



GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ

KALİTE EL KİTABI

15 ARALIK 2020
REVİZYON 00

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

İÇİNDEKİLER

1.	KAPSAM.....	1
2.	ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR	1
3.	TERİMLER VE TARİFLER.....	1
4.	KURULUŞUN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ, MİSYON VE VİZYONU	1
4.1.	Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	1
4.1.1.	Tarihçe	2
4.1.2.	Kuruluş ve Yerleşim	3
4.1.3.	Misyon ve Vizyon.....	4
4.2.	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	4
4.3.	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	5
4.4.	Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri.....	5
5.	LİDERLİK.....	6
5.1.	Liderlik ve Taahhüt	6
5.1.1.	Genel	6
5.1.2.	Müşteri Odağı.....	6
5.2.	Politika	7
5.2.1.	Kalite Politikasının Oluşturulması.....	7
5.2.2.	Kalite Politikasının Duyurulması	7
5.3.	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	7
6.	PLANLAMA.....	9
6.1.	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	9
6.2.	Kalite Hedefleri ve Bunları Gerçekleştirmek için Planlama	9
6.3.	Değişikliklerin Planlanması	10
7.	DESTEK.....	10
7.1.	Kaynaklar	10
7.1.1.	Genel	10
7.1.2.	Kişiler	10
7.1.3.	Altyapı.....	11
7.1.4.	Süreçlerin İşletilmesi İçin Çevre.....	11
7.1.5.	Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü.....	12
7.1.6.	Kurumsal Bilgi	12
7.2.	Yeterlilik.....	12

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

7.3.Farkındalık	12
7.4.İletişim	13
7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi.....	13
7.5.1. Genel	13
7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme	13
7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü.....	13
8. OPERASYON	13
8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol.....	13
8.2.Ürün ve Hizmetler için Şartlar	14
8.2.1. Müşteri ile İletişim.....	14
8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi	14
8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	14
8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	14
8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	15
8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü.....	15
8.4.1. Genel	15
8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	15
8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi	16
8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu	16
8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü	16
8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik	16
8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	17
8.5.4. Muhafaza.....	17
8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler.....	17
8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü +++.....	18
8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu	18
8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü.....	18
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME	19
9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme	19
9.1.1. Genel	19
9.1.2. Müşteri Memnuniyeti	19
9.1.3. Analiz ve Değerlendirme	19
9.2.İç Denetim	20

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi	20
9.3.1. Genel	20
9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri.....	20
9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları	20
10. İYİLEŞTİRME	21
11. 21	
10.1.Genel	21
10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	21
10.3.Sürekli İyileştirme	21

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

Revizyon Takip Tablosu

Revizyon No	Tarih	Açıklama

1. KAPSAM

Bu el kitabı, Gümüşhane Üniversitesi kalite yönetim sisteminin ne derece etkin çalıştığını, nasıl uygulandığını, mevcut sistemde yapılan iyileştirmeleri, yetki ve sorumlulukları sunmak amacıyla hazırlanmıştır.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Standart / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemleri – Şartlar

3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler ve Kısaltmalar	Tarifler
YÖK	Yükseköğretim Kurulu
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
GÜ, Kurum ya da Üniversite	Gümüşhane Üniversitesi
GZFT	Güçlü Yönler-Zayıf Yönler-Fırsatlar-Tehditler

GÜ ayrıca, TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terim ve tarifleri kullanır.

4. KURULUŞUN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ, MİSYON VE VİZYONU

4.1.Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Üniversite, KYS sonuçlarını etkileyebilecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir. İç faktörler, kurumsal yapı, değerler, kültür, kurumsal hafıza, kaynaklar, altyapı, örgütsel yapı, örgütsel performans, hizmetler ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri gibi konuları içermektedir. Dış

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

faktörler ise ekonomik, sosyal, siyasi, teknolojik, yasal/düzenleyici faktörler ile piyasa faktörlerinden oluşmaktadır.

Üniversite bünyesinde Stratejik Plan çalışmaları kapsamında hem iç hem de dış paydaşların perspektifinden GZFT analizi yapılmaktadır. Böylelikle GÜ'nün güçlü yönlerinin etkinliğini artırmak, zayıf yönlerini iyileştirmek, karşılaşması olası tehditleri savuşturmak ve önündeki fırsatları yakalamak mümkün olmaktadır ve GZFT analizi doğrultusunda Stratejik Plan çalışmaları yürütülmektedir.

4.1.1. Tarihçe

Üniversite, 31 Mayıs 2008 tarih ve 26892 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5765 sayılı Kanunla kurulmuştur. Gümüşhane'de Gümüşhane Üniversitesi adıyla kurulan bu Üniversite, Rektörlüğe bağlı olarak yeni kurulan İletişim Fakültesi, daha önce Karadeniz Teknik Üniversitesine bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek Rektörlüğe bağlanan Gümüşhane Mühendislik Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Gümüşhane Sağlık Yüksekokulu (daha sonra fakülteye dönüştürüldü), Gümüşhane Meslek Yüksekokulu, Şiran Meslek Yüksekokulu, Gümüşhane Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ile Erzincan Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı iken adı ve bağlantısı değiştirilerek Rektörlüğe bağlanan Kelkit Aydın Doğan Meslek Yüksekokulu ile Rektörlüğe bağlı olarak yeni kurulan Sosyal Bilimler Enstitüsü ile Fen Bilimleri Enstitüsünden oluşturulmuştur. Mühendislik Fakültesinin adı 26.04.2013 tarihli 28629 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Bakanlar Kurulu Kararı ile Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi olarak değiştirilmiş, 16.05.2013 tarih ve 28649 Sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2013/4694 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu kapatılarak bunun yerine Turizm Fakültesi kurulmuş, 08.04.2016 tarihli ve 29678 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 2016/8562 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Gümüşhane Sağlık Yüksekokulu kapatılarak bunun yerine Sağlık Bilimleri Fakültesi kurulmuştur.

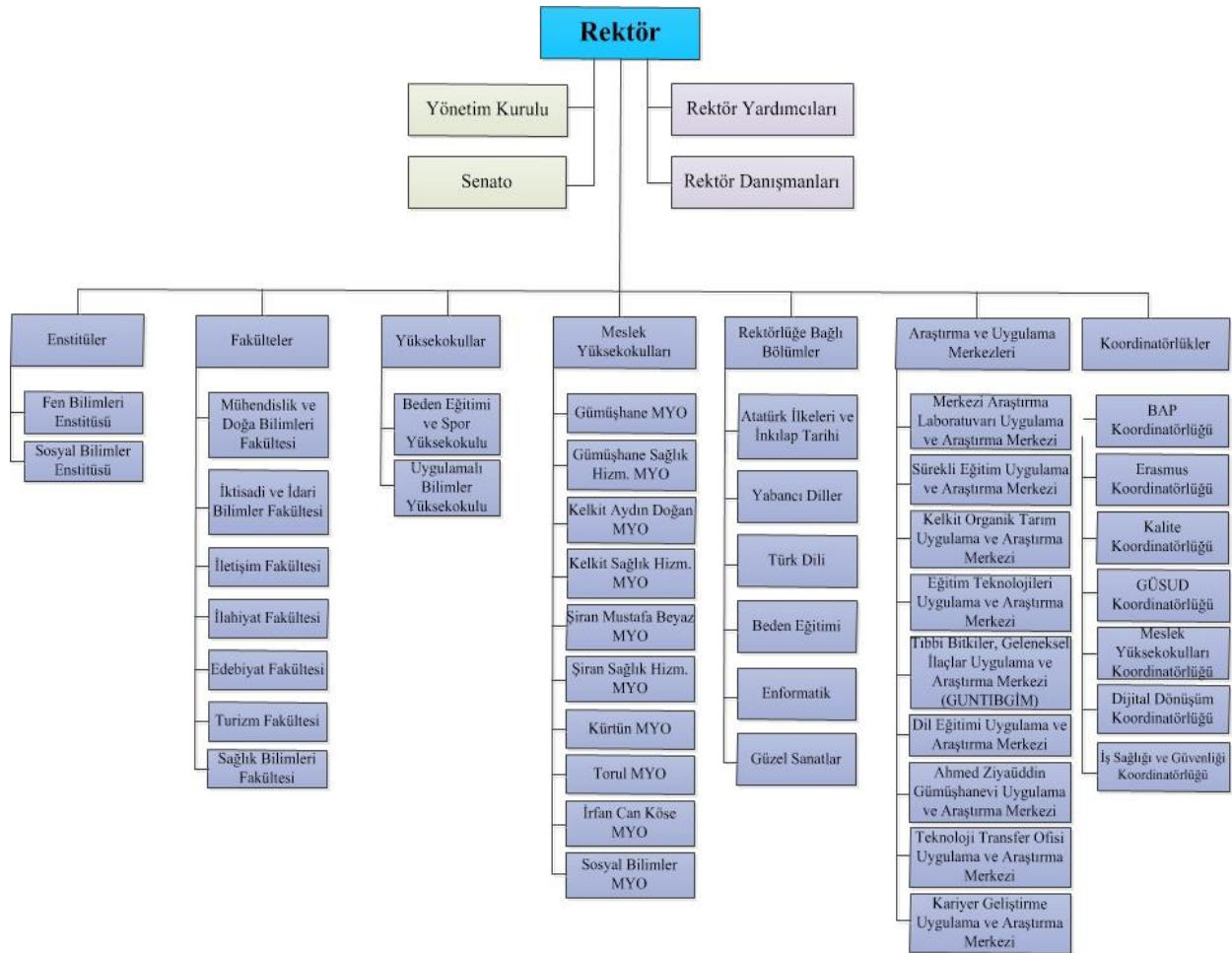
Kuruluşundan sonra bünyesine eklenen İlahiyat Fakültesi, Edebiyat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Gümüşhane Sağlık Yüksekokulu (yukarıda açıklandığı üzere bu birimler daha sonra fakülteye dönüştürüldü), Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Kelkit Sağlık HMYO, İrfan Can Köse MYO, Kürtün MYO, Torul MYO, Şiran Sağlık

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

Hizmetleri MYO, Sosyal Bilimler MYO, Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi, Organik Tarım Uygulama ve Araştırma Merkezi, Merkezi Araştırma Laboratuvarı Uygulama ve Araştırma Merkezi, Tıbbi Bitkiler Geleneksel İlaçlar Uygulama ve Araştırma Merkezi, Eğitim Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi, Dil Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi ile Rektörlüğe bağlı Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi, Türk Dili, Beden Eğitimi, Enformatik, Yabancı Diller, Güzel Sanatlar bölümleriyle birlikte GÜ halen 2 Enstitüsü, 7 Fakültesi, 2 Yüksekokulu, 10 Meslek Yüksekokulu ve 8 Araştırma ve Uygulama Merkezi, 7 Koordinatörlük ve Rektörlüğe bağlı 6 bölüm ile büyümesini hızlı bir şekilde sürdürmektedir.

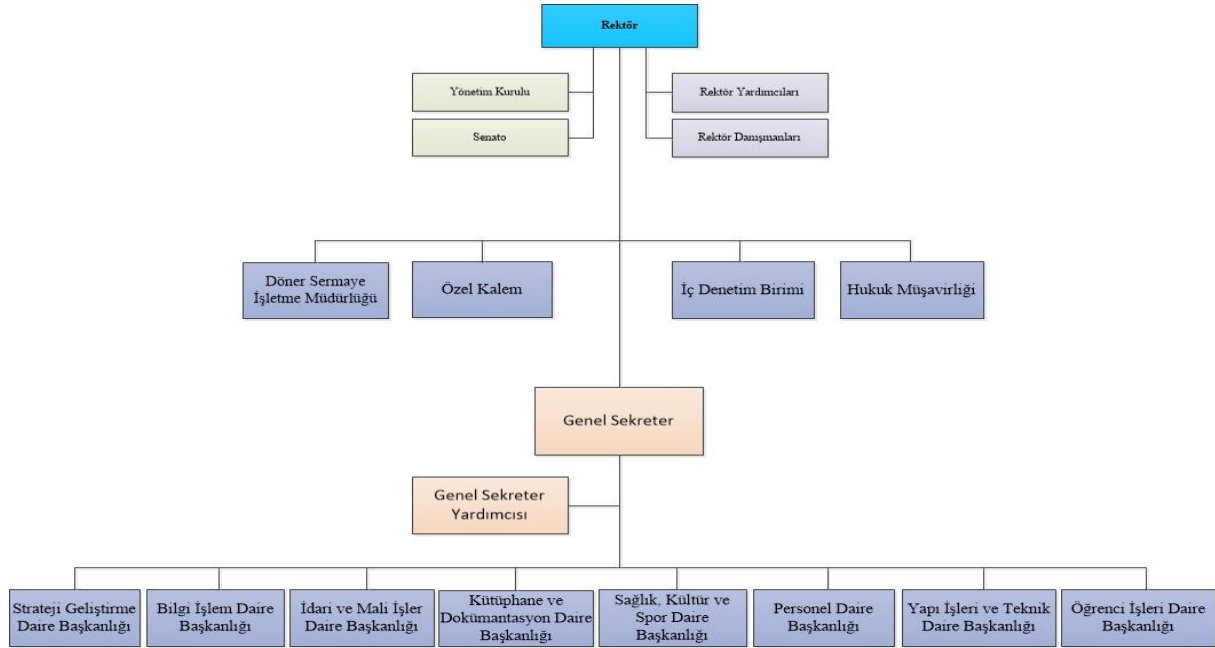
4.1.2. Kuruluş ve Yerleşim

GÜ, Gümüşhanevî Kampüsünde kuruludur ve üniversitenin akademik ve idari teşkilat şemaları sırasıyla Şekil 1 ve Şekil 2’de gösterilmektedir.



Şekil 1: Akademik Teşkilat Şeması

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00



Şekil 2: İdari Teşkilat Şeması

4.1.3. Misyon ve Vizyon

Misyon: Eleştirel düşünebilen, girişimci, üretken, rekabetçi, kişisel ve mesleki olarak kendini sürekli yenileyebilen fertler yetiştirebilmeyi, bilime evrensel katkı sağlayabilen araştırmalar yapabilmeyi, tüm değerleri ile bulunulan yöre, ülke ve dünya sorunlarına karşı duyarlı, şehrin, bölge ve ülkenin gelişmesine katkıda bulunan hizmetler yapabilmek.

Vizyon: Kurumsal yapısını gittikçe güçlendiren; bulunduğu yörenin özellikle organik tarım, turizm ve madencilik potansiyelinin değerlendirilebilmesi için çalışmalar yapan; bilime katkılarıyla; ulusal ve uluslararası işbirlikleriyle topluma yararlı projeler üreten, ülke geleceğinde söz sahibi olan bir üniversite olmak.

4.2.İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

GÜ mevzuat hükümlerini kapsayan hizmetlerinden etkilenen paydaşlarını ve paydaşlarının beklentilerini belirlemiştir. İç ve dış paydaşların beklentileri dış paydaş memnuniyet anketi/toplantısı, beyin fırtınası, akademik/idari personel memnuniyet anketi, öğrenci memnuniyet anketi, dilek/öneri ve şikâyet sistemi ile elde edilmektedir.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

Referanslar

- GÜ Stratejik Planı
- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Yazılı ve sözlü istek, öneri ve şikâyetler

4.3.Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversite, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı şartlarına uygun şekilde bir kalite yönetim sistemi kurmuştur ve kurum, tüm maddelerden sorumludur. GÜ KYS, önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim-öğretim faaliyetlerini, uygulama ve araştırma merkezleri, koordinatörlük ve idari birimlerin faaliyetlerini ve bu faaliyetleri etkileyebilecek unsurları kapsamaktadır.

4.4.Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçleri

GÜ KYS, TS EN ISO 9001 Standardının şartlarına uyumlu şekilde oluşturulup belgelenmiştir ve sistemin etkinliğinin sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler sürekli ve sistemli olarak kalite koordinatörlüğü önderliğinde gerçekleştirilmektedir. Bu doğrultuda, hizmet kalitesini, ilgili tarafların memnuniyet seviyesini etkileyebilecek faaliyet konuları ve iş süreçleri belirlenmektedir. Bu süreçlerin etkin şekilde yürütülmesi için gereken kıstas ve yöntemler tanımlanmakta, imkanlar dahilinde gerekli kaynakların temini sağlanmakta ve süreç performansları izlenmektedir.

KYS'nin yönetilmesi için gereken tüm belgelenmiş bilgiler, GÜ internet sitesinde (<http://kalite.gumushane.edu.tr/tr/>) tanımlanarak herkes için ulaşılabilir hale getirilmiştir.

Referanslar

- Süreçlere Bağlı İş Akışları Listesi
- SR-001- Eğitim ve Öğretim Süreci
- SR-002- Araştırma ve Geliştirme Süreci
- SR-003- Eğitim ve Öğretim Süreci
- SR-004- Toplumsal Katkı Süreci
- SR-005- Yönetim Süreci

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

5. LİDERLİK

5.1.Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

GÜ üst yönetimi, KYS'nin etkin şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve bu husustaki çalışmalara kalite koordinatörlüğü aracılığıyla sürdürmektedir. Üst yönetim, bu taahhüdün kanıtı ve gereği olarak,

- Paydaşların memnuniyet düzeylerinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- Yasal mevzuat gereksinimlerini karşılamak ve örgüt çapında farkındalık seviyesini yükseltmek için çalışmalarda bulunur.
- Üniversite misyon, vizyon, kalite politikası ve stratejik planlarının oluşturulmasına öncülük eder.
- KYS'nin etkinliğine yönelik düzenli olarak gözden geçirme faaliyetlerini yürüterek ihtiyaçların belirlenmesini ve teminini sağlar.
- KYS'nin etkinliğine katkı sağlayabilecek kişileri görevlendirir, yönlendirir ve destekler.
- KYS'nin etkinliğine yönelik hesap verir.
- İş süreçlerinin KYS ile bütünleşmesini güvence altına alır.
- Süreç yaklaşımı ve risk tabanlı düşünme bilincini teşvik eder.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- Yöneticilerin sorumluluk alanlarındaki uygulamalarını destekler.

Referanslar

- GÜ Stratejik Planı
- GÜ Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Kalite Güvence Sistemi ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi**

5.1.2. Müşteri Odağı

GÜ KYS'nin temel amacı bölgenin ve başta öğrenciler olmak üzere iç ve dış paydaşların ihtiyaçlarının en doğru şekilde belirlenmesi ve bu ihtiyaçları karşılamaya yönelik olarak mevcut kaynakların en etkin biçimde kullanılması yoluyla memnuniyet düzeyinin artırılmasıdır.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

Referanslar

- Paydaş memnuniyet anketleri

5.2.Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

GÜ Kalite Politikası, üst yönetim tarafından misyon ve vizyon bildirimlerine paralel olarak oluşturulmuş ve ilgili kişilere iletilmiştir.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikası üniversitenin web sitesi üzerinde yayınlanarak tüm ilgililerin erişimine sunulmuştur.

Referanslar

- GÜ Kalite Politikası

5.3.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kurum çalışanlarının görev, yetki ve sorumlulukları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 124 sayılı KHK ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu temel alınarak tanımlanmıştır. Vekâlet ise Yetki Devri ve İmza Yetkileri Yönergesi ile belirlenmiştir.

Ayrıca, kalite komisyonunun organizasyon yapısı, kalite komisyonunun ve birim kalite komisyonlarının görevleri GÜ Kalite Koordinatörlüğü web sitesinde tanımlanmıştır

Kalite Komisyonunun Görevleri

- Kurumun stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda ve Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde, eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idarî hizmetlerinin değerlendirilmesi, izlenmesi ve kalitesinin geliştirilmesi amacıyla ilgili kurumun iç ve dış kalite güvence sistemini kurmak, kuruma özgü anahtar performans göstergelerini tespit etmek, program

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

değerlendirmesi yapmak ve bu kapsamdaki çalışmalarını senatoya; senato bulunmayan kurumlarda ise yönetim kuruluna sunmak,

- İç değerlendirme çalışmalarını planlamak, yürütmek ve kurumsal değerlendirme ve iyileştirme çalışmalarının sonuçlarını içeren yıllık kurum iç değerlendirme raporunu hazırlayarak senatoya; senato bulunmayan kurumlarda ise yönetim kuruluna sunmak ve onaylanan yıllık kurum iç değerlendirme raporunu kurumun resmi internet sayfasından kolay erişilebilir şekilde kamuoyu ile paylaşmak,
- Kurumsal dış değerlendirme programı için gerekli hazırlıkları yapmak, süreçle ilgili iç ve dış paydaşları bilgilendirmek,
- Kurulun dış değerlendirme süreci sırasındaki çalışmalarına destek vermektir.

Birim Kalite Komisyonunun Görevleri

- Birimin kalite hedeflerini hazırlamak, Üniversitenin hedefleri doğrultusunda, birimdeki akademik ve idari hizmetlerin değerlendirilmesi, kalitenin geliştirilmesi ve akreditasyon sürecinde gerçekleştirilecek faaliyetlerin yürütülmesini sağlamak,
- Üniversitenin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda, birimlerin eğitim öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari-yönetim hizmetlerinin değerlendirilmesi ve kalitesinin geliştirilmesine yönelik iç ve dış kalite güvencesine uygun olarak birimsel göstergeleri belirlemek, bu kapsamda yapılan ve yapılacak çalışmaları Üniversitemiz Kalite Komisyonu tarafından belirlenen esaslar doğrultusunda yürütmek ve bu çalışmaları içeren rapor/bilgi/belge Üniversite Kalite Komisyonu'na sunmak,
- Üniversitenin kalite güvence sisteminin birimde işleyişini gözetmek, Birim göstergelerini tespit etmek ve bu kapsamda yapılacak çalışmaları Üniversite Kalite Komisyonu tarafından, belirlenen esaslar doğrultusunda yürütmek,
- Birimin eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin kalitesini ve kalite geliştirme çalışmalarının sonuçlarını içeren rapor/bilgi/belge hazırlamak Üniversite Kalite Komisyonuna göndermek ve Birim web sayfasında ulaşılabilecek şekilde kamuoyuyla paylaşmak, Dış değerlendirme sürecinde gerekli hazırlıkları yapmak, Üniversite Kalite Komisyonu ve Yükseköğretim Kalite Kurulu ile dış değerlendirici kurumlara her türlü desteği vermek,

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

- Akademik birim komisyonlarınca eğitim-öğretim, araştırma ve yönetim faaliyetlerinin akreditasyonuna yönelik çalışmalar yapmak,
- Üniversite Kalite Komisyonu tarafından Senatonun onayına sunulan çalışmaların, Birim faaliyetlerine uygulanmasını takip etmek,
- İç ve dış değerlendirme sürecinde gerekli hazırlıkları yapmak,
- Üniversite Kalite Komisyonu ve Yükseköğretim Kalite Kurulu ile dış değerlendirici kurumlara her türlü desteği vermek,
- Kalite Komisyonunun kararlarını ilgili birimin alt birimlerine duyurmak, uygulamalarına katkı sağlamak ve sonuçlarını izlemek,
- Kalite Komisyonu tarafından gerekli görülen diğer çalışmaları yürütmektir.

Referanslar

- Görev tanımları ve organizasyon şemaları
- GÜ Kalite Koordinatörlüğü web sitesi
- Yetki Devri ve İmza Yetkileri Yönergesi

6. PLANLAMA

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Stratejik Plan çerçevesinde GZFT analizi ile kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile önündeki fırsat ve tehditler belirlenmektedir. Tespit edilen zayıf yönler ve tehditler birer risk unsuru olarak kabul edilmektedir. Bunun yanı sıra, Stratejik Planlama Komisyonu ve Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından GZFT analizi sonuçları ve performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak izlenmektedir.

Referanslar

- Risk Eylem Planı Tablosu
- GÜ Stratejik Planı
- GZFT Analizleri
- GÜ İç Kontrol Standartları Eylem Planı

6.2.Kalite Hedefleri ve Bunları Gerçekleştirmek için Planlama

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

Üniversitenin Stratejik Planındaki stratejik amaçlar ve bunlara ulaşmak için belirlenen performans hedefleri aynı zamanda kalite hedeflerini de oluşturmaktadır. Kurumun tüm birimleri bu göstergeleri kalite hedefi olarak takip etmektedir.

Referanslar

- GÜ Stratejik Planı
- Kalite Hedefleri

6.3.Değişikliklerin Planlanması

Kurumda KYS'yi etkileyecek tüm değişiklikler planlı şekilde yapılmaktadır. Bahsi geçen değişiklikler iki gruba ayrılmaktadır: küçük değişiklikler ve büyük değişiklikler. Küçük değişiklikler KYS'nin bütününe etkilemeyen ve organizasyon yapısında ciddi değişikliklere yol açmayan değişiklikleri kapsamaktadır. Büyük değişikliklere süreç iyileştirmeleri örnek olarak verilebilir. Büyük değişiklikler ise yeni bir süreç tanımı ya da organizasyonel değişiklikler gibi KYS'nin tamamına etki edebilecek nitelikteki değişiklikleri içermektedir.

7. DESTEK

7.1.Kaynaklar

7.1.1. Genel

GÜ rektörlüğü tarafından KYS'nin uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi ve öğrenci ihtiyaçlarının karşılanarak memnuniyet düzeyinin yükseltilmesi için gerekli kaynak ihtiyaçları belirlenerek temin edilmektedir. Bu bağlamda, ihtiyaçlar eğer mevcutsa iç kaynaklar ile karşılanmaktadır. Aksi takdirde, dışarıdan tedarik yoluna gidilmektedir.

Referanslar

- Doğrudan temin ile satın alma iş akış şeması

7.1.2. Kişiler

Kurumun üst yönetimi yeterli nitelik ve sayıda akademik ve idari personelin istihdamını sağlamak yönünde gerekli çalışmaları yapmaktadır.

Referanslar

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Personel Daire Başkanlığı İş Akışları
- www.mevzuat.gov.tr
- GÜ Mevzuatları
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları

7.1.3. Altyapı

Üniversitede verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir. Altyapı;

- a. Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisleri
- b. Araç, gereç ve ekipman
- c. Destek hizmetlerinden oluşmaktadır.

Referanslar

- Teknoloji ve Bilişim Altyapısı Analizi
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı iş akış şemaları

7.1.4. Süreçlerin İşletilmesi İçin Çevre

Süreçlerin işletileceği tüm ortamlarda aşağıdaki gibi gerekli önlemler alınmıştır.

- Çalışanların potansiyellerini ortaya koyabilmeleri için çalışanlara fırsat tanınması, özgün çalışma yöntemlerinin benimsenmesi
- Ayrımcılık olmayan ve adil bir çalışma ortamının oluşturulmasıyla çalışanların stres ve tükenmişliklerinin önlenmesi
- Sosyal ilişkilerde düzen ve uyumun sağlanması
- Gürültüsüz, sakın, uygun sıcaklık ve ışıklandırmaya sahip, temiz çalışma ortamlarının yaratılması ve ergonomik bir çalışma ortamının sağlanması

Çevre şartlarının uygunluğu memnuniyet anketleri ile sorgulanarak gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

Referanslar

- Akademik/İdari Personel Memnuniyet Anketleri
- Yazılı ve sözlü istek, öneri ve şikâyetler

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

Kurumdaki hizmet gerçekleştirme aşamalarında herhangi bir hassas ölçme işlemi zaruri olmadığından bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Kurumda süreçlerin işletilmesi ve verilen hizmetlerin kalitesinin artırılması için ihtiyaç duyulan her türlü kurumsal bilgi, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. Üniversite internet sayfasında tanımlanmış alanda kurumsal bilgilerin iç ve dış paylaşımı yapılmaktadır. Bu bilgilerin muhafazası internet sayfasından sorumlu Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından sağlanır. Her türlü çalışma veya proje sonrası kazanılan deneyimler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Dokümante Edilmiş Bilgiyi vb. oluşturmaktadır. Yeni bilginin kazanımı durumlarında İlgili birim veya bölümler tarafından bilgi paylaşımı yapılmaktadır.

7.2.Yeterlilik

Kurumda KYS performansını etkileyen işleri yapan tüm personelin gerekli yetkinlik ve yeterliliğe sahip olması için imkanlar ölçüsünde çalışmalar devamlı olarak sürdürülmektedir. Çalışanların yeterlilik seviyeleri ve eğitim ihtiyaçları üstleri tarafından tespit edilmektedir. Öte yandan hizmet kalitesini etkileyen işler için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları göz önünde bulundurularak tespit edilmiş ve görev tanımları ile belgelenmiştir.

Referanslar

- Görev tanımları ve organizasyon şemaları

7.3.Farkındalık

Kurumda tüm çalışanların farkındalık seviyesini artırmak maksadıyla hizmet içi eğitimler, toplantılar ve seminerler düzenlenmektedir.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

Referanslar

- GÜ Hizmet İçi Eğitim Yönergesi
([https://kms.kaysis.gov.tr/\(X\(1\)S\(vva5132gc0dpq101biayawdl\)\)/Home/Goster/61634](https://kms.kaysis.gov.tr/(X(1)S(vva5132gc0dpq101biayawdl))/Home/Goster/61634))
- Kalite Politikaları
- Kalite Hedefleri

7.4.İletişim

Üniversitede hizmetlerin ve KYS'nin yürütülmesi için gereken iç ve dış iletişimi sağlamak amacıyla e-posta, telefon, duyuru panoları, hizmet içi eğitimler, yüz yüze görüşmeler, EBYS, sosyal medya, üniversite web sitesi, dilek/öneri ve şikayetler gibi araç, yöntem ve platformlar kullanılmaktadır.

7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

Kurumda KYS için gereken belgeler hazırlanmış ve düzenlenmiş olup GÜ Kalite Koordinatörlüğünün internet sitesi üzerinden ve ilgili akademik birimler tarafından paylaşılmaktadır.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Belgelerin KYS kapsamında oluşturulması ve güncellenmesinden süreç sahipleri sorumludur.

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Süreç sahiplerince oluşturulmuş ya da güncellenmiş belgelerin kontrolü ilgili birimler tarafından yapılmaktadır.

Referanslar

- GÜ Kalite Koordinatörlüğü web sitesi (<http://kalite.gumushane.edu.tr/tr/>)
- **Dokümanların Kontrolü Prosedürü**
- **Kayıtların Kontrolü Prosedürü**

8. OPERASYON

8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

GÜ, eğitim/öğretime yönelik hizmet sunumunu gerçekleştirmek üzere hizmet için kalite hedeflerini, hizmet şartlarını ve performans değerlendirme kriterlerini belirlemiş, gerekli kaynakları temin etmiş ve süreç dokümanlarını oluşturmuş durumdadır. Eğitim/öğretim hizmetlerinin YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılmaktadır.

Referanslar

- YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- Kalite Güvence Sistemi ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi

8.2.Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Müşteri ile İletişim

GÜ, öğrencilerin görüş ve beklentilerini geleceğe yönelik plan ve stratejiler oluşturmak için birer veri olarak kullanmaktadır. Şayet verilen hizmetin işleyişinde herhangi bir değişiklik olursa öğrencilere yazılı ya da sözlü şekillerde bildirim yapılmaktadır.

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Kurumda eğitim/öğretim hizmetlerine yönelik şartlar, ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, öğrenci ihtiyaç ve beklentileri ile mevcut olanaklar göz önünde bulundurularak tayin edilmektedir. Eğitim/öğretim programlarının özellikleri, programlara kayıt şartları, öğrenci seçme ve yerleştirmeye ilişkin işlemler ise ilgili mevzuat kapsamında YÖK ve ÖSYM tarafından belirlenmektedir.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Her dönemin sonunda ders içerikleri değerlendirilmekte ve paydaş anketleri ile sunulan eğitim/öğretim hizmetinin uygunluğu anlaşılmaktadır. Bu değerlendirmeler sonrasında, eğer gerekliyse güncellemeler yapılmaktadır.

Referanslar

- Paydaş Anketleri

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

Verilen hizmetlerdeki değişiklikler üniversite ana internet sayfası, Bologna Sistemi ve birim internet sayfaları üzerinden duyurulmakta ve değişiklikten etkilenen dokümanlar güncellenmektedir.

Referanslar

- GÜ Bologna Sistemi (<https://obs.gumushane.edu.tr/oibs/bologna/>)
- GÜ ana sayfa (<http://www.gumushane.edu.tr/>)

8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Kurum bünyesinde ders tasarımına ilişkin bilgiler Bologna Sistemi üzerinden sunulmaktadır. Öte yandan, yeni program ve derslerin açılması ve program yeterliliklerinin tespiti yalnızca GÜ yetkisinde olmadığı için YÖK tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci de dikkate alınmaktadır.

Referanslar

- GÜ Bologna Sistemi (<https://obs.gumushane.edu.tr/oibs/bologna/>)

8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

GÜ hizmet sunumu için gereken tüm satın almalar mevzuatça belirlenen şartlara uygun olarak yapılmaktadır. Kamu İhale Kurumu tarafından yayınlanan yasaklı firmalar dışındaki tüm firmalar potansiyel tedarikçi olarak değerlendirilebilir durumdadır. Tedarikçiler, Kamu İhale Kanununda belirtildiği şekilde belirlenip değerlendirilmektedir.

Referanslar

- Kamu İhale Kanunu

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

Tedarikçilerin yetenek ve kapasiteleri kurumca değerlendirilerek uygun nitelik ve kalite koşullarını sağlayan tedarikçiler ile anlaşılmaktadır. Tedarikçi seçimi esnasında ürün veya hizmetin özellikleri, temin süresi, ürün ya da hizmetin fiyatı, tedarikçinin kalite yönetim sistemi, sahip olduğu belge ve sertifikalar, tedarikçinin pazar payı ve referansları gibi birçok konu dikkate alınmakta ve varsa belirlenen riskler tanımlanmakta ve yönetilmektedir.

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın almaya yönelik ihtiyaçlar fizibilite çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından belirlenir. Ürün ya da hizmetin tedarik kapsamı, tedarikçi ve kurum arasında yanlış anlaşılmalara yol açmayacak şekilde tanımlanır ve talepler tedarikçilere iletilir.

Tedarikçiler satın almayı gerçekleştiren İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ve Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü tarafından satın alma prosedürü izlenerek yapılır.

Referanslar

- 5018 Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu

8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Kurumda eğitim/öğretim, araştırma ve geliştirme, sağlık, spor ve kültür hizmetleri; dersler, sınavlar, stajlar, danışmanlık, öğrenci işleri, araştırma merkezleri, öğrenci kulüpleri, vb. hususları kapsamaktadır. Hizmet sonuçları ilgili birimler tarafından izlenmektedir.

Bu hizmetlerin sunumunda görev alan akademik ve idari personelin yeterliliklerine yönelik uygulamalar ilgili mevzuata göre yapılmaktadır.

Referanslar

- GÜ Rektörlüğü Mevzuatı Listesi

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Tanımlama ve izlenebilirlik aşağıda belirtildiği gibi sağlanmaktadır.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

- Kalite hedefleri ve Stratejik Plan hedefleri Kalite Koordinatörlüğü süreç yönetimiyle,
- Yazışmalar, EBYS sistemi üzerindeki doküman kodlarıyla,
- Eğitim-öğretim süreçleri, Bologna sistemiyle,
- Akademik ve idari personel, kurum sicil numarasıyla
- Öğrenciler, öğrenci numarasıyla,
- Diplomalar, diploma numarasıyla,
- Araç, gereç ve ekipmanlar ise demirbaş numarasıyla tanımlanmakta ve izlenmektedir.

8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

GÜ, ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin kişisel bilgilerini korumaya odaklanmaktadır. Öğrencilerin yönetmeliklerle tanımlanan mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt formları
- Transkript
- Staj bilgi ve değerlendirme formu
- Staj defteri
- Ödevler, projeler ve bitirme tezleri
- Ödevler
- Ders ve sınav kâğıtları
- Laboratuvar numuneleri

8.5.4. Muhafaza

Temin edilen ürünlerin muhafazasına ilişkin esaslar belirlenmiştir.

Referanslar

- **Satın Alma Prosedürü**
- **Öğrenci İşleri Bilgi Sistemi**

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

GÜ mezunlarının memnuniyet seviyeleri ve beklentileri Mezun Bilgi Sistemi üzerinden ve akademik birimler tarafından takip ve kontrol edilmektedir. Gelen talep ve geri bildirimler sonrasında ders programlarında ve ders içeriklerinde gerekli değişiklik ve iyileştirmeler yapılmaktadır.

Satın alınan ürünlerin istenilen performansı vermemesi veya sorun çıkması durumunda ilgili tedarikçiler ile iletişime geçilerek sorunların çözümü sağlanır.

Referanslar

- GÜ Mezun Bilgi Sistemi (<https://obs.gumushane.edu.tr/oibs/kariyer/>)
- **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun**

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü +++

Hizmet sağlayan birimler ilgili yasal mevzuat ve standartları dikkate almaktadır. Eğitim-öğretim hizmetlerindeki değişikliklerin kontrolü Bologna Sistemi kurallarına dayanarak yapılmaktadır ve yapılan tüm değişiklikler birimlerin internet sayfalarında duyurulmaktadır.

8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu

GÜ hizmet sunumu öncesinde program çıktılarını belirleyerek öğrencilerin bu çıktıları kazanmasını amaçlamaktadır.

Diplomalar teslim edilmeden önce mezun olunan birime göre Dekan/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ile Rektör tarafından imzalanmaktadır. Diploma teslimi esnasında öğrencilere diploma eki de teslim edilmektedir. Mezuniyete ilişkin kayıtlardan ve bu kayıtların muhafaza edilmesinden Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı sorumludur.

Referanslar

- GÜ Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- GÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği

8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

GÜ KYS’de, verilen hizmetin önceden belirlenen şartları veyahut ulusal ya da uluslararası standartlardan birini sağlamaması ya da yapılan kontroller sonucunda hatalı bulunması durumunda, bahsi geçen hizmet “uygun olmayan hizmet” (belgelerdeki uyumsuzluklar, öğrenci

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

şikâyetleri, akademik ve idari personel tarafından tespit edilen uyumsuzluklar gibi) olarak tanımlanmıştır. Uygun olmayan hizmetler, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre denetlenmektedir.

Referanslar

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1. Genel

Kurum, kalite koordinatörlüğü ve akademik ve idari birimler çerçevesinde hizmetlerin ve KYS'nin uygunluğunu göstermek ve KYS'nin etkinliğini artırmak için gerekli izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme süreçlerini planlamakta ve uygulamaktadır.

Referanslar

- GÜ Stratejik Planı
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- Kalite Güvence Sistemi ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmek üzere çeşitli yöntemler belirlenmiştir.

Referanslar

- Paydaş Memnuniyet Anketleri
- Yazılı ve sözlü istek, öneri ve şikâyetler

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Kurumda KYS'nin etkinliğini göstermek ve arttırmak için uygun veriler belirlenmekte, toplanmakta ve analiz edilmektedir.

KYS kapsamındaki formlar kullanılarak oluşturulmuş olan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturmaktadır. Verilerin analizi sayesinde öğrenci memnuniyeti, öğrencilere sunulan hizmetin kalitesini etkileyen süreçlerin performansı, tedarikçilerin performansı ve katkısı gibi hususlarda bilgi elde edilmektedir.

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

9.2.İç Denetim

KYS'nin ilgili standart, mevzuat ve KYS şartlarına uygun olup olmadığını, etkin şekilde uygulanıp uygulanmadığını ve sürdürülebilir olup olmadığını anlamak için kalite koordinatörlüğü, akademik ve idari birimler nezdinde kurumda iç denetimler yapılmaktadır.

Referanslar

- GÜ İç Denetim Birimi
(<http://icdenetim.gumushane.edu.tr/tr/sayfa/hakk%C4%B1m%C4%B1zda/g%C3%B6rev-yetki-ve-sorumluluk/>)
- Kalite Güvence Sistemi ve Kalite Koordinatörlüğü Yönergesi

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1. Genel

GÜ yönetimi, KYS'nin uygunluk ve etkinliği ile faaliyet hedeflerinin gerçekleşme durumunu faaliyet raporları ve iç değerlendirme raporları ile en az yılda bir kez düzenli olarak gözden geçirmektedir. Şayet kurumda organizasyonel, yapısal ya da teknolojik açıdan radikal değişimler söz konusu ise gözden geçirmelerin sıklığı artırılabilir. Gözden geçirme sonuçları KYS performansını artırmaya yönelik veri sağladığı için kayıt edilmekte ve duyurulmaktadır.

9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Gözden geçirme toplantılarının girdileri birimlerden gelen faaliyet, değerlendirme ve performans raporlarını, kaynakların varlığını, risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için alınan aksiyonların etkinliğini ve iyileşme fırsatlarını içermektedir.

9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	
		İlk Yayın Tarihi	
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00

Gözden geçirme toplantılarının sonunda iyileştirme fırsatları ortaya koyulmakta, KYS için değişiklik ihtiyaçları ve kaynak ihtiyaçları saptanmakta ve geleceğe yönelik stratejiler geliştirilmektedir.

10. İYİLEŞTİRME

11.

10.1.Genel

Kurumda mevcut ihtiyaçlar ile geleceğe yönelik ihtiyaçları karşılamak ve personel ve öğrencilerin memnuniyet seviyesini üst düzeye çıkarmak için iş süreçleri sistematik olarak güncellenmektedir.

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kurumda, uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırarak tekrarlarını önlemek için uygunsuzluklar gözden geçirilmekte, uygunsuzlukların nedenleri belirlenmekte, uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerekli faaliyetler belirlenerek uygulanmakta, başlatılan faaliyetlerin sonuçları kaydedilmekte ve düzeltici faaliyetler gözden geçirilmektedir.

Referanslar

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

10.3.Sürekli İyileştirme

Kurumda, KYS'yi sürekli iyileştirmek, hizmet kalitesini ve dolayısıyla öğrenci memnuniyetini artırmak esastır. GÜ, kalite politikası, stratejik plan verileri, faaliyet raporları, denetim sonuçları, veri analizleri, düzeltici ve önleyici faaliyetler, performans raporları ve gözden geçirme toplantılarının çıktılarını kullanarak KYS'yi sürekli iyileştirmektedir.