



# **HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**

**-KALİTE EL KİTABI-**



## KALİTE EL KİTABI

### KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Hasan Kalyoncu Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

### ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Standard / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemi – Şartlar
TS-EN-ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemleri- Temel esaslar, terimler ve tarifler
2547	YÖK Yasası

### TERİMLER VE TARİFLER

Terimler / Tarifler	Açıklama
KYS	Kalite Yönetim Sistemi

### 4. Kuruluşun Bağlamı

#### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Hasan Kalyoncu Üniversitesi yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir. Bu faktörler kurumun faaliyet kapsamı, lokasyonu gibi majör değişikliklerde gözden geçirilmekte olup, her yıl Yönetim gözden geçirme toplantısında değişiklik ihtiyacı değerlendirilmektedir.

İç faktörler; değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, organizasyonun performansı, organizasyon yapısı, hizmetler, ilgili tarafların ihtiyaçları ve beklentiler gibi konulardır.

Dış faktörler; hukuki konular, teknoloji, rekabet, kültür, sosyal, coğrafya ve ekonomik çevredir.

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

Hasan Kalyoncu Üniversitesi bünyesinde her beş yılda bir Rektörlüğün başkanlığında, Strateji ve Kalite Müdürlüğü tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir.

SWOT analizi ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertaraf edilmesi ve fırsatların kuruma kazandıracak stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

### **Referanslar:**

R.PL.01 HKU Stratejik Plan

### **4.2 Tarihçe**

Üniversitemiz; günümüzdeki durumuna gelinceye kadar aşağıdaki aşamalardan geçmiştir; KURUCU VAKIF: GAZİANTEP EĞİTİM VE HİZMET VAKFI

Gaziantep Eğitim ve Hizmet Vakfı, 1980 yılında merhum Hasan Kalyoncu ve müteşebbis hayırseverlerin öncülüğünde kuruldu. Vakfın temel hedefi, eğitime yatırım yaparak rekabetin hâkim olduğu küresel dünyada şehrimizin ve ülkemizin ihtiyaç duyduğu kaliteli insan sermayesinin yaratılmasına yardımcı olmaktır.

Kaliteli insan yetiştirmenin ve iyi bir toplum olmanın temel şartı, iyi bir eğitimidir. Bu doğrultuda vakfın temel amacı; başarılı ancak eğitime erişim imkânı olmayan öğrencilere burs ve barınma sağlayarak, ülkemizin kalkınmasında motor gücü olan beşeri sermayeye katkı yapmaktır.

Vakıf, bu amacını gerçekleştirmek için kurulduğu günden bu yana binlerce öğrenciye burs ve barınma imkânı vermektedir. Burs verilen öğrencilerin bir kısmı bugün üniversitemizde öğretim üyesi olarak hizmet vermektedir.

Küreselleşen dünyada yükseköğretimin önemini farkında olan Gaziantep Eğitim ve Hizmet Vakfı, kurduğu Hasan Kalyoncu Üniversitesi ile de toplumumuzun ve insanlığın ihtiyaç duyduğu nitelikli insan sermayesine katkı yapmayı sürdürmektedir.

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

Tarihi misyonuna uygun olarak temel hedefi; eğitime yatırım yaparak rekabetin hâkim olduğu küresel dünyada Gaziantep şehrinin ve Türkiye'nin ihtiyaç duyduğu kaliteli insan sermayesinin yetişmesine yardımcı olan Vakıf, Üniversitenin kuruluş çalışmalarına 1996 da başlamıştır. 30 Temmuz 2008 tarihinde TBMM'de Gaziantep Eğitim ve Hizmet Vakfı tarafından üniversite kurulması, 5799 ve 5796 Sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununda değişiklik yapılmasına dair kanunla üniversitenin kuruluşu yasal olarak gerçekleşmiştir. 2009-2010 eğitim-öğretim yılında öğrenci almaya başlayan ve Nisan 2012'ye kadar Gazikent Üniversitesi adını taşıyan üniversitemiz, 1 Temmuz 2012'de Hasan Kalyoncu Üniversitesi adını almıştır.

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 Yabancı Diller Yüksekokulu ile başlayan üniversitemiz; 2011- 2012 Eğitim-Öğretim yılında bu iki fakülteye yeni bölümler eklerken, bünyesine dâhil olan Hukuk Fakültesi, Eğitim Fakültesi ile Meslek Yüksekokulu, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu'nda da öğrenci alımlarına başlamıştır. Daha sonra Mühendislik-Mimarlık Fakültesi, Mühendislik Fakültesi ve Güzel Sanatlar ve Mimarlık Fakültesi olmak üzere iki ayrı fakülte haline getirilmiştir.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi; özgürlük, adalet ve ahlak temelli eğitim veren, araştırma ve yenilik odaklı bir kurum olmayı hedeflemektedir. Farklılıkları zenginlik olarak kabul eden, araştıran, sorgulayan, hukuka ve demokratik değerlere bağlı, dünyanın rekabetçi piyasalarında yer alacak bilgi ve beceriye sahip mezunlar vermeyi amaçlamaktadır. Üniversitemiz, bünyesinde üretilen bilimsel bilginin toplumla paylaşılması, tartışılması ve sorunlara çözüm odaklı yaklaşımın kazandırılması için tüm olanaklarını seferber etmektedir.

### 4.3 Kuruluş ve Yerleşim

Üniversitemiz Havaalanı Yolu Üzeri 8. Km Gaziantep adresinde bulunan üniversitemiz; aşağıdaki Fakülte, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksekokullar, Rektörlüğe bağlı bölümler ve idari birimleri ile hizmet vermektedir:

Hazırlayan	Onaylayan
Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı	Rektör



## 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  
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

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### Koordinatörlükler

Uluslararası İlişkiler Ofisi Koordinatörlüğü  
KALİTTO Teknoloji Transfer Ofisi

### 4.4 Misyon, Vizyon, Kurumsal Değerler

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

#### Misyonumuz;

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

#### Vizyonumuz;

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

#### Kurumsal Değerlerimiz;

- Akademik Özgürlük
- Çevreye Saygı
- Girişimcilik, Yenilikçilik ve Yaratıcılık
- Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik
- Öğrenci Odaklılık
- Çözüm Odaklılık
- İletişime Açıklık
- Sosyal Sorumluluk
- Fırsat Eşitliği ve Liyakat
- Adaletli Olmak

### 4.5 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların kalite yönetim sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; yılda bir defa yapılan arama konferansları ile belirlenir.

#### Referanslar:

R.PL.01 Stratejik Plan  
KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü  
Arama Konferansı Toplantı Kayıtları

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 4.6 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesi öğrenci odaklı bir üniversite olarak, öğrencilerine sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini mümkün olabilecek en üst seviyeye ulaştırmayı, bu sayede gerek onlara, gerekse topluma ve ülkeye en yüksek katma değeri sağlamayı amaçlamaktadır.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı : "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir.

Kurumumuz ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; Havalimanı 8.km Gaziantep adresindeki kampüste yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

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.

### 4.7 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Hasan Kalyoncu Üniversitesi kalite yönetim sistemi, 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.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi KYS, ISO 9001 standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini "Süreç dokümanları" olarak kurgulamış ve uygulamaktadır.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak arttırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde KYS için ihtiyaç duyulan süreçler, bunların sırası ve etkileşimleri, çalışma kural ve metotları KYS Süreç dokümanları ve prosedürlerinde belirlenmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akışları oluşturulmuştur.

KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanite edilmiş bilgiler HKÜ web sayfasında ilgili tarafların erişimine açılmış olup, Kalite Yönetim Sistemi yazılım programından tüm personel için ulaşılabilir durumdadır.

Süreçler sırası ve etkileşimleri Tablo-1 de anlatılmıştır.

SÜREÇ ETKİLEŞİM TABLOSU			
ANA FAALİYETLER		SÜREÇLER	ETKİLEŞTİĞİ SÜREÇLER
KURUMUN YAPISI ÖĞRENCİ VE BEKLENTİLERİ İLGİLİ TARAFLAR 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
		AKADEMİK PERSONEL GÖREV BAŞLATMA PROSEDÜRÜ	FAKÜLTE EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ; LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ
		İDARİ PERSONEL PERFORMANS DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	İSTİHDAM SÜREÇLERİ
		ARŞ. GÖR VE ÖĞR GÖR İŞE ALIM SÜRECİ	FAKÜLTE EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ; LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ
DR ÖĞR. ÜYESİ DOÇ VE PROF İŞE ALIM SÜRECİ		FAKÜLTE EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ; LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ	
BAKIM SÜRECİ		TÜM SÜREÇLER	
		ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ PAYDAŞ MEMNUNİYETİ HİZMET UYGUNLUĞU	

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör





## KALİTE EL KİTABI

	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 İŞLERİ KAYIT SÜRECİ	BASIN YAYIN SÜREÇLERİ;
	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

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

	LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ÖĞRETİM SÜRECİ	SINAV VE PROGRAM KOORDİNATÖRLÜĞÜ SÜREÇLERİ, ÖĞRECI İŞLERİ SÜREÇLERİ; BİLGİ İŞLEM SÜREÇLERİ
	DEPOLAMA VE STOK TAKİP SÜRECİ	SATIN ALMA SÜRECİ
	KÜTÜPHANE KİTAP ÖDÜNÇ VERME SÜRECİ	EĞİTİM ÖĞRETİM SÜREÇLERİ, BİLGİ İLLEM 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
	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

### Referanslar:

Süreçler

Tablo-1 Süreç Etkileşim Tablosu

Hazırlayan	Onaylayan
Kaliteden Sorumlu Rektör Yardımcısı	Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 5. Liderlik

#### 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;

- Tüm üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- Misyon, Vizyon, Kurumsal Değerler, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, entegre olarak 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 etkinliği için hesap verir.
- KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

#### **Referanslar:**

KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

#### 5.2 Müşteri 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

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 5.3 Politika

#### Kalite Politikasının Oluşturulması

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin vizyon, misyon, kurumsal değerleri ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

#### Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikasının tüm personel tarafından özümsemiğini doğrulamak için, iç denetimler dikkate alınır ve YGG toplantılarından uygunluk açısından gözden geçirilir. Kurum içi belli bölgelerde duvarlara asılarak ve HKÜ web sitesinde yayımlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

#### **Referanslar:**

- R.POL.01 Kalite Politikası
- KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

### 5.4 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla Hasan Kalyoncu Üniversitesi, organizasyon yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiş ve Kalite Yönetim Sistemi yazılımı aracılığı ile duyurmuştur.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir. Vekâlet durumu görev tanımlarında belirlenmiş olup, ayrıca atama yazısı ile duyurulur.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar.

Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

Her birim kalite hedeflerine ve süreç performans kriterlerine yönelik faaliyet raporlarını yıllık olarak Kalite Yönetim Sistemi programı üzerinden raporlar ve ilerleme durumunu bildirmekle yükümlüdür.

#### **Referanslar:**

- KYS.SM.01 HKU Organizasyon Şeması  
GT-XXX Görev Tanımı

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 6.Planlama

#### 6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Hasan Kalyoncu Üniversitesi bünyesinde her sürece ait risk analizleri gerçekleştirilir. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk derecesi 4 ve üzerinde olan riskler için risk giderici aksiyonlar belirlenmekte ve aksiyonlar düzeltici faaliyetler ile takip edilmektedir.

Risk analizi yöntemi KYS.PR.06 Risk Değerlendirme Prosedürü ile tanımlanmıştır.

WOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Kalite Komisyonu tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

WOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracığı stratejik faydalarının (mevcut ve olası) tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla fırsatlar stratejik planda tanımlanır.

#### **Referanslar:**

KYS.PR.06 Risk Değerlendirme Prosedürü

KYS.PL.01 Risk Analiz Planı

R.PL.01 Stratejik Plan

KYS.PR.04 Düzeltici faaliyetler prosedürü

#### 6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, Hasan Kalyoncu Üniversitesinin kalite hedeflerini oluşturur. Hasan Kalyoncu Üniversitesi'ndeki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren kalite faaliyet planlarını hazırlar ve yönetimini sağlar. Kalite faaliyet planlarında yapılan işler, sorumlu, termin, kaynak, planlanan ve gerçekleşen zamanlar olarak kayıtlanır ve Kalite Yönetim Sistemi üzerinden aylık takip edilir. Kalite hedefleri ve Süreç Performans kriterleri Kalite Yönetim Sistemi birim sorumlusu tarafından girilir Strateji ve Kalite Müdürlüğü tarafından takip edilir.

#### **Referanslar:**

KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

R.PL.01 Stratejik Plan

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 6.3.Değişikliklerin Planlanması

Hasan Kalyoncu Üniversitesi bünyesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

- **Minör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütününe 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.

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 tüm kalite sorumlularına duyurulur.

#### **Referanslar:**

#### **KYS.PR.08 Değişiklik Yönetimi Prosedürü**

#### **Destek**

#### **7.1.Kaynaklar**

##### **7.1.1.Genel**

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Rektörlüğü;

- a) Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
- b) Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için, gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

Yukarıda bahsi geçen faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmekte ve gerekli durumlarda satın alma bölümü tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 7.1.2.Kişiler

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Rektörlüğü tarafından tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilebilmesi amacı ile yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır.

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve İstihdam Yönetimi Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

#### **Referanslar:**

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

### 7.1.3.Alyapı

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

#### **Altyapı;**

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
  - Yazılım ve donanım da dâhil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar
  - Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi)
- kapsar.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu amaçla altyapının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir.

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar bilgi işlem müdürlüğü tarafından yönetilir.

#### **Referanslar:**

DES.SC.01 Bakım Süreci  
BİM.SM.01 Teknik Destek İş akışı  
BİM. SM.02 Ağ ve Sistem Yönetimi İş akışı

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava, adil, sakin, ayrımcılık olmayan, cepheleşmemiş, stres azaltıcı, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu). Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Çevre şartları her sene yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar planlanmaktadır.

#### **Referanslar:**

Akademik Personel Memnuniyeti Anketi  
İdari Personel Memnuniyeti Anketi

### 7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesi ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder. Hasan Kalyoncu Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır.

#### **Referanslar:**

KYS.PR.09 Kalibrasyon Prosedürü

### 7.1.6. Kurumsal Bilgi

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlar ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği web sayfalarından ya da kurum içi iletişim yöntemleri, Arama Konferansı ile *H-KÜLTÜR*, *Türk Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, *Artium Güzel Sanatlar ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, *Kalmec bülteni*, *Psikoloji bülteni*, *Psikoloji gündemi*, *Psikoloji araştırmaları*, gibi yayınlar aracılığıyla paylaşılır.

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör





## KALİTE EL KİTABI

### 7.2.Yeterlilik

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da 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. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon eğitimleri verilmektedir.

Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

#### **Referanslar:**

PM.PR.02 İstihdam Yönetimi Prosedürü  
PM.PR.01 Akademik Personel Göreve Başlatma Prosedürü  
PM.PR.03 İdari Personel Performans Değerlendirme Prosedürü  
GT-XXX Görev Tanımları

### 7.3.Farkındalık

Hasan Kalyoncu Üniversitesi Rektörlüğü ve Strateji ve Kalite Müdürlüğü, aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve webde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır.

- Kalite Politikası
- Kalite hedefleri
- Kişilerin KYS'nin etkinliğine olan faydaları
- KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

#### **Referanslar:**

PM.PR.04 Eğitim Prosedürü

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 7.4.İletişim

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde KYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunludur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür.

Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve doküman edilmiştir.

Tüm Hasan Kalyoncu Üniversitesi personeli, İletişim planına göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar.

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

Hem iç hem de dış iletişimde;

- Neyle iletişim kurulacak
- Ne zaman iletişim kurulacak
- Kiminle iletişim kurulacak
- Nasıl iletişim kurulacak
- Kimin iletişim kurulacak sorularının cevaplanması sağlanır.

#### **Referanslar:**

KYS. PL. 02 İletişim Planı

### 7.5.Doküman Edilmiş Bilgi

#### 7.5.1.Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi yönetim sisteminin etkinliği için hangi ilave yazılı bilgilerin gerekli olduğunu belirler.

#### 7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Hasan Kalyoncu Üniversitesi KYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

Hasan Kalyoncu Üniversitesi KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- Hasan Kalyoncu Üniversitesi Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- Hasan Kalyoncu Üniversitesi Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performans ölçümler.
- Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kalite El Kitabı; Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Süreç dokümanları, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları, performans izleme dokümanları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, Hasan Kalyoncu Üniversitesi KYS'yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi KYS Dokümantasyonu; Kalite Yönetim Sistemi yazılımı üzerinden tüm personelin, Kalite Web Sitesi'nde ([www.kalite.hku.edu.tr](http://www.kalite.hku.edu.tr)) ilgili tarafların erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi KYS'yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Master Listesi'nde belirtilmiştir.

### 7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Strateji ve Kalite Müdürlüğüne iletilir. Strateji ve Kalite Müdürlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse yönetim temsilcisi onayı ile yayınlar.

#### **Referanslar:**

KYS-PR-02 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 8. Operasyon

#### 8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

#### **Referanslar:**

KYS.PR-07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü  
Öİ.PR.01 Akademik Takvim Hazırlama Prosedürü  
YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği

#### 8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

##### 8.2.1. Müşteri İle İletişim

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin 0342 211 8080 nolu hat ve info@hku.edu.tr kullanılmaktadır.

Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında memnuniyet anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

#### **Referanslar:**

KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Proliz, (Öğrenci Bilgi Sistemi) öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Eğitim öğretim programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

#### **Referanslar:**

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

### 8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda, kapsamında her dönem sonu ders içerikleri değerlendirme anketleri ve mezun/işveren anketleri ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

#### **Referanslar:**

KYS.PR.05 Performans İzleme Prosedürü

### 8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Proliz, (Öğrenci Bilgi Sistemi) ve bölüm web sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Proliz, (Öğrenci Bilgi Sistemi) ile sağlanmaktadır.

#### **Referanslar:**

KYS.PR-07 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Hasan Kalyoncu Üniversitesi bünyesinde ders tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Eğitim Öğretim Süreci içinde tanımlanmıştır.

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına HKÜ yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir.

Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

#### **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

### 8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

#### 8.4.1.Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde satın alma faaliyetlerinin, ilgili yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 8.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, Satın alma müdürlüğü tarafından yürütülmektedir.

### 8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma talepleri ilgili formların tedarikçilere iletilmesi ile ya da proje bazlı işlerde sözleşmelerde tanımlandığı şekilde gerçekleştirilir.

Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren Satın Alma Müdürlüğü, Yapı İşleri ve Teknik Müdürlüğü, Sağlık, Kültür ve Spor Müdürlüğü, Bilgi İşlem Müdürlüğü, Kurumsal İletişim Müdürlüğü Müdürlüğü birimleri tarafından Satın alma Prosedürü kapsamında yıllık olarak yapılmaktadır.

#### **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

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır.

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlemek ve kontrol altında tutmak çok kolay değildir.

Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir.

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirilmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

### **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 Üniversitesi'nde tanımlama ve izlenebilirlik; tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları, eğitim öğretim programlarının izlenebilirliği Proliz, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, öğrenciler öğrenci numarası, diplomalar diploma numarası, araç, gereç ve ekipmanlar demirbaş numarası ile sağlanmaktadır.

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan yöntemler ve bunların uygulanması, ilgili KYS dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

### **Referanslar:**

BİM.PR.01 Bilgi İşlem Hizmetleri Prosedürü

KYS.SM.02 Üniversite Yerleşim Şeması

### **8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

Hasan Kalyoncu Üniversitesi öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör





## KALİTE EL KİTABI

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde ön lisans-lisans ve lisansüstü öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile arşivde saklanmaktadır.

Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir.

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi halinde süreç ile ilgili birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara direkt bilgi verilir.

### **Referanslar:**

F.YNG.14 Fikri ve Sınai Mülkiyet Hakları Uygulama Yönergesi

PM.YNG.05 Arşiv Yönergesi

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 8.5.4.Muhafaza

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Süreci kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

#### **Referanslar:**

SA.SC.01 Satın Alma Süreci  
DS.SC.01 Depolama ve Stok Takip Süreci

### 8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

Hasan Kalyoncu Üniversitesi mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini anket yolu ile yılda bir kez ölçümleyerek hizmet sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

#### **Referanslar:**

F.FR.029 CO-OP Eğitimi Firma/Kurum Öğrenci Değerlendirme Raporu

### 8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü Proliz çerçevesinde yapılmaktadır. Yapılan değişiklikler ilgili bölüm web sayfalarında 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

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Hasan Kalyoncu Üniversitesi yönetimi eğitim hizmeti sunumunda kalite standartları gereği öğrencilerin belirlenen çıktılarını kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Müdürlüğü tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalara ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

#### **Referanslar:**

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 hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

#### **Referanslar:**

KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

## 9.Performans Değerlendirme

### 9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

#### 9.1.1.Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Kalite yönetim sistemi süreçlerinin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılmaması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Bununla birlikte, eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

### **Referanslar:**

KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü  
KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü  
R.PL.01 Stratejik Plan  
KYS.PR.05 Performans Yönetimi Prosedürü

### **9.1.2.Müşteri Memnuniyeti**

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

### **Referanslar:**

KYS.PR.05 Performans Yönetimi Prosedürü

### **9.1.3.Analiz ve Değerlendirme**

Hasan Kalyoncu Üniversitesinde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

KYS kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya Hasan Kalyoncu Üniversitesinde KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 9.2.İç Tetkik

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını ve
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

Denetim programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

#### **Referanslar:**

KYS.PR.02 İç Tetkik Prosedürü

### 9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1.Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere birimler tarafından YGG toplantısı yapılır ve birimlere ait YGG toplantısı raporları üst yönetim YGG toplantısına girdi teşkil eder.

#### 9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Kalite hedefleri
- Proses performansları
- Ürün ve hizmet performansları
- Uyumsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
- İzleme ve ölçme sonuçları
- İç ve Dış Tetkik sonuçları
- Dış tedarikçilerin performansı
- Kaynak ihtiyaçları
- Risk ve fırsatlar
- KYS'yi etkileyecek değişiklikler
- İç ve dış hususlardaki değişiklikler
- Yasal Şartlar ve değişiklik ihtiyaçları
- İlgili taraflar ve beklentilerinin gözden geçirilmesi ve değişiklikler
- Önceki YGG toplantısında alınan kararlar

Hazırlayan

Onaylayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Rektör



## KALİTE EL KİTABI

### 9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Gerek birimler gerekse üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler YGG toplantı sonuç raporunu hazırlar.

#### **Referanslar:**

KYS.PR.03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

## 10.İyileştirme

### 10.1.Genel

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır.

Bunlar; düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, buluş, inovasyon, reorganizasyonu içerebilir.

### 10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

#### **Referanslar:**

KYS.PR.04 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

### 10.3.Sürekli İyileştirme

Hasan Kalyoncu Üniversitesi'nde, kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. HKÜ; kalite politikası, kalite hedefleri, süreç performans kriterleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmelerini kullanarak kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Hazırlayan

Kaliteden Sorumlu Rektör  
Yardımcısı

Onaylayan

Rektör