



KALİTE EL KİTABI

ISO 9001:2015

AKSARAY
2018



Evrensel Düşünen, Yereli Gazeten...

KALİTE EL KİTABI

ISO 9001:2015

Adana Yolu Üzeri E-90 Karayolu 7. Km, 68100 Aksaray



**AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	1/38



**KALİTE EL KİTABI
ISO 9001:2015**

2018

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	2/38



ÖNSÖZ

Aksaray Üniversitesi, Bakanlar Kurulu tarafından, 2006 yılı içinde kurulması kabul edilen bir devlet üniversitesidir. 17 Mart 2006 tarihli 26111 sayılı Resmi Gazete 'de yayınlanan 5467 sayılı kanunla Niğde Üniversitesi' ne bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek, fakülte ve yüksekokullar kendi bünyesinde oluşturulan Aksaray Üniversitesi Rektörlüğe bağlanmıştır. Bugüne kadar gerek öğrenci sayıları ve idari-akademik personel sayılarındaki artış, gerekse fiziki yapılanma çalışmalarının gerçekleşmesi ile sürekli gelişmektedir.

Çağımızda rekabet arayışındaki bütün kurumlar, nitelik artırıcı çalışmalar içerisine girmiştir. Kalite arayışındaki kurumlar sürekli iyileştirme ve bu iyileştirmenin devamlılığını sağlayacak bir kalite güvence sistemi kurulmasına odaklanmıştır. Ülkemizde yükseköğretim kurumlarında kalitenin artırılması ve kalite güvence sistemi geliştirilmesi amacıyla son yıllarda önemli çalışmalar yürütülmektedir. Kalite Güvence Sistemi, yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma ve idari faaliyetler sonucunda elde edilen çıktılarının nitelikli olmasını amaçlamaktadır. Ancak bu çıktılarının niteliği, bazı ölçütlerle belirlenebilmektedir. Bu nedenle yükseköğretim kurumlarında yürütülen faaliyetlerin ve elde edilen çıktılarının şeffaflık, ölçülebilirlik ve karşılaştırılabilirlik ölçütlerine uygun olarak yapılması gerekmektedir.

Üniversitelerde kalite güvence sisteminin kurulması artık yasal bir yükümlülük haline gelmiştir. Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, üniversitelerde eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerin iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme konularını düzenlemektedir. Bu yönetmelik, esas itibarıyla üniversitelere kalite güvence sistemi oluşturmaları yönünde önemli görevler yüklemektedir. Yönetmelik, üniversitelere nitelikli eğitim-öğretim, araştırma ve stratejik yönetim süreçlerinin yürütülmesine yönelik tedbirler almasını ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşturmasını öngörmektedir. Bu süreçte üniversitelerin yürüttüğü faaliyetlerin etkin denetimi amacıyla kendilerini iç ve dış denetime açık hale getirmeleri de istenmektedir.

Aksaray Üniversitesi, kaliteyi bir ilke olarak benimsemiş, kalite güvence sistemi kurulması yönünde önemli bir mesafe kat etmiştir. Bu kapsamda TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş ve bu sistemi 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun bir gereği olan İç Kontrol Standartları ile birlikte yönetmektedir.

Üniversitemiz sürekli yenilenme ve iyileştirme faaliyetlerini kalite sürecinin bir parçası olarak görmektedir.

Üniversitemiz, yönettiği kalite güvence sistemiyle öncü bir üniversite olmayı hedeflemektedir.

Üniversitemizin, "Kalite Politikası" doğrultusunda belirlenen hedeflerine ulaşma, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini ve geliştirilmesine yönelik çalışmalar bu kılavuzda tarif edilmektedir.

Aksaray Üniversitesi-Kalite Koordinatörlüğü

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	3/38



Revizyon Takip Tablosu

Revizyon No	Tarih	Açıklama

1.0. KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Aksaray 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 Aksaray Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

2.0 ATIF YAPILAN STANDARD VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite Kılavuzunda, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, süreçlere, süreç formlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır.

Kalite Kılavuzu, Üniversitemizin kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının özetini verir. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9000:2015 Standardından yararlanılmıştır.

Her yönetici/ birim/ çalışan kendi yetki ve düzeyinde kılavuzun şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

2.1. Kısaltmalar

Kalite El Kitabı (KEK),
Aksaray Üniversitesi (ASÜ),
Kalite Yönetim Sistemi (KYS),
Düzeltilici İyileştirici Faaliyet (DİF),
Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG),
Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO),
Yönetim Dokümanlar (YD),
Dış Kaynaklı Kanun (DKK),
Dış Kaynaklı Yönetmelik (DKY),
Dış Kaynaklı Kanun (DKK),
Dış Kaynaklı Tebliğ (DKT),
Dış Kaynaklı Diğer (DKD),
Yönetmelikler (YN),

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	4/38



Prosedür (PR),
Görev Tanımı (GT),
Organizasyon Şeması (OŞ),
Talimat (TL),
Plan (PL),
İş Akış Şeması (İA),
Liste (LS),
Form (FRM),
Kurum İçi Değerlendirme Raporu (KİDR),
Güçlü- Zayıf Yönler Fırsatlar- Tehditler Analizi (SWOT),
Dış Çevre Analizi (PESTLE)

3.0. TERİMLER VE TARİFLER

Aksaray Üniversitesi, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

4.0. KURULUŞUN BAĞLAM

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversitemiz TS EN ISO 9001: 2015 şartlarına uygun olarak KYS oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Hazırlanmış olan dokümanlar; kalite politikası, süreçler, prosedürler, iş akış şemaları, listeler, formlar gibi iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanları içermektedir. Süreçler ile ilgili uygulamalar ve izlemeler ile ölçme metotları belirlenmiş olup süreçler ile ilgili dokümanlarda anlatılmıştır. KYS Süreçlerinin ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici ve önleyici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek gerektiğinde revizyona gidilmesi ve gerekli kaynakların (personel ve altyapı gibi) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir.

Üniversitenin misyon, vizyon, hedefleri ve performans göstergeleri; Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Stratejik Plan Hazırlama Ekibi tarafından yapılan çalışmalarda belirlenmiştir.

Katılımcı bir anlayış ve rasyonel yaklaşımla stratejik planın şu temel ilkeleri esas alması benimsenmiştir:

- Misyon ve vizyonda; insan odaklı yaklaşım ve bilim ve teknolojinin gelişimine ortak olan bir üniversite,

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	5/38



- Yönetim süreçlerinde; katılımcılık, şeffaflık, adillik ve hesap verebilirlik,
- Eğitim-öğretim süreçlerinde; kalite,
- Akademik çalışmalarda; rekabetçilik, bilimsellik, evrensellik ve süreklilik,
- Araştırma faaliyetlerinde; girişimcilik ve yenilikçilik
- Amaç ve hedeflerin belirlenmesinde; gerçekçilik ve ölçülebilirlik.

Belirlenen ilkeler doğrultusunda; Üniversitemizin 2015-2019 yıllarını kapsayan stratejik planında 5 adet amaç ve bu amaçların altında 20 adet hedef belirlenmiştir. Bunlar;

Stratejik Amaç 1. Ulusal ve Uluslararası Alanda Eğitimde Rekabet Etmek

1. Yürütülmekte olan programların niteliklerinin ulusal ve uluslararası normlara ve beklentilere göre güncellenmesi ve sürdürülmesi,
2. Toplumsal beklenti, sektörel ve bölgesel eğilimler ile ülke hedefleri çerçevesinde yeni programların oluşturulması, geliştirilmesi ve iyileştirilmesi,
3. Ulusal ve uluslararası öğrenci ve öğretim elemanı hareketliliği sağlayan programların ve programa dâhil olacak öğrenci ve öğretim elemanı sayılarının artırılması,
4. Öğrencilere girişimcilik bilincinin geliştirilmesi ve bu yöndeki uygulamaların sürdürülmesi,
5. Öğrencilere yönelik beslenme, sağlık, sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulması ve bu alanlardaki olanakların artırılması,

Stratejik Amaç 2. Kurumun Fiziki Alt Yapısını Oluşturmak, Geliştirmek ve İyileştirmek

1. Eğitim öğretim alt yapısının oluşturulması, geliştirilmesi ve iyileştirilmesi,
2. Akademik ve idari hizmet birimlerinin her türlü mal ve hizmet alımının (Büro malzemesi, makine, taşıt, cihaz ve teçhizat, güvenlik ve temizlik vb.) temini ve yeni binaların tefriş edilmesi,
3. Sosyal ve spor alanlarının oluşturulması, geliştirilmesi ve iyileştirilmesi,
4. İdari hizmet alanlarının alt yapısının oluşturulması, geliştirilmesi ve iyileştirilmesi,

Stratejik Amaç 3. Ulusal ve Uluslararası Araştırma Olanaklarını Artırmak ve Ar-Ge Çalışmalarını Teşvik Etmek

1. Araştırma olanaklarını arttırmak için insan kaynağının geliştirilmesi,
2. Araştırma olanaklarının artırılması için maddi kaynak yaratılması ve basınyayın olanaklarının geliştirilmesi,
3. Ulusal ve uluslararası proje ve yayın sayısının artırılması,
4. Yeni ürün, hizmet ve fikirlerin ticarileştirilmesi teşvik edilerek, patent gibi çıktıların artırılması,

Stratejik Amaç 4. Kurumsal Yapının Sürdürülebilirliğini ve Gelişimini Sağlamak

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	6/38



1. Ulusal ve uluslararası iletişim ve işbirliği ağlarının artırılması,
2. Üniversitenin tanıtımı için ulusal ve uluslararası düzeyde tanıtım çalışmalarının ve etkinliklerinin artırılması,
3. Yönetim Sistemlerinin geliştirilmesi,
4. Akademik ve idari personelin gelişiminde sürekliliğin sağlanması,
5. Beşeri kaynakların niceliğinin artırılması,

Stratejik Amaç 5. Paydaşlarla Etkileşim Kalitesini Arttırmak

1. Paydaşlarla iletişim ve işbirliğinin geliştirilmesi,
2. Mevcut kapasite ile eğitim-araştırma sonuçlarından elde edilen birikimin topluma yönelik ürün ve hizmetlere dönüştürülmesi,

Yukarıda da belirtildiği gibi Aksaray Üniversitesi KYS; iç ve dış paydaşlarının ihtiyaçları ve beklentilerini doğru bir şekilde belirleyerek sunduğu hizmetler ile memnuniyeti sürekli olarak arttırmayı amaçlamaktadır. Bunu sağlayabilmek için ihtiyaç duyulan süreçler belirlenmiş, prosedürler ve talimatlar detaylı olarak tanımlanmış ve iş akış şemaları oluşturulmuştur.

Aksaray Üniversitesi süreçlerini etkili bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanmaktadır. Süreçlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için gerekli kaynaklar sağlanmış, izlenmeleri ve performans takipleri yapılmaktadır.

Aksaray Üniversitesi bünyesinde her beş yılda bir Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı 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 bertarafı ve fırsatların kuruma kazandıracığı 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 hazırlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

* Aksaray Üniversitesi Ana Doküman Listesi

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	7/38



4.1.1. Kurumsal tarihçe

Aksaray Üniversitesi'nin tarihi 1986 yılına dayanmaktadır. Bu günkü Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu'nun 1986-1987 eğitim – öğretim yılında Teknik Programlar Bölümü adı altında Selçuk Üniversitesi'ne bağlı Meslek Yüksekokulu olarak eğitim – öğretime başlamıştır. Niğde Üniversitesi'nin 1992 tarihinde kurulması ile 11 Temmuz 1992 tarih ve 21821 sayılı Resmi Gazete ilanı ile mevcut tüm birimler Niğde Üniversitesi'ne bağlanmıştır. 1993 yılında Maliye Bakanlığı (Milli Emlak Genel Müdürlüğü) tarafından Adana-Aksaray Karayolu'nun 7 nci kilometresinde 5.000.000 m2'lik bir alan Niğde Üniversitesi Aksaray Yerleşkesi olarak tahsis edilmiştir.

Bakanlar Kurulu tarafından, 2006 yılı içinde devlet üniversitesi olarak kurulması kabul edilen Aksaray Üniversitesi, 17 Mart 2006 tarihli 26111 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 5467 sayılı Kanunla Niğde Üniversitesi'ne bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek, fakülte ve yüksekokulları Aksaray Üniversitesi Rektörlüğü'ne bağlanmıştır.

Bu Üniversite'nin;

- Niğde Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek oluşturulan ve rektörlüğe bağlanan Fen-Edebiyat Fakültesi, İktisadî ve İdarî Bilimler Fakültesi, Mühendislik Fakültesi ile Eğitim Fakültesinden,
- Niğde Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek oluşturulan ve rektörlüğe bağlanan Sağlık Yüksekokulu ile Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulundan,
- Niğde Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek oluşturulan ve Aksaray Üniversitesi Rektörlüğe bağlanan Aksaray Meslek Yüksekokulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Ortaköy Meslek Yüksekokulu ile Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulundan, oluşmuş 05.04.2012 yılında Aksaray Meslek Yüksekokulu Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu olarak ikiye ayrılmıştır.
- Rektörlüğe bağlı olarak yeni kurulan Sosyal Bilimler Enstitüsü ile Fen Bilimleri Enstitüsünden oluştuğu, hüküm altına alınmıştır.

Kuruluşundan itibaren hızla gelişmekte olan Aksaray Üniversitesi'ne aşağıda yer alan Fakülte/Yüksekokul/Meslek Yüksekokulları eklenmiş olup, sırasıyla şöyledir;

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



**AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI**

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	8/38



- a. 27/9/2010 tarihli ve 2010/934 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Rektörlük bünyesinde Şereflikoçhisar Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu kurulması kararlaştırılmıştır.
- b. 6/9/2011 tarihli ve 2011/2276 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Üniversiteye bağlı olarak Yabancı Diller Yüksekokulu kurulması kararlaştırılmıştır.
- c. 14/11/2011 tarihli ve 2011/2471 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Rektörlüğe bağlı olarak Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu kurulması kararlaştırılmıştır.
- d. 25/6/2012 tarihli ve 2012/3363 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Üniversiteye bağlı olarak Mimarlık ve Tasarım Fakültesi ile İletişim Fakültesi kurulması kararlaştırılmıştır.
- e. 5/7/2012 tarihli ve 2012/3449 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Üniversiteye bağlı olarak İslami İlimler Fakültesi kurulması kararlaştırılmıştır.
- f. 5/7/2012 tarihli ve 2012/3527 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Üniversiteye bağlı olarak Veteriner Fakültesi kurulması kararlaştırılmıştır.
- g. 22/4/2013 tarihli ve 2013/4711 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Rektörlük bünyesinde bulunan Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunun kapatılması ve Rektörlüğe bağlı olarak Turizm Fakültesi kurulması kararlaştırılmıştır.
- h. 20/8/2015 tarihli ve 2015/8052 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı Eki Karar ile Üniversiteye bağlı olarak Tıp Fakültesi kurulması kararlaştırılmıştır.
- i. 26.09.2016 tarih ve 2016/9270 sayılı Bakanlar Kurulu Kararınının 01.11.2016 tarih ve 29875 Sayılı Resmi Gazetede yayımlanması ile Sağlık Yüksekokulu kapatılmış, Sağlık Bilimleri Fakültesi kurulmuştur.
- j. 01.11.2016 tarih ve 29875 Sayılı Resmi Gazete ile Sağlık Bilimleri Enstitüsü kurulmuştur.
- k. Üniversitemizin 18.09.2007 tarih ve B.30.2.ASÜ.0.00.00.01/460 sayılı yazısı, 21.09.2007 tarihli Yükseköğretim Genel Kurul Toplantısında 2547 sayılı Kanunun 2880 sayılı Kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Güzelyurt Meslek Yüksekokulu kurulması karar verilmiştir.
- l. Üniversitemizin 27.02.2013 tarih ve 45333631/194-971 sayılı yazısı, 28.03.2013 tarihli Yükseköğretim Genel Kurul Toplantısında 2547 sayılı Kanunun 2880 sayılı Kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Eskil Meslek Yüksekokulu kurulması karar verilmiştir.
- m. 24.07.2017 tarih ve 2017/10708 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Beden Eğitimi Spor Yüksekokulu Müdürlüğü, Spor Bilimleri Fakültesi'ne dönüştürülmüştür. 16.09.2017 tarihli 30182 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanmıştır.
- Bakanlar Kurulu tarafından, 2006 yılı içinde kurulması kabul edilen bir devlet Üniversitesidir.17 Mart 2006 tarihli 26111 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan 5467 sayılı Kanunla Niğde Üniversitesi'ne

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	9/38



bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek, fakülte ve yüksekokullar kendi bünyesinde oluşturulan Aksaray Üniversitesi Rektörlüğü'ne bağlanmıştır. Bu devir sürecinde, tahsis aşamaları aşağıdaki gibidir.

- i. Aksaray Paşacık Mahallesinde bulunan hazine mülkiyetindeki taşınmazlardan - 2183 No'lu parsel (1.878.129,90 m²) - 2185 No'lu parsel (1.111.083,45 m²) - 424 No'lu parsel (2.058.500 m²) olmak üzere toplam 5.047.713,35 m² Eğitim amaçlı olarak kampüs alanı olarak Maliye Bakanlığının (Milli Emlak Genel Müdürlüğü) tarafından Aksaray Üniversitesine tahsis edilmiştir.
- ii. 2185 No'lu Parsel ifraz edilmek suretiyle aşağıdaki şekliyle parsellere ayrılmıştır. -2305 No'lu parsel 10.000 m² (Yurt yapımı için tahsis kaldırıldı) -2306 No'lu parsel 10.000 m² (Yurt yapımı için tahsis kaldırıldı) -2307 No'lu parsel 10.000 m² (Yurt yapımı için tahsis kaldırıldı) -2314 No'lu parsel 10.000 m² (Yurt yapımı için tahsis kaldırıldı) -2315 No'lu parsel 1.071.083,45 m² Üniversitemize kesin tahsisi yapılmıştır.
- iii. 424/1 No'lu parsel ile ifraz edilmek suretiyle, 2.058.500 m² sinin 930.000 m² sinin kesin tahsisi kaldırılmış, geçici tahsis olarak ağaçlandırma yapılmak üzere Orman Bölge Müdürlüğüne tahsis edilmiştir. Aynı parselin 250.000 m² si ise yurt yapılmak üzere tahsisi kaldırılmıştır. (Milli Emlak Müdürlüğünün yazısı)
- iv. Merkez kampüsümüzdeki hazine tarafından toplamda (1.878.129,90 m² + 1.071.083,45 m² + 1.808.500 m²) 4.757.213,35 m² tahsis edilmiş bulunmaktadır

Hazırlayan


Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

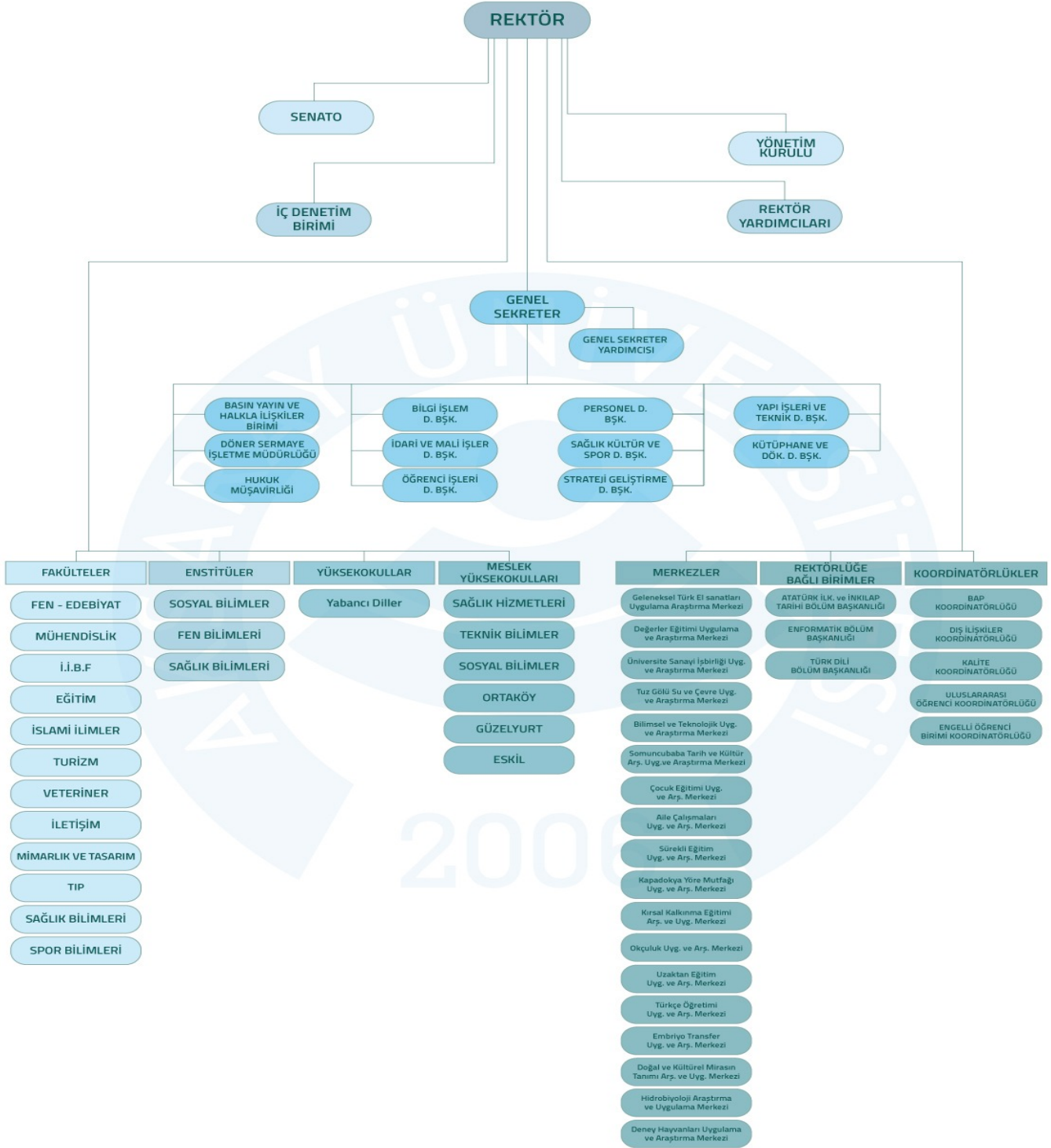
Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI	Doküman No	KYS-KEK-001	
	İlk Yayın Tarihi	30.04.2018	
	Revizyon Tarihi	30.04.2018	
	Revizyon No	00	
	Sayfa No	10/38	

4.1.2. Organizasyon Şeması

Aksaray Üniversitesi Akademik ve İdari Organizasyon şemaları ile Kalite Koordinatörlüğü'nün organizasyon şeması **Ek 1.** de verilmiştir.



Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	11/38



4.1.3. Misyon&Vizyon

ASÜ’de kurum misyonu ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında Rektör tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. ASÜ’deki tüm birimler, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimlerine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirlerler.

Üniversitemizin Misyonu;

Tüm paydaşların ihtiyaçlarına odaklanarak, bilgi ve teknolojiyi kullanabilen, rekabetçi, girişimci, yenilikçi atılımlarla bölge ve ülkenin ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimine katkı sağlayabilecek nitelikli insan gücü yetiştirmektir.

Üniversitemizin Vizyonu;

Üniversite - sanayi - toplum işbirliği temelinde evrensel düzeyde faydalı bilgi ve yenilik üreterek, bilim ve teknolojinin gelişimine ortak olan bir üniversite olmaktır.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Paydaşların katılımıyla yapılan SWOT analizi sonucunda Üniversitenin geleceğine ilişkin amaç ve hedefleri belirlenmiş, saptanan hedeflerin gerçekleşmesinin izlenmesi sürecinde de dış paydaşların görüş ve önerilerinin alınmasına karar verilmiştir.

Paydaşlarımızın, Üniversiteye ilişkin beklenti ve değerlendirmeleri stratejik planın amaç ve hedeflerinin belirlenmesinde girdi olarak alınmıştır.

- Paydaş Analizi (Sayfa No 40)
- Paydaşların tespiti ve önceliklendirilmesi (Sayfa No 41)
- Paydaş görüşlerinin alınması ve değerlendirilmesi (Sayfa No 42-46)

Üniversitemizde birçok konuda iç paydaşlarımızın fikri alınarak, dış paydaşlarla iş birliği yapma potansiyeli bulunmaktadır. Bu kapsamda araştırma, eğitim-öğretim ve topluma hizmet faaliyetlerinin planlanıp yürütülmesinde paydaşlarla iş birliği yapılarak üretimin çeşitlendirilmesi, girişimciliğin geliştirilmesi, tabiat varlıklarının ve kültürel mirasın korunması ve geliştirilmesi, kadınların ve dezavantajlı grupların ekonomik ve sosyal hayata katılımının sağlanması, nitelikli insan kaynağının geliştirilmesi gibi çalışmalar yapılmaktadır. Tüm akademik ve idari birimlerin paydaş beklentileri için “KYS-FRM-085-İÇ/DIŞ PAYDAŞ BEKLENTİ FORMU” düzenlemiştir. En önemli paydaşlarımız öğrenciler, akademik ve idari personeldir. Öğrenci, akademik ve İdari personelimizin ihtiyaç ve

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	12/38



beklentileri anket sonuçları analiz edilerek belirlenmekte ayrıca şikâyet ve önerileri değerlendirilerek bunlara göre iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir. Anketler Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
- Düzeltici/Önleyici Faaliyet İzleme Listesi
- İç/Dış Paydaş Beklenti Formu

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemizin KYS kapsamı, Eğitim-Öğretim, Araştırma – Geliştirme ve Yönetim Sistemi faaliyetlerini kapsamaktadır. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

Aksaray Üniversitesinin Kalite Yönetim Sistemi; Aksaray il merkezinde bulunan Kampüs yerleşkesi, Teknik Bilimler MYO, Sosyal Bilimler MYO. ve ilçelerde bulunan Ortaköy MYO., Güzelyurt MYO., ve Eski MYO. Yerleşkelerindeki tüm idari ve akademik birimleri kapsamaktadır. Aksaray üniversitesi Uygulama ve Araştırma Merkezleri ve Tıp Fakültesi Hastane kısmı KYS kapsamı dışındadır.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Aksaray 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.

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

Bu felsefe ışığında, Aksaray Üniversitesi'nde 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 temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. ASÜ'de bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	13/38



ASÜ KYS için ihtiyaç duyulan süreçler, bunların sırası ve etkileşimleri, çalışma kural ve metotları KYS Prosedürlerinde belirlenmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akışları oluşturulmuştur.

KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanlar edilmiş bilgiler Aksaray Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü web sayfasında yayımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

5.0 LİDERLİK

5.1 Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Aksaray Üniversitesi üst yönetimi, yönetim sistemi ile ilgili olarak aşağıdakileri yerine getirerek, liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

- Yönetim sisteminin etkililiği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulmasını ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Yönetim sistemi şartlarının kuruluşun süreçleri ile bütünleştirilmesinin güvence altına alınması,
- Süreç yaklaşım ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edilmesi,
- Yönetim sistemi için gerekli olan kaynakların varlığının sağlanması,
- Etkin yönetimin ve yönetim sisteminin gerekliliklerine uyumun önemini paylaşılması,
- Yönetim sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşmasının güvence altına alınması,
- Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesi,
- Sürekli iyileştirmenin desteklenmesi,
- İlgili yöneticilerin kendi sorumluluk alanlarındaki liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi.

5.1.2. Müşteri Odağı

Aksaray Üniversitesi'nin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir. Bu yapıdan dolayı "**Müşteri**" tanımı, Aksaray Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen müşteri "**İç ve Dış Paydaş**" olarak kullanılmıştır. Aksaray Üniversitesi, müşterisi olan öğrencilerin yanı sıra vatandaş, kurum, kuruluş ve

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	14/38



paydaşlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, Aksaray Üniversitesi paydaşlarının beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

- Üniversite, öğrenci odaklılık ile ilgili olarak aşağıdakileri bizzat yerine getirerek liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:
- Öğrenci ihtiyaçlarının ve yasal şartların belirlenmiş, anlaşılabilir, düzenli olarak karşılanması,
- Hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile memnuniyetinin artırılması için yeteneğin belirlenmesi,
- Öğrenci talep, şikâyet ve önerilerini farklı araçlar ile toplanarak gerekli düzeltici faaliyetlerin düzenlenmesi,
- İç ve dış paydaş görüşlerine kalite güvence sisteminde bütüncül bir yaklaşımla; eğitim, araştırma ve idari süreçler konusunda başvurulması,
- Öğrenci memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması,
- Çalışan memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması ,
- Paydaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik memnuniyet anketi düzenlenmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi ve iyileştirme planlarının yapılması.

Referans Dokümanlar

- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyet Anketi
- Dış Paydaş Memnuniyet Anketi
- Düzeltici/Önleyici Faaliyet İzleme Listesi
- İç/Dış Paydaş Beklenti Formu

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	15/38



Aksaray Üniversitesi 2015-2019 Stratejik Planı doğrultusunda Üniversitenin amaç, hedef ve stratejilerin dayanağı olan ve üniversitenin geleceğine ışık tutacak olan politikasını oluşturmuş, uygulamakta ve yönetmektedir. Bu doğrultuda misyon, vizyon, temel değerler ve kalite politikası ile amaç-hedefler oluşturulmuş ve kurum içerisinde personele duyurulması sağlanmıştır.

“AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE POLİTİKASI”

Aksaray Üniversitesi, stratejik hedeflerine ulaşmak için kalite güvence sistemini benimsemiş, toplumun ve ekonominin ihtiyaçlarına duyarlı, tüm paydaşlar ile etkileşim içerisinde olan, ürettiği bilgiyi ürüne, teknolojiye ve hizmete dönüştüren, eğitim-öğretimi, araştırma-geliştirme faaliyetlerini, kurumun yönetim sistemini niteliksel ve niceliksel olarak geliştirmeyi esas almış, etkin, verimli, rekabetçi ve girişimci bir üniversite olmayı hedeflemiştir.

Tüm birimlerimiz kalite güvence sistemi içerisinde üstün performansa odaklanan, faaliyetlerini uluslararası standartlar ve yasal mevzuata uygun olarak yürüten, başta öğrencilerimizin ve tüm paydaşlarımızın memnuniyeti ile düzenli izlemeye dayalı, iyileştirme ve sürdürülebilirliği performans göstergeleriyle izleyen kalite odaklı yönetim sistemini esas almıştır.

Eğitim-Öğretim Politikası:

- *Ulusal ve uluslararası eğitim işbirliklerini güçlendirerek evrensel bilim anlayışına uygun eğitim-öğretim hizmetleri sunmak,*
- *Öğrenci merkezli eğitim-öğretim anlayışı benimseyerek, öğrencinin öğrenmesini desteklemek amacıyla bilimsel ve teknolojik imkânlar sağlamak,*
- *Eğitim-öğretim süreçlerini paydaşların katılımıyla, ulusal ve uluslararası işbirliklerinden faydalanarak sürekli olarak iyileştirmek,*
- *Öğrencilere, mezuniyet sonrasında ulusal kalkınma çabalarına etkili bir biçimde katılabilecekleri yüksek kalitede bir eğitim sunmak,*
- *Öğrencilerin sosyo-kültürel becerilerinin artırılması için, üniversite seçmeli ders havuzu oluşturmak,*
- *Uzaktan eğitim ile eğitimde erişebilirlik fırsatı sunmak,*
- *Çalışanların ve öğrencilerin uluslararası değişim programlarına katılımını destekleyerek Üniversitemizin ve Ülkemizin uluslararası alanda tanınırlığına katkıda bulunmak,*

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	16/38



Araştırma-Geliştirme Politikası:

- *Teknoloji transfer ofisi aracılığıyla Üniversite sanayi işbirliğini arttırmak ve endüstrinin gelişmesine katkı sağlamak,*
- *Öğrenci ve öğretim elemanlarının niteliklerini geliştirmek ve bilimsel başarılarını desteklemek,*
- *Eğitim ve araştırma süreçlerini paydaşların katılımıyla ulusal ve uluslararası işbirliklerinden faydalanarak sürekli olarak iyileştirmek,*
- *Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinden elde edilen sonuçların yaygınlaştırılmasını, kullanılmasını ve ticarileştirilmesini sağlamak,*
- *Yenilikçi Ar-Ge çalışmaları ile bilim ve teknoloji üretmek,*

Yönetim Politikası

- *Açık, adil, şeffaf, hesap verebilen, sorumlu ve etik kurallara uygun bir yönetim tarzı ile hareket etmek,*
- *Kurumsallaşmış ve rekabet gücüne sahip bir “şehir üniversitesi” olarak kamu, sanayi, STK ve tüm paydaşlarla işbirliği ile toplum yararına projeler üreten, bölge ve ülke kalkınmasına katkı sağlayan girişimci ve yenilikçi bir üniversite olmak,*
- *Kaynakları etkin ve verimli kullanarak, tüm paydaşlar için kalite odaklı üniversite ortamı oluşturmak,*
- *Çalışanların Aksaray Üniversitesine ait olma bilinci ve gururu ile hareket etmelerini sağlamak,*
- *Kurum içerisinde liyakata dayalı sistem kurmak ve geliştirmek,*
- *Çalışanlar ve öğrenciler için her türlü engelleri ortadan kaldırarak engelsiz bir üniversite olmak,*
- *Her alanda sorunların çözülmesinde ve yönetime katkı sağlanmasında kadınların daha fazla söz sahibi olmasını sağlamak,*
- *Tüm paydaşlar ile bilgi paylaşımı yapmak,*
- *İş sağlığı ve güvenliği kapsamında tüm personelin kendilerini güvende hissedeceği bir ortamı oluşturmak,*
- *Evrensel düşünen yereli gözetilen politikası ile şehrin sosyo-kültürel yaşayan değerlerini tanıtmak,*
- *Hareketli yaşamı geliştirmek için alt yapı imkânları sunmak,*

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	17/38



- Üniversitemizde ders dışı etkinliklerle öğrencilerin sosyal gelişimlerine katkı sağlamak,
- Doğa ve çevreye olan duyarlılığın gelişmesine katkıda bulunmak.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikamız, çalışanlarımız ve öğrencilerimiz tarafından bilinmesini ve anlaşılmasını sağlamak için hizmet içi eğitimler, web sayfası ve afişler aracılığı ile anlaşılması sağlanmıştır. Kalite politikasının anlaşıldığı ve takibi iç tetkiklerle kontrol edilmektedir. Kalite politikasının uygunluğu ve politikadaki değişiklik ihtiyacı, Yönetimin Gözden Geçirilmesi (YGG) toplantılarında görüşülmektedir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemiz çalışanlarının görev, yetki ve sorumlulukları, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 124 sayılı KHK ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esas alınarak tanımlanmıştır. Ayrıca ilgili tüm personelin süreç kapsamında pozisyonlarının görev yetkileri ve sorumlulukları <http://kalite.aksaray.edu.tr/tr> web sitesinde tanımlanmıştır. Birimlerde kalite süreçlerinde görev alan, Kalite Koordinatörü ve Birim Kalite Sorumluları mevcuttur.

Kalite Koordinatörü

Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Koordinatörü ve koordinatörlüğe destek veren personelden oluşur. Koordinatör, Üniversite öğretim üyeleri arasından Rektör tarafından 4 yıl süreyle görevlendirilir. Koordinatör, Kalite Komisyonu'nun doğal üyesidir. Koordinatör, kendisine bir yardımcı seçebilir. Koordinatör Yardımcısı, Rektör oluru ile görevlendirilir. Koordinatörün görev süresi dolduğunda veya ayrıldığında yardımcısının da görev süresi sona erer.

Kalite Koordinatörü Görev ve Sorumlulukları

- Üniversitede kalite kültürünün geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını sağlamak,
- Üniversitenin iç ve dış kalite güvence sisteminin kurulum çalışmasını yürütmek,
- Kalite Komisyonu, Çalışma Grupları, Akademik Birim Kalite Komisyonları ile işbirliği içerisinde çalışmak,
- Mevcut iş süreçlerinin tespiti, izlenmesi ve iyileştirilmesini yönlendirmek,

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	18/38



- Dokümantasyon altyapısının oluşturulmasına katkı sunmak,
- Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile eşgüdüm içinde, Üniversitenin belirlediği ölçülebilir hedeflerin ve performans göstergelerinin periyodik olarak izlenip raporlanmasından sorumlu olmak,
- İç ve dış paydaşların beklenti ve geri bildirim izlenmelerinde, akademik personel, idari personel, öğrenci ve mezun memnuniyet anketlerinin hazırlanmasında da rol alır ve değerlendirilme sonucunda elde edilen bulguları rapor halinde komisyon üyelerine sunmak,
- Ulusal ve uluslararası kabul edilmiş kalite standartlarına ulaşmak için eğitim organizasyonlarını düzenlemek,
- Bu yönergede belirlenen hususlar ile Kalite Komisyonu'nun kararları doğrultusunda gerekli çalışmaların yürütülmesinde Kalite Komisyonuna ve Çalışma Gruplarına destek sağlamak,
- Üniversitede ISO 9001 Standardına uygun olarak Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması, geliştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanmasından yönetim adına sorumlu olmak,
- Kalite toplantılarında, toplantı gün, saat ve gündeminin katılımcılara önceden bildirmek,
- Kalite toplantılarında alınan kararların kaydedildiği toplantı tutanaklarını tutmak ve saklamak,
- Kalite çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaş görüşmelerini planlamak,
- Kaliteye yönelik her türlü iç ve dış paydaş anketlerini hazırlamak, sonuçlarını yorumlamak,
- Dış değerlendirme sürecindeki tüm hazırlıkları yapmak ve Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından görevlendirilen Dış Değerlendiricilere her türlü desteği sağlamak,

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	19/38



- Çalışma Gruplarından gönderilen iç değerlendirme alt raporlarını konsolide ederek, kurum iç değerlendirme raporunun hazırlanmasından, senatoya sunulmasından, süresi içerisinde YÖK'e gönderilmesinden ve kamuoyuna duyurulmasından sorumlu olmak.

Çalışma Gruplarının Oluşturulması

Aksaray Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü aşağıdaki çalışma gruplarından oluşmaktadır;

- Eğitim ve Öğretim Çalışma Grubu,
- Araştırma ve Geliştirme Çalışma Grubu,
- Yönetim Sistemi Çalışma Grubu.

- Çalışma Grupları; Kalite Komisyonu'nun önerisi üzerine Rektör tarafından 4 yıl süreyle görevlendirilir. Görev süresi dolan üye yeniden görevlendirilebilir. Çalışma üyeleri arasında herhangi bir nedenle eksilme olması halinde eksilen üye için Kalite Komisyonu'nun önerisi üzerine Rektör tarafından en geç bir (1) ay içinde görevlendirme yapılır.
- Kalite çalışmalarını ve raporlarını Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından hazırlanan Kurumsal Dış Değerlendirme Ölçütleri, Kurumsal İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu ve Aksaray Üniversitesi Kalite Komisyonu Çalışma Usul ve Esasları ile belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde yürütür.
- Çalışma Grupları her yıl periyodik olarak, bir sonraki takvim yılının ocak ayı sonuna kadar, kendi yıllık iç değerlendirme raporunu, periyodik gözden geçirme sonuçlarını dikkate alarak bir sonraki takvim yılı için iş takvimini, iyileştirme eylem planlarını oluşturur ve yürütür.
- Çalışma Grupları, çalışmalarında ve raporlamalarında Üniversite düzeyinde standardı sağlamak için form, cetvel, tablo vb. standart belgeler, doküman ve kayıtlar geliştirebilir.
- Çalışma Grupları Yönergede belirlenen görevleri ile ilgili çalışma sonuçlarını Üniversite Kalite Koordinatörlüğüne belirlenen süreler içinde bir rapor halinde gönderir.

Eğitim ve Öğretim Çalışma Grubu Görev ve Sorumlulukları

Eğitim ve Öğretim Çalışma Grubu'nun görev ve sorumlulukları şunlardır;

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	20/38



- Kalite Güvence Sistemi kapsamında yürürlükte bulunan mevzuat çerçevesinde, Üniversitenin eğitim ve öğretim alanına ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,
- Kalite İç Değerlendirme Hazırlama Kılavuzunda yer alan eğitim ve öğretim başlığında belirtilen iş ve işlemlerin Üniversitemizde yapılmasını sağlamak,
- Eğitim ve öğretim alanında kalite sisteminin geliştirilmesine yönelik planlar yapmak, öneriler sunmak, eksikliklerin giderilmesine yönelik tedbirler almak ve iyileştirmek,
- Yıllık düzenlenen Kalite İç Değerlendirme Raporunun hazırlanmasına esas olmak üzere eğitim ve öğretime ilişkin hususlarda alt rapor düzenleyerek en geç ocak ayı sonuna kadar Kalite Koordinatörlüğüne sunmak,
- Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Çalışma Grupları, Akademik Birim Kalite Komisyonları ile işbirliği içerisinde bulunmak,
- Koordinatörlükçe yaptırılan iç ve dış paydaş anket sonuçlarına göre eğitim ve öğretim alanında eksik görülen yönlerin geliştirilmesini sağlamak,
- Eğitim öğretim etkinliği ile ilgili ortamların (Derslik, laboratuvar, kütüphane, çalışma salonu, atölye, sergi alanları, uygulama alanları vb.) yeterliliğini ve uygunluğunu araştırmak,

Araştırma ve Geliştirme Çalışma Grubu Görev ve Sorumlulukları

Araştırma ve Geliştirme Çalışma Grubu'nun görev ve sorumlulukları şunlardır;

- Kalite Güvence Sistemi kapsamında yürürlükte bulunan mevzuat çerçevesinde, araştırma ve geliştirme alanına ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,
- Kalite İç Değerlendirme Hazırlama Kılavuzunda yer alan araştırma ve geliştirme başlığında belirtilen iş ve işlemlerin Üniversitemizde yapılmasını sağlamak,
- Üniversitenin araştırma ve geliştirme stratejini belirlemek,
- Araştırma ve geliştirme alanında kalite sisteminin geliştirilmesine yönelik planlar yapmak, öneriler sunmak, eksikliklerin giderilmesine yönelik tedbirler almak,

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	21/38



- Yıllık düzenlenen Kalite İç Değerlendirme Raporunun hazırlanmasına esas olmak üzere araştırma ve geliştirmeye ilişkin hususlarda alt rapor düzenleyerek en geç ocak ayı sonuna kadar Kalite Koordinatörlüğüne sunmak,
- Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Kalite Çalışma Grupları, Akademik Birim Kalite Komisyonları ile işbirliği içerisinde bulunmak,
- Üniversitede araştırma ve geliştirme kapsamında yapılan (TÜBİTAK, BAP, AB projeleri, makale, patent, atıf, sempozyum, konferans vb) bilimsel eserlerin istatistiklerini değerlendirmek ve Üniversitenin ulusal ve uluslararası derecelendirme kuruluşları tarafından yapılan değerlendirme sonuçlarını inceleyip, araştırma performansını artırmak için önerilerde bulunmak.

Yönetim Sistemi Çalışma Grubu Görev ve Sorumlulukları

Yönetim Sistemi Çalışma Grubu'nun görev ve sorumlulukları şunlardır;

- Kalite Güvence Sistemi kapsamında yürürlükte bulunan mevzuat çerçevesinde, Kalite Güvence Sistemi, Yönetim Bilgi Sistemi kurulmasına ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,
- Kalite İç Değerlendirme Hazırlama Kılavuzunda yer alan Kalite Güvence Sistemi ve Yönetim Bilgi Sistemi başlığında belirtilen iş ve işlemlerin Üniversitemizde yapılmasını sağlamak,
- Kalite Güvence Sistemi ile Yönetim Bilgi Sisteminin tüm birimlerde işler hale getirmek, bunlara ilişkin yazılımları güncel tutmak, anlık verilerin alınabilmesini sağlamak,
- Yıllık düzenlenen Kalite İç Değerlendirme Raporunun hazırlanmasına esas olmak üzere Kalite Güvence Sistemi ve Yönetim Bilgi Sistemine ilişkin hususlarda alt rapor düzenleyerek en geç ocak ayı sonuna kadar Kalite Koordinatörlüğü'ne sunmak,
- Kalite Koordinatörlüğü, Kalite Komisyonu, Kalite Çalışma Grupları, Akademik Birim Kalite Komisyonları ile işbirliği içerisinde bulunmak,
- Üniversitenin mali kaynakları ile taşınır ve taşınmaz kaynaklarının eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetler için etkili, ekonomik ve verimli kullanımına ilişkin çalışmalar yapmak.

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	22/38



Birim Kalite Sorumluları

- Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin biriminde, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Koordinatörlüğü ve Birim arasında eşgüdümü sağlar.
- Kalite Yönetim Sistem dokümanlarının oluşumunu sağlar, dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar, Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları takip eder.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
- Süreç yönetimi formlarını oluşturur, gözden geçirme ortamını sağlar, sonuçları takip eder ve yönetimi bilgilendirir.
- Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantılarını organize eder.
- Birimde kalite eğitimlerini organize eder ve katılımlarını sağlar.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.

Risk Yönetim Grubu

- Birimin risk yönetimi ile ilgili faaliyetlerini planlar ve uygulanmasını sağlar.
- Risk yönetimi formlarını oluşturur, gözden geçirme ortamını sağlar, sonuçları takip eder ve yönetimi bilgilendirir.
- Birim içinde, Risk Yönetimi toplantılarını organize eder.

Referans Dokümanlar

- Görev Yetki ve Sorumlulukları (Görev Tanımları)

6.0 Planlama

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

ASÜ 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 Strateji Yönergesi ile Risk giderici aksiyonlar belirlenmekte ve aksiyonlar düzeltici faaliyetler ile takip edilmektedir.

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	23/38



Risk analizi yöntemi KL-052-Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu ile tanımlanmıştır.

SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. 2014-2019 Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan stratejik plan hazırlama ekibi ve Stratejik Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

SWOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracığı stratejik faydalarının (mevcut ve olası) tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi ile analiz edilir.

Referans Dokümanlar

- Risk Strateji Yönergesi
- Risk Analizi Formu
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi

6.2.Kalite Hedefleri ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, ASÜ'nün kalite hedeflerini oluşturur. ASÜ'deki 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, kaynak, planlanan ve gerçekleşen zamanlar olarak kayıtlanır ve 52 haftalık bir takvim ile takip edilir. Kalite hedefleri SPIK (Süreç Performans İzleme Karneleri) ile takip edilir.

Referans Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Stratejik Plan
- Süreç Performans İzleme Karneleri (SPIK)
- Kalite Faaliyet Planı (KFP)

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	24/38



6.3. Değişikliklerin Planlanması

ASÜ 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 bütünü etkilemeyen, organizasyonel yapıda 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...)

Majör değişikliklerin planlaması Değişiklik Plan ve Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim Formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikten sorumlu olan birimler ve Kalite Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

Referans Dokümanlar:

- Değişiklik Plan ve Takip Formu

7.0. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

ASÜ 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.

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	25/38



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

7.1.2.Kişiler

ASÜ 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 İnsan Kaynakları Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

Referanslar Dokümanlar:

- İnsan Kaynakları Prosedürü

7.1.3. Altyapı

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

Altyapı;

- Binalar, eğitim ve çalışma alanları ile bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanımda dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar,
- Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Referans Dokümanlar

- Bakım Onarım Prosedürü
- Bilgi İşlem Prosedürü
- Koruma ve Güvenlik Hizmeti Prosedürü

7.1.4 Proseslerin İşletimi için Ortam

Üniversitede hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dâhil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için çalışma ortamı ilgili mevzuat ve talimatlara uyularak tayin edilmiş ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü
- Koruma ve Güvenlik Hizmeti Prosedürü

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	26/38



7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullanıldığında geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakların tayin ve temin edilmesi ilgili prosedürlerle sağlanmaktadır. Kurumumuz hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak açısından kullanılan ölçüm cihazları ilgili Birim tarafından listelenmekte ve belirlenen periyotlarda kalibre edilmesi - doğrulanması sağlanmakta ve dokümante edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Doküman Veri Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Kurumumuzda hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; faaliyet raporları, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, kütüphane ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilmiş bilgidir.

Süreçlerin işleyişi, ürünler ve hizmetlerin uygunluğunu temin etmek için gereken bilginin belirlenmesi, iç ve dış kaynaklardan elde edilen kurumsal bilginin sürekliliğinin sağlanması, hazır bulundurulması; ihtiyaçların ve eğilimlerin değişmesi durumunda güncel bilginin dikkate alınması, ilave bilgi ve gerekli güncellemeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Doküman Veri Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Bilgi İşlem Prosedürü

7.2. Yetkinlik

Üniversite Yönetimi; Kalite Yönetim Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konu ile ilgili bilinç, eğitim ve beceri ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli önlemleri alarak eğitim ihtiyaçlarını tespit eder ve eğitimden geçirilmelerini sağlar. Üniversitemize yeni başlayan öğrencilere ve yeni başlayan personele belli bir program dahilinde oryantasyon eğitimi verilmektedir. Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Tüm personel, çalışma alanları ve diğer gereksinimlerine göre eğitim almaktadırlar. Bunun yanı sıra tüm çalışanlarımıza, kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi için kalite yönetimi ile ilgili eğitimler verilmektedir. Çalışanlarımıza verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi, eğitim planının

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	27/38



yapılması, eğitimlerin gerçekleştirilmesi ve eğitimlerin değerlendirilmesi Hizmet İçi Eğitim Prosedürüne göre düzenlenmektedir.

Referans Dokümanlar

- Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.3. Farkındalık

ASÜ Rektörlüğü ve ASÜ Kalite Koordinatörlüğü tüm çalışanlarımız da farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve webde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır. Kalite Politikasını anlamak, stratejik amaç ve hedeflerimizi öğretmek, kalite yönetim sistemi şartlarını yerine getirmek ve yerine getirilmediği durumlarda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Bunun yanında tüm personelimiz ve öğrencilerimiz ile üniversitemizin <https://kalite.aksaray.edu.tr/> linkinden kalite ile ilgili bilgiler ve belgeler paylaşılmaktadır.

7.4 İletişim

Üniversitemizde, hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi sağlamak için;

- İletişim Panoları
- Elektronik Posta
- Telefon - Faks
- Hizmet İçi Eğitimler
- YGG Toplantıları
- Yüz Yüze Görüşmeler
- Elektronik Bilgilendirme Yönetim Sistemi (EBYS)
- Üniversite Web Portalleri
- Mobil Uygulamalar
- Sosyal Medya
- Dilek, Öneri ve Şikâyet almaya yönelik araçlar gibi yöntemleri kullanılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Bilgi İşlem Prosedürü

7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	28/38



7.5.1 Genel

Kurumumuzda KYS için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, elektronik olarak <https://kalite.aksaray.edu.tr/> linkinden ulaşılabilmektedir. Bu dokümanlar uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Doküman Veri Prosedürü

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

KYS kapsamında oluşturulan dokümanların güncellenmesi Aksaray Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır. Tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları “Doküman Veri Prosedüründe” açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar

- Doküman Veri Prosedürü

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

KYS içinde dokümante edilmiş bilgilerin, kullanım için uygunluğunun ve uygun şekilde korunması için kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması ve tekrar elde edilebilirliği yöntemleri “Kayıtların Kontrolü Prosedüründe” açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Doküman Veri Prosedürü

8.0. Operasyon

8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Aksaray Üniversitesi’nde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; Aksaray Üniversitesi’nde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, dersi verecek öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	29/38



Aksaray Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Eğitim-Öğretim hizmetlerinin yürütülmesi için gerekli olan süreçlerin planlaması yapılmakta ve gelişimleri sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- ASÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Aksaray Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Müşteri İle İletişim

Aksaray Üniversitesi'nin faaliyetlerine ilişkin bilgiler üniversitemizin web sayfasından duyurulmaktadır. Ayrıca afiş ve broşürlerle de gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrencilerimiz ve paydaşlarımızdan gelen talepler, şikâyet ve öneriler web sitesinde yer alan <http://www.aksaray.edu.tr/tr/gorus-oneri> linkindeki form ile yapılabilmektedir. Bu bildirimler toplanmakta ve analiz edilmektedir. Analiz sonucunda iyileştirme çalışmaları gerekiyorsa gerekli iyileştirmeler de yapıp kayıt altına alınıp saklanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Bilgi İşlem Prosedürü
- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Öğrenci Memnuniyeti Anketi
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Öneri Sistemi Prosedürü

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Aksaray Üniversitesi'nde öğrencilere sunulan hizmet şartlarının tayin edilmesinde uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarıyla birlikte uygulanabilir diğer şartlar tanımlanmıştır. Bu şartların karşılanması ile ilgili süreçler belirlenmiş ve performans göstergeleri ile izlenmektedir.

Referans Dokümanlar

- ASÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Aksaray Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	30/38



- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Aksaray Üniversitesi'nde Eğitim-Öğretim başlamadan önce öğrencilere sunulacak hizmetler her dönem başında yapılan toplantılarla gözden geçirilmektedir. Öğrencilere sunulan hizmetler için gerekli şartlar ve performans izlemeleri sonuçları bu toplantılarda gözden geçirilmekte ve toplantı tutanakları muhafaza edilmektedir. İyileştirme gerekli olduğu durumlarda iyileştirmeler yapılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Doküman Veri Prosedürü
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Aksaray Üniversitesi'nin sunduğu eğitim –öğretim hizmeti ile ilgili yeni şartlar oluştuğunda bu şartlar web sitesinden duyurulmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Hizmetleri Prosedürü

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

Aksaray Üniversitesi'nde ürün ve hizmet tasarımı ve geliştirilmesi için AR-GE süreci oluşturulmuştur. Tasarım ve geliştirme faaliyeti talep olarak yönetimin onaylanması ile başlar ve hizmetin ve ürünün uygulamaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsamaktadır.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Aksaray Üniversitesi'nde yetkili birimlerce onaylanan tasarım ve geliştirme faaliyetleri için ilgili birim yetkilisine yazılı yetki ve sorumluluk verilmektedir. Tasarımın ve geliştirmenin başlayacağı akademik ve/veya idari birim tasarım ve geliştirme sorumlularını tanımlar, girdi ve çıktılarını tanımlar,

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	31/38



faaliyetleri, sorumluluklarını, gözden geçirme tarihlerini içeren bir çalışma planı ve takvimi hazırlar.

Şartlar yönetim tarafından gözden geçirilir ve onaylanınca çalışmalar başlatılır.

Referans Dokümanlar

- Eğitim–Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü
- Aksaray Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Yönergesi

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Tasarım ve geliştirme faaliyetlerinin girdileri yıllık faaliyet planı şemasından belirlenir. Tasarım ve geliştirmede bütçelenen alımlar, satın alma birimi tarafından gerçekleştirilir. Tasarım ve geliştirme girdilerinde maliyet, verimlilik, uygulanabilirlik, güvenlik ve müşteri ihtiyaçlarını karşılanabilirliği uygun aralıklarla kontrol edilir ve kaydedilir.

Referans Dokümanlar

- Satın Alma Prosedürü

8.3.4. Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Üst yönetim ve tasarım geliştirme sorumluları ile tasarım ve geliştirme faaliyeti gözden geçirilir ve kayıtlar muhafaza edilir. Gözden geçirme faaliyetinde, sorumluların taahhüt ettikleri çalışmalarını planlanan şekilde yürütüp yürütmediği, belirlenen şartların uygun bir şekilde yürütülüp yürütülmediğini kontrol ederler. Uygunsuzluğun belirlenmesi halinde “Tasarım ve Geliştirme Planı” tekrar hazırlanıp yönetime sunulur.

Referans Dokümanlar

- Eğitim–Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Tasarım ve geliştirme faaliyetinin aşamaları periyodik olarak gözden geçirilir ve tasarım ve geliştirme çıktılarının tasarım ve geliştirme girdilerini karşılamasına dikkat edilir.

Referans Dokümanlar

- Eğitim–Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	32/38



Tasarım ve geliştirme faaliyetinde birimler tarafından talep edilen değişiklik “Tasarım ve Geliştirme Değişiklik Talep Formu” doldurularak yönetimin onayına sunulur. Onaylandığı takdirde gerekli tasarım değişiklikleri yapılarak çalışmalara devam edilir.

Referans Dokümanlar

- Eğitim–Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü
- Tasarım ve Geliştirme Değişiklik Talep Formu

8.4 Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Aksaray Üniversitesinde 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 dokümante edilmiştir. Satın alma ihtiyaçları, ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak “Kamu İhale Mevzuatı” kapsamında yapılmaktadır. 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.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir. Ayrıca dış sağlayıcılar, tedarikçi değerlendirme formuna göre değerlendirilmektedir. Üniversitede hizmet sürecini etkileyen mal ve hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlanır. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca dış sağlayıcılara duyurulur.

8.4.3 Dış tedarikçi için bilgi

Üniversitemiz, satın alınacak ürün/hizmet kapsamındaki şartların uygunluğunu dış tedarikçiye duyurmadan önce güvence altına almakta ve bu kapsamdaki bilgi dış tedarikçi ile paylaşılmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Satın Alma Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	33/38



8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Aksaray Üniversitesi'nde sunulan hizmetler için kullanılan ve temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır. Birimlerinde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur. Başvuru ile ilgili tüm evraklar saklanarak muhafaza edilir. Hizmetlerin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmet sunumu için değişiklikler gözden geçirilip kontrol edilmektedir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/ler (ilgili birim sorumluları) ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Hizmetleri Plan Prosedürü
- Doküman Veri Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Aksaray Üniversitesi sunduğu hizmete ait süreçleri izlemekte ve izlemeleri gözden geçirip raporlamaktadır. Öğrencilere ait bilgiler "Öğrenci Bilgi Sistemi" üzerinden takip edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Aksaray Üniversitesi'ne kayıt yaptıran tüm öğrencilerin resmi evrakları arşivlerde muhafaza edilmektedir. Bunun dışında öğrencilerin sınav evrakları arşive kaldırılmaktadır. Gerekliğinde ulaşımı sağlanmaktadır. Sınav verileri öğrenci bilgi sisteminden takip edilebilmektedir. Üniversitemizde dış tedarikçiye ait bir mülkiyet yoktur.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Hizmetleri Plan Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.4. Muhafaza

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	34/38



Aksaray Üniversitesi'ne kayıtlı tüm öğrencilere sunulan hizmet çıktıları dosyalanarak uygun şartlarda güvence altına alınarak tanımlanan sürelerde ve yerlerde muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Hizmetleri Plan Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Aksaray Üniversitesi'ne kayıtlı tüm öğrencilerin mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkartılabilmektedirler.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Hizmetleri Plan Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemizde, hizmetlerimizin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla; gerek üst yönetim, gerekse bölümler düzeyinde yapılan toplantılarla değişiklikler gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Hizmetleri Plan Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.6. Ürünlerin ve Hizmetlerin Sunumu

Aksaray Üniversitesi'nde sunulan hizmet kapsamında kabul edilmiş kriterlere göre hizmetin uygunluğu tanımlanmış ve performans kriterleri belirlenmiş izlemeleri yapılmaktadır. Bu kapsamda kullanılan yazılımlarda raporlar, yetkilendirmeler ve hizmet içeriklerine ait bilgiler bulunmaktadır. Bunun dışında veri tabanı ya da yazılım dışı kâğıt veya buna benzer ürünler üzerinde gerçekleştirilen işlemlerde ise arşivler yardımıyla kanıtlar toplanmakta ve yetki izlenebilirliği gerçekleştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Öğr. Gör. Ömer SONKAYA	Öğr. Gör. Hakan ATAK	Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	35/38



- Eğitim-Öğretim Hizmetleri Plan Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Aksaray Üniversitesi'nde sunulan hizmetin uygunsuzluğunun tespiti durumunda, tespit edilen uygunsuzluğun düzeltilmesi, hizmetlerin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilere uygun olmayan hizmetin durumundan haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmetler ile ilgili yetkilendirmeler, tanımlanan iş akışları içerisinde yer almaktadır. Kontroller sonucunda uygunsuzluk işlemleri ve sorumluları iş akış şemalarında gösterilmiştir.

Referans Dokümanlar

- Eğitim-Öğretim Hizmetleri Plan Prosedürü
- Eğitim-Öğretim Prosedürü
- Dış Kaynaklı Yönetmelikler

9.0. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Kalite performansının üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Stratejik hedeflere ulaşmanın izlenmesi Faaliyet Raporları ile sağlanmaktadır. Kuruluşun Bağlamında belirtilen süreçler belirlenen sıklıkta ve zamanda kontrol edilmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Doküman Veri Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Paydaşlarımız için istek/öneri formları ve memnuniyet anketleri (Öğrenci, Çalışan ve Tedarikçi) oluşturulmuştur. Dönemlik olarak gerçekleştirilen memnuniyet anketleri analiz edilerek öğrenci,

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	36/38



akademik ve idari personel ile paydaşların memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, iyileştirme fırsatları değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde gelen dilekçelere cevap verilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Öğrenci Memnuniyeti Anketi
- Çalışan Memnuniyet Anketi
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

KYS etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek, eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğunu göstermek, KYS uygunluğunu sağlamak ve KYS etkinliğini sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri oluşturulmuş ve uygulanmaktadır. Uygunsuzlukların nedenlerinin tespit edilmesi ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla;

- Memnuniyet Anketlerinin Sonuçları
- Kalite İç Tetkik Sonuçları
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısına veri teşkil eder.

Referans Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyeti Anketi
- Çalışan Memnuniyet Anketi

9.2. İç Tetkik

KYS, ISO 9001 standartı, mevzuat ve oluşturulan KYS şartlarına uygunluğunu ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç tetkikler yapılmaktadır. Tetkik programı, planlanması, tetkikçilerin seçimi ve tetkikin yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

Referans Dokümanlar

- İç Tetkik Prosedürü

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFCİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	37/38



- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

Aksaray Üniversitesi üst yönetimi, kurumun KYS sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapar. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı, Kalite Koordinatörü, Üst Yönetim, Birim Yöneticileri, Birimlerin Kalite ve Risk Sorumluları ve gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir.

Referans Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Bu kapsamda geçmiş gözden geçirme toplantıları ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci, akademik ve idari personel ve paydaş memnuniyet sonuçları analizleri, hizmetlerin uygunluğu, iyileştirme faaliyetleri, iç tetkik sonuçları, tedarikçi performansları, kaynak ihtiyaçları, riskler ve fırsatlar, gerçekleştirilen proje ve tasarımlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarının girdisini oluşturmaktadır.

Referans Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.3-Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

Toplantı sonunda iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında alınan kararların uygulanmasından Birim Yöneticileri, izlenmesinden ise Kalite Koordinatörlüğü sorumludur.

Referans Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

10.0. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Üniversitemizde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABI

Doküman No	KYS-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	30.04.2018
Revizyon Tarihi	30.04.2018
Revizyon No	00
Sayfa No	38/38



Referans Dokümanlar

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- Öneri Sistemi Prosedürü

10.2-Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Aksaray Üniversitesi KYS' de tüm uygunsuzluklar izlenebilirlik amacıyla kaydedilirler. Bunlar gözden geçirilerek sonuçlar sistemdeki zayıflıkların nerede olduğunun belirlenmesinde kullanılarak, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin temel girdilerini sağlarlar. Düzeltilemeyecek bir uygunsuzluk bulunduğu işlemler tekrarlanır. Uygun olmayan hizmetlerin kontrolü sürekli olarak tekrar edilir.

Referans Dokümanlar

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- Öneri Sistemi Prosedürü

10.3-Sürekli İyileştirme

Üniversitemizde oluşturulan KYS sürekli iyileştirme odaklı olarak çalışmakta ve hizmet kalitesi ile öğrenci, akademik ve idari personelin memnuniyetinin artırılması esasına dayanmaktadır. Bunun yanında yeni projeler ve tasarımlar gerçekleştirilerek sürekli bir iyileştirme çalışmaları devam etmektedir. Üniversitemizin; kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirme toplantılarının sonuçlarını kullanmak suretiyle kalite yönetim sisteminin etkinliği sürekli iyileştirilmektedir.

Referans Dokümanlar

- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- Öneri Sistemi Prosedürü

Hazırlayan

Öğr. Gör. Ömer SONKAYA

Yürürlük Onayı

Öğr. Gör. Hakan ATAK

Kalite Sistem Onayı

Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFÇİ



AKSARAY
2018