çevre Uygulama ve Araştırma Merkezi

4.İLETİŞİM BİLGİLERİ

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Rektörlüğü Yazışma Adresi:
Hasan Kalyoncu Üniversitesi Havaalanı Yolu Üzeri 8. Km. 27010 Şahinbey/GAZİANTEP

Web Sayfası : www.hku.edu.tr

E-Posta : info@hku.edu.tr

KEP : hasankalyoncu.unv@hs01.kep.tr

Telefon : (342) 211 80 80

Faks : (342) 211 80 81



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

B.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1.AMAÇ ve KAPSAM

1.1. Amaç

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Hasan Kalyoncu Üniversitesinde yürütülen Kalite Yönetim kontrolünü göstermek, süreç yaklaşımı ile risk temelli düşünme yaklaşımının nasıl uygulandığını ortaya koymak, görev, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve iç ile dış paydaşlara Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin işleyişini açıklamaktır. Sisteminin (KYS) etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanmasını, birbirleriyle ilişkilendirilmesini ve

1.2. Kapsam

Üniversitemiz Kalite Yönetim Sisteminin kapsamı “Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Kapsam; Havaalanı Yolu 8. km Şahinbey/Gaziantep adresindeki yerleşkede yürütülen eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ile yönetim ve destek faaliyetlerinin tamamını, bu faaliyetleri yürüten tüm akademik ve idari birimleri kapsar.

Üniversitemizin liderliği, katılımı veya desteğiyle dernek ve şirket tüzel kişilikleri altında yürütülen faaliyetler; Üniversite hizmetlerinin kalitesini etkilediği ölçüde KYS kapsamında değerlendirilir.

2.ATIF YAPILAN STANDART ve/veya DOKÜMANLAR

KYS'nin uygulanmasında TS-EN-ISO 9000:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardına ve ilgili tüm prosedür, proses, kılavuz, el kitapçığı, form, plan, liste, organizasyon şeması, rapor, sözleşme, talimat, yönerge vb. dokümanlara metin içinde atıf yapılmıştır.

Standard / Doküman No	Adı
TS EN ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri — Şartlar <i>(sistemin kurulduğu temel</i>
TS EN ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemleri — Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler
2547 sayılı Kanun	Yükseköğretim Kanunu



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

6698 sayılı Kanun	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
6331 sayılı Kanun	İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
YÖKAK Mevzuatı	Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
TYÇ	Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi
ADL	Ana Doküman Listesi

3.TERİMLER ve TARİFLER

Terimler / Tarifler	Açıklama
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
KEK	Kalite El Kitabı
YÖK / YÖKAK	Yükseköğretim Kurulu / Yükseköğretim Kalite Kurulu
KİDR	Kurum İç Değerlendirme Raporu
YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi
PUKÖ	Planla — Uygula — Kontrol Et — Önlem Al döngüsü
Süreç (Proses)	Girdileri çıktılara dönüştüren, birbiriyle ilişkili ve etkileşimli faaliyetler bütünü
Süreç Sahibi	Sürecin performansından ve hedeflerine ulaşmasından sorumlu kişi veya birim
Paydaş (İlgili Taraf)	Kurumun kararlarından veya faaliyetlerinden etkilenen ya da bunları etkileyebilen kişi, kurum ve kuruluşlar
İç Paydaş	Öğrenciler, akademik ve idari personel, kurul ve komisyon üyeleri
Dış Paydaş	Mezunlar, işverenler, kamu kurumları, sektör temsilcileri, tedarikçiler, YÖK/YÖKAK, toplum
Risk	Belirsizliğin hedefler üzerindeki etkisi; kurumun amaç ve hedeflerine ulaşmasını olumsuz etkileyebilecek durum ve olaylar



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Fırsat	Hedeflere ulaşmayı destekleyen, performansı artırabilecek olumlu koşul veya durum
Uygunsuzluk	Bir şartın yerine getirilmemesi durumu
Düzeltilici Faaliyet	Uygunsuzluğun kök nedenini ortadan kaldırmaya ve tekrarını önlemeye yönelik faaliyet
Dokümanite Edilmiş Bilgi	Kurumun kontrol etmesi ve sürdürmesi gereken bilgi ile bu bilginin bulunduğu ortam
GZFT (SWOT)	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler analizi

4.KURULUŞ BAĞLAMİ

4.1. Kuruluş Bağlamının Anlaşılması

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin amaçlanan sonuçlarına ulaşma yeteneğini etkileyebilecek iç ve dış hususları belirler, izler, analiz eder ve uygunluğunu periyodik olarak gözden geçirir. Kuruluş bağlamı; Üniversitenin stratejik yönelimi, faaliyet kapsamı, kurumsal hafızası, organizasyon yapısı, temel değerleri, iç ve dış faktörleri, yasal ve düzenleyici şartlar ile ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri dikkate alınarak tanımlanır.

İç ve dış hususlar; ; stratejik plan çalışmaları, GZFT analizi, risk ve fırsat değerlendirmeleri, performans göstergeleri, iç tetkik sonuçları, YGG çıktıları ve mevzuat değişiklikleri esas alınarak belirlenir. Bağlam; stratejik planlama sürecinde, organizasyonel değişikliklerde ve en az yılda bir kez YGG toplantısında gözden geçirilir.

İç hususlar; HKÜ değerleri ve kültürü, misyon, vizyon, politikalar, teknolojik altyapı, organizasyon yapısı, akreditasyon, diploma, nitelikli eğitim ve Ar-Ge altyapısı ile paydaşlarımızın beklentileridir.

Dış hususlar; YÖK ve YÖKAK mevzuatı ile kalite güvencesi ölçütleri; ulusal ve uluslararası akreditasyon gereklilikleri; yükseköğretimdeki rekabet koşulları ve kontenjan politikaları; ekonomik göstergeler; teknolojik gelişmeler ve dijitalleşme; demografik yapı ve öğrenci profilindeki değişim; bölgesel konum ve uluslararası öğrenci hareketliliği; iş gücü piyasasının beklentileri; afet ve olağanüstü durumlardır.

Kuruluş bağlamı; stratejik planlama sürecinde, organizasyonel değişikliklerde ve en az yılda bir kez Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Bağlam analizinden elde edilen çıktılar; kalite yönetim sistemi süreçlerinin planlanması, risk ve fırsatların belirlenmesi, performansın izlenmesi, değerlendirilmesi ve sürekli iyileştirme faaliyetlerine girdi sağlar.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi bünyesinde, Rektörlük başkanlığında ve Strateji ile Kalite Müdürlüğü koordinasyonunda, iç ve dış paydaşların katılımıyla beş yıllık periyotlarla SWOT analizi gerçekleştirilmektedir.

SWOT analizi sonuçları; kurumun güçlü yönlerinin geliştirilmesi, geliştirmeye açık yönlerinin iyileştirilmesi, risklerin azaltılması ve fırsatların değerlendirilmesi amacıyla stratejik yönetime girdi sağlamaktadır. Bu doğrultuda SWOT analizine dayalı olarak beş yıllık Stratejik Plan hazırlanmakta olup, üniversitenin orta vadeli hedeflerini ve performans göstergelerini içeren temel yönetim dokümanı olarak uygulanmaktadır.

Referanslar

KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
R.PL.01 Stratejik Plan

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan sonuçlara ulaşma yeteneğini etkileyebilecek iç ve dış paydaşları ile bu paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini paydaş analizi kapsamında belirlemekte ve düzenli olarak gözden geçirmektedir.

İç paydaşların ihtiyaç ve beklentileri; memnuniyet anketleri, toplantılar, geri bildirim mekanizmaları ve diğer katılım yöntemleri aracılığıyla değerlendirilmektedir. Dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ise Stratejik Plan hazırlık sürecinde gerçekleştirilen paydaş analizleri, arama konferansları, danışma kurulu toplantıları, iş birliği görüşmeleri ve diğer geri bildirim yöntemleri ile belirlenmektedir.

Elde edilen veriler Strateji ve Kalite Müdürlüğü tarafından analiz edilmekte, ilgili kurul ve komisyonlarda değerlendirilmekte ve kalite yönetim sistemi, stratejik planlama, süreç yönetimi ve sürekli iyileştirme faaliyetlerine girdi olarak kullanılmaktadır. Paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ile bunlara ilişkin değişiklikler belirli aralıklarla gözden geçirilerek güncelliği sağlanmaktadır.



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Paydaş	Başlıca Beklentiler	Geri Bildirim Yöntemi
Öğrenciler	Nitelikli ve öğrenci merkezli eğitim, erişilebilir danışmanlık, adil ölçme-değerlendirme, güçlü kampüs olanakları	Memnuniyet anketleri, ders değerlendirme anketleri,
Akademik ve idari personel	Gelişim olanakları, açık görev tanımları, katılımcı yönetim	Memnuniyet anketleri, kurul ve komisyonlar, birim toplantıları
Mezunlar	Kariyer desteği, mezun ağı, yaşam boyu öğrenme	Mezun memnuniyet anketi, Kariyer Merkezi ve mezun dernekleri
İşverenler ve sektör	İş gücü piyasasıyla uyumlu yetkinlikler, iş birliği ve proje ortaklığı	Danışma kurulları, protokoller, işveren geri bildirimleri
YÖK / YÖKAK ve kamu kurumları	Mevzuata uygunluk, Kalite Yönetim Sistemi ile uygunluk	Resmî yazışmalar, KİDR, dış değerlendirme süreçleri
Tedarikçiler	Yönetmelikler, zamanında ödeme, sürdürülebilir iş ilişkisi	Sözleşmeler, tedarikçi değerlendirme
Toplum	Toplumsal katkı, bilgi paylaşımı, sosyal sorumluluk	Etkinlikler, iş birliği protokolleri, kamuoyu paylaşımları

Referanslar

Öğrenci Memnuniyet Anketi
İdari Personel Memnuniyet Anketi
Akademik Personel Memnuniyet Anketi
Mezun Öğrenci Memnuniyet Anketi
R.PL.01 Stratejik Plan
KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

KYS.YNG.02 Danışma Kurulları Çalışma Usul ve Esasları
Arama Konferansı Toplantı Kayıtları

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; Havalimanı 8. km Gaziantep adresindeki kampüste yerleşik olan tüm akademik ve idari birimleri kapsamaktadır. Üniversite, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi şartlarını esas almakta ve kalite yönetim sistemi gerekliliklerini kurumsal süreçlerine entegre etmektedir. Bu kapsamda KYS'nin temel odağı “Yükseköğretim Hizmetleri” olarak tanımlanmıştır.

Üniversitenin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim süreçleri dâhil olmak üzere yükseköğretim hizmetlerinin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen tüm faaliyetleri Kalite Yönetim Sistemi kapsamında değerlendirilmektedir. KYS, bu faaliyetlerin planlanması, yürütülmesi, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesini kapsayacak şekilde yapılandırılmıştır.

Bu doğrultuda Üniversite, kalite yönetim yaklaşımını tüm akademik ve idari birimlere yaygınlaştırarak süreç bazlı yönetim anlayışını benimsemekte ve kalite kültürünün kurum genelinde sürdürülebilir olmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

Üniversitemiz öğrencilerine eğitim- öğretim hizmeti sunmanın yanı sıra mezunlarına, ülkenin sosyal, kültürel, teknolojik gelişimine katkı sunmak üzere; KALİTTO Teknoloji Transfer ofisi ile Üniversite-Sanayi ortaklığı projeleri destekleyen, Mezunlar derneği ve Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ile mezunlarına yönelik faaliyetleri takip eden bir kurumdur.

Bu faaliyetlerin bir kısmı Hasan Kalyoncu Üniversitesi tarafından yürütülürken, bir kısmı da Üniversitemiz liderliği, katılımı veya desteği ile oluşan; dernek veya şirket tüzel kişilikleri altında sürdürülmektedir.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Üniversite KYS, TS EN ISO 9001 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir. Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Üniversitemiz KYS kapsamında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini Stratejik Planda yer alan amaçlar çerçevesinde kurgulamakta ve uygulamaktadır. Üniversitemiz sunduğu hizmetler ile paydaş memnuniyeti sağlamayı ve bunu sürekli olarak artırmayı amaçlar. Bunu gerçekleştirebilmek için iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Üniversitede hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ve iş süreçleri belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar mevzuat çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

sağlanmıştır. Üniversitede bu süreçler iç ve dış kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir. Tüm süreçlere ait sürekli iyileştirme döngüleri (PUKÖ) süreçlerin içerisinde açıklanmıştır.

Üniversite KYS faaliyetlerinin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan işlemler; süreçlerde, prosedürlerde ve ana doküman listesinde belirtilen dokümanlarda yazılı hale getirilmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için iş akışları oluşturulmuştur. Süreçlerin birbiriyle olan ilişki ve etkileşimleri süreçler içerisinde açıklanmış, süreçlere bağlı olan iş akışları ayrıca süreçlere bağlı iş akışları listesinde belirtilmiştir.

KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanite edilmiş bilgiler Hasan Kalyoncu Üniversitesi kalite yönetim sistemi (<https://kalite.hku.edu.tr/>) kapsamında tanımlanmış ve ilgili paydaşların erişimine sunulmuştur.

Ana Süreç	Kapsadığı Başlıca Faaliyetler	Süreç Sahibi
Kalite Güvencesi Süreci	Kalite politikası ve hedefleri, doküman yönetimi, iç tetkik, YGG, risk ve fırsat yönetimi, performans izleme, düzeltici faaliyetler, KİDR ve dış değerlendirme	Strateji ve Kalite Müdürlüğü
Eğitim-Öğretim Süreci	Program tasarımı ve onayı, akademik takvim, ders planlama, öğrenci kabul ve kayıt, ölçme-değerlendirme, staj/uygulama, mezuniyet, uzaktan öğretim	Dekanlıklar / Enstitü / Yüksekokullar, Öğrenci İşleri Müdürlüğü
Araştırma-Geliştirme Süreci	Araştırma politikası, BAP ve dış kaynaklı projeler, yayın ve etik süreçleri, fikri mülkiyet, üniversite-sanayi iş birliği, KALİTTO faaliyetleri	Araştırma Dekanlığı, BAP Koordinatörlüğü, KALİTTO
Toplumsal Katkı Süreci	Sosyal sorumluluk faaliyetleri, sürekli eğitim, dış paydaş iş birlikleri, topluma açık etkinlikler, mezun ilişkileri	Rektörlük, Dekanlıklar, SKS Müdürlüğü
İdari Süreçler	Personel Müdürlüğü, mali işler, satın alma, bilgi işlem, kütüphane, yapı işleri, yazı işleri ve genel evrak, sağlık kültür ve spor, kurumsal iletişim, iş sağlığı ve güvenliği, öğrenci işleri	Genel Sekreterlik ve ilgili müdürlükler

Referanslar

Süreçler

Tablo-1 Süreç Etkileşim Tablosu



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Süreçler sırası ve etkileşimleri Tablo-1 de anlatılmıştır.

SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU				
ANA FAALİYETLER		SÜREÇLER	ETKİLEŞTİĞİ SÜREÇLER	
KURUMUN YAPISI ÖĞRENCİ VE BEKLENTİLERİ	LİDERLİK REKTÖRLÜK	PERFORMANS YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER	
		YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER	
	PLANLAMA	RİSK ANALİZ PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER	
		DEĞİŞİKLİK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER	
	DESTEK VE OPERASYON	EĞİTİM ÖĞRETİM HİZMETLERİNİN PLANLANMASI PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER	
		EĞİTİM PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER	
		İSTİHDAM PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER	
		BAKIM SÜRECİ	TÜM SÜREÇLER	
		BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER	
		KALİBRASYON PROSEDÜRÜ	FAKÜLTE EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ; LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ	
		BASIN YAYIN TV TANITIM İŞ SÜRECİ	ÖĞRENCİ İŞLERİ KAYIT SÜRECİ; ENSTİTÜ ÖĞRENCİ KAYIT SÜRECİ	
		BASIN YAYIN TANITIM İLANI İŞ SÜRECİ	ÖĞRENCİ İŞLERİ KAYIT SÜRECİ; ENSTİTÜ ÖĞRENCİ KAYIT SÜRECİ	
		BASIN YAYIN TANITIM ZİYARET İŞ SÜRECİ	ÖĞRENCİ İŞLERİ KAYIT SÜRECİ; ENSTİTÜ ÖĞRENCİ KAYIT SÜRECİ	
		BASIN YAYIN FUAR TANITIM SÜRECİ	ÖĞRENCİ İŞLERİ KAYIT SÜRECİ; ENSTİTÜ ÖĞRENCİ KAYIT SÜRECİ	
		BASIN İŞ SÜRECİ	ÖĞRENCİ İŞLERİ KAYIT SÜRECİ; ENSTİTÜ ÖĞRENCİ KAYIT SÜRECİ	
		BASIN TERCİH DÖNEMİ ZİYARET SÜRECİ	ÖĞRENCİ İŞLERİ KAYIT SÜRECİ; ENSTİTÜ ÖĞRENCİ KAYIT SÜRECİ	
				ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

İLGİLİ TARAF LAR VE BEKLENTİLERİ	ÖĞRENCİ İŞLERİ KAYIT SÜRECİ	BASIN YAYIN SÜREÇLERİ;	HİZMET UYGUNLUĞU
	ENSTİTÜ ÖĞRENCİ KAYIT SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ	
	ÖĞRENCİ İŞLERİ MEZUNİYET SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ	
	ÖĞRENCİ İŞLERİ İLİŞİK KESME SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ	
	TASARIM GELİŞTİRME SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ, ÖĞRENCİ İŞLERİ SÜREÇLERİ, İŞE ALIM SÜREÇLERİ	
	SATINALMA SÜRECİ	TÜM SÜREÇLER	
	FAKÜLTE EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ	SINAV VE PROGRAM KOORDİNATÖRLÜĞÜ SÜREÇLERİ, ÖĞRENCİ İŞLERİ SÜREÇLERİ; BİLGİ İŞLEM SÜREÇLERİ; ATAMA SÜREÇLERİ	
	SINAV KOORDİNATÖRLÜĞÜ SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ	
	PROGRAM KOORDİNATÖRLÜĞÜ SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ	
	UZAKTAN ÖĞRETİM SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ, ÖĞRENCİ İŞLERİ SÜREÇLERİ; BİLGİ İŞLEM SÜREÇLERİ	
	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ	SINAV VE PROGRAM KOORDİNATÖRLÜĞÜ SÜREÇLERİ, ÖĞRENCİ İŞLERİ SÜREÇLERİ; BİLGİ İŞLEM SÜREÇLERİ	
	DEPOLAMA VE STOK TAKİP SÜRECİ	SATIN ALMA SÜRECİ	
	KÜTÜPHANE KİTAP ÖDÜNÇ VERME SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ, BİLGİ İŞLEM SÜREÇLERİ	
	SKS ETKİNLİK ORGANİZASYON SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ, BASIN YAYIN SÜREÇLERİ, BİLGİ İŞLEM SÜREÇLERİ	
	ULUSLARARASI İLİŞKİLER ERASMUS ÖĞRENCİ HAREKETLİLİK SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ	
	ULUSLARARASI İLİŞKİLER ERASMUS PERSONEL HAREKETLİLİK SÜRECİ	İSTİHDAM SÜREÇLERİ	
	KALİTTO PROJELENDİRME VE USİ SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ; BASIN YAYIN SÜREÇLERİ; PERFORMANS YÖNETİMİ	
	KALİTTO BULUŞ DEĞERLENDİRME SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ; BASIN YAYIN SÜREÇLERİ; PERFORMANS YÖNETİMİ	



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

		KALİTTO ŞİRKETLEŞME SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ; BASIN YAYIN SÜREÇLERİ; PERFORMANS YÖNETİMİ
		KALİTTO EĞİTİM VE ORGANİZASYON SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ; BASIN YAYIN SÜREÇLERİ; PERFORMANS YÖNETİMİ
	PERFORMANS DEĞERLENDİRME İYİLEŞTİRME	DEĞİŞİKLİK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER
		UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ VE DÜZELTİCİ FAALİYETLER	TÜM SÜREÇLER
		İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER
		PERFORMANS İZLEME PROSEDÜRÜ	TÜM SÜREÇLER

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- Üniversite genelinde öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin artırılması ile yasal ve uygulanabilir şartların karşılanmasına yönelik farkındalığın geliştirilmesini sağlar.
- Misyon, Vizyon, Kurumsal Değerler, Kalite Politikası ve Stratejik Planın oluşturulmasını ve bütüncül şekilde yönetilmesini sağlar.
- Oluşturulan KYS'nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerini yürütür.
- KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- Kalite Yönetim Sisteminin iş süreçleri ile entegrasyonunu sağlar.
- Proses yaklaşımı ile risk temelli düşünme yaklaşımının kurum genelinde uygulanmasını teşvik eder.
- Planlanan hedeflere ulaşılmasını destekler ve kurumsal performansın sürekliliğini sağlar.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderlik rollerini etkin şekilde yerine getirmelerini destekler.

Üst yönetimin kalite güvencesi organizasyonu; Rektör başkanlığındaki Kalite Komisyonu, akademik ve idari birimlerdeki birim kalite komisyonları/temsilcileri, Danışma Kurulları, Kalite Elçileri Topluluğu ve koordinasyonu yürüten Strateji ve Kalite Müdürlüğünden oluşur.

Referanslar

HKÜ Kalite Komisyonu Yönergesi
KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
R.PL.01 Stratejik Plan
Kalite Politikası

5.1.2. Müşteri (Öğrenci/Paydaş) Odağı

Hasan Kalyoncu Üniversitesi KYS'nin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Bu amaca uygun olarak, Hasan Kalyoncu Üniversitesi KYS'nin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Rektörlüğü, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

Referanslar

KYS.PR.05 Performans Yönetim Prosedürü
KYS.PR-08 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

5.2. Politika

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, yükseköğretim faaliyetlerinde öğrenci ve tüm paydaşlarının memnuniyetini en üst düzeyde sağlamayı, uluslararası ölçekte saygın, yenilikçi ve rekabetçi bir üniversite olmayı ve nitelikli, yetkin bireyler yetiştirmeyi temel ilke olarak benimser. Üniversite, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim süreçlerini Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygun şekilde etkin olarak yürütmeyi, sürekli iyileştirmeyi kurumsal bir kültür haline getirmeyi ve kalite güvencesini sürdürülebilir kılmayı taahhüt eder.

Bu kapsamda Üniversite; öğrenci merkezli ve çıktı odaklı eğitim yaklaşımını kararlılıkla uygulamayı, araştırma kapasitesini ve bilimsel üretkenliği sürekli geliştirmeyi, toplumsal katkı faaliyetlerini sistematik biçimde güçlendirmeyi, yönetim süreçlerinde şeffaflık, hesap verebilirlik ve etkinliği sağlamayı ve tüm süreçlerde paydaş memnuniyetini sürekli artırmayı hedefler.



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kalite Politikası; Üniversitenin misyon, vizyon ve stratejik yönelimiyle uyumlu olarak üst yönetim tarafından oluşturulur, kalite hedeflerinin belirlenmesi için çerçeve sağlar, uygulanabilir şartların karşılanmasına ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesine ilişkin taahhüdü içerir.

Üniversitemiz genel kalite politikası; öğrenci ve paydaş memnuniyetini en üst düzeyde karşılamayı, uluslararası tanınırlığı olan yenilikçi bir üniversite olmayı, mezunlarının ulusal ve uluslararası düzeyde aranan nitelikli bireyler olmasını sağlamayı ve bu amaçla stratejik ortaklıklar kurmayı esas alır. Genel politikaya bağlı olarak eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, uluslararasılaşma, insan kaynakları ve bilgi güvenliği alanlarında özel politikalar tanımlanmıştır.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikası, Hasan Kalyoncu Üniversitesi bünyesinde tüm akademik ve idari personele duyurulmuş olup, iç iletişim kanalları aracılığıyla erişilebilir durumda tutulmaktadır. Politikanın personel tarafından anlaşılması ve benimsenmesi iç tetkikler kapsamında değerlendirilmekte ve uygunluğu Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantılarında gözden geçirilmektedir. Ayrıca Kalite Politikası, kurum içi uygun alanlarda görünür şekilde yayımlanmakta ve üniversitenin resmi web sitesi üzerinden (<https://www.hku.edu.tr>) iç ve dış paydaşların erişimine açık hale getirilmektedir.

Referanslar

R.POL.01 Kalite Politikası
KYS.PR.02 İç Tetkik Prosedürü
KYS.PR.03 YGG Prosedürü
KYS.POL.01 Bilgi Güvenliği ve KVKK Politikalarıx”

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Hasan Kalyoncu Üniversitesi’nde faaliyetlerin, Kalite Yönetim Sistemi (KYS) dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun ve etkin bir şekilde yürütülmesi esastır. Bu kapsamda Üniversite, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını tanımlamış ve ilgili dokümanlar aracılığıyla tüm personele ve paydaşlara duyurmuştur.

Üniversite organizasyon yapısı organizasyon şemalarında gösterilmekte, görev, yetki ve sorumluluklar görev tanımlarında açıkça belirlenmektedir. Vekâlet ve yetki devri esasları ilgili yönergeler ve görev tanımları kapsamında düzenlenmektedir.



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Birim yöneticileri, kendilerine bağlı personelin görev, yetki ve sorumluluklarını etkin şekilde uygulamasını sağlamakla ve bu konuda gerekli farkındalığı oluşturmakla sorumludur. Tüm personel, kendisine tanımlanan görev ve sorumlulukları yerine getirmekle yükümlüdür.

KYS'nin etkinliği ve sürekliliğinin sağlanması kapsamında, birimler faaliyetlerine ilişkin performans ve faaliyet raporlarını ilgili süreçler doğrultusunda düzenli olarak hazırlamakta ve Strateji ve Kalite Müdürlüğü tarafından toplanmaktadır.

Görev / Kurul	Başka Sorumluluk
Rektör (Üst Yönetim)	KYS'nin kurulması, kaynakların tahsisi, kalite politikasının onaylanması, YGG'nin yürütülmesi ve hesap verebilirlik
Kalite Komisyonu	Kalite güvence sisteminin planlanması, izlenmesi, KİDR hazırlıklarının yürütülmesi, iç değerlendirme sonuçlarının değerlendirilmesi
Strateji ve Kalite Müdürlüğü	KYS koordinasyonu, doküman yönetimi, iç tetkik ve performans izleme süreçlerinin yürütülmesi, birimlere rehberlik ve eğitim
Birim Yöneticileri / Süreç Sahipleri	Kendi süreçlerinin planlanması, uygulanması, izlenmesi, risklerin yönetilmesi ve iyileştirilmesi
Birim Kalite Komisyonları ve Temsilcileri	Birim düzeyinde kalite çalışmalarının yürütülmesi, kanıt üretimi ve raporlama
Tüm Personel	Tanımlı görevlerin KYS dokümantasyonuna uygun yürütülmesi, uygunsuzluk ve iyileştirme önerilerinin bildirilmesi

Referanslar

Görev Tanımları
KYS.SM.01 Organizasyon Şeması



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Hasan Kalyoncu Üniversitesi bünyesinde tüm süreçlere ilişkin riskler sistematik olarak belirlenmekte, analiz edilmekte ve değerlendirilmektedir. Risk analizlerinde riskin tanımı, mevcut kontrol faaliyetleri, etki ve olasılık kriterleri dikkate alınarak risk düzeyi hesaplanmaktadır. Belirlenen risk seviyesine göre gerekli risk azaltıcı aksiyonlar planlanmakta ve bu aksiyonlar düzeltici faaliyetler kapsamında izlenmektedir.

Risk değerlendirme süreci, KYS.PR.06 Risk Değerlendirme Prosedürü kapsamında yürütülmektedir. SWOT analizi ile belirlenen tehditler ve zayıf yönler risk olarak değerlendirilmekte ve ilgili risk analizi yöntemine göre aksiyonlara dönüştürülmektedir. Stratejik plan kapsamında gerçekleştirilen SWOT analiz sonuçları, ilgili birimlerin risk değerlendirmelerinde dikkate alınmaktadır.

Riskler; KYS.PR.06 Risk Değerlendirme Prosedürü kapsamında **5x5 risk matrisi** yöntemiyle değerlendirilir. Risk Puanı = Olasılık × Etki formülüyle hesaplanır; sonuçlar Düşük (1-5), Kabul Edilebilir (6-8), Önemli (9-12) ve Acil Eylem (15-25) olarak sınıflandırılır. Her risk için mevcut kontroller, planlanan faaliyet, sorumlu, termin, kaynak, gösterge ve **artık (kalıntı) risk seviyesi** tanımlanır. Riske yanıt stratejisi; riski azaltma, kabul etme, devretme veya riskten kaçınma seçenekleri arasından belirlenir.

Üniversite bünyesinde oluşturulan Kalite Komisyonu tarafından SWOT analizi çıktıları ile performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir. SWOT analizinde belirlenen güçlü yönler ve fırsatlar ise stratejik planda geliştirilerek kurumsal faydaya dönüştürülmektedir.

Referanslar

KYS.PL.01 Risk Analiz Planı
R.PL.01 Stratejik Plan
KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
KYS.PR.06 Risk Değerlendirme Prosedürü

6.2. Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde kalite amaçları, stratejik planda yer alan amaç ve performans hedefleri ile uyumlu olarak belirlenmektedir. Bu kapsamda birimler, stratejik planı esas alarak kendi süreçlerine yönelik ölçülebilir kalite hedeflerini oluşturmakta ve bu hedeflere ulaşmak için gerekli faaliyet planlarını hazırlamaktadır.



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Kalite hedefleri; ölçülebilir, izlenebilir, ilgili yasal ve uygulanabilir şartları dikkate alan ve paydaş memnuniyetini artırmayı amaçlayan şekilde tanımlanmaktadır. Hedefler kapsamında yapılacak faaliyetler; sorumlu kişi/birim, kaynak, termin ve performans göstergeleri ile birlikte planlanmakta ve Kalite Yönetim Sistemi üzerinden izlenmektedir.

Kalite hedefleri ve süreç performans göstergeleri birim sorumluları tarafından sisteme girilmekte, Strateji ve Kalite Müdürlüğü tarafından takip edilmekte ve periyodik olarak değerlendirilmektedir. Hedeflerin gerçekleşme durumları düzenli olarak raporlanmakta ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilmektedir.

Kalite hedefleri ve süreç performans göstergeleri Strateji ve Kalite Müdürlüğü tarafından sisteme girilmekte, Strateji ve Kalite Müdürlüğü tarafından takip edilmekte ve periyodik olarak değerlendirilmektedir. Hedeflerin gerçekleşme durumları düzenli olarak raporlanmakta ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilmektedir.

Referanslar

KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
KYS.PR.06 Risk Değerlendirme Prosedürü
R.PL.01 Stratejik Plan

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek tüm değişiklikler planlı, kontrollü ve sistematik bir şekilde yönetilmektedir. Değişikliklerin planlanmasında değişikliğin amacı ve potansiyel etkileri, Kalite Yönetim Sisteminin bütünlüğü, gerekli kaynaklar ile görev, yetki ve sorumluluklar dikkate alınmaktadır.

- **Minör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütünü etkilemeyen, organizasyon yapısında büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.
- **Majör Değişiklik ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...)

Tüm değişikliklerin planlaması Kalite Yönetim Sistemi doküman değişiklik talebi/ yeni doküman talebi ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim programda ilgili bölümü doldurarak Strateji ve Kalite Müdürlüğüne değişiklik onayı için iletir. Strateji ve Kalite Müdürlüğü değişiklik talebinde bulunan birim ve koordinatörlük ekibi ile toplantı talep edebilir ve değişiklik kararını toplantı sonucuna göre verebilir.



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Strateji ve Kalite Müdürlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Strateji ve Kalite Müdürlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile ilgili kalite sorumlularına duyurulur.

Referanslar

KYS.PR.01 Dokümanite Edilmiş Bilgi Prosedürü
KYS.PR.08 Değişiklik Yönetimi Prosedürü

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Rektörlüğü, Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi ile öğrenci ve ilgili paydaşların memnuniyetinin artırılmasına yönelik faaliyetler için gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirler ve temin eder.

Kaynaklar öncelikli olarak kurum içi imkânlar ile sağlanmakta, iç kaynakların yeterli olmadığı durumlarda ise yürürlükteki mevzuat çerçevesinde satın alma bölümü tarafından dış tedarik süreçleri aracılığıyla karşılanmaktadır.

7.1.2. Kişiler

Üniversitemizde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır.

Üniversitemizde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- 2547 sayılı YÖK Kanunu
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme Ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği
- Görev Tanımları



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

7.1.3. Altyapı

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin uygulanması, süreçlerin işletilmesi ve hizmetlerin uygunluğunun sağlanması amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemekte, sağlamakta ve sürekliliğini güvence altına almaktadır. Bu kapsamda;

- a) Bina, tesis, çalışma alanları ve fiziki altyapıları,
- b) Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve diğer hizmet süreçlerinin yürütülmesi için gerekli makine, ekipman, donanım ve tefrişatı,
- c) Bilgi işlem altyapısını (yazılım, donanım, bilgi sistemleri, internet erişimi ve teknolojik kaynakları),
- d) Kütüphane, iletişim, ulaşım ve diğer destek hizmetlerini oluşturmakta/temin etmekte, bakım ve iyileştirme faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.

Mevcut altyapının uygunluğunun ve sürekliliğinin sağlanmasına ilişkin yöntemler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Birimlerde kullanılan ekipman, donanım ve yazılımlara ilişkin kayıtlar ilgili süreçler doğrultusunda takip edilmekte ve yönetilmektedir.

Referanslar

4734 Kamu İhale Kanunu
DES.SC.01 Bakım Süreci
BİM.SM.01 Teknik Destek İş Akışı
BİM. SM.02 Ağ ve Sistem Yönetimi İş Akışı

7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Ortam

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, süreçlerin etkinliğini ve sunulan hizmetlerin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli çalışma ortamını oluşturmakta, sürdürmekte ve ihtiyaçlar doğrultusunda iyileştirmektedir. Çalışma ortamına ilişkin fiziksel, çevresel, sosyal ve psikolojik koşullar; iş sağlığı ve güvenliği, hijyen, ergonomi, aydınlatma, havalandırma ve benzeri unsurlar dikkate alınarak yönetilmektedir.

Çalışma ortamının uygunluğu ve çalışan memnuniyeti düzenli olarak gerçekleştirilen memnuniyet anketleri ve geri bildirimler aracılığıyla değerlendirilmekte, elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanmakta ve uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar

- Akademik Personel Memnuniyeti Anketi
- İdari Personel Memnuniyeti Anketi
- Bakım-Onarım Prosedürü



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

7.1.5.1. Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari süreçlerde sunulan hizmetlerin belirlenen şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla gerekli izleme ve ölçme faaliyetlerini planlamakta ve yürütmektedir. Bu faaliyetlerde kullanılan izleme ve ölçme kaynaklarının amaca uygunluğu sağlanmakta, elde edilen sonuçların geçerliliği ve güvenilirliği güvence altına alınarak dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla kullanılan izleme ve ölçme kaynaklarının güvenilirliğini sağlamak için gerekli tedbirleri almaktadır. Kalibrasyon veya doğrulama gerektiren cihaz ve ekipmanlar belirlenmekte, uygun aralıklarla kalibre edilmekte veya doğrulanmakta, ölçüm izlenebilirliği sağlanarak kayıtları muhafaza edilmektedir.

Ölçüm izlenebilirliğinin sağlanmasına ilişkin usul ve esaslar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar

KYS.PR.09 Kalibrasyon Prosedürü

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, faaliyetlerinin sürekliliğini ve hizmetlerin uygunluğunu sağlamak amacıyla ihtiyaç duyduğu kurumsal bilgiyi belirlemekte, korumakta, güncel tutmakta ve erişilebilirliğini sağlamaktadır. Kurumsal bilgi; ilgili mevzuat, KYS dokümantasyonu, kurumsal hafıza, akademik ve idari bilgi birikimi ile eğitim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetlerinden elde edilen bilgileri kapsamaktadır.

Kurumsal bilginin paylaşılması ve güncelliğinin sağlanması, Üniversitenin bilgi yönetim sistemleri, kurumsal iletişim kanalları ve diğer uygun yöntemler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Referanslar

KYS.PR.02 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

KYS.POL.02 Bilgi Güvenliği Politikası

PM.PR.02 İstihdam Yönetimi Prosedürü



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

7.2. Yetkinlik

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde tüm akademik ve idari personelinin gerekli yetkinlikte olmasına azami düzeyde önem vermektedir. Bu gaye personel seçiminde öğrenim durumu, bilgi, deneyim, beceri ve yetenekler gibi yetkinlik kriterlerini dikkate almaktadır.

Personelin görevleri için gerekli nitelikler, ilgili mevzuat şartları dikkate alınarak belirlenmekte ve görev tanımları kapsamında dokümanite edilmektedir. Personelin yetkinliklerinin geliştirilmesi amacıyla eğitim ihtiyaçları belirlenmekte ve gerekli eğitim faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Göreve yeni başlayan personele kuruma ve görevine uyum sağlaması amacıyla oryantasyon eğitimleri verilmekte; gerçekleştirilen eğitimlere ilişkin kayıtlar Kayıtların Kontrolü Personel Müdürlüğü kapsamında muhafaza edilmektedir.

Referanslar

PM.PR.01 Akademik Personel Göreve Başlatma Prosedürü
PM.PR.02 İstihdam Yönetimi Prosedürü
Görev Tanımları

7.3. Farkındalık

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde üst yönetim, Kalite Komisyonu ve ilgili birim kalite komisyonları; çalışanların Kalite Yönetim Sistemi, kalite politikası, kalite hedefleri ve sürekli iyileştirme konularındaki farkındalıklarını artırmak amacıyla toplantı, eğitim, seminer, duyuru ve benzeri bilgilendirme faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

- ☐ Kalite Politikası,
- ☐ Kalite Hedefleri,
- ☐ Kalite Yönetim Sistemi'nin etkinliğine sağladıkları katkılar,
- ☐ Sürekli iyileştirme faaliyetlerinin önemi

Referanslar

PM.PR.04 Eğitim Prosedürü
R.PL.01 Stratejik Plan
R.POL.01 Kalite Politikası



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

7.4. İletişim

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkin bir şekilde uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi amacıyla birimler ve süreçler arasındaki iletişimin etkin bir şekilde sağlanması esastır. Bu kapsamda, iletişim yöntemleri ve araçları KYS içerisinde tanımlanmış ve ilgili dokümanlarda belirlenmiştir. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi personeli arasındaki iç iletişim; internet, KYS dokümantasyonu, toplantılar, duyurular, ilan panoları, e-posta, telefon, anlık mesajlaşma uygulamaları, Üniversitenin web sitesi, birimlerin kurumsal web sayfaları ve resmi iç yazışmalar (EBYS) aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Dış iletişim ise; web sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimi sağlamaktadır, yine iletişim planında tanımlanmıştır.

Tür	Kanallar	Sorumlu
İç iletişim	KYS portalı ve kurumsal web sayfaları, EBYS, kurumsal e-posta, kurul ve komisyon toplantıları, birim toplantıları, duyuru panoları, eğitim ve bilgilendirme oturumları	Birim yöneticileri, Strateji ve Kalite Müdürlüğü
Dış iletişim	Kurumsal web sayfası ve sosyal medya, resmî yazışmalar ve KEP, danışma kurulu toplantıları, paydaş anketleri, basın açıklamaları, KİDR ve kamuoyuna açık raporlar	Rektörlük, Kurumsal İletişim Müdürlüğü, Strateji ve Kalite Müdürlüğü

Referanslar

KYS.PL.02 İletişim Planı

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için TS EN ISO 9001:2015 Standardı kapsamında oluşturulması gereken dokümante edilmiş bilgileri ve ihtiyaç duyulan diğer dokümanları belirler ve yönetir.





T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

7.5.3. Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hazırlanan veya revize edilen dokümanlar, kontrol edilmek üzere Strateji ve Kalite Müdürlüğüne iletilir. Dokümanlar, yürürlükteki Kalite Yönetim Sistemi şartları ve doküman yapısına uygunluk açısından incelenir. Uygun bulunan dokümanlar onay sürecinin tamamlanmasının ardından yayımlanarak yürürlüğe alınır.

Referanslar

KYS.PR.02 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetlerin planlı, etkin ve sürdürülebilir bir şekilde yürütülmesi amacıyla operasyonel planlama ve kontrol faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve idari hizmetler; ilgili mevzuat, Üniversite prosesleri ve Kalite Yönetim Sistemi dokümanları doğrultusunda planlanmakta, uygulanmakta, izlenmekte ve sürekli iyileştirilmektedir. Eğitim-öğretim faaliyetleri kapsamında akademik programlar, kontenjanlar, akademik takvim, kayıt işlemleri, ders ve sınav programları ile öğretim elemanı görevlendirmeleri planlı olarak yürütülmektedir.

Operasyonel süreçlerde meydana gelen değişiklikler ve bu değişikliklerin hizmetlerin sürekliliğine etkileri ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte, gerekli önlemler alınmakta ve süreç performansı Yönetimin Gözden Geçirmesi başta olmak üzere kalite güvence mekanizmaları kapsamında izlenmektedir.

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde yürütülen faaliyetler, ilgili mevzuat hükümleri, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) düzenlemeleri ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) kalite güvencesi esasları doğrultusunda planlanmakta, uygulanmakta ve değerlendirilmektedir.

Referanslar

KYS.PR.07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

Öİ.PR.01 Akademik Takvim Hazırlama Prosedürü

YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği

KYS.PR.03 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

Eğitim Prosesi

Lisansüstü Eğitim Prosesi



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Öğrenci ile İletişim

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması amacıyla gerekli iletişim kanalları oluşturulmuş olup, öğrencilerin bilgi talepleri, önerileri ve şikâyetlerinin değerlendirilmesine yönelik süreçler tanımlanmıştır.

Öğrencilere yönelik bilgilendirmeler; Üniversitenin kurumsal web sayfası, Öğrenci Bilgi Sistemi, kurumsal e-posta, telefon ve ilgili akademik ve idari birimler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Öğrenci talep, öneri ve şikâyetleri ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte, gerekli durumlarda geri bildirim sağlanarak süreçler sonuçlandırılmaktadır.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin değerlendirilmesi amacıyla belirli dönemlerde öğrenci memnuniyet anketleri uygulanmakta, elde edilen geri bildirimler analiz edilerek kalite iyileştirme çalışmalarında kullanılmaktadır.

Referanslar

KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü
Öğrenci Memnuniyet Anketleri

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde eğitim-öğretim hizmetlerine ilişkin şartlar; yürürlükteki mevzuat, Bologna Süreci, program yeterlilikleri, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ile Üniversitenin stratejik hedefleri doğrultusunda belirlenmektedir.

Programların açılması, öğrenci kabul ve kayıt işlemleri ile eğitim-öğretim faaliyetlerinin yürütülmesine ilişkin esaslar ilgili mevzuat kapsamında uygulanmakta, süreçler Kalite Yönetim Sistemi dokümanları doğrultusunda izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Referanslar

Öİ.SC.01 Öğrenci Kayıt Süreci
KYS.PR.07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü



**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde sunulan eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı hizmetlerine ilişkin şartlar; ilgili mevzuat, dönem sonu ders değerlendirme anketleri, öğrenci, mezun ve işveren geri bildirimleri ile performans sonuçları doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilmektedir.

Gözden geçirme faaliyetleri sonucunda belirlenen iyileştirme ihtiyaçları ilgili akademik ve idari birimler tarafından değerlendirilmekte, gerekli değişiklikler ilgili kurul kararları doğrultusunda uygulamaya alınmakta ve Yönetim Gözden Geçirme sürecinde izlenerek değerlendirilmektedir.

Referanslar

KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü
KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı hizmetlerine ilişkin şartlarda meydana gelen değişiklikler, ilgili mevzuat ve Üniversite kararları doğrultusunda değerlendirilerek uygulanmaktadır.

Hizmet şartlarında meydana gelen değişiklikler; Öğrenci Sistemi, kurumsal web sayfası, kurumsal e-posta, EBYS ve gerekli görülen diğer iletişim kanalları aracılığıyla ilgili paydaşlara duyurulmaktadır. Değişikliklerden etkilenen dokümanlar edilmiş bilgiler ise Dokümanlar Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü ile hükümleri doğrultusunda güncellenerek yürürlüğe alınmaktadır.

Referanslar

KYS.PR.07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
KYS.PR.01 Dokümanlar Edilmiş Bilgi Prosedürü
KYS.PR.02 Dokümanlar Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde eğitim-öğretim hizmetlerinin tasarım ve geliştirme faaliyetleri; programların açılması, ders planlarının oluşturulması, program yeterliliklerinin belirlenmesi ve güncellenmesi süreçlerini kapsamaktadır.

Bu süreçler, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) mevzuatı, Bologna Süreci ve Üniversite düzenlemeleri doğrultusunda yürütülmekte, yeni programların açılması ve mevcut programlarda yapılacak değişiklikler ilgili kurul kararları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

Referanslar

R.SC.01 Tasarım Geliştirme Süreci
KYS.PR.07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
F.SC.01 Fakülte Eğitim Öğretim Süreci
ENS.SC.01 Lisans Üstü Eğitim Öğretim Süreci

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Üniversitemizde eğitim-öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Program yeterlikleri Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesiyle uyumlu bir şekilde hazırlanmakta ve bu yeterliklerle ders öğrenme çıktıları arasındaki ilişkilendirme tüm izlencelerde gösterilmektedir. Bu çerçevede hazırlanan ve her dönem güncellenen ders içeriklerine ve programların eğitim amaçlarını ve kazanımlarını gösteren bağlantılara Üniversitemizin Ders Bilgi Paketi sayfasından ulaşılabilir.

Üniversitemizde, eğitim-öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Program tasarım ve onay süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine ve oluşturulan prosedüre göre hareket edilmektedir. Yeni programların açılması, onaylanması, ders değişikliklerinin yapılması, program yeterliliklerinin belirlenmesi ilgili YÖK mevzuatı çerçevesinde ele alınmaktadır. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akışıyla tanımlanmıştır.



**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Girdiler; ilgili mevzuat ve YÖK kararları, TYÇ ve alan yeterlilikleri, akreditasyon ölçütleri, stratejik amaç ve hedefler, iş gücü piyasası ve sektör beklentileri, danışma kurulu görüşleri, öğrenci-mezun-ışveren geri bildirimleri, benzer programların incelenmesi ve önceki tasarım deneyimlerinden oluşur.

Referanslar

İdari Personel Memnuniyet Anket Formu
Akademik Personel Memnuniyet Anket Formu
Öğrenci Memnuniyet Anket Formu
Mezun Öğrenci Anket Formu
Kurum Kültürü Anketi
KYS.YNG.02 Danışma Kurulu Oluşturulmasına İlişkin Yönetmelik
Dış Paydaş Toplantı Tutanağı
KYS.PR.03 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü

8.3.4. Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde Tasarım süreci; ilgili kurulların (bölüm, fakülte/enstitü kurulları, Senato) değerlendirmeleri, program çıktılarının izlenmesi, paydaş geri bildirimleri, iç tetkik bulguları ve akreditasyon değerlendirmeleri ile kontrol edilir. Gözden geçirme, doğrulama ve geçerli kılma faaliyetlerinin sonuçları ile gerekli aksiyonlar kayıt altına alınır.

Referanslar

HKÜ Faaliyet Raporu
Öğrenci Memnuniyet Anketi
İdari Personel Memnuniyet Anketi
Akademik Personel Memnuniyet Anketi
Mezun Öğrenci Memnuniyet Anketi
R.PL.01 Stratejik Plan



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Çıktılar; program eğitim amaçları, program yeterlilikleri, ders planları ve izlenceler (syllabus), ders öğrenme çıktıları ile ölçme-değerlendirme ölçütlerinden oluşur ve Bologna Bilgi Paketi aracılığıyla yayımlanır. Çıktıların girdi şartlarını karşıladığı, uygulama öncesinde ilgili kurullarca doğrulanır.

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Programlara yönelik tasarım ve geliştirme değişiklikleri öğrencilerimiz ve akademik/idari personelin önerileri doğrultusunda yapılmaktadır. Ayrıca iç tetkik esnasında veya herhangi bir uygunsuzluk tespitinde tasarım ve geliştirme değişikliklerine gidilmektedir.

Referanslar

R.SC.01 Tasarım ve Geliştirme Süreci ·
KYS.PR.07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü ·
Bologna Bilgi Paketi ·
KYS.YNG.02 Danışma Kurulları Çalışma Usul ve Esasları

8.4. Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde dışarıdan temin edilen ürün ve hizmetlere ilişkin satın alma faaliyetleri, yürürlükteki mevzuat hükümleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda; ihtiyaçların belirlenmesi, satın alma süreçlerinin yürütülmesi, tedarikçi seçimi ve değerlendirilmesine ilişkin esaslar ilgili süreç ve dokümanlarda tanımlanmıştır. Tedarikçi seçim ve değerlendirme süreçlerinde, ilgili mevzuatın izin verdiği ölçüde; ürün ve hizmetin uygunluğu, kalite kriterleri, maliyet, teslim süresi ve tedarikçinin yeterliliği gibi hususlar dikkate alınarak uygun tedarikçilerin belirlenmesi sağlanmaktadır.

Referanslar

Kamu İhale Kanunu
SA.SC.01 Satın Alma Süreci

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Kontrolün kapsamı; tedarik edilen ürün veya hizmetin Üniversitemizin hizmet kalitesine etkisi ve riski dikkate alınarak belirlenir. Kontroller; teknik şartname ve sözleşme şartlarının tanımlanması, muayene ve kabul faaliyetleri, hizmet yerinde denetim, tedarikçi performansının izlenmesi ve gerektiğinde düzeltici faaliyet başlatılmasını içerir.



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Referanslar

Kamu İhale Kanunu
Muayene ve Kabul Komisyonu Tutanağı
SA.SC.01 Satın Alma Süreci

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde dış tedarikçilerden temin edilecek ürün ve hizmetlere ilişkin ihtiyaçlar, ilgili birimler tarafından belirlenmekte ve satın alma süreçleri ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütülmektedir. Satın alma faaliyetlerinde ihtiyaç duyulan ürün ve hizmetlerin teknik ve kalite şartları, ilgili birimler tarafından hazırlanan teknik ve idari şartnameler ile tanımlanmakta ve tedarikçilere bildirilmektedir.

Tedarikçi seçimi ve değerlendirme süreçleri, ilgili mevzuat ve Satın Alma Süreci kapsamında gerçekleştirilmekte; tedarikçilerin uygunluğu, sunulan ürün ve hizmetin şartları karşılama durumu ve performansları ilgili birimler tarafından değerlendirilmektedir.

Referanslar

SA.SC.01 Satın Alma Süreci
SA.SC.02 İhale Süreci Satın Alma Yönetmeliği
SA.TL.02 Tedarikçi Belirleme Değerlendirme ve İzleme Talimatı

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Hizmetler kontrollü şartlar altında sunulur. Kontrollü şartlar; hizmet şartlarını ve elde edilecek sonuçları tanımlayan dokümanite edilmiş bilginin bulunmasını, uygun izleme ve ölçme kaynaklarının kullanılmasını, uygun altyapı ve ortamın sağlanmasını, yetkin personelin görevlendirilmesini, süreç adımlarının doğrulanmasını ve insan kaynaklı hataların önlenmesine yönelik tedbirlerin alınmasını kapsar.

Eğitim-öğretim hizmetlerinin etkinliği; öğrenci başarı düzeyi, ölçme ve değerlendirme sonuçları, memnuniyet anketleri ve paydaş geri bildirimleri doğrultusunda izlenmekte, elde edilen sonuçlar süreçlerin geliştirilmesinde kullanılmaktadır.

Hizmetlerin etkin şekilde yürütülmesi; akademik personelin yetkinliği, eğitim programlarının güncelliği ve uygun öğrenme ortamlarının sağlanması ile desteklenmektedir.



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Eğitim-öğretim hizmetleri, ilgili mevzuat hükümleri ile Yükseköğretim Kurulu (YÖK) ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından belirlenen kalite güvencesi esasları doğrultusunda yürütülmekte ve sürekli iyileştirilmektedir.

Referanslar

Fakülte Eğitim Öğretim Süreci
Sınav Koordinatörlüğü Süreci
Program Koordinatörlüğü Süreci
ENS.SC.02 Lisansüstü Eğitim-Öğretim Süreci
ENS.SC.03 Sınav Koordinatörlüğü Süreci
ENS.YNT.01 Hasan Kalyoncu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
F.YNT.01 Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde sunulan hizmetlerin tanımlanması ve izlenebilirliği; Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Proliz Öğrenci Bilgi Sistemi ve diğer kurumsal bilgi sistemleri aracılığıyla sağlanmaktadır. Resmî yazışmalar EBYS üzerinden doküman numarası ile, eğitim-öğretim süreçleri Proliz üzerinden, öğrenciler öğrenci numarası, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, diplomalar diploma numarası, taşınırlar ise demirbaş numarası ile izlenmektedir.

Tanımlama ve izlenebilirliğin sürekliliği, ilgili mevzuat ile Kalite Yönetim Sistemi kapsamında tanımlanan prosedürler doğrultusunda sağlanmakta; oluşturulan kayıtlar güvenli bir şekilde muhafaza edilerek gerektiğinde erişilebilirliği temin edilmektedir.

Referanslar

BİM.PR.01 Bilgi İşlem Hizmetleri Prosedürü
KYS.PR.02 Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

8.5.3. Öğrenci ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, öğrencilere, dış tedarikçilere ve diğer paydaşlara ait mülkiyetlerin korunması, güvenliğinin sağlanması ve uygun koşullarda muhafaza edilmesi için gerekli tedbirleri almaktadır.

Öğrencilere ait kişisel bilgiler, akademik kayıtlar, diploma ve mezuniyet bilgileri, sınav dokümanları, staj belgeleri, proje ve tez çalışmaları ile diğer bilgi ve belgeler ilgili mevzuat, KYS dokümantasyonu ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin düzenlemeler doğrultusunda elektronik ve fiziksel ortamlarda güvenli şekilde muhafaza edilmektedir.



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Üniversiteye hizmet sunumu kapsamında teslim edilen veya kullanılan dış tedarikçilere ait bilgi, belge, ekipman ve diğer varlıklar uygun şekilde korunmakta; kayıp, zarar görme veya uygunsuzluk durumlarında ilgili taraflar bilgilendirilerek gerekli işlemler yürütülmektedir.

Öğrenci ve paydaşlara ait fikri ve sınai mülkiyet haklarının korunmasına ilişkin uygulamalar ilgili mevzuat ve Üniversite düzenlemeleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

Referanslar

- 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Hasan Kalyoncu Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Hasan Kalyoncu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- F.YNG.14 Fikri ve Sınai Mülkiyet Hakları Uygulama Yönergesi
- PM.YNG.05 Arşiv Yönergesi
- KYS.PR.02 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

8.5.4. Muhafaza

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde sunulan hizmetlerin uygunluğunu korumak amacıyla, hizmet sunumunda kullanılan ürün, malzeme, ekipman, kayıt ve dokümanite edilmiş bilgiler kullanım süresi boyunca uygun koşullarda muhafaza edilir.

Satın alma kapsamında temin edilen ürünlerin depolanması, stok takibi ve korunması ile hizmet sunumu sırasında oluşturulan kayıt ve belgelerin muhafazası, ilgili mevzuat ve KYS dokümantasyonu doğrultusunda yürütülmektedir.

Referanslar

SA.SC.01 Satın Alma Süreci
DS.SC.01 Depolama ve Stok Takip Süreci
KYS.PR.02 Dokümanite Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizin ana faaliyet alanı olan eğitim, öğretim hizmetleri sonucunda mezun olan öğrencilerimiz Üniversitemiz Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ile akademik birimler tarafından takip edilmektedir. Üniversitemiz mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini Mezun Bilgi Sistemi ile yılda bir kez ölçümleyerek kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

Mezuniyet sonrası hizmetler; diploma, transkript ve belge düzenlenmesi, mezun izleme ve kariyer destek faaliyetleri, mezun memnuniyetinin ölçülmesi, yaşam boyu öğrenme ve sürekli eğitim olanaklarının sunulması ile mezun-öğrenci-işveren buluşmalarını kapsar.

Referanslar

F.FR.029 CO-OP Eğitimi Firma/Kurum Öğrenci Değerlendirme Raporu
ENS.YNT.01 Hasan Kalyoncu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
F.YNT.01 Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
Öİ.SC.02 Öğrenci İşleri Mezuniyet Süreci
Mezun Öğrenci Memnuniyet

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde hizmet sunumuna ilişkin değişiklikler, ilgili mevzuat, Üniversite düzenlemeleri ve kalite yönetim sistemi gereklilikleri doğrultusunda planlanmakta, gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir.

Eğitim-öğretim süreçlerinde yapılan değişiklikler ilgili kurul ve komisyon kararları doğrultusunda yürürlüğe alınmakta, gerekli dokümanite edilmiş bilgiler güncellenerek ilgili paydaşlara duyurulmaktadır.

Referanslar

KYS.PR.07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
KYS.PR.08 Değişiklik Yönetimi Prosedürü
F.SC.01 Fakülte Eğitim Öğretim Süreci
ENS.SC.02 Lisans üstü Eğitim Öğretim Süreci

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Hizmetlerin belirlenen şartları karşıladığı doğrulanmadan sunumu tamamlanmış sayılmaz. Eğitim-öğretimde; ders başarı değerlendirmesi, staj ve uygulama değerlendirmeleri, tez savunmaları ve mezuniyet koşullarının sağlandığının ilgili yönetim kurulu kararıyla onaylanması bu doğrulamayı oluşturur. Serbest bırakmaya ilişkin kayıtlar ve yetkili onayları muhafaza edilir.



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Ürün ve hizmet sunumunun serbest bırakılmasına ilişkin kayıtlar ilgili birimler tarafından muhafaza edilir ve süreçler ilgili KYS dokümantasyonu ile mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütülür.

Referanslar

2547 Sayılı YÖK Mevzuatı

ENS.YNT.01 Hasan Kalyoncu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

F.YNT.01 Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Öİ.SC.02 Öğrenci İşleri Mezuniyet Süreci

8.7. Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde sunulan hizmetler ile bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında ortaya çıkabilecek uygun olmayan çıktılar; iç tetkikler, paydaş geri bildirimleri, izleme ve ölçme faaliyetleri, şikâyetler ile iç ve dış değerlendirme sonuçları doğrultusunda belirlenmekte ve kontrol altına alınmaktadır.

Uygun olmayan çıktıları; düzeltme, ayırma/durdurma, ilgili tarafın bilgilendirilmesi veya şartlı kabul yollarından biriyle müdahale edilir. Düzeltmeden sonra şartlara uygunluk yeniden doğrulanır. Uygunsuzluğun tanımına, alınan aksiyona ve kararı veren yetkiliye ilişkin kayıtlar muhafaza edilir.

Referanslar

KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

KYS.PR.02 İç Tetkik Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1. Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreçlerinin belirlenen şartları karşılamaının sağlanması ve etkinliğinin değerlendirilmesi amacıyla izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Süreçlerin izlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin yöntemler, kontrol noktaları ve sorumluluklar ilgili KYS dokümantasyonu ve iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır. Eğitim-öğretim süreçlerinde sınav, ders başarı değerlendirme, mezuniyet ve öğrenci başarısına ilişkin uygulamalar ilgili mevzuat ve KYS dokümanları doğrultusunda yürütülmektedir.



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Kalite yönetim sistemi süreçlerinin etkinliği, süreç sorumluları tarafından düzenli olarak izlenmekte; performans göstergeleri, stratejik plan hedefleri ve birim kalite hedefleri doğrultusunda ölçülmekte ve değerlendirilmektedir. Elde edilen sonuçlar, iyileştirme çalışmalarına ve karar alma süreçlerine girdi oluşturmaktadır.

Paydaş memnuniyeti, öğrenci geri bildirimleri, çalışan görüşleri ve diğer değerlendirme sonuçları uygun yöntemlerle izlenmekte ve analiz edilmektedir. İzleme ve ölçme sonuçları doğrultusunda gerekli durumlarda düzeltici ve iyileştirme faaliyetleri başlatılmaktadır.

KYS'nin performansının ve etkinliğinin değerlendirilmesi amacıyla iç tetkikler gerçekleştirilmekte, sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilerek sürekli iyileştirme çalışmaları desteklenmektedir.

Referanslar

KYS.PR.02 İç Tetkik Prosedürü
KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
KYS.PR.05 Performans Yönetimi Prosedürü
R.PL.01 Stratejik Plan

9.1.2. Öğrenci Memnuniyeti

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, öğrenci odaklı yönetim anlayışı doğrultusunda öğrenci memnuniyetini düzenli olarak izlemekte ve değerlendirmektedir. Öğrenciler; görüş, öneri ve şikâyetlerini ilgili akademik ve idari birimlere sözlü, yazılı veya elektronik ortamda iletebilmektedir.

Ayrıca belirli periyotlarda uygulanan öğrenci ve mezun memnuniyet anketleri aracılığıyla geri bildirimler toplanmaktadır. Elde edilen veriler analiz edilerek ilgili kurul ve birimlerde değerlendirilmekte, gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanmakta ve uygulanmaktadır.

Referanslar

Öğrenci Memnuniyet Anketi
Mezun Öğrenci Memnuniyet
KYS.PR.05 Performans Yönetimi Prosedürü



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmek ve sürekli iyileştirme faaliyetlerine yön vermek amacıyla gerekli verileri belirler, toplar, analiz eder ve değerlendirir. Bu kapsamda; izleme ve ölçme sonuçları ile iç ve dış kaynaklardan elde edilen veriler, kalite yönetim sisteminin performansının değerlendirilmesinde kullanılır.

KYS kapsamında tanımlanan formlar, kayıtlar ve raporlar veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuat gereklilikleri veya Hasan Kalyoncu Üniversitesi tarafından kalite yönetim sistemi kapsamında ihtiyaç duyulan raporlamalara ilişkin yöntemler; hazırlanma, değerlendirilme, paylaşılma ve yayınlanma süreçleri ilgili KYS dokümantasyonu ve iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

9.2. İç Tetkik

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin;

a) İlgili standart, mevzuat, Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) ölçütleri ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uygunluğunu,

b) Etkin bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını ve sürdürülebilirliğinin sağlanıp sağlanmadığını

değerlendirmek amacıyla planlı aralıklarla iç tetkikler gerçekleştirmektedir.

İç tetkik süreçleri; kalite yönetim sisteminin güçlü yönlerinin ve iyileştirmeye açık alanlarının belirlenmesi, süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi ve gerekli iyileştirme faaliyetlerinin başlatılması amacıyla yürütülmektedir.

İç tetkik programının hazırlanması, tetkiklerin planlanması ve gerçekleştirilmesi, tetkik sonuçlarının raporlanması, uygunsuzlukların ve iyileştirme faaliyetlerinin takibi ile tetkik kayıtlarının muhafaza edilmesine ilişkin hususlar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar

KYS.PR.02 İç Tetkik Prosedürü



T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

9.3. Yönetim Gözden Geçirme

9.3.1. Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla üst yönetim tarafından yılda en az bir kez Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantısı gerçekleştirilir.

YGG toplantılarında; kalite politikası ve kalite hedeflerinin gerçekleşme durumu, stratejik plan hedefleri ve performans göstergeleri, süreç performansları, iç tetkik sonuçları, dış değerlendirme ve akreditasyon süreçlerinden elde edilen bulgular, paydaş geri bildirimleri, öğrenci ve çalışan memnuniyet sonuçları, risk ve fırsat değerlendirmeleri, iyileştirme faaliyetlerinin etkinliği, düzeltici faaliyetlerin durumu, kaynak ihtiyaçları, süreçlerde gerçekleştirilen değişiklikler ve kalite yönetim sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlar değerlendirilir.

Birimler tarafından gerçekleştirilen YGG toplantıları sonucunda hazırlanan raporlar, üst yönetim YGG toplantısına girdi oluşturur. YGG toplantılarının planlanması, gündem oluşturulması, toplantı çıktılarının kayıt altına alınması ve alınan kararların izlenmesine ilişkin hususlar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar

R.PL.01 Stratejik Plan
KYS.PR.02 İç Tetkik Prosedürü
KYS.PR.03 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü
KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü
Öğrenci Memnuniyet Anketi
Akademik Personel Memnuniyet Anketi
İdari Personel Memnuniyet Anketi
Mezun Öğrenci Memnuniyet Anketi

9.3.2. Yönetim Gözden Geçirme Girdileri

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında aşağıdaki girdiler değerlendirilir:

- Kalite politikası ve kalite hedeflerinin gerçekleşme durumu,
- Stratejik plan hedefleri ve performans göstergelerinin izleme sonuçları,
- Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreçlerine ilişkin performans sonuçları,
- Paydaş geri bildirimleri, öğrenci ve çalışan memnuniyet sonuçları,
- Süreç performansları ve hizmet sunumuna ilişkin değerlendirmeler,



T.C. HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

- İç tetkik, dış değerlendirme ve akreditasyon süreçleri sonuçları,
- Uygunsuzluklar, düzeltici faaliyetler ve iyileştirme çalışmalarının durumu,
- Risk ve fırsat değerlendirme sonuçları,
- Kaynak yeterliliği ve ihtiyaçların değerlendirilmesi,
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Mevzuat, YÖKAK ölçütleri ve diğer yasal gerekliliklerdeki değişiklikler,
- Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerindeki değişiklikler,
- Önceki YGG toplantılarında alınan kararların gerçekleştirme durumu.

Referanslar

KYS.PR.03 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.3. Yönetim Gözden Geçirme Çıktıları

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde, Yönetim Gözden Geçirme (YGG) faaliyetlerinin yürütülmesi ve çıktılarının değerlendirilmesine ilişkin esaslar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

YGG çıktıları; iyileştirme fırsatları, kalite yönetim sistemi değişiklik ihtiyaçları, kaynak gereksinimleri ve alınan kararları kapsar. Alınan kararların uygulanması ve izlenmesi ilgili birimler tarafından yürütülür.

Referanslar

KYS.PR.03 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve hizmet süreçlerinin performansını artırmak amacıyla iyileştirme fırsatlarını belirlemekte ve gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bu kapsamda uygunsuzlukların giderilmesi, düzeltici faaliyetlerin yürütülmesi, hizmetlerin geliştirilmesi ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir.



**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kalite Yönetim Sistemi uygulamaları sırasında tespit edilen uygunsuzluklar, iç tetkik bulguları, paydaş geri bildirimleri, performans değerlendirme sonuçları ile risk yönetimi süreçlerinden elde edilen bulgular doğrultusunda gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Uygunsuzlukların kontrol altına alınması, nedenlerinin belirlenmesi ve tekrarının önlenmesi amacıyla ilgili prosedür doğrultusunda düzeltici faaliyetler planlanır, uygulanır ve kayıt altına alınır. Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği izlenir, değerlendirilir ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda süreçler iyileştirilir.

Referanslar

KYS.PR.02 İç Tetkik Prosedürü
KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
KYS.PR.06 Risk Değerlendirme Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi ve öğrenci ile paydaş memnuniyetinin artırılması esastır.

Bu doğrultuda Üniversite; kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans sonuçları, iç tetkik bulguları, paydaş geri bildirimleri, veri analizleri, düzeltici ve önleyici faaliyetler, risk ve fırsat değerlendirmeleri ile Yönetim Gözden Geçirme (YGG) çıktılarından yararlanarak kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Referanslar

KYS.PR.02 İç Tetkik Prosedürü
KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü
KYS.PR.06 Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü

ISO 9001:2015 Maddesi

YÖKAK Kurumsal Akreditasyon Ölçüt Alanı

4. Kuruluşun Bağlamı · 5. Liderlik · 6. Planlama

A. Liderlik, Yönetim ve Kalite (misyon-vizyon, yönetişim, kalite güvencesi, paydaş katılımı, iç kalite güvence mekanizmaları)



**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

8.2 – 8.3 Şartların belirlenmesi, tasarım ve geliştirme · 8.5 Hizmet sunumu

B. Eğitim ve Öğretim (program tasarımı ve onayı, öğrenci merkezli öğrenme, ölçme-değerlendirme, öğrenci kabulü, öğretim kadrosu)

7.1 Kaynaklar · 8.1 Operasyonel planlama · 8.4 C. Araştırma ve Geliştirme (araştırma kaynakları, araştırma yetkinliği, Dış tedarik

performans izleme)

4.2 İlgili taraflar · 8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler

D. Toplumsal Katkı (toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi, kaynaklar, performans izleme)

9. Performans Değerlendirme · 10. İyileştirme

Tüm ölçüt alanlarında PUKÖ döngüsünün kapatılması, KİDR ve iyileştirme kanıtları