

**YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ**

**-KALİTE EL KİTABI-**

**EK-001**

**23 Ekim 2024**

**Revizyon: 18**

**Revizyon Takip Tablosu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REVİZYON NO** | **TARİH** | **AÇIKLAMA** |
| 12 | 21.04.2021 | Genel gözden geçirme |
| 13 | 17.08.2021 | İSG Yönetim Sistemi gereğince düzenlemeler yapıldı. |
| 14 | 01.11.2021 | ISO 45001 Standardı gereğince düzenlemeler yapıldı. |
| 15 | 14.02.2022 | ISO 27001 Standardı gereğince düzenlemeler yapıldı. |
| 16 | 28.04.2022 | Genel gözden geçirme |
| 17 | 03.05.2023 | Genel düzenleme |
| 18 | 23.10.2024 | Genel düzenleme |

# Kapsam

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Yıldız Teknik Üniversitesi’nde yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Yıldız Teknik Üniversitesi’nde KYS’nin nasıl uygulandığını göstermektir.

#  Atıf Yapılan Standart veya Dokümanlar

|  |  |
| --- | --- |
| Standard / Doküman No | Adı |
| TS-EN-ISO 9000:2015 | Kalite Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük |
| YÖKAK Ölçütleri |

# Terimler ve Tarifler

|  |  |
| --- | --- |
| Terimler / Tarifler | Açıklama |
| KYS | Kalite Yönetim Sistemi |
| YTÜ | Yıldız Teknik Üniversitesi |
| VYS | Veri Yönetim Sistemi |
| EBYS | Elektronik Belge Yönetim Sistemi |
| YÖKAK | Yükseköğretim Kalite Kurulu |

# Kuruluşun Bağlamı

* 1. **Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması**

1911 yılında tekniker (eski adı ile kondüktör) gereksinimlerini karşılamak amacı ile “Konduktör Mekteb-i Alisi” adı ile kurulan YTÜ, yüz yılı aşan varlığı boyunca eğitim-öğretim kalitesini ve kapsamını arttırmış ve 03 Temmuz 1992 tarih ve 3837 sayılı yasayla Yıldız Teknik Üniversitesi adını almış; Mühendislik Fakültesi dört fakülteye ayrılarak, Elektrik-Elektronik, İnşaat, Makine ve Kimya-Metalurji Fakülteleri olarak yeniden yapılandırılmış, ayrıca İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’ni bünyesine eklemiştir. Kocaeli Mühendislik Fakültesi ile Kocaeli Meslek Yüksekokulu üniversitemizden ayrılarak Kocaeli Üniversitesi adı altında yeniden yapılandırılmıştır. Günümüzde üniversitemiz 11 Fakülte, 2 Enstitü, 2 Meslek Yüksekokulu, Yabancı Diller Yüksekokulu ve 40.000’i aşan öğrencisi ile eğitim-öğretimini sürdürmektedir.

Yıldız Teknik Üniversitesi yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir. Bu faktörler kurumun faaliyet kapsamı, lokasyonu gibi majör değişikliklerde gözden geçirilmektedir.

İç faktörler; YTÜ değerleri ve kültürü, Misyon, vizyon, politikalar, teknolojik altyapı, mali kaynaklar, teşkilat yapısı, öncelikli alanlar, akreditasyon, diploma, nitelikli eğitim ve Ar-Ge altyapısı ile paydaşlarımızın beklentileridir.

Dış faktörler; YÖK mevzuatı, YÖKAK mevzuatı ve ölçütleri, Akreditasyonlar, nitelikli kadro, inovasyon odaklı teknoloji, uluslararası rekabet ve konumdur.

YTÜ 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 arttırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların kuruma kazandıracağı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

* 1. **İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak**

Yıldız Teknik Üniversitesi, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların KYS için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Öğrenciler, birimler ve personellerin beklentileri her sene yapılan anketler ile değerlendirilir. Diğer paydaşların beklentileri ise; mevzuat gereği Stratejik Plan hazırlık çalışmalarında 5 yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantıları ile alınır. Bununla birlikte akademik birimlerimizde eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili her bölümde danışma kurulları oluşturulmuş ve bu kurullarla mezun ve işverenlerden yıllık geri bildirimler alınmaktadır.

 ***Referanslar:***

***YTÜ 2021-2025 Stratejik Planı***

***PA-033-YTÜ Süreçleri Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi***

***KL-052-Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu***

***PR-040- Risk Değerlendirme Prosedürü***

* 1. **Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) Kapsamının Belirlenmesi**

YTÜ öğrenci odaklı bir üniversite olarak, Ar-ge, Eğitim Öğretim ve Toplumsal Katkı süreçler etrafında varlığını sürdürmektedir. Üniversitemizin KYS kapsamı ”Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz bu kapsamda değerlendirilmektedir.

Yıldız Teknik Üniversitesi ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir. ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, Üniversitemizin İstanbul Yıldız ve Davutpaşa Kampüslerinde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

* 1. **Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler**

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

YTÜ’de hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ve iş süreçleri belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar mevzuat çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. YTÜ’de bu süreçler iç ve dış kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir. Süreçlere ait sürekli iyileştirme döngüler (PUKÖ) süreçlerin içerisinde açıklanmıştır.

YTÜ KYS faaliyetlerinin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan işlemleri süreçlerde, prosedürlerde ve ana doküman listesinde belirtilen dokümanlarda belirtilmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akışları oluşturmuştur. Süreçlerin birbiriyle olan ilişki ve etkileşimleri de özet olarak süreçler içerisinde anlatılmıştır. Süreçlere bağlı olan iş akışları ayrıca süreçlere bağlı iş akışları listesinde belirtilmiştir.

KYS’nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümante edilmiş bilgiler YTÜ internet sayfasında (www.kalite.yildiz.edu.tr) tanımlanmıştır ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

***Referanslar:***

***LS-057-Süreçlere Bağlı İş Akışları Listesi***

***SR-001-Araştırma ve Geliştirme Süreci***

***SR-002-Eğitim ve Öğretim Süreci***

***SR-003-Yönetim ve Kurumsallık Süreci***

***SR-004-Sosyal Sorumluluk Süreci***

# Liderlik

# Liderlik ve taahhüt

# Genel

YTÜ Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, KYS’nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak arttırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

1. Tüm üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin arttırılması için faaliyetler yürütür.
2. Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, yönetilmesini sağlar,
3. Oluşturulan KYS’nin etkinliğini gözden geçirmek ve süreçlerini iyileştirmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme (YGG) faaliyetlerini yürütür,
4. KYS’nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
5. KYS etkinliği için hesap verir.
6. KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
7. Süreç yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
8. Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
9. KYS’nin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
10. Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
11. İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

***Referanslar:***

***YTÜ 2021-2025 Stratejik Planı***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

# Öğrenci Odaklılık

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

# YTÜ Rektörlüğü, öğrenci beklentilerinin tespiti, yerine getirilmesi ve memnuniyetinin artırılması için gerekli düzenlemeleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır. Nitelikli bir eğitim ve Ar-Ge altyapısı oluşturabilmek ve hizmet verebilmek amacıyla YÖKAK ölçütleri ve program akreditasyonları ölçütleri uygulanmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***

***PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***

# Politika

# Kalite Politikasının Oluşturulması

# YTÜ Rektörlüğü, üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde “YD-002-Yıldız Teknik Üniversitesi Kalite Politikası”nı oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda Üst Yönetim başta olmak üzere tüm personelimizin taahhüdüdür.

# Politikaların Duyurulması

# Politikalar diğer KYS dokümanları gibi tüm personel tarafından ulaşılabilir olduğunu doğrulamak için, iç denetimlerde kontrol edilir. Kurum içerisinde birimlerin duvarlarına asılarak ve YTÜ internet sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

***Referanslar:***

* ***YD-002 Yıldız Teknik Üniversitesi Kalite Politikası***
* ***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

# Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

# YTÜ’de faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla YTÜ, organizasyonel yapılanmasını 657, 2547, 2914 sayılı kanunlar çerçevesinde oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiş ve [www.kalite.yildiz.edu.tr](http://www.kalite.yildiz.edu.tr) aracılığı ile duyurmuştur.

# YTÜ Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir. Vekâletler görev unvanı düzeyinde, “Yetki Devri ve İmza Yetkileri Yönergesi” ile belirlenmiştir.

# Birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar. Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

Her birim Strateji Daire Geliştirme Başkanlığı tarafından talep edilen yıllık birim faaliyet raporlarını her yıl Ocak ayında (bir önceki yıla ait) sunmakla yasal olarak yükümlüdür. Bu rapor ile birimde gerçekleştirilen tüm faaliyetler raporlanmaktadır. KYS’nin etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanabilmesi amacıyla Kalite Koordinatörlüğü faaliyet göstermektedir.

***Referanslar:***

***OŞ-XXX Organizasyon Şemaları***

***GT-XXX Görev Tanımı***

***YÖ-021-Yetki Devri ve İmza Yetkileri Yönergesi***

# Çalışanlara Danışma ve Katılım

YTÜ çalışanlara danışma konusunda Stratejik Plan revizyonları, misyon ve vizyon bildirgesi gibi temel yönetim dokümanlarına yönelik görüş ve bildirimleri almak üzere belirli aralıklarla çalıştay, konferans gibi etkinlikler düzenlemektedir. Tüm akademik ve idari birimler yıllık memnuniyet anketleri ile çalışanlardan geri bildirimler almaktadır. Personel Daire Başkanlığı tarafından hizmet içi eğitim kapsamında gerçekleştirmiş oldukları eğitimlerin sonunda genel görüş ve değerlendirme ve memnuniyet geri bildirimleri almaktadır. Üniversitemiz ayrıca yıl boyunca mail, telefon, 7\*24 gibi iletişim araçları ile çalışanların görüş ve önerilerine imkan tanımaktadır.

**6.Planlama**

**6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

YTÜ bünyesinde riskler Stratejik Plan çalışmalarında tespit edilmektedir. Stratejik Plan hazırlık çalışmalarında paydaşlarla görüşmeler yapılırken tespit edilen riskler için öngörülen önleyici faaliyetler planlanmakta ve takibi yapılmaktadır.

SWOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracağı stratejik faydalarının (mevcut ve olası) tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla “LS-055-Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi” ile analiz edilir.

***Referanslar:***

***PR-004 Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü***

***LS-055-Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi***

 ***YTÜ 2021-2025 Stratejik Planı***

 **6.2. Hedefler ve Planlama**

Stratejik Planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans göstergeleri YTÜ’nün kalite hedeflerini oluşturur. YTÜ'deki tüm birimler, stratejik planda bulunan göstergelerden kendi birimleri için belirlenen göstergeleri kalite hedefi olarak takip eder. Hedeflere ulaşabilmek için yapılacak faaliyetlerin planlaması sorumlu, termin ve kaynak belirlenerek yapılır ve 12 aylık bir takvim ile takip edilir. Hedefler ve faaliyet planlarının durumları vys.yildiz.edu.tr internet sitesi üzerinden takip edilir.

***Referanslar:***

***YTÜ 2021-2025 Stratejik Planı***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

[***www.vys.yildiz.edu.tr***](http://www.vys.yildiz.edu.tr)

**6.3.Değişikliklerin Planlanması**

YTÜ bünyesinde KYS’yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

* **Minör Değişiklikler ve Planlaması:** KYS’de ortaya çıkan, sistemin bütününü etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltici faaliyetler gibi…) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmakta ve uygulanmaktadır.
* **Majör Değişiklik ve Planlaması:** KYS’nin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi yönetsel değişikliklerdir.)

Majör değişikliklerin planlaması “FR-1377-Değişiklik Plan ve Takip Formu” ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim bu formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Kalite Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta veya EBYS ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

Minör ve majör değişiklikleri tetikleyen mevzuat (Yönerge, usul, esas ve benzeri) ve Senato/Yönetim Kurulu kararı değişiklikleri Yazı İşleri Müdürlüğü tarafından, akademik birimlerdeki değişiklikler de birim idari yöneticisi tarafından ilgililere duyurulur.

***Referanslar:***

***FR-1377 Değişiklik Plan ve Takip Formu***

**Destek**

**7.1.Kaynaklar**

**7.1.1.Genel**

YTÜ Rektörlüğü; KYS’nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin arttırılması için mevzuat dahilinde gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir. Bu faaliyetler için iç kaynaklar kullanılmakta ve gerekli durumlarda satın alma bölümü tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

**7.1.2.Kişiler**

657 ve 2547 sayılı kanunlar çerçevesinde oluşturulan insan kaynakları devlet personel mevzuatı hükümlerine göre yönetilmektedir. Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları “PR-019-İnsan Kaynakları Prosedürü” ile tanımlanmaktadır.

***Referanslar:***

***657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu***

***2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu***

***PR-019 İnsan Kaynakları Prosedürü***

**7.1.4.Altyapı**

YTÜ’de verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;

a) Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,

b) Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar

c) Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu amaçla altyapının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır. Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir. Lisanslı yazılımlar bilgi işlem daire başkanlığı tarafından yönetilmekte ve bu yazılımlara “distro.cc.yildiz.edu.tr” adresinden ulaşılmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-011 Bakım/Onarım Prosedürü***

***PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü***

**7.1.5.Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre**

YTÜ’de hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı mevzuatın gerekli gördüğü önlemler alınmıştır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

***Referanslar:***

***FR-1336 Akademik Personel Memnuniyeti Anketi***

***FR-1337 İdari Personel Memnuniyeti Anketi***

***PR-011 Bakım-Onarım Prosedürü***

***PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü***

**7.1.6.Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi**

YTÜ Ar-Ge ve Eğitim Öğretim hizmetlerinin uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları imkanlar dahilinde tedarik eder. YTÜ’de Ar-Ge ve Eğitim Öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve imkanlar dahilinde doğrulama/kalibrasyona tabi tutulmaktadır. İşlemlerin takibi amacıyla LABSİS (labsis.yildiz.edu.tr) kullanılmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-006 Kalibrasyon Prosedürü***

**7.1.7.Kurumsal Bilgi**

YTÜ’de hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanır ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği internet sayfalarından, Kütüphane Açık Erişim Kaynaklarından ya da üniversite dergileri (Sigma Journal of Engineering and Natural Sciences, Megaron, Yıldız Journal of Art And Design, Journal of Thermal Engineering, Yildiz Social Science Review, Journal of Sustainable Construction Materials and Technologies, Yildiz Journal of Educational Research, Yildiz Social Sciences Institute Journal, Environmental Research & Technology, Journal of Advances in Manufacturing Engineering, Recent Advances in Science and Engineering, Seatific, Clean Energy Technologies Journal ve PSER) aracılığıyla paylaşılır. Bununla birlikte öğretim elemanlarının Avesis sayfalarından yayın, proje ve benzeri akademik bilgiler paylaşılmaktadır.

**7.2.Yetkinlik**

YTÜ’de hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümante edilmiştir. Ayrıca bazı personellerin mesleki yeterliliklerini karşıladığını gösterir belgelerinin olması şartı kurumumuzca uygulamaya alınmıştır.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS’ye katkılarının arttırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde uygulanmaktadır. Yeni başlayan tüm personele hizmet içi eğitimler verilmektedir. Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar devlet personel mevzuatı kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

KYS ile ilgili olarak yeni göreve başlayan personeller veya bilgi yenileme ihtiyacı olanlar için ilgili birim kalite sorumlusu tarafından oryantasyon düzenlenmektedir. Üst yönetimde yapılan değişiklik ve görevlendirmelerde oryantasyon Kalite Koordinatörlüğü tarafından verilmektedir.

***Referanslar:***

***PR-019 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü***

***GT-XXX Görev Tanımları***

**7.3.Farkındalık**

Üst yönetim ve akademik birimlerde bölüm kalite komisyonları, aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve internet sitesinde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır. Ayrıca farkındalığı arttırmak için uyarıcı levhalar, ikaz tabelaları, acil çıkış yolları, toplanmaları, İSG güvenliği uyarıcı levhaları vb. uyarıcı argümanlar kullanılmaktadır.

* Kalite Politikası
* Kalite Hedefleri
* Kişilerin KYS’nin etkinliğine olan faydaları
* KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

**7.4.İletişim**

YTÜ’de KYS’nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, mevzuat kapsamında belirlenmiş ve KYS içerisinde tanımlanmıştır.

Tüm YTÜ personeli, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği’ne göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar.

Dış iletişim ise; internet sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimin bir parçasıdır. Dış paydaşlar ile gerçekleştirilen iletişimde Yetki devri ve İmza Yetkileri Yönergesi uygulanmaktadır. Bu yönerge ile üniversite birimlerinin iç ve dış iletişimde; hangi iletişim aracıyla, ne zaman, kiminle, nasıl ve kimin iletişim kuracağı açıklanmaktadır.

***Referanslar:***

***YÖ-021-*** ***Yetki Devri ve İmza Yetkileri Yönergesi***

***PR-012 İletişim Prosedürü***

**7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi**

**7.5.1.Genel**

YTÜ KYS’nin etkinliği için hangi ilave yazılı bilgilerin gerekli olduğunu ilgili dokümanlarda belirler. Yürütülen işlemlerde genel çerçeve standart dosya planı ve yazışma kuralları ve belge yönetimi yönergesinde belirlenmiştir.

**7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme**

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

YTÜ KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

1. Misyon, Vizyon ve Politikalar; YTÜ’nün hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
2. Stratejik Plan; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
3. Süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
4. KYS El Kitabı; KYS’nin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere, mevzuata ve diğer dokümanlara atıfta bulunur.
5. Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, YTÜ KYS’yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır. YTÜ KYS Dokümantasyonu; Kalite internet sitesinde (www.kalite.yildiz.edu.tr) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

YTÜ KYS’yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar “LS-005-Ana Doküman Listesi”nde belirtilmiştir.

**7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Birimler tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Koordinatörlüğü’ne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse Yönetim Temsilcisi onayı ile yayınlar.

***Referanslar:***

***PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü***

***PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü***

**8.Operasyon**

**8.1.Operasyonel Planlama ve Kontrol**

YTÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, öncesinde gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiştir.

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması, gerçekleştirilmesi ve kontrolü YÖK tarafından denetim ve YÖKAK tarafından kalite güvencesi değerlendirmesi ile takip edilmekte ve değerlendirilmektedir.

***Referanslar:***

***PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***

***Yükseköğretim Kurumları Kalite Güvencesi Yönetmeliği***

**8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar/Acil Durumlara Müdahale**

**8.2.1.Öğrenci ile İletişim**

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesi, 7/24 Yıldızlı Hat Sistemi ve bölüm sekreterlikleri aracılığı ile yapılmaktadır. Tüm personel ve birim iletişim bilgileri yildiz.edu.tr rehber bölümünde yer almaktadır.

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

***Referanslar:***

***PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***

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

YTÜ’de eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, akreditasyon ölçütleri, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

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

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmektedir.

***Referanslar:***

***PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***

***PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***

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

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

***Referanslar:***

***FR-1320 AKTS İş Yükü Değerlendirme Anketi***

***Paydaş Anketleri***

**8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

YTÜ’de öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Bologna Sistemi ve bölüm internet sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Bologna Sistemi ile sağlanmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü***

[***www.bologna.yiildiz.edu.tr***](http://www.bologna.yiildiz.edu.tr)

**8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

Eğitim öğretim hizmeti sunumunda temel araç olan derslerin tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Bologna Sistemi’nde tanımlanmıştır. Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına YTÜ yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat, Bologna Süreci ve akreditasyon kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, yürürlükteki mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, prosedürdü açıklanmıştır.

***Referanslar:***

***PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü***

***PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***

***PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***

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

**8.4.1.Genel**

YTÜ’de 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 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, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili prosedür ve iş akışlarında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

**8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi**

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

Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ile Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü birimleri tarafından “PR-014-Satınalma Prosedürü” kapsamında yıllık olarak yapılmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-014 Satınalma Prosedürü***

***5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu***

**8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu**

**8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü**

YTÜ’de eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar mevzuat ile belirlenmiş ve dokümante edilmiştir.

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlemek ve kontrol altında tutmak ancak belirli bir düzeyde gerçekleşmektedir. Kontrol edilebilirliği sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

YTÜ’de eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir. Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve YÖKAK tarafından kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

***Referanslar:***

***YN-009 Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği***

***YN-011 Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği***

**8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

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

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan yöntemler ve bunların uygulanması, mevzuat, prosedür veya iş akışlarında tanımlanmıştır. İzlenebilirlik amacıyla tanımlanan kodlar tek seferlik ve yenilenemeyecek şekilde oluşturulmuştur.

**8.5.3. Öğrenci ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

YTÜ, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Yıldız Teknik Üniversitesi lisans ve lisansüstü öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan öğrenci mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

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

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile not bürosunda saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Laboratuvarlarda bulunan her türlü numunenin saklanması ve muhafaza edilmesi numune niteliğine göre laboratuvar sorumlusu tarafından yapılır.

Mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi halinde süreç ile ilgili birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara en az 2 kişi (1’i güvenlik görevlisi olmasına öncelik verilir) tarafından tutanak tutularak direkt bilgi verilir.

Fikri ve sınai mülkiyet konularında ilgili mevzuat hükümleri ve “YÖ-066-Sınai Mülkiyet Hakları Uygulama Yönergesi” kapsamında koruma sağlanır. Spor salonları ve havuzlarda ise mülkiyetler kilitli dolaplarda muhafaza edilir.

***Referanslar:***

***YÖ-066 YTÜ Sınai Mülkiyet Hakları Uygulama Yönergesi***

## 8.5.4.Muhafaza

YTÜ’de sunulan hizmetler için kullanılan ve “PR-014-Satın Alma Prosedürü” kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

***Referanslar:***

***PR-014 Satınalma Prosedürü***

## 8.5.5.Mezuniyet Sonrası Faaliyetler

YTÜ mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini akreditasyon kuralları çerçevesinde oluşturulan bölüm danışma kurulları ile yılda en az bir kez ölçümleyerek mezuniyet sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

***Referanslar:***

***FR-XXX Mezun, Stajyer ve İşveren Anketleri***

## 8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

YTÜ’de, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü Bologna Sistemi veya ilgili program akreditasyonu kuralları çerçevesinde yapılmaktadır. Yapılan değişiklikler ilgili bölüm internet sayfalarında ve Bologna Sisteminde duyurulmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü***

***PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***

***PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***

[***www.bologna.yildiz.edu.tr***](http://www.bologna.yildiz.edu.tr)

## 8.6.Eğitim ve Öğretim Hizmeti Sunumu

YTÜ eğitim ve öğretim hizmeti sunumunda YÖKAK ölçütleri ve program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile diploma eki (DS) hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

***Referanslar:***

***YN-009 Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği***

***YN-011 Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği***

## 8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

YTÜ’de sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili akreditasyon ölçütleri ile belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Yapılan iç ve dış değerlendirmelerde kontroller gerçekleştirilmektedir.

***Referanslar:***

***PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü***

## 9.Performans Değerlendirme

## 9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

## 9.1.1.Genel

YTÜ’de, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamasının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Ana süreçlerin izleme faaliyetleri Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı organizasyonunda 6 aylık periyotlarda Stratejik Plan Kurulu toplantılarında yapılmaktadır.

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

KYS süreçlerinin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Her idari birim sunmuş olduğu hizmetlerin memnuniyet derecesini ölçmek amacıyla takvim yılına göre anket veya başka bir metod uygular. İlk defa yapılacak ölçümlerde hedef oran 75% olarak belirlenir. Yinelenen ölçümlerde bir önceki sonuca göre belirlenir. Akademik birimlerde memnuniyet oranları 85% olarak belirlenir. Öğrenci memnuniyet hedefi 80% altında belirlenemez. Anket sonuçlarında herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir. Memnuniyet oranlarındaki 5 puana kadar gerçekleşen hedef sapmalarında düzeltici faaliyet başlatılmaz.

Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

***YD-001 YTÜ Stratejik Plan***

***PR-009 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***

## 9.1.2.Öğrenci Memnuniyeti / Uygunluğun Değerlendirilmesi

YTÜ’de öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***

## 9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

YTÜ, KYS’nin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

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

## 9.2.İç Tetkik

YTÜ, KYS’nin,

a) İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan sistem şartlarına uyup uymadığını,

b) Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

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

***Referanslar:***

***PR-010 KYS İç Denetim Prosedürü***

## 9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

**9.3.1.Genel**

YTÜ’de, KYS’nin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda bir kez birimler tarafından Birim Faaliyet Raporu\* hazırlanır. Birimlerden gelen raporlar girdi olarak değerlendirilir ve Üst Yönetim tarafından Senato/Yönetim Kurulunda Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısı yapılır.

***Referanslar:***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

***\*5018 Sayılı Kanun ile Yapılması Zorunlu***

**9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri**

YTÜ’de senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Birimlerden gelen performans raporları

a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetler içinde kendi birimlerini ilgilendiren konuların durumu,

b) KYS ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,

c) İlgili taraflardan gelen geri bildirimler,

ç) Hedeflere erişme derecesi,

d) Süreç performansı ve hizmetlerin uygunluğu,

e) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,

f) İzleme ve ölçme sonuçları,

g) İç ve dış denetim sonuçları,

ğ) Dış tedarikçilerin performansı.

h) Yasal şartlara uyum.

- Kaynakların varlığı,

- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

- İyileştirme için fırsatlar.

- Danışma ve çalışanların katılımı

***Referanslar:***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

**9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları**

Üst yönetim düzeyinde gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler Birim Faaliyet Raporu hazırlar.

***Referanslar:***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

**10.İyileştirme**

**10.1.Genel**

YTÜ’de iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Bunlar; önleyici faaliyet, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme ve benzeri unsurları içerebilir.

**10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

YTÜ, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

1. Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
2. Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
3. Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
4. Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
5. Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
6. Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi

için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

***Referanslar:***

***PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü***

**10.3.Sürekli İyileştirme**

YTÜ’de, KYS’nin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin arttırılması esastır. YTÜ; kalite politikası, Stratejik Plan verileri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler, sistem performans raporları ve yönetimin gözden geçirme kayıtlarını kullanarak KYS’nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.