



**HİTİT**  
ÜNİVERSİTESİ

**HİTİT ÜNİVERSİTESİ**  
**REKTÖRLÜĞÜ**

**-KALİTE EL KİTABI-**

**RC-KAK-KEK-001**

**28 MAYIS 2018**

**Revizyon: 00**

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	1 / 23

## 1. KAPSAM

Bu el kitabının kapsamı, Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Hitit Üniversitesi Rektörlüğü kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

## 2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

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

## 3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler / Tarifler	Açıklama
SWOT	Güçlü Yönler, Zayıf Yönler, Fırsatlar, Tehditler
HİTÜ	Hitit Üniversitesi
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
YGG	Yönetim Gözden Geçirme
YÖK	Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

## 4. KURULUŞUN BAĞLAM

### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

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

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

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

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde her beş yılda bir Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	2 / 23

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

#### Referanslar:

Hitit Üniversitesi 2015 – 2019 Stratejik Planı

#### 4.1.1. Tarihçe

Güven ve huzurun hâkim olduğu Çorum ilinde 17 Mart 2006 tarihinde kurulan, bölgesinin parlayan yıldızı Hitit Üniversitesi, “Uygarlığı Aydınlatan Bilgi Güneşi”, “En Özel Devlet Üniversitesi” ve “Marka Şehir Dünya Üniversitesi” sloganlarıyla hem uygarlığı hem de yeniliği temsil ederek renkli üniversite yaşantısıyla birlikte istihdam odaklı bölümleriyle öğrencilerine kaliteli eğitim garantisi veren güvenli bir gelecek sunmaktadır.

Deneyimli kadrosu, dinamik ve yetkin öğretim elemanları ile ulusal ve uluslararası saygınlığa sahip, yöresiyle, sanayisiyle her yönden bütünleşmiş, yeniliklere açık çağdaş bir üniversite olarak hedeflerine emin adımlarla ilerleyen Hitit Üniversitesi, kısa zamanda en çok gelişme kaydeden üniversitelerden biri olarak dikkatleri üzerine çekmeyi başarmıştır.

Koyduğumuz büyük hedefler doğrultusunda, gösterdiğimiz çaba ve gayretler sonuçlarını hızlı bir şekilde göstermiştir. Eğitim hayatına başladığı 2006 yılından bugüne gelinen noktada; 2018 yılında 11 fakülte, 3 enstitü, 1 yüksekokul ve 7 meslek yüksekokuluna ulaşılmıştır. 2000’e yakın lisansüstü öğrencisi olmak üzere 2017 Eylül itibarıyla 20.000 civarı öğrencimiz eğitim-öğretim faaliyetlerini başarılı bir şekilde sürdürmektedir. Yaklaşık 30 farklı ülkeden gelen yabancı uyruklu öğrenci sayısı 200’e yaklaşmıştır. Dünya standartlarında ve dünyayla rekabet eden bir üniversite için eğitim kalitesini geliştirebilmek, daha çağdaş ve esnek bir yapı içinde eğitimi sürdürmek, öğrencilerimize başarılı ve çok yönlü bir gelecek sunmak adına eğitim ve öğretimin yeniden yapılandırılmasıyla ilgili çalışmalar hızla devam etmektedir. Nihai hedefimiz en az bir yabancı dil bilen, sürekli okuyan, araştıran, sorgulayan, hedeflerinin peşinden giden ve gelecek kaygısı taşımayan mezunlar vermektir.

Aynı zamanda 20’ye yakın araştırma ve uygulama merkezleri ile konusunda uzman öğretim elemanlarımızca pek çok konuda daha detaylı araştırmalar yapılmaktadır. Tüm bu eğitim faaliyetleri, Üniversitemiz bünyesinde tam zamanlı çalışan 800’e yakın akademik ve 600 civarı idari personel tarafından yürütülmektedir.

#### 4.1.2. Kuruluş ve Yerleşim

Üniversitemiz temel olarak merkezde Kuzey ve Güney olmak üzere iki yerleşkeye sahiptir. Ayrıca şehrin farklı yerlerinde ve Osmancık, Sungurlu, Alaca, İskilip, Kargı ve Bayat ilçelerinde eğitim birimleri bulunmaktadır.

#### FAKÜLTELER

- Dış Hekimliği Fakültesi\*
- Fen Edebiyat Fakültesi
- Güzel Sanatlar, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi
- İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
- İlahiyat Fakültesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

- Mühendislik Fakültesi
- Sağlık Bilimleri Fakültesi
- Spor Bilimleri Fakültesi
- Tıp Fakültesi
- Turizm Fakültesi\*
- Veteriner Fakültesi\*

#### ENSTİTÜLER

- Fen Bilimleri Enstitüsü
- Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Sosyal Bilimler Enstitüsü

#### YÜKSEKOKULLAR

- Yabancı Diller Yüksekokulu\*

#### MESLEK YÜKSEKOKULLARI

- Alaca Avni Çelik Meslek Yüksekokulu
- İskilip Meslek Yüksekokulu
- Osmancık Ömer Derindere Meslek Yüksekokulu
- Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu\*
- Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
- Sungurlu Meslek Yüksekokulu
- Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu

#### ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZLERİ

- Alternatif Enerji Sistemleri Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Arıcılık ve Arı Ürünleri Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Bağımlılıkla Mücadele Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Bilimsel Teknik Araştırma ve Uygulama Merkezi\*
- Biyolojik Çeşitlilik Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Çocuk Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Deneysel Tüketici Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Geleneksel ve Tamamlayıcı Tıp Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Gıda Güvenliği, Tarımsal Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Göç Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Hacı Bektaş Veli Araştırma ve Uygulama Merkezi\*
- Hitit Uygarlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- İslam Ekonomisi ve Finans Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Kadın ve Aile Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Karadeniz Arkeolojisi Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Meslek Hastalıkları Uygulama ve Araştırma Merkezi\*
- Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi

Hazırlayan

Kontrol Eden

Onaylayan

*Kalite Yönetim Sistemi  
Dokümantasyon ve Sürekli  
İyileştirme Komisyonu*

*Kalite Koordinatörü*

*Rektör*

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	4 / 23

## REKTÖRLÜĞE BAĞLI BİRİMLER

### İDARİ BİRİMLER

- Genel Sekreterlik
- Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi
- Bilgi Edinme Birimi
- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
- Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü
- Hukuk Müşavirliği
- İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı
- Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı
- Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı
- Personel Dairesi Başkanlığı
- Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı
- Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
- Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı

### KOORDİNATÖRLÜKLER

- Engelli Öğrenci Birimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü
- Proje Koordinasyon Birimi\*
- İş ve İnsan Kaynakları Merkezi\*
- Ortak Dersler\*
- Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü (BAP)
- Öğretim Üyesi Yetiştirme Programı (ÖYP) Kurum Koordinasyon Birimi\*
- Erasmus+ Koordinatörlüğü
- Mevlana Koordinatörlüğü
- Farabi Koordinatörlüğü
- Kalite Koordinatörlüğü

### DENETİM BİRİMLERİ

- İç Denetim Birimi

**Not:** Yıldız (\*) işaretli olan birimler Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarında kapsam harici bırakılmıştır.

#### 4.1.3. Misyon Vizyon

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde kurum misyonu ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında Rektör tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. Hitit Üniversitesi Rektörlüğündeki tüm birimler, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimlerine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirler.

#### Misyonumuz

Bilimin ışığında, uluslararası standartlarda ve çağın gereklerine uygun bilgi üreten, nitelikli eğitim ve öğretim yapan, araştırma geliştirmede uluslararası kalite standartlarını yakalamış, katılımcı, paylaşımcı, özgün, estetik değerlere sahip, donanımlı, vizyon sahibi, insana, çevreye, ülkesine, milletine duyarlılığı yüksek bireyler yetiştiren; bulunduğu yörenin ve ülkesinin, toplumun her kesiminin bilimsel, kültürel,

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	5 / 23

sanatsal ve sportif alanlarındaki gelişimlerine her anlamda katkı sağlayan, evrensel değerlere sahip, etik duyarlılığı olan, şehirle bütünleşmiş ve lokomotif görevi üstlenmiş, teknoloji üreten, lider bir üniversite olmak.

### **Vizyonumuz**

İsmini Anadolu toprakları üzerinde binlerce yıllık tarihi geçmişi olan Hitit Uygarlığından alan Üniversitemizi, ehliyet ve liyakata dayalı insan odaklı bir yönetim anlayışıyla ülkemiz ve dünya üniversiteleri arasında daha saygın bir yere getirmek; üretken girişimci, öncü, alanında söz sahibi mezunlar yetiştirerek, bölgemize, ülkemize ve tüm insanlığa büyük katkılar sağlayan, tercih edilebilirliği ve bilimsel kalitesi sürekli artan bir üniversite olmak.

### **4.1.4. Kalite Politikası**

Kalite Politikamız;

Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, topluma hizmet ve yönetim faaliyetlerimizin, HİTÜ'nün misyonu ve vizyonu doğrultusunda;

- Tüm paydaşlarımızca benimsenen toplam kalite yönetimi anlayışı ile,
- Evrensel etik ve hukuki ilkelere dayalı,
- Ülke hedefleriyle uyumlu ve yerel değerleri benimseyen,
- İnsan odaklı, yenilikçi ve sürekli gelişim felsefesiyle gerçekleştirilmesidir.

### **4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak**

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların KYS için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Bu yöntem ile değerlendirilen öğrencilerin beklentileri her yıl yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise en az 5 yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş anket/toplantıları ile alınır.

### **Referanslar:**

Hitit Üniversitesi 2015–2019 Stratejik Planı

### **4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

Hitit Üniversitesi öğrenci odaklı bir üniversite olarak, öğrencilerine sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini mümkün olabilecek en üst düzeye ulaştırmayı, bu sayede gerek onlara gerekse topluma ve ülkeye en yüksek katma değeri sağlamayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte, üniversitelerin sadece öğrencilere eğitim öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olmalarının da ötesinde, ülkenin bilimsel, kültürel ve sosyal gelişimine katkıda bulunması da temel sorumlulukları arasındadır.

Bu kapsamda bir değerlendirme yapıldığında, Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde eğitim öğretim hizmetlerinin dışında da birçok faaliyet gerçekleştirilmektedir. Teknokent kurulumu ve yönetimi, tarihsel dokunun korunmasına yönelik faaliyetler, spor faaliyetleri, mezunlarına yönelik hizmetler bunlara örnek olarak verilebilir. Bu faaliyetlerin bir kısmı Hitit Üniversitesi Rektörlüğü tarafından yürütülürken, bir kısmı da Hitit Üniversitesi Rektörlüğü liderliği, katılımı veya desteği ile sivil toplum kuruluşları ve/veya şirket tüzel kişilikleri ile birlikte sürdürülmektedir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	6 / 23

Üniversitemizin KYS kapsamı: "Kamu Kurumları Tarafından Verilen Yükseköğretim Faaliyeti" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü KYS; üniversitemizin tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

Uygulanabilir Olmayan Maddeler Tablosu	
ISO 9001:2015 Standart Maddesi	Uygulanabilir olmayan Standart Maddesi
7.1.5.Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi	Hitit Üniversitesi Rektörlüğü ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları gerçekleştirdiği hizmetin üzerinde herhangi bir etkisi olmadığından dolayı bu maddeyi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmıştır.
8.3 Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	Hitit Üniversitesi Rektörlüğü 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve Türkiye Cumhuriyeti Anayasasına göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak el kitabımızda tanımlanmıştır.
8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü	Hitit Üniversitesi Rektörlüğü ortaya koyduğu hizmetler için tüm akışlarını uygun aşamalarda kurgulamış olup insan hatalarını önlemek için tüm faaliyetlerini kontrol altına almıştır. Hizmetin sunumu için süreç akış şemaları planlanan sonuçlara erişme yeteneğine haizdir.  Hizmetin sunumu için planlanan sonuçlara erişme yeteneğine ulaşılırken tüm aşamalar basamaklar halinde geçerli kılınmakta ve kontrol altında tutulmaktadır. Bu nedenle 8.5.1 (f) maddesi uygulanabilir olmayan madde olarak KYS tanımlanmıştır.

#### 4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

**4.4.1.** Hitit Üniversitesi Rektörlüğü KYS, TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümanite edilmiştir. Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü sunduğu hizmetlerle öğrencileri yanı sıra iç ve dış paydaşlarının da memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak arttırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Bu felsefe ışığında, Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde hizmet kalitesini ve ilgili tarafların memnuniyetini etkileme olasılığı bulunan faaliyet konuları ve iş süreçleri belirlenerek; bunların etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kriter ve metotlar tanımlanmış, bu süreçlerin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

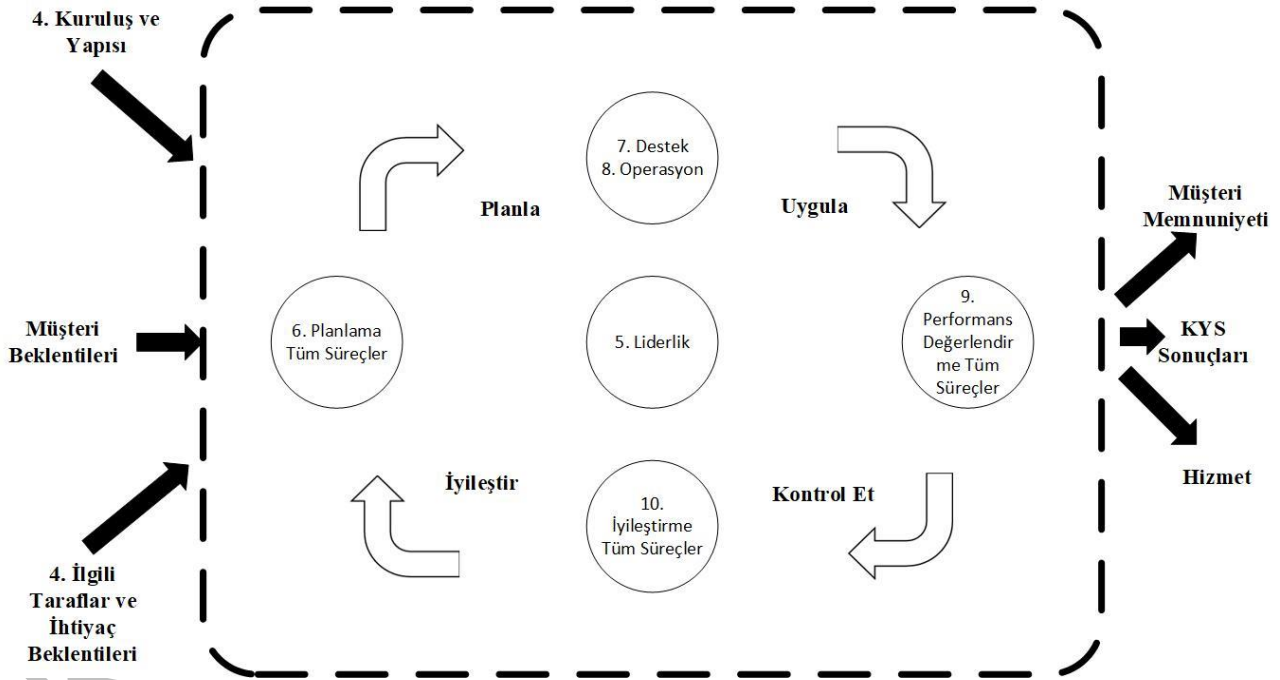
Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

	<h2>Kalite El Kitabı</h2>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	7 / 23

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

### Proses Etkileşim Şeması

<ul style="list-style-type: none"> <li>Genel Sekreterlik İş Akışları</li> <li>Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi İş Akışları</li> <li>Bilgi Edinme Birimi İş Akışları</li> <li>Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İş Akışları</li> <li>Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü İş Akışları</li> <li>Hukuk Müşavirliği İş Akışları</li> <li>İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı İş Akışları</li> <li>Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı İş Akışları</li> <li>Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı İş Akışları</li> <li>Personel Dairesi Başkanlığı İş Akışları</li> <li>Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı İş Akışları</li> <li>Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı İş Akışları</li> <li>Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı İş Akışları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engelli Öğrenci Birimi İş Akışları</li> <li>İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü İş Akışları</li> <li>Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü İş Akışları</li> <li>Erasmus+ Koordinatörlüğü İş Akışları</li> <li>Mevlana Koordinatörlüğü İş Akışları</li> <li>Farabi Koordinatörlüğü İş Akışları</li> </ul>
--	--



#### Referanslar:

- KYS Prosedürleri

Hazırlayan <i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	Kontrol Eden <i>Kalite Koordinatörü</i>	Onaylayan <i>Rektör</i>
--	--	----------------------------



 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	8 / 23

## 5. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1. Genel

Hitit 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;

- Tüm üniversitede, öğrenciler başta olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyetinin sağlanması, yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür,
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, entegre olarak yönetilmesini sağlar,
- Oluşturulan KYS'nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak YGG faaliyetlerini yürütür,
- KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar,
- KYS'nin etkinliği için hesap verir,
- KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır,
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder,
- Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar,
- KYS'nin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar,
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder,
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

#### Referanslar:

- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Hitit Üniversitesi 2015-2019 Stratejik Planı
- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- Yıllık Risk Değerlendirme Raporları

#### 5.1.2. Müşteri Odağı

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü KYS'nin temel amacı; gerek ülkemizin gerek öğrencilerimizin gerekse iç ve dış paydaşlarımızın 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, Hitit Üniversitesi Rektörlüğü KYS'nin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü, öğrenciler başta olmak üzere iç ve dış paydaşların memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeler oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	9 / 23

#### Referanslar:

- Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Hitit Üniversitesi Eğitim Komisyonu Yönergesi
- Memnuniyet Anketleri
- RC-KAK-PR-008 Görüşlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü

## 5.2. Politika

### 5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin vizyon ve misyonu doğrultusunda şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda KYS şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

#### Referanslar:

- Hitit Üniversitesi Rektörlüğü Kalite Politikası
- Hitit Üniversitesi Vizyonu ve Misyonu

### 5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikasının tüm personel tarafından özümsemiğini doğrulamak için, iç denetimlerde dikkate alınır ve YGG toplantılarında uygunluk açısından gözden geçirilir. Hitit Üniversitesi Rektörlüğü web sitesinde yayımlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

#### Referanslar:

- Hitit Üniversitesi Rektörlüğü Kalite Politikası
- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

## 5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla Hitit Üniversitesi Rektörlüğü, organizasyon yapısını oluşturmuş, personelinin görev, yetki ve sorumluluklarını belirlemiş ve birimlerin web sayfaları aracılığı ile duyurmuştur.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü, üniversite birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir. Vekâlet, Yetki Devri ve İmza Yetkileri Yönergesi ile belirlenmiştir.

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

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

Her birim Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı tarafından talep edilen yıllık birim faaliyet raporlarını her yıl Ocak ayında (bir önceki yıla ait) sunmakla yasal olarak yükümlüdür. Bu rapor ile birimlerde gerçekleştirilen tüm faaliyetler raporlanmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	10 / 23

#### Referanslar:

- Kalite Güvencesi Yönergesi
- Görev Tanımları
- Yıllık Faaliyet Raporu
- Organizasyon Şeması
- Hitit Üniversitesi 2015-2019 Stratejik Planı
- Yetki Devri ve İmza Yetkileri Yönergesi
- www.mevzuat.hitit.edu.tr
- www.mevzuat.gov.tr

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

**6.1.1.** Hitit Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde iç kontrol sistemi çalışmaları çerçevesinde iş süreçlerinde yer alan faaliyetlere yönelik riskler belirlenmiş olup bu riskleri bertaraf etmeye yönelik önleyici faaliyetler öngörülmüştür.

#### Referanslar:

- Hitit Üniversitesi Risk Strateji Belgesi
- Revize Risk Raporları
- Kamu İç Kontrol Rehberi

**6.1.2.** 2015-2019 Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde güncel tehdit ve zayıf yönler tespit edilmiştir. Mevzuat doğrultusunda iç denetim birimi kurulmuş olup iç denetçi iç denetim planları çerçevesinde risk analizi yapmaktadır. Ayrıca iç kontrol sistemi çalışmaları kapsamında da risk analizi yapılmaktadır. 2020-2024 Stratejik Planı hazırlıkları başlatılmış olup ilerleyen süreçte Strateji Geliştirme Kurulu ve Stratejik Planlama Ekibi tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilecektir.

#### Referanslar:

- Hitit Üniversitesi 2015 - 2019 Stratejik Planı
- RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- Hitit Üniversitesi İç Denetim Yönergesi
- Kamu İç Kontrol Rehberi
- Risk Strateji Belgesi
- İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı

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

Stratejik Planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, Hitit Üniversitesi Rektörlüğünün kalite hedeflerini oluşturur. Hitit Üniversitesi Rektörlüğündeki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren kalite faaliyet planlarını hazırlar ve yönetimini sağlar. Performans programında bir sonraki yıla ait gerçekleştirilmesi planlanan faaliyetler sorumlu, süre, kaynak, planlanan ve gerçekleşen zamanlar olarak kayıtlanır; Faaliyet Raporları ile de takip edilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	11 / 23

#### Referanslar:

- Hitit Üniversitesi 2015 – 2019 Stratejik Planı
- RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Hitit Üniversitesi Yıllık Faaliyet Raporları
- Hitit Üniversitesi Yıllık Performans Programları

#### 6.3.Değişikliklerin Planlanması

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü bünyesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

- **Küçük (Minör) Uygunluk Değişiklikleri ve Planlaması:** KYS'de ortaya çıkan, sistemin bütünü etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltici faaliyetler gibi...) Minör değişikliklerin planlanması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.
- **Büyük (Majör) Uygunluk Değişiklikleri ve Planlaması:** KYS'nin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi...)

#### Referanslar:

- RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- RC-KAK-FR-008 Düzeltici Faaliyet Talep Formu
- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü

## 7. DESTEK

### 7.1.Kaynaklar

#### 7.1.1.Genel

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü;

- a) KYS'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
- b) Öğrenci yanı sıra iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için, gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

Yukarıda bahsi geçen faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmekte ve gerekli durumlarda İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

#### 7.1.2.Kişiler

Hitit Üniversitesi insan kaynaklarının stratejik hedefler doğrultusunda verimli ve etkin bir şekilde planlamasını yaparak, yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	12 / 23

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve ilgili kurumlar tarafından Üniversitemize tahsis edilen atama izni sayıları dikkate alınarak yapılmaktadır.

#### Referanslar:

- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Yükseköğretim Personel Kanunu
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- Personel Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- www.mevzuat.gov.tr
- www.mevzuat.hitit.edu.tr
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumları Personel Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

#### 7.1.3. Altyapı

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiştir. İlgili kurumlar tarafından oluşturulan yatırım programı ve tahsis edilen yatırım bütçesi imkânları çerçevesinde temin edilmektedir.

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.

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından yönetilmekte ve bu yazılımlara “<http://www.bidb.hitit.edu.tr>” adresinden ulaşılmaktadır.

#### Referanslar:

- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı İş Akışları

#### 7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Ortam

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	13 / 23

kapsamında tanımlanmıştır. İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğünün Üst Kurul çalışması ile görevlendirilen uzmanların denetiminde risk analizleri yapılarak fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır.

#### Referanslar:

- Memnuniyet Anketleri
- İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğü İş Akışları
- İSG Risk Analiz Raporu
- Yapı İşleri ve Teknik Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulama Yönergesi

#### 7.1.5. İzleme ve Ölçme Kaynakları

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman, geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları gerçekleştirdiği hizmetin üzerinde herhangi bir etkisi olmadığından dolayı bu maddeyi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmıştır.

#### 7.1.6. Kurumsal Bilgi

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünün faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde sahip olduğu kurumsal bilgi birikimi ile yapmış olduğu çalışmalara ilişkin bilgilerin sürdürülebilirliği sağlanarak iç ve dış paydaşlarımız tarafından 7/24 ulaşılabilir ve güncel olan web sayfamızda yayınlanan duyuru, haber ve ilgili birimler için gerekli olan formlar, belgeler ya da mevzuat/yönetmelik kısmında yayınlanarak paylaşılır. Aynı zamanda kurum içi yapılan çalışmalar ile bilimsel faaliyetler de basılı ya da online bir şekilde hazırlanarak web sayfamızın “Yayınlarımız” bölümünde erişime açılmaktadır. Bu çerçevede Üniversitemiz, Akademik Dergileri, Akademik Faaliyet Raporları, proje bilgileri, altı aylık Hitit Haber Bültenleri ile diğer yayınlarını tüm kamuoyu ile açık ve şeffaf bir biçimde paylaşmaktadır.

#### Referanslar:

- Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Birimi İş Akışları

#### 7.2. Yetkinlik

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Bu kapsamda personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımları dokümanite edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon eğitimleri verilmektedir.

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

#### Referanslar:

- Görev Tanımları
- RC-KAK-PR-007 Kalite Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
- Personel Dairesi Başkanlığı İş Akışları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	14 / 23

- [www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr)
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)

### 7.3.Farkındalık

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü ve akademik birimlerde bölüm kalite komisyonları, aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar ve seminerler yapmakta; ilanları web sayfasında yayınlamaktadır.

- Kalite politikası
- Hitit Üniversitesi 2015 – 2019 Stratejik Planı
- Tüm personelin KYS hakkında farkındalığının ve etkinliğinin artırılması
- Yöneticilerin KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahale etmesi

### Referans:

- Personel Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- RC-KAK-PR-007 Kalite Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

### 7.4.İletişim

Üniversitemiz iç ve dış paydaşlarıyla arasındaki bağları daha da güçlendirmek ve sağlam bir köprü oluşturmak maksadıyla iletişim metotlarını etkin bir şekilde kullanmaktadır.

Bu kapsamda iç paydaşlar (Personel ve Birim) ile Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik çerçevesinde resmi kanallar aracılığıyla iletişim sağlanmasının yanı sıra e-posta, sms ve özel yazışmalarla da (Tebrik, Teşekkür vs.) zamanında, hızlı ve tüm personeli kapsayacak şekilde iletişim sağlanmaktadır. Aynı zamanda birimler ve personel arası iletişimi daha da hızlandırmak adına her sene başında kurum içi telefon rehberi çalışması yapılmakta ve basılmış rehberler Üniversitemizin tüm personeline dağıtılmaktadır.

Bünyesinde gerçekleştirilen çalışma ve projeler ile sahip olduğu bilgi birikimini kamuoyu ile paylaşmaya özen gösteren Üniversitemiz, iç paydaşlarıyla olduğu kadar dış paydaşlarla da verimli ve sürekli bir biçimde iletişim halinde faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu çerçevede başta 7/24 güncellenen web sayfamız olmak üzere gazete, dergi, online yayınlar, açık hava, kapalı mekan (Billboard, Afiş, Raket vb.) gibi ilgili tüm mecralarda yapılan çalışmalar ile toplantı, panel, konferans vb. etkinlikler dış paydaşlara duyurulmaktadır. Düzenlenen etkinliklere ilişkin sonuç bildirgeleri ya da faaliyet süreci yukarıda bahsi geçen mecralar aracılığıyla da tüm kamuoyuna duyurulmaktadır.

### Referanslar:

- RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- Hitit Üniversitesi EBYS Yönergesi
- Hitit Üniversitesi Telefon Rehberi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	15 / 23

## 7.5.Doküman Edilmiş Bilgi

### 7.5.1.Genel

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü yönetim sisteminin etkinliği için hangi ilave yazılı bilgilerin gerekli olduğunu belirler.

#### Referans:

- RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

### 7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü 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.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

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

Bunlara ek olarak, Hitit Üniversitesi Rektörlüğü KYS'yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve [www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr) web adresinden takip edilir.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü KYS Dokümantasyonu; Kalite Web Sitesi'nde ([www.kalite.hitit.edu.tr](http://www.kalite.hitit.edu.tr)) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü KYS'yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar RC-KAK-LS-001 Ana Doküman Listesi'nde belirtilmiştir.

#### Referans:

- RC-KAK-LS-001 Ana Doküman Listesi
- RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>



 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	16 / 23

### 7.5.3.Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü

**7.5.3.1.** Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse Rektör/Kalite Koordinatörü/İlgili birim amiri onayı ile yayınlar. Dokümanların yeterli düzeyde korunması için gereken önlemleri alır.

**7.5.3.2.** Doküman edilmiş bilgi ve kontrolü ile KYS planlanması ve işletimi için gerekli olan yapı ilgili prosedürde tanımlanmıştır.

#### Referanslar:

- RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

## 8.OPERASYON

### 8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde eğitim öğretim ve araştırma geliştirme hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü eğitim öğretim ve araştırma geliştirme hizmetlerinin planlanması; Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin, öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde, eğitim öğretim ve araştırma geliştirme hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Eğitim öğretim ve araştırma geliştirme hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir. Eğitim öğretim ve araştırma geliştirme hizmetlerinin haricinde YÖK tarafından belirlenmiş olan hizmet şartları uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin eden yapı kriterlere göre süreçsel olarak tanımlanmıştır.

#### Referanslar:

- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- [www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr)
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)
- Rektörlük Birimleri İş Akışları

### 8.2. Hizmetler İçin Şartlar

#### 8.2.1.Müşteri İle İletişim

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci/veli görüş, öneri ve taleplerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin geri bildirim de dahil ilgili sistem kurgulanmıştır.

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	17 / 23

#### Referanslar:

- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- Anketler
- Bilgi Edinme Birimi İş Akışları
- Rektörlük Birimleri İş Akışları
- www.mevzuat.hitit.edu.tr
- www.mevzuat.gov.tr

#### 8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde eğitim öğretim ve araştırma geliştirme hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Süreci (Farabi, Erasmus+, Mevlana Koordinatörlükleri vb.) öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Eğitim öğretim ve araştırma geliştirme programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci/öğretim elemanı seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda YÖK tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde ilgili öğretim elemanları eğitim öğretim ve araştırma geliştirme birimleri üzerinden dış paydaşlarla Üniversite Sanayi İş Birliği kapsamında ihtiyaç ve beklentilere uygun olarak danışmanlık hizmeti sunulur.

#### Referanslar:

- Eğitim Komisyonu Yönergesi
- Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Rektörlük Birimleri İş Akışları
- Yükseköğretim Kurulu Mevzuatları
- Erasmus+ Değişim Programı Koordinatörlüğü İş Akışları
- Farabi Değişim Programı Koordinatörlüğü İş Akışları
- Mevlana Değişim Programı Koordinatörlüğü İş Akışları

#### 8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

8.2.3.1. Hitit Üniversitesi gerçekleştirdiği tüm hizmetler için kendisine tanımlanmış yasa gereği ilgili şartları karşılayabilme yeteneğine sahiptir.

#### Referanslar:

- Rektörlük Birimleri İş Akışları
- Akademik Birimler İş Akışları

8.2.3.2. Hitit Üniversitesi gerçekleştirdiği tüm hizmetleri periyodik olarak ilgili yasal mevzuata (2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 5434 sayılı Emekli Sandığı Kanunu vb.) uygun olarak gözden geçirir.

#### Referanslar:

- Rektörlük Birimleri İş Akışları
- Yönetim Kurulu ve Senato Toplantı Kararları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	18 / 23

- [www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr)
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)

#### 8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde hizmetler için şartlar değiştiğinde ilgili hizmete ait muhtemel bir değişiklik ilgili kanun metinlerine göre gerçekleştirilir.

- İdari, mali ve akademik değişiklikler Rektörlük ve Üniversite Genel Sekreterlik makamlarınca yapılır.
- KYS'ye ait olan değişiklikler Kalite Koordinatörlüğünce gerçekleştirilir.

#### Referanslar:

- Yönetim Kurulu ve Senato Toplantı Kararları
- Rektörlük Birimleri İş Akışları
- RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü
- [www.mevzuat.hitit.edu.tr](http://www.mevzuat.hitit.edu.tr)
- [www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)

#### 8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve Türkiye Cumhuriyeti Anayasasına göre belirlenmiş kural ve koşulları yerine getirmesinden dolayı bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak el kitabımızda tanımlanmıştır.

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

##### 8.4.1. Genel

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

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

#### Referanslar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
- İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Rektörlük Birimleri İş Akışları
- Akademik Birimler İş Akışları

##### 8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir.

#### Referanslar:

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

Doküman No	RC-KAK-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	19 / 23

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Rektörlük Birimleri İş Akışları

### 8.4.3.Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmektedir.

#### Referanslar:

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
- İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Rektörlük Birimleri İş Akışları

### 8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

#### 8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü ortaya koyduğu hizmetler için tüm iş akışlarını uygun aşamalarda kurgulamış olup insan hatalarını önlemek için tüm faaliyetlerini kontrol altına almıştır. Hizmetin sunumu için süreç akış şemaları planlanan sonuçlara erişme yeteneğine haizdir.

Hizmetin sunumu için planlanan sonuçlara erişme yeteneğine ulaşılırken tüm aşamalar basamaklar halinde geçerli kılınmakta ve kontrol altında tutulmaktadır. Bu nedenle 8.5.1 (f) maddesi uygulanabilir olmayan madde olarak KYS'de tanımlanmıştır.

#### Referanslar:

- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- www.mevzuat.hitit.edu.tr
- www.mevzuat.gov.tr
- Rektörlük Birimleri İş Akışları

#### 8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla kullanılan yöntemler ve bunların uygulanması KYS/özel dokümantasyon kapsamında sürdürülmektedir.

#### Referanslar:

- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Bilgi Sistemleri Envanteri Listesi

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

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece özlük, mali, idari veya diğer kişi/kuruluşlara ait mülkiyete itina gösterir.

#### Referanslar:

- Personel Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı İş Akışları
- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı İş Akışları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	20 / 23

- Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı İş Akışları

#### 8.5.4. Muhafaza

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde sunulan hizmetler için kullanılan ve temin edilen ürünlerin kullanımına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

#### Referanslar:

- Rektörlük Birimleri İş Akışları

#### 8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü tüm süreçlerinde gerçekleştirdiği faaliyetleri tayin ederken yasal mevzuat harici uygulamalarda bulunamaz ve gerçekleştirdiği hizmetleri yasal mevzuat çerçevesinde günceller ve gerçekleşen hizmetin istenmeyen sonuçlarını takip eder.

#### Referanslar:

- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- www.mevzuat.hitit.edu.tr
- www.mevzuat.gov.tr
- Rektörlük Birimleri İş Akışları

#### 8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü tanımladığı tüm süreçleri yasal mevzuata göre kurguladığından mevzuattaki herhangi bir değişiklik mevcut süreçlerde değişime neden olur. Herhangi bir mevzuat değişikliği gerçekleştiğinde Üniversitemiz www.mevzuat.hitit.edu.tr web sayfası güncellenerek erişime sunulur.

#### Referanslar:

- www.mevzuat.hitit.edu.tr
- www.mevzuat.gov.tr

#### 8.6. Ürün ve Hizmet Sunumu

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü gerçekleştirdiği hizmetin şartlarını karşıladığını doğrulamak için planlı aralıklarla süreçlerini kontrol altında tutar.

#### Referanslar:

- Rektörlük Birimleri İş Akışları

#### 8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

8.7.1. Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün / hizmet ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde hizmetin uygunluğu üzerindeki etkisini esas alarak süreçlerdeki uygun olmayan faaliyetler tespit edildiğinde ilgili yasal mevzuata göre hareket edilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	21 / 23

#### Referanslar:

- RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

8.7.2. Yukarıda izah edilen bilgiler dokümante edilmiş olup sistemde muhafaza edilmektedir.

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz, 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 ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

#### Referanslar:

- RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- Hitit Üniversitesi 2015 – 2019 Stratejik Planı
- RC-KAK-FR-008 Düzeltici Faaliyet Talep Formu
- RC-KAK-FR-009 Düzeltici Faaliyet Takip Formu
- İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı
- Yıllık Faaliyet Raporları

#### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde iç/dış müşteri kavramına uygun olarak ihtiyaç ve beklentilerin ne ölçüde karşılandığının algılanması izlenmektedir. İzlenmek için metotlar belirlenmiş olup uygulanmaktadır.

#### Referanslar:

- Hitit Üniversitesi 2015 – 2019 Stratejik Planı
- Anketler

#### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü, KYS'nin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve KYS'nin 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 Hitit Üniversitesi Rektörlüğü KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

#### Referanslar:

- Hitit Üniversitesi 2015 – 2019 Stratejik Planı
- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- Hitit Üniversitesi Formlar

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	22 / 23

## 9.2. İç Tetkik

### 9.2.1. Hitit Üniversitesi Rektörlüğü, KYS'nin,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan KYS şartlarına uyup uymadığını,
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını,

belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

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

### Referanslar:

- RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü

## 9.3. Yönetimin Gözden Geçirilmesi

### 9.3.1. Genel

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde, KYS'nin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere YGG toplantısı yapılır.

### Referanslar:

- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde yılda en az bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Önceki YGG toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- KYS ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil, KYS'nin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
  - Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
  - Kalite amaçlarına erişme derecesi,
  - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
  - Uyumsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
  - İzleme ve ölçme sonuçları,
  - Tetkik sonuçları,
  - Dış tedarikçilerin performansı.
- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

### Referanslar:

- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Üst yönetim bazında gerçekleştirilen YGG faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Kalite Koordinatörlüğü YGG toplantı sonuç raporunu hazırlar.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>

 <b>HİTİT</b> ÜNİVERSİTESİ	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	23 / 23

**Referanslar:**

- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

**10. İYİLEŞTİRME****10.1. Genel**

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde idari, akademik ve öğrenci şartlarını karşılamak; bu grupların beklenti ve ihtiyaçlarını belirleyecek süreçleri iyileştirmek; performans ve etkinliğini arttırmak için gerekli aksiyonları yönetimin gözden geçirme toplantılarında ele alır.

**Referanslar:**

- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

**10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

**10.2.1.** Hitit Üniversitesi Rektörlüğü, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

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

için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

**Referanslar:**

- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

**10.2.2.** Hitit Üniversitesi Rektörlüğü uygunsuzlukların yapısı ve düzeltici faaliyetlerin sonucunu dokümante etmiş ve bilgileri muhafaza etmektedir.

**Referanslar:**

- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- RC-KAK-PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

**10.3. Sürekli İyileştirme**

Hitit Üniversitesi Rektörlüğünde, KYS'nin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi, öğrenci/idari ve akademik personel memnuniyetinin artırılması esastır. Hitit Üniversitesi Rektörlüğü; kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici faaliyetler ve YGG tutanağı kullanarak KYS'nin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>



	<b>Kalite El Kitabı</b>	Doküman No	RC-KAK-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	24 / 23

**Referanslar:**

- RC-KAK-FR-006 Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- RC-KAK-PR-003 İç Denetim Prosedürü

KONTROLSÜZ KOPYA

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
<i>Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon ve Sürekli İyileştirme Komisyonu</i>	<i>Kalite Koordinatörü</i>	<i>Rektör</i>