



Atatürk
Üniversitesi

KALİTE EL KİTABI

2020



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	2/37

İçindekiler

1. AMAÇ VE KAPSAM	4
1.1. Organizasyon Şeması.....	4
1.2. Misyon ve Vizyon.....	4
1.2.1. Misyon.....	4
1.2.2. Vizyon.....	5
2. ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR	7
3. TERİMLER VE TARİFLER	8
4. KURULUŞUN BAĞLAMLI	10
4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması.....	10
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması.....	11
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	11
4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler	12
5. LİDERLİK	13
5.1. Liderlik ve Taahhüt	13
5.1.1. Genel	13
5.1.2. Öğrenci Odaklılık.....	14
5.2. Politika.....	15
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması.....	15
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması	16
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	16
6. PLANLAMA	18
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	18
6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama.....	18
7. DESTEK	19
7.1. Kaynaklar	19
7.1.1. Genel	19
7.1.2. Kişiler	19
7.1.3. Altyapı.....	19
7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam	20
7.1.5. Kurumsal Bilgi.....	20
7.2. Yetkinlik	21
7.3. Farkındalık	21
7.4. İletişim	22

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	3/37

7.5.	Dokümante Edilmiş Bilgi	22
7.5.1.	Genel	22
7.5.2.	Oluşturma ve Güncelleme	22
7.5.3.	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	23
8.	OPERASYON	24
8.1.	Operasyonel Planlama ve Kontrol	24
8.2.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	24
8.2.1.	Müşteri ile İletişim	24
8.2.2.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	25
8.2.3.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi	25
8.2.4.	Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	25
8.3.	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı Ve Geliştirilmesi.....	26
8.4.	Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	26
8.5.	Üretim ve Hizmetin Sunumu	27
8.5.1.	Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü	27
8.5.2.	Tanımlama ve İzlenebilirlik	27
8.6.	Ürün ve Hizmet Sunumu	28
8.7.	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	29
9.	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	30
9.1.	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme.....	30
9.1.1.	Genel	30
9.1.2.	Müşteri Memnuniyeti.....	31
9.1.3.	Analiz ve Değerlendirme	31
9.2.	İç Tetkik.....	32
9.3.	Yönetimin Gözden Geçirmesi	32
10.	İYİLEŞTİRME	34
10.1.	Genel	34
10.2.	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet.....	34
10.3.	Sürekli İyileştirme	35
11.	EKLER	36
Ek 1.	Akademik Teşkilat Şeması.....	36
Ek 2.	İdari Teşkilat Şeması	37

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	4/37

1. AMAÇ VE KAPSAM

Atatürk Üniversitesi Kalite El Kitabının hazırlanmasındaki amaç, Atatürk Üniversitesinde yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması ve iyileştirilmesi için gerekli şartları, yetki ve sorumluluklarını belirterek Kalite Yönetim Sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

Üniversitemizde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi, Organizasyon Şemasında bulunan tüm birimleri kapsamaktadır.

Bu El Kitabında fonksiyonları tanımlanmış her yönetici/birim/çalışan kendi yetki düzeyinde El Kitabının şartlarını yerine getirmekten sorumludur.

Kalite El Kitabı, üniversitemiz personeli için uyulması gereken bir rehber, yeni başlayan personel için bir eğitim aracı, yasal otorite ve müşteriler için bir tanıtım ve sunum kitabı niteliğindedir.

1.1. Organizasyon Şeması

Üniversitesinin organizasyon şeması **Ek-1 ve Ek-2'**de yer almaktadır.

1.2. Misyon ve Vizyon

Atatürk Üniversitesinin misyon ve vizyonu, stratejik planda belirtilen faaliyetler kapsamında belirlenir ve tüm paydaşlara duyurulur. Atatürk Üniversitesindeki tüm birimler, kendi birimlerine ait misyon ve vizyonu üniversitenin misyon ve vizyonu doğrultusunda belirler.

1.2.1. Misyon

Üniversitemizin Misyonu;

“Hayatın Hizmetinde”

Bölgeye ve ülkeye katkı sağlamak, yüksek teknolojiye dayalı tasarım ve inovasyon faaliyetleri gerçekleştirmek, örgün ve uzaktan eğitim yoluyla nitelikli bireyler yetiştirmek, bilime ve sanata evrensel düzeyde değer katmaktır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	5/37

1.2.2. Vizyon

Üniversitemizin Vizyonu

“Hep İleriye”

Kendisini sürekli geliştirdiği gibi bölgesindeki dönüşümlerde de “adı gibi öncü” ve yeni nesil bir dünya üniversitesi olmak.

Kalite Politikası

Atatürk Üniversitesinin Kalite Politikası; Kalite Komisyonu tarafından kurum misyonu ve vizyonu ile uyumlu olacak, kurumumuzun stratejik amaç ve hedeflerini destekleyecek, kalite hedeflerinin belirlenmesinde çerçeve sağlayacak ve Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için taahhüt verecek şekilde oluşturulmuştur.

Üniversitemizin Kalite Politikası

Atatürk Üniversitesi; yeni nesil üniversite vizyonu çerçevesinde eğitim, araştırma ve topluma katkı işlevlerini bütünleştirmeyi öngörmektedir. Bu kapsamda Üniversite toplumun ihtiyaçlarına doğrudan katkı sağlayan projeler, nitelikli eğitim ve araştırmaları gerçekleştirir. Atatürk Üniversitesinde kalite; üniversitenin bu amaçlarına uygun faaliyetler ve yüksek kaliteli sonuçlar olarak tanımlanır. Üniversitenin kalite kültürü; öğretim elemanları, öğrenciler ve idari personelin çalışmalarıyla kendini gösterir.

Üniversitenin kalite çalışmalarının hedefleri

1. Eğitim, araştırma ve topluma katkı misyon alanlarını bütünleştirmek ve çarpan etkisini artırmak,
2. Misyon alanlarını ve birbirleriyle kesişimlerini kapsayan yedi katmanlı performans yönetim sisteminin uygulanmasını,
 - i. Eğitimin niteliğini artırmak
 - ii. Araştırmaların kalitesini geliştirmek
 - iii. Topluma katkı çalışmalarını en yüksek etki sağlayacak şekilde yürütmek

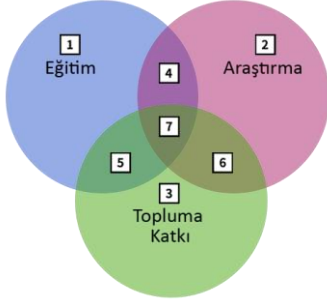
Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	6/37



1	•E Eğitim
2	•A Araştırma
3	•T Topluma Katkı
4	•EA Eğitim-Araştırma
5	•ET Eğitim-Topluma Katkı
6	•AT Araştırma-Topluma Katkı
7	•TEA Topluma Katkı-Eğitim-Araştırma

- Üniversitenin rekabet gücünü ulusal ve uluslararası düzeyde geliştirmek
- Öğrenci ve çalışan memnuniyeti başta olmak üzere paydaş memnuniyetini üst düzeye çıkarmak
- Ulusal ve uluslararası yükümlülük ve standartlara uyumu sağlamak.

Üniversite, ortaklaşa belirlenen prosedürler, süreçler veya sistemler aracılığıyla faaliyetlerin kalitesini korur ve artırır. Atatürk Üniversitesindeki kalite yönetiminin işlevleri arasında; iyi uygulamaların teşvik edilmesi, talimatlar, geri bildirim sistemleri, değerlendirmeler, akreditasyonlar, hedeflenen gerekli kalite sistemleri ve iç denetim yer alır.

Üniversitenin kalite yaklaşımı aşağıdaki bileşenlerden oluşur:

- Kalite standartlarının ve hedeflerinin uluslararası rekabetçiliği sağlayacak düzeyde belirlenmesi,
- Tüm çalışmaların paydaşların aktif katılımı ve iş birliğiyle yürütülmesi,
- Kalite sonuçlarının denetime açık olması ve şeffaflık çerçevesinde paylaşılabiliyor olması,
- Faaliyetlerin sürekli iyileştirme yaklaşımıyla yürütülmesi,
- Kalite yönetiminin tüm birey/birimlerin çalışma ve sorumluluklarının ayrılmaz bir parçası haline getirilmesi.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	7/37

2. ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR

Atatürk Üniversitesi Kalite El Kitabında diğer standart ve dokümanlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar, metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiş ve Tablo 1’de liste halinde verilmiştir. Atıf yapılan standart ve dokümanın en son baskısı kullanılır.

Tablo 1: Atıf yapılan standart ve dokümanlar

Standart / Doküman No	Doküman Adı
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri - Şartlar
	Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
	Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı dokümanlar

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	8/37

3. TERİMLER VE TARİFLER

ISO 9001: 2015 standardında verilen terimler ve tarifler, aşağıda verilmiş olup geçersiz kılınmadığı sürece geçerlidir.

Terimler ve tarifler

Doküman: Bir faaliyeti ve o faaliyetin gereklerini tanımlayan veya belgeleyen yazılı ya da görsel araçlar

İş Akışı: Yapılacak işlerin gerçekleştirilme adımlarını açıklayan yukarıdan aşağıya gidişatı tanımlayan dokümanlar

İzlenebilirlik: Söz konusu olan bir ürün ve/veya hizmete ilişkin bilgileri, uygulamasını ve bulunduğu yeri izleme yeteneği

Kalite El Kitabı: Üniversitemizin kalite politikasını, hedeflerini, organizasyonunu, yetki ve sorumlulukları tanımlayan, kalite standardındaki faaliyetleri tarif eden doküman

Kalite Hedefi: Kalite ile ilgili olarak aranan veya ulaşılmak istenen durum

Kalite Politikası: Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından kabul edilen, bağlayıcı olarak yazılı beyan edilen kalite ile ilgili bütün amaçlar ve yönlendirmeler

Kalite Yönetim Sistemi (KYS): Bir organizasyonun hedeflerine ulaşmak için uyguladığı planlı ve sistematik faaliyetler

Kılavuzlar: Herhangi bir alanda ve konuda bilgi veren, yol yöntem gösteren dokümanlar

Plan: Bir süreç için uygulanacak faaliyetleri, hedefleri, hedeflere ulaşmak için kullanılacak yöntem ve unsurları, işlem sıralarını, bu faaliyetlerin kontrol metotlarını, özelliklerini, kaynak ve ekipman ihtiyaçlarını, uygunsuz sonuçla karşılaşıldığında uygulanacak işlemleri gösteren dokümanlar

Prosedür: Süreçleri tanımlayan ve faaliyetlerin hangi ana kurallar çerçevesinde yürütüleceğini gösteren dokümanlar

Proses: Tanımlanan süreçlerin girdi, çıktı, kaynak, personel, iç dokümantasyon ve performans hedeflerini tek bir yapıda göstermeye yönelik geliştirilen kaplumbağa şeması dokümanlar

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	9/37

Rehber: Yapılan faaliyetlerde yol gösterme ve bilgilendirme amacıyla oluşturulan doküman

Revizyon Numarası: Dokümanın güncellenme sayısı

Revizyon Tarihi: Dokümanın en son güncellendiği tarih

Süreç: Kaynakları kullanan ve girdilerin çıktılara dönüşümünü sağlamak için yönetilen ve kaliteyi doğrudan etkileyen faaliyetler dizisi

Sürekli İyileştirme: Yetkinliğinin artırılması için sürdürülen faaliyetler

Talimat: Uygulamaya yönelik olarak, faaliyetlerin nasıl yapılacağını, ayrıntılı olarak açıklayan doküman

Tetkik: KYS kapsamında tanımlanan şart ve düzenlemelerin yerine getirilip getirilmediği ile yerine getirilme derecesinin delillerini elde etmek için bağımsız ve objektif olarak yapılan sistematik değerlendirmeler

Yardımcı Doküman: Prosedür, Talimat, Rehber, Form, Plan, Liste, Rıza Belgesi ve Dış Kaynaklı Dokümanların dışında kalan veya bu dokümanları destekleyici nitelikteki doküman

Yayın Tarihi: Dokümanın yürürlüğe girdiği tarih

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	10/37

4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Atatürk Üniversitesi, yönetim sisteminde istenen hedefe ulaşabilmek için iç ve dış faktörleri belirlemiş ve açıklamıştır.

Üniversitemizde iç faktörler olarak; *kurum kültürü, kurumsal değerler, liderlik, kurumsal hafıza, akademik personel, idari personel, alt yapı, kurum kaynakları ve ekipman* konuları belirlenmiştir.

Üniversitemizde dış faktörler olarak; *yasal yönetmelikler, coğrafi/çevresel şartlar, rekabet şartları, sanayi ve teknolojik şartlar, sosyal, kültürel, hukuki ve ekonomik şartlar* konuları belirlenmiştir.

Atatürk Üniversitesinde her 5 yılda bir Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından iç ve dış paydaşların bir araya gelmesi ile kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile SWOT analizi gerçekleştirilir. SWOT analizi ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertaraf edilmesi ve fırsatların kuruma kazandıracığı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikaları, öncelikleri ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir. Bu süreç, Kurumumuzun hizmet kalitesini etkileyen iç ve dış hususlarla ilgili risk (tehdit) ve fırsatların saptanmasında en önemli araçtır. Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarında bu bağlantılar sürekli olarak izlenecek, paydaş beklentileri analiz edilecek ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilecektir.

İlgili Dokümanlar:

- Atatürk Üniversitesi Stratejik Planı

Üniversitemizin Tarihçesi

Cumhuriyetimizin kurucusu Mustafa Kemal Atatürk, 1 Kasım 1937 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisinde yasama yılını açış konuşmasında Doğu Anadolu'da büyük bir üniversite kurmanın gereğini ifade ederek, bu husustaki çalışmalarını başlatma talimatı vermişti. Atatürk'ün vefatının ardından konunun 1 Kasım 1950'de 3. Cumhurbaşkanı Celal Bayar tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisinin açılış nutkunda tekrar gündeme getirilmesini müteakiben, 1951 yılında Erzurum'da üniversite kurulması çalışmaları başlatıldı ve 10.3.1954 tarih ve 6373 sayılı Kanun'la da Doğu'da kurulması kararlaştırılan Üniversiteye "Atatürk Üniversitesi" adı verildi. Bu kararla birlikte Hükümetler arası

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	11/37

görüşmeler sonucu Nebraska Üniversitesinden (ABD) bir grup, Amerika'daki "Land Grand" tipi üniversiteleri örnek alarak Atatürk Üniversitesinin kurulmasıyla ilgili tavsiye ve tekliflerini 10 Ağustos 1955 tarihli bir raporla bildirdi. Bundan sonra Atatürk Üniversitesinin kurulmasını planlamak ve gerçekleştirmek üzere bir Türk-Amerikan Karma Komitesi oluşturuldu. 12 Mart 1955 tarihinde de, Erzurum'un kurtuluşunun 37. yıl dönümü kutlanırken adının "Atatürk Üniversitesi" olacağı duyurulan Üniversite, TBMM tarafından 7 Haziran 1957 tarihinde resmen kuruldu. Atatürk Üniversitesi 17 Kasım 1958'de Ziraat ve Fen-Edebiyat Fakülteleri ile öğretime başladı ve 1966 yılında Tıp Fakültesinin açılması ile Üniversitenin fakülte sayısı üçe yükseldi. Aradan geçen yıllar Atatürk Üniversitesinin hem yapısal durumunun hem de akademik yeterliliğinin hızlı gelişimine sahne oldu. Atatürk Üniversitesi 1971'den itibaren; Adana Çukurova, Kars Kafkas, Samsun 19 Mayıs, Erzincan Binali Yıldırım, Bayburt ve Ağrı İbrahim Çeçen gibi üniversitelerin kuruluşlarında önemli roller oynayarak "üniversite kuran üniversite" unvanına kavuştu. Bu tarihten sonra yurt içi ve yurt dışındaki etkinliği giderek artan Atatürk Üniversitesi, Türk yükseköğretim geleneğinin en önemli yapı taşlarından biri haline gelerek, Mayıs 2020 tarihi itibarıyla 23 fakülte, 1 yüksekokul, 1 konservatuvar, 13 meslek yüksekokulu, 8 enstitü, 40 araştırma merkezi, 450.000'e yaklaşan öğrencisi, 2.700 öğretim elemanı ve 1.800 idari personeliyle dev bir bilim kenti olma hüviyetini kazanmıştır.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Atatürk Üniversitesi hizmet sunduğu ilgili tarafları ve bu tarafların Kalite Yönetim Sisteminden beklentilerini paydaş analizi ile belirler. Bu yöntem ile değerlendirilen paydaşların beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile ölçülür.

İlgili Dokümanlar:

- Paydaş Anketleri

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Atatürk Üniversitesi ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin uygulanabilirliğinin değerlendirilmesi sonucunda sistemin kapsam ve sınırlarını;

- 1- Eğitim-Öğretim
- 2- Araştırma-Geliştirme ve Topluma Hizmet
- 3- Yönetim, İdari ve Destek
- 4- Ölçme ve İyileştirme olarak belirlenmiştir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	12/37

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Atatürk Üniversitesi Kalite Yönetimi Sistemi, Üniversitemiz Stratejik Planına paralel olarak TS EN ISO 9001:2015 standartları ile Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği'ne göre oluşturulmuştur.

Kalite Yönetim Sistemi oluşturulurken sistemin nasıl uygulandığını açıklayan Kalite El Kitabı ile prosesler, iş akışları, görev tanımları, prosedürler, talimatlar, formlar, planlar ve listeler oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Proseslerin etkin işletimi ve kontrolünü güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kriter ve yöntemler (izleme, ölçme ve ilgili performans kriterleri dahil) Proses Hedef Kartlarında belirlenmiş olup Proses İzleme Kartları aracılığı ile izlenip veri analizi yöntemleri ile değerlendirilerek uygulanır. Faaliyetler için ihtiyaç duyulan kaynaklar ile prosesler için yetki ve sorumluluklar, hazırlanan Proses Hedef Kartlarında ve görev tanımlarında belirlenmiştir.

KYS Proseslerini değerlendirmek ve bu proseslerin istenen sonuçlara erişmesini güvence altına almak için ihtiyaç duyulan değişiklikler belirlenmiştir. Prosesler ve Kalite Yönetim Sisteminin iyileştirilmesi için gerekli çalışmalar yapılmakta olup birbiri ile etkileşim içinde olduğu ifade edilen Kalite Yönetim Sistemi Proseslerinin ölçme ve izleme sonuçlarının analiz edilmesi, gerektiğinde iyileştirme planlarının ve düzeltici faaliyetlerin yapılması, politika ve amaçlarda düzenlemeye gidilmesi ve tüm bu süreçlerde gerekli kaynakların üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle sürekli iyileştirilmektedir. Bu amaçlar için Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü oluşturulmuştur. Üniversitemiz, proseslerin planlanan şekilde yürütüldüğünden emin olmak için dokümante edilmiş bilgiyi kullanmaktadır. Üniversitemiz KYS kapsamında belirlenmiş proseslerin çalışma kural ve metotları, birimlerin yönerge ve uygulama esaslarında tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

- Paydaş Memnuniyeti Anketleri
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	13/37

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Atatürk Üniversitesi Rektörlüğü, Üniversitenin üst yönetimi olarak, KYS'nin 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 Üniversitemiz üst yönetimi;

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilirliğini, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirir.
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini oluşturup ve bunların kurumun stratejik politikası ve kapsamı ile uyumlu olarak yönetilmesini sağlar.
- Kalite Yönetim Sisteminin şartlarının, üniversitemiz prosesleri ile entegre olduğunu güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı risk temelli oluşturulmuş olup risklerin yönetimi için Atatürk Üniversitesi Kurumsal Risk Yönetimi Yönergesi hazırlanarak risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Etkin kalite yönetimi ve KYS'nin şartlarına uygunluğunu sağlamak için Birim Kalite Komisyonları belirlenmiş olup ayrıca Kalite Koordinatörlüğü kurulmuştur. Kalite Koordinatörlüğü tarafından etkin bir Kalite Yönetim Sistemi kurulmaya çalışılır.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlamak için Üniversite Kalite Komisyonu kurulmuş olup bu komisyonu desteklemek üzere Kalite Koordinatörlüğüne personel görevlendirilmesi yapılır.
- Kalite Yönetim Sisteminin tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi amacı ile eğitimler düzenlenir. Ayrıca Üniversite Kalite Komisyonu tarafından belirlenen üyelerce birimlere kalite bilincini artırmak üzere saha ziyaretleri yapılır.
- Diğer ilgili yönetim sorumlularının kendi sorumluluk alanlarındaki uygulamalarını destekler.

İlgili Dokümanlar:

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	14/37

- Atatürk Üniversitesi Stratejik Plan
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

5.1.2. Öğrenci Odaklılık

Atatürk Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin temel amacı, hizmet verdiği öğrencilerinin ihtiyaç ve beklentilerini belirleyerek bu beklentilerin karşılanmasını sağlamak için gerekli düzenlemeleri yapmaktır. Tüm bu çalışmalar sonucunda temel amaç öğrenci memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu kapsamda her yıl düzenli olarak Önlisans ve Lisans Eğitim Koordinatörlüğü tarafından, öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyet anketleri uygulanarak sonuçları üst yönetime ve birim yöneticilerine sunulur. Ortaya çıkan gelişmeye açık yönlerin iyileştirme çalışmaları için birim yöneticilerinden iyileştirme önerileri ve uygulama kanıtları talep edilir. Atatürk Üniversitesi öğrencileri her birimin e-posta adreslerinden ulaşarak şikâyetlerini veya taleplerini iletebildiği gibi Atatürk Üniversitesi web sayfasında bulunan Kalite Koordinatörlüğü veya “Rektöre” doğrudan istek, öneri veya şikâyetlerini iletebilir. Atatürk Üniversitesi öğrencileri alan dışı seçmeli dersleri içinden kendi ilgi alanına giren dersi seçerek kendini geliştirme fırsatı bulur. Ayrıca şeffaflık ilkesi gereğince “Bologna Bilgi Paketi” olarak fakülte, bölüm ve okutulan derslerle ilgili tüm bilgiler ilan edilir. Öğrencilerin yurt içi veya yurt dışı eğitim öğretim ya da staj hareketliliği kapsamında yaptığı çalışmalar kredi sistemine dahil edilir. Program çıktıları ve ders yükleri (AKTS) belirlenmesi amacıyla öğrencilerle küçük grup görüşmeleri ve dış paydaşlarla toplantılar veya anketler yardımıyla bilgi toplanır. Program geliştirilmesi veya yeni bölüm açılması durumunda gerek bölgesel gerek ulusal iç ve dış paydaşlarla toplantılar yapılarak ihtiyaç ve piyasa beklentileri araştırılmaktadır. Atatürk Üniversitesi bünyesindeki enstitülerce açılan lisansüstü eğitim programları vasıtasıyla öğrencilerin alanlarında uzmanlaşabilmelerine fırsatlar tanınır. Atatürk Üniversitesi, öğrenci merkezli eğitim sistemini benimsemiş bir yükseköğretim kurumudur. Yukarıda sayılan tüm uygulamalar PUKÖ döngüsü çerçevesinde planlanır, uygulanır, kontrol edilir ve ölçülerek sürekli iyileştirmeye tabi tutulur.

İlgili Dokümanlar:

- Paydaş Memnuniyet Anketleri

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	15/37

5.2. Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Kurumsal kalite politikamız, üniversitemizin tüm birimlerinde; eğitim-öğretim, araştırma, yönetim organizasyon ve toplumsal gelişime katkı alanlarındaki yükseköğretim sorumluluklarımızı, bilimin evrenselliği ve özgürlüğü, ulusal ve uluslararası yükseköğretim değer ve politikaları doğrultusunda yerine getirmektir.

Bu kapsamda kalite politikamız; katılımcılık ve kapsayıcılığı, çok yönlülük ve paydaşlığı, sürdürülebilirliği, ortak gereksinim-beklentileri ve kurumsal misyon-vizyonumuzu içermektedir. Bu kurumsal kalite politikamız doğrultusunda yürüttüğümüz çalışmalar:

- Eğitim-öğretim alanında: Ulusal ve uluslararası yükseköğretim politikalarını içeren eğitim kalite güvence sistemimiz kapsamında tüm akademik birimlerde; öğrenci seçim ve tercihlerini, çok yönlülüğünü, ulusal ve uluslararası yükseköğretim alanı öğrenci yeterliliklerini içeren; sürdürülebilir, kapsayıcı, katılımcı, akreditasyon ve uluslararasılaşmaya açık, öğrenci merkezli bir eğitim hizmeti vermek,

- Bilimsel araştırma alanında: Ulusal ve uluslararası yükseköğretim politikalarını içeren bilimsel araştırma kalite güvence sistemimiz kapsamında, akademik birimlerimizin yerel, ulusal ve uluslararası düzeylerde özgünlüklerini koruyarak farklılaşmasını sağlayan, özgür ve bağımsız bilimsel araştırmaları yürütmelerine katkı sağlamak,

- Yönetim ve organizasyon alanında: Ulusal ve uluslararası yükseköğretim politikalarını içeren yönetim organizasyon kalite güvence sistemimiz kapsamında, üniversitemiz tüm akademik ve idari birimlerindeki kurumsal iç işleyiş süreçlerinin; katılımcı, kapsayıcı, şeffaf, takım ruhu odaklı, değişim ve gelişim motivasyonunu içeren kurumsal sürdürülebilirlikle yürütmek.

- Toplumsal gelişime katkı alanında: Ulusal ve uluslararası yükseköğretim politikalarını içeren toplumsal gelişime katkı için kalite güvence sistemimiz kapsamında, yerel, ulusal ve uluslararası alandaki sorunların çözümüne, disiplinler arası işbirliği ve bilimsel araştırma odaklı sosyal sorumluluk ve duyarlılıkla katkı sunmak.

İlgili Dokümanlar:

- Atatürk Üniversitesi Kalite Politikası

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	16/37

- Atatürk Üniversitesi Misyon ve Vizyonu

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Atatürk Üniversitesinin kalite politikası, Üniversitemizin internet sayfasında tüm paydaşlarımız ve kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Kalite Politikasının uygunluğu, üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilerek gerektiğinde revize edilir ve aynı yöntemle duyurulur.

İlgili Dokümanlar:

- Atatürk Üniversitesi Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Atatürk Üniversitesi Kalite Politikası
- Atatürk Üniversitesi Misyon ve Vizyonu

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Atatürk Üniversitesinde faaliyetlerin KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi için Kalite Koordinatörlüğü kuruldu. Koordinatörlük ile personelinin görev, sorumluluk ve yetkileri dokümante edilerek (internet sayfası, organizasyon şeması, prosedürler, proses hedef kartları) çalışanlara duyurulur.

Proses kartlarında yer alan hedeflerin takibi için yazılım geliştirilir. Bu yazılım sayesinde her bir hedef için sorumlu birimler yıllık hedefler belirler. Her yılsonunda hedef gerçekleştirmeleri takip edilerek raporlanır ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır. Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlar. Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

Kurum Yetkilisi, Kalite Koordinatörü ve Birim Kalite Komisyon Temsilcileri aşağıda listelenen sorumluluklara ve bu sorumluluklar ile ilgili yetkilere sahiptir:

- a. Kalite Yönetim Sistemi için gerekli süreçlerin belirlenmesi, uygulanması ve sürdürülmesinin sağlanması,
- b. Kalite Yönetim Sistemi performansı ve iyileştirme için ihtiyaçların kurumsal yetkiliye raporlanması,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	17/37

- c. Üniversitede öğrenci odaklılık kavramının bilincinde olunmasının ve bu bilincin yaygınlaştırılmasının sağlanması,
- d. Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda dış kuruluşlarla ilişkilerin yürütülmesi.

İlgili Dokümanlar:

- Organizasyon şeması
- Kalite Yönetim Sistemi Görev Tanımları
- Proses Hedef Kartları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	18/37

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Atatürk Üniversitesi, gerçekleştirdiği faaliyetleri değerlendirmek için Atatürk Üniversitesi Stratejik Planını uygular. Bu yönerge kapsamında risk ve fırsatlar ile iç ve dış hususlar dikkate alınmak suretiyle belirlenir. Önemli riskler için kontrol sıklığı, riskin sahibi, riski azaltmak için yapılacak faaliyetler belirlenir. Tüm birimler kendi risklerini sürekli izler ve gözden geçirir.

İlgili Dokümanlar:

- Atatürk Üniversitesi Stratejik Planı
- Proses Hedef Kartları

6.2. Kalite Hedefleri ve Bunlara Ulaşmak İçin Planlama

Atatürk Üniversitesinin kalite hedefleri stratejik planda yer alan hedeflere uyumlu olarak belirlenir. Üniversitemizdeki tüm birimler stratejik planında ve proses kartlarında belirtilen hedefleri göz önüne alarak kendi birimleri için kalite hedeflerini belirler. Bu hedeflere ulaşabilmek için yapılacak faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren eylem planları hazırlanır ve yönetimi sağlanır. Eylem planlarında yapılan işler, sorumlu, temin, kaynak, planlanan ve gerçekleşen zamanlar olarak kaydedilir ve hedef izleme kartları ile yıllık olarak takip edilir.

İlgili Dokümanlar:

- Stratejik Plan İzleme Raporu
- Atatürk Üniversitesi Stratejik Planı

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	19/37

7. DESTEK

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Atatürk Üniversitesi Rektörlüğü; KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için, gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin eder. Bahsi geçen faaliyetler için gerekli olan insan kaynağı, alt yapı, eğitim, finans gibi kaynak ihtiyaçları ilgili mevzuatlar çerçevesinde temin eder.

7.1.2. Kişiler

Atatürk Üniversitesi, faaliyetlerini gerçekleştirmek için Üniversitemizde insan kaynağı ihtiyacını ilgili mevzuat çerçevesinde temin edilir. İşe alım ve yer değiştirmelerde personelin yetkinliğine dikkat edilir. Prosesler için gerekli sayı ve nitelikte personelin görevlendirilmesine önem verilir.

İlgili Dokümanlar:

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Personel Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumları Personel Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

7.1.3. Altyapı

Atatürk Üniversitesinde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenir ve temin edilir. Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması için bakım ve onarımları Kamu İhale Kanunu kapsamında tanımlanan usullerle gerçekleştirilir. Birimlerde kullanılan donanım ve teçhizata ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt yetkilisi tarafından otomasyon

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	20/37

sistemi üzerinden takip edilir. Kullanılan lisanslı yazılımlar Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yönetilir.

Alt Yapımız;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler
- Yazılım, donanım, araç, gereç ve teçhizat
- Destek hizmetlerinden (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) oluşmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- 4737 Kamu İhale Kanunu

7.1.4. Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Atatürk Üniversitesi gerçekleştirdiği faaliyetlere yönelik olarak hizmetlerin uygunluğunu sağlamak için tüm personele uygun sosyal, psikolojik ve fiziksel çalışma ortamı sunar, ihtiyaçlara ve günün şartlarına uygun yasal mevzuatlara göre iyileştirmeleri yapar. Bu hususların takibi için anketler uygulanarak elde edilen sonuçlara göre gerekli iyileştirmeler yapılır. Ayrıca 5176 sayılı kanun gereği etik kurul oluşturulur ve bu kanuna göre faaliyetler yürütülür.

İlgili Dokümanlar:

- 5176 Sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu
- Memnuniyet Anketleri
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı İş Akışları

7.1.5. Kurumsal Bilgi

Atatürk Üniversitesi Rektörlüğünün faaliyetleri internet sayfamızda yayımlanarak duyurulur. Ayrıca aylık haber bülteni hazırlanarak basılı ve elektronik ortamda tüm öğrenci ve personelle paylaşılır.

Üniversitemizde çalışanlara yönelik tecrübe ve örtük bilgi paylaşımı için oryantasyon programları yapılır. Göreve yeni başlayan personelin, konusunda tecrübe sahibi personel yanında çalışması sağlanır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	21/37

7.2. Yetkinlik

Atatürk Üniversitesinde görevin gerektirdiği uygun eğitim ve öğretimin beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliğe ulaştırılması esastır. Üniversitemizde yeni personelin atamasında Rektör yetkilidir. Personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenir ve görev tanımları dokümanite edilir. Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler ve mentörlük hizmetleri veya diğer tedbirler planlı bir şekilde belirlenir ve uygulanır. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon eğitimleri verilir. Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esas ve uygulamalar, KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanır ve yürütülür.

Üniversitemiz bünyesindeki faaliyetlerin yeterli niteliklere sahip olan personel tarafından yapılmasını güvence altına almak için, çalışanların eğitim ihtiyaçları takip edilir, gerekli durumlarda iç yazışmayla çalışanların eğitim ihtiyaçları belirlenip değerlendirilir. Eğitim ihtiyaçları periyodik olarak gözden geçirilir. Bu ihtiyaçları karşılayacak yıllık eğitim planı Personel Daire Başkanlığı ve eğitimi gerek gören birimler tarafından yürütülür. Gerçekleşen eğitimler sonrası, eğitime katılanlar tarafından Eğitim Değerlendirme Formu doldurulur. Bilgilendirme, sempozyum, seminer, oryantasyon eğitimi, kongre, konferans ve kurum dışında alınan eğitimlerin etkinlik değerlendirmesi yapılmaz.

İlgili Dokümanlar:

- 657 Sayılı DM Kanunu
- 2547 YÖK Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- YÖK Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

7.3. Farkındalık

Atatürk Üniversitesi personeli için tüm birimlerde birim kalite komisyonları, kurumun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantı ve etkinlikler düzenler. Üniversitemizin kalite politikası aracılığıyla, Üniversitenin ve birimin hedefleri, Personelin KYS'nin etkinliğine olan katkıları, KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak gibi konularda farkındalık kazandırılmaya çalışılır. Yapılan bu çalışmalar sonucu kazanılan farkındalık düzeyi düzenli olarak uygulanan anketler ile takip edilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	22/37

7.4. İletişim

Atatürk Üniversitesi iç ve dış paydaşlarla etkili iletişim kurabilmek için gerekli tedbirleri alır. Bu doğrultuda iç paydaşları ile iletişimi Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'e göre ve sistem dokümantasyonu, toplantılar, duyurular, ilan panoları, elektronik panolar, elektronik posta, telefon, akıllı telefonlar için geliştirilen mesajlaşma uygulamaları, kurum ve birimlere ait internet sayfaları yoluyla gerçekleştirir.

Üniversitemiz dış paydaşlarla iletişimi; yazışmalar, telefon, faks, yüz yüze görüşme, internet sayfası, toplantı ve etkinlikler yoluyla sağlar.

İlgili Dokümanlar:

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- Atatürk Üniversitesi İnternet Sayfası

7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Atatürk Üniversitesinde KYS'nin uygulanması için standardın istediği dokümanlara ek olarak Kalite El Kitabı, prosedürler, talimatlar oluşturulur ve bunlar personelin erişimine açılır. Ayrıca KYS'nin kullanımı ve güncellenmesi amacıyla elektronik yazılım geliştirilir.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Atatürk Üniversitesinde uygulanan KYS, uygulamadaki tüm dokümanların oluşturulması, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerini aşağıda belirtilen hususlar göz önüne alınarak yürütür:

- Tanımlama ve açıklama (örnek; bir başlık, tarih, yazar veya referans numarası),
- Format (örnek; dil, yazılım sürümü, grafikler) ve ortam (örnek; kâğıt, elektronik),
- Uygunluk için gözden geçirme ve onay.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	23/37

7.5.3. Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

Atatürk Üniversitesinde KYS'nin belirlenen şartlara uygun olarak işletilmesini sağlamak için proses sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar ihtiyaç olduğu yer ve zamanda elektronik ortamda kullanıma hazır bulundurulur. Dokümanların uygun şekilde korunmasını sağlamak için dağıtım, erişim, kullanım, tekrar kullanım, niteliğinin korunması, arşivleme, koruma, değişikliklerin kontrolü yapılır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	24/37

8. OPERASYON

8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Atatürk Üniversitesi tarafından verilen hizmetlerin özellikleri 2547 sayılı YÖK kanunu ile belirlenmiştir. Bu kanunla verilen görevlerin yerine getirilebilmesi için Üniversitemizin Stratejik Planında amaç ve hedefler belirlenmiş olup bu hedeflerin gerçekleşmeleri düzenli olarak izlenmektedir. Ayrıca bu stratejik planda yer alan hedeflerle uyumlu olarak Kalite Yönetim Sistemi'nin gerekli şartlarını karşılamak amacıyla ihtiyaç duyulan "Eğitim-Öğretim", "Araştırma Geliştirme ve Topluma Hizmet", "Yönetim, İdari ve Destek", "Ölçme ve İyileştirme" proseslerini ilgili birim planlamış ve oluşturmuştur, aynı zamanda birim söz konusu faaliyetleri uygulamakta ve kontrol etmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Atatürk Üniversitesi Stratejik Planı
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- 2547 sayılı YÖK kanunu
- Proses Kartları

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

Atatürk Üniversitesi paydaşlarla etkili iletişim sağlanması amacıyla paydaşların dilek, görüş ve önerilerini dikkate alır. Paydaşların eğitim-öğretim hizmetleri, danışmanlık hizmetleri, bilgi üretimi (akademik yayın, patent / know how, proje vb.) ve bilgi transferi ile ilgili bilgi paylaşımı, paydaş mülkiyeti ile ilgili her türlü kontrol ve beklenmedik durumlarda şartların belirtilmesi anketler üzerinden yürütülür. Paydaş geri bildirimleri "Paydaş Memnuniyet Anketi"ne göre yönetilir.

İlgili Dokümanlar:

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	25/37

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Atatürk Üniversitesi gerçekleştirdiği tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 sayılı YÖK Kanunu, Yükseköğretim Kalite Kurulu Ölçütleri, Bologna Süreci, Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi, iç ve dış paydaşların ihtiyacı, beklentileri ve diğer yasal mevzuatlar doğrultusundaki yönetmelik, yönerge ve talimatlara göre yerine getirir. Bu şartlara uygunluğun kontrolü Yükseköğretim Kalite Kurulu Dış Değerlendirme, Kurum İç Değerlendirme ve İç Denetim yoluyla gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

- www.mevzuat.gov.tr

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Atatürk Üniversitesi vermiş olduğu hizmetler için gerekli şartları karşılar ve yapmış olduğu tüm faaliyetleri, ilgili dokümanlarda verilen kanun, yönetmelik, yönerge ve talimatlarda belirtilen şartlara uygun olarak hazırlar ve gözden geçirir.

İlgili Dokümanlar:

- Akademik Birimler İş Akışları
- Rektörlük Birimleri İş Akışları
- Yönetim Kurulu ve Senato Toplantı Kararları
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Tutanakları
- www.mevzuat.gov.tr

8.2.4. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Atatürk Üniversitesi sunduğu hizmetlerin şartlarının değişmesi durumunda meydana gelen değişiklikleri tüm paydaşlara resmi yazı, faks, e-mail ve internet sayfasında duyurmak suretiyle bildirir.

İlgili dokümanlar:

- www.atauni.edu.tr

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	26/37

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı Ve Geliştirilmesi

Atatürk Üniversitesi, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve Üst Politika Belgeleri çerçevesinde ürün ve hizmetlerin daha sonraki sunumunu güvence altına almak, izlemek ve sürekliliğini sağlamak için Programların Tasarımı, Onayı, Sürekli İzlenmesi ve Güncellenmesi ile Araştırma Kaynakları ve Hedefleri alt proseslerini oluşturur ve uygular.

Üniversitemizde programların açılması ve güncellenmesi Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuata ve Bologna Sürecine uygun şekilde yürütüldüğü için “Programların Tasarımı, Onayı, Sürekli İzlenmesi ve Güncellenmesi Prosesi” oluşturulurken ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

İlgili Dokümanlar:

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Atatürk Üniversitesi Stratejik Planı

8.4. Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

Atatürk Üniversitesi dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlere ilişkin satın almaların belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler ilgili yasal mevzuata (Kamu İhale Kanununa) uygun olarak yürütülmesine ilişkin yöntemini ve kontrollerini “Satın Alma Prosedürü”nde tanımlamıştır.

Atatürk Üniversitesinde satın alınan ürün ve hizmetin satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü, kabul ve muayene işlemlerinde izlenecek yol Kamu İhale Kanununa bağlı ikincil mevzuat ve “Satın Alma Prosedürü”nde tanımlamıştır.

Atatürk Üniversitesinde satın alma talepleri, ilgili birimler tarafından yasal mevzuat ve bütçe imkânları çerçevesinde değerlendirilmektedir. Birimler satın alınacak hizmet için uygun idari ve teknik şartnameleri hazırlar. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

İlgili Dokümanlar:

- Satın Alma Prosedürü
- www.mevzuat.gov.tr

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	27/37

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Atatürk Üniversitesi hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosesler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları, hizmet yönergeleri oluşturulmuş ve hizmet birimlerine dağıtım yapılmış ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Atatürk Üniversitesinde eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümante edilmiştir. Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri; bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlemek ve kontrol altında tutmak çok kolay değildir. Bu durum iç ve dış paydaş analizleri, program çıktıları ve derslerin program çıktılarına katkısı ölçülmektedir. Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirilmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

- Önlisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği
- Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği
- İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketleri

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitede her birime ait bir web sitesi bulunmaktadır. Web siteleri Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi'ne uygun olarak hazırlanır. Web sitesi oluşturmak için ÜBYS üzerinden resmi yazıyla başvuru yapılmaktadır. Açılması istenen web sitesine ait alan adı öncelikli olarak talep edilen şekilde açılmaya çalışılmaktadır. Sistem altyapısı doğrultusunda alan adları Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından değiştirilebilmektedir. Üniversite bünyesinde açılmış ya da açılacak olan tüm web siteleri, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilmiş olan bir bilgi yönetim sistemi (BYS) sayesinde kontrol edilmektedir. Web sitelerinin tasarımları için talep eden birim tarafından yetkili

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	28/37

personel/personeller bildirilmektedir. Bu personele/personellere verilecek olan yetki sayesinde tasarımlar ilgili yetkililer tarafından yapılabilmektedir. Yetkililer BYS sistemine kurumsal e-posta adresleri ve şifreleriyle giriş yapmaktadırlar. BYS tüm web sitelerinin tek bir sistem üzerinden kontrol edilebilmesine olanak sağlamaktadır. Bununla birlikte, web sitelerinin nasıl oluşturulacağını anlatan eğitim videoları BYS içinde yer almaktadır. Harici bir tasarımla geliştirilmesi düşünülen web sitesi (disk alanı ve alan adı) ya da sadece alan adı isteği için yine ÜBYS üzerinden resmi yazıyla başvuru yapılmaktadır. Bu durumda, ihtiyaca göre alan adı ve disk alanı işlemleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca yapılarak talep eden birime kullanıcı bilgileri gönderilmektedir.

Üniversite bünyesinde görev yapmakta olan personellerin kişisel web sitelerini açması, Bilgi İşlem Daire Başkanlığıyla doğrudan iletişim kurmalarını gerektirmeyecek şekilde BYS alt yapısı sayesinde sağlanmaktadır. Personel, kurumsal e-posta adresi ve şifresiyle birlikte BYS sistemine ilk girişini yaptığı anda personele ait web sitesi yayına açılmadan oluşturulmaktadır. Bu noktada, personel istediği takdirde web sitesinin içeriğini güncelleyerek yayına açabilmektedir. Oluşturulan kullanıcı adı ve şifrelerin güvenliği veri tabanlarının güvenliği tutulduğu sistem üzerindeki yetkilendirme ile sağlanmaktadır. Bu işlemler sistem yöneticisi tarafından yapılmaktadır. Kullanıcılar yetkilendirildikleri kullanıcı yetkilerine göre işlem yapabilmektedir. Tüm kampüslerden erişim sağlanabilmektedir. İstenirse kampüs dışına da açılabilir. Atatürk Üniversitesi'nde tüm yazışmalar ÜBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları, eğitim öğretim programlarının izlenebilirliği Bologna Sistemi ve Akademik Değerlendirme Sistemi, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, öğrenciler öğrenci numarası, diploma numarası, araç, gereç ve ekipmanlar demirbaş numarası ile izleme ve tanımlama sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- ÜBYS Yardım Kılavuzu

8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Atatürk Üniversitesi özgün olarak tasarlanan Eğitim Öğretim Kalite Güvence Sistemi kapsamında nihai hedef olarak belirlenen program akreditasyonlarına öncelik vermekte ve program çıktılarını da bu önceliğe göre belirlemektedir. Mezun öğrencilerin program çıktılarını kazanması temel hedeftir. Atatürk Üniversitesi öğrencilerine diplomanın yanı sıra öğrencilerine diploma eki de vermektedir. Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	29/37

İlgili Dokümanlar:

- Ön Lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği
- Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği

8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Atatürk Üniversitesinde 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. Uygunsuzluğun yapısı ile hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak uygun faaliyetleri kontrol etmektedir. Bu aynı zamanda hizmetin sunumu veya sonrasında tespit edilen uygun olmayan ürüne de uygulanmaktadır. Atatürk Üniversitesi şartlara uymayan proses çıktıları, ürünleri ve hizmetleri İç Denetim Yönergesi ve İç Denetim İş Akışında tanımlamıştır.

İlgili Dokümanlar:

- İç Denetim Yönergesi
- İç Denetim İş Akışı

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	30/37

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

KYS süreçlerinin tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim amirleri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir. Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılmış hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Atatürk Üniversitesinde, 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, mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Paydaş memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğinin farkındalığı ile geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemleri izleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini, izleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiği iş akışlarında belirlemiştir. Atatürk Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi kapsamında Yönetim Organizasyon, Eğitim Öğretim, Bilimsel Araştırma ve Toplumsal Gelişime Katkı kalite güvence sistemleri ile koordinatörlükler ve alt komisyonlar ile süreçler sürekli olarak izlenmekte, kontrol edilmekte ve iyileştirilmektedir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

İlgili Doküman:

- Atatürk Üniversitesi Stratejik Planı
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Kalite El Kitabı

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	31/37

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Atatürk Üniversitesinde her eğitim-öğretim yılı sonunda düzenlenen öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyet anketleri düzenlenerek memnuniyet düzeyleri ölçülür geçen yıllarla kıyaslanır ve birimlerle paylaşılır; gerekli görülen düzenlemeler yapılarak kanıtları ile beraber üst yönetime bildirilir.

Atatürk Üniversitesi; anketler, yüz yüze görüşmeler, internet sayfaları üzerinde yer alan iletişim linkleri ve e-posta aracılığı ile iç ve dış paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin ne derece karşılandığını izler. Bu yöntemlerle toplanan veriler analiz edilerek değerlendirilir, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ele alınır, bir sonraki yıl için iyileştirme çalışmaları planlanır.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Paydaş Memnuniyet Anketleri

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Atatürk Üniversitesi her eğitim öğretim yılı sonunda düzenlenen öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyet anketleri ile toplanan verilerin analizini ve değerlendirmesini yapar. Kalite Güvence Sistemi ile belirtildiği şekilde mevcut durum analizi, iyileştirmelerin planlanması, uygulaması ve kontrolünü yapar. Tüm bu raporlamalar Kalite Yönetim Sisteminde dokümante edilmiş ve iş akışlarıyla belirtilmiştir.

Atatürk Üniversitesi ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu göstermek, müşteri memnuniyetini tayin etmek ve artırmak, KYS'nin etkinliği ve uygunluğundan emin olmak, planlamanın başarılı bir şekilde uygulandığını göstermek, proseslerin performansını tayin etmek, dış tedarikçilerin performansını tayin etmek, KYS içindeki iyileştirmeler için ihtiyaç veya fırsatları belirlemek için Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantıları düzenler.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Atatürk Üniversitesi Stratejik Planı

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	32/37

9.2. İç Tetkik

İç tetkik, kurumun, yönetimi ve personeli tarafından hayata geçirilen, belirlenmiş hedeflere ulaşmasında ve misyonunu gerçekleştirmesinde makul bir güvence sağlamak üzere tasarlanmış ve kurumun genelini etkileyen bütünleşmiş bir süreçtir.

Faaliyetlerin etkin ve verimli olması, kurumun; hedeflere ulaşma düzeyi, performansı, fayda-maliyet yapısı gibi temel faaliyet hedefleri ile ilgilidir. Mali raporların güvenilirliği, geçici ve özetlenmiş raporları da içeren güvenilir hesap raporlarının hazırlanması, mali verilerin açık ve anlaşılır bir biçimde kayıtlara alınması ve yayınlanması, konu ile ilgili diğer bilgilere kolaylıkla ulaşılabilmesi gibi konuları içerir. Yürürlükteki mevzuata uyum, kurumun hedeflerine ulaşmak için yürüttüğü faaliyetlerin yasal prosedürle uygun olmasını sağlamak üzere yapılması gereken uyum çalışmalarını yapar.

İlgili Dokümanlar:

- Atatürk Üniversitesi Stratejik Planı
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- Proses Kartları

9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

Atatürk Üniversitesinde Kalite Yönetim Sistemi; politika, hedef ve iş süreçlerindeki değişiklik ihtiyaçlarının değerlendirilmesi ve KYS'nin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini gözden geçirmek amacıyla yürütülecek faaliyetleri tanımlamaktır. Atatürk Üniversitesi'nde Yönetimin Gözden Geçirmesi, iki aşamalı olarak gerçekleştirilir: İlk aşamada birimler, kendi birimlerine ilişkin gözden geçirme faaliyetini gerçekleştirirler. İkinci aşamada ise üst yönetim tarafından gözden geçirme faaliyeti gerçekleştirilir. Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyetleri, yılda en az bir defa düzenlenir. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarının planlanması, duyurulması, raporlanması "Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü"nde belirtildiği şekilde gerçekleştirilir.

Üniversitemizde yılda en az bir kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarının gündeleri aşağıda tanımlanmıştır:

- Misyon ve Vizyon ifadelerinin güncellik durumu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	33/37

- Kalite Politikasının güncellik durumu
- Stratejik Plan ve Kalite hedefleri ilerleme raporları
- İç ve Dış denetimlerin sonuçları
- Öğrenci ve diğer paydaş geri bildirimleri, öneri ve şikâyetleri
- Düzeltici faaliyetlerin durumu
- Tedarikçi performans ölçümleri
- Risk ve paydaş analizlerinin gözden geçirilmesi
- Yasal mevzuat değişiklikleri ve Kalite Yönetim Sistemini etkileyebilecek değişiklikler
- Bir önceki yönetim gözden geçirmesine ait takip faaliyetleri
- İyileştirme için öneriler

Yönetimin Gözden Geçirmesi çıktıları iyileştirme için fırsatlara, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili her türlü değişiklik ihtiyacına, ihtiyaç duyulan kaynaklarla ilgili kararları içerecek şekilde belirlenir.

Üniversite, Yönetimin Gözden Geçirmesi değerlendirme sonuçlarını raporlar ve muhafaza eder. Üst Yönetimin gerekli görmesi halinde farklı zamanlarda ek Yönetimin Gözden Geçirmesi faaliyeti yapılabilir.

İlgili Dokümanlar:

- Atatürk Üniversitesi Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Öğrenci Memnuniyet Anketi Formu
- Akademik Personel Memnuniyet Anketi Formu
- İdari Personel Memnuniyet Anketi Formu
- Atatürk Üniversitesi Stratejik Planı

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	34/37

10. İYİLEŞTİRME

10.1. Genel

Atatürk Üniversitesinde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli eylemler uygulamaya konulmaktadır. Paydaş memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetleri uygulamaktadır. Bunlar; şartları karşılamak ve bununla birlikte gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri de belirleyerek hizmetleri iyileştirmek, istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak, Kalite Yönetim Sisteminin performans ve etkinliğini arttırmak şeklinde planlanmaktadır. Yönetimin Gözden Geçirmesi, iç denetim, doğrulama sonuçlarının analizi, kontrol önlemi kombinasyonlarının geçerli kılınması düzeltici faaliyetler ve Kalite Yönetim Sisteminin güncellenmesi, prosesleri ile Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli olarak iyileştirmesini sağlamaktadır.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Atatürk Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, personel, öğrenci ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı ve memnuniyet düzeyini arttırmayı amaçlar. Bu amaca ulaşabilmek için çeşitli gerekliliklerin yerine getirilmesini sağlamaya çalışır. Bu gereklilikler temel olarak; yasal mevzuatta, ilgili standartlarda ve Atatürk Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Dolayısıyla, bu gerekliliklere uygun olmayan tüm durumlar, KYS için bir uygunsuzluk olarak tanımlanır. Uygunsuzluklar veya uygunsuzluk riskleri çeşitli durum ve kaynaklardan ortaya çıkabilir. Örneğin;

- Herhangi bir mevzuat şartına uyulmadığının tespiti
- İlgili şartnameye uygun olmayan veya fonksiyonunu yerine getiremeyen bir ürün, araç, gereç, ekipman, tesis vb.nin tespiti
- Satın alınan ürünlerin veya malzemelerin şartnameye uygun olmaması veya yapılan kontrol sonuçlarının uygun olmaması
- Öğrencilerden veya diğer paydaşlardan gelen haklı öneri/şikâyetler
- Sunulan hizmetlerin tanımlanmış şartlara uygun olmaması
- İç veya dış denetim bulguları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

Doküman No:	AÜ.KK.001
İlk Yayın Tarihi:	01.07.2020
Revizyon Tarihi:	18.09.2020
Revizyon No:	00
Sayfa:	35/37

- Veri analizleri, istatistiksel çalışmalar, raporlar gibi

Atatürk Üniversitesi uygunsuzluk ortaya çıkmadan önce veya çıktıktan sonra uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için veya tekrarını önlemek için uygunsuzlukları belirler ve ilgili faaliyetleri gerçekleştirir.

İlgili Dokümanlar:

- İç Denetim Yönergesi
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- İç Denetim Tutanakları

10.3. Sürekli İyileştirme

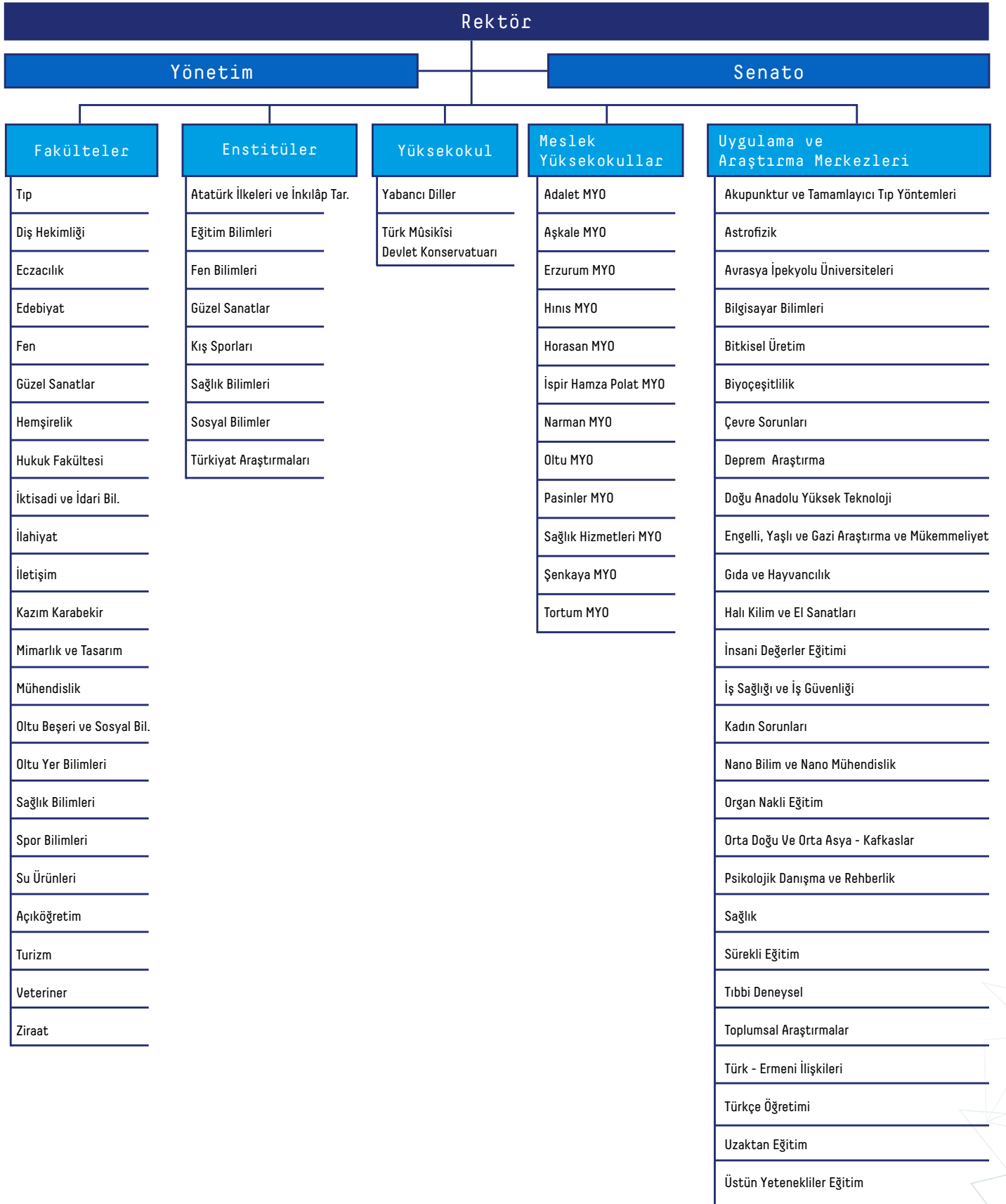
Atatürk Üniversitesi, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi taahhüt etmektedir. Bu kapsamda; proseslerin performans kriterleri, bağlama ilişkin iç ve dış hususların risk analizleri, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülerek çıktılar takip edilmektedir. Stratejik planı ve kalite politikası rehberliğinde PUKÖ çevrimini uygular. KYS'nin sürekli iyileştirilmesi, iç ve dış paydaş memnuniyetini artırılması temel hedeftir.

İlgili Dokümanlar:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Atatürk Üniversitesi Stratejik Planı
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- Atatürk Üniversitesi Kalite Politikası

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Prof. Dr. Bilal YILMAZ Kalite Koordinatörü	Prof. Dr. Atilla KESKİN Rektör Yardımcısı	Prof. Dr. Ömer ÇOMAKLI Rektör

Ek 1: Akademik Teşkilat Şeması



Ek 2: İdari Teşkilat Şeması

