



HİTİT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

-KALİTE EL KİTABI-

EK-001

01 EKİM 2018

Revizyon : 00

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	1/28

ÖN SÖZ

Kalite Yönetim Sistemi, kurumdaki tüm çalışanların faaliyetlerinin ve hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla; hizmet alanların memnuniyetine odaklanan çağdaş bir yönetim tekniği ve felsefesidir.

Kurumumuzda Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) işlerliğini kazandırmak üzere hazırlanan ve Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kalite Yönetim Sistemini tanıtan Kalite El Kitabı, sistemin en üst düzeydeki dokümanıdır.

Proses, prosedür, talimat, form ve diğer sistem dokümanlarına atıfları da içeren bu kitap, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünü tanıtıcı bilgilerin yanı sıra, Kalite Yönetim Sisteminin kapsamını, dokümantasyon yapısını, yönetimin sorumluluğunu, kaynak yönetimini ve hizmet gerçekleştirme son olarak da ölçme, analiz ve iyileştirme faaliyetlerini izah eden bölümleri içermektedir.

Bu çerçevede; Enstitümüzde verilen hizmetleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Enstitümüzde Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla Enstitümüze tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan hizmetlerin etkinliğinin artırılması sonucunda ülkenin ihtiyaç duyduğu nitelikli bireylerin yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu itibarla, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 55'inci maddesi ile bu Kanuna 5436 sayılı Kanunun 15'inci maddesi ile eklenen hükümler gereğince ve TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları çerçevesinde, Kalite Yönetim Sisteminin Enstitümüzde başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

1. KAPSAM

Enstitümüzün Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı "Eğitim-Öğretim" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü KYS, ISO 9001: 2015 standardı referans alınarak oluşturulmuş ve yönetilmektedir. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü KYS, ISO 9001:2015 standardının 7.1.5, 8.3 ve 8.5.1(f) maddeleri dışındaki tüm maddelerini kapsar.

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

Doküman No	EE-SOS-KEK-01
İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	2/28

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Kalite El Kitabı'nda, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa, 2547 sayılı YÖK Kanununa, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardına, prosedürlere, proses kartlarına, talimatlara, iş akış şemalarına, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı; Enstitümüzün kurmuş ve uygulamakta olduğu TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardının tüm maddelerinin özetini verir ve anılan standart şartlarının sağlandığını açıklar. Bu kaynak hazırlanırken TS EN ISO 9001:2015 standartlarından yararlanılmıştır.

2.1. Kısaltmalar

Bu el kitabı içinde kullanılan Kısaltmalar aşağıda verilmiştir.

ANK	Anket
DF	Düzeltilici Faaliyet
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
FRM	Form
GT	Görev Tanımı
ISO	Uluslararası Standartlar Organizasyonu
İA	İş Akış Şeması
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
LST	Liste
OŞ	Organizasyon Şeması
POL	Politika
PLN	Plan
PRD	Prosedür
PRS	Proses
RS	Risk Değerlendirme
TAL	Talimat
YGG	Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı

3. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; kalite yönetim sistemlerinin temel kavramlarını, terimlerini ve tarifleri ile TS EN ISO 9001:2015 standardında yer verilen uluslararası terimleri ve tarifleri kullanır.

HAZIRLAYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

4. KURULUŞUN BAĞLAMı

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan kuruluş, amaç, bağlam, kapsam dosyası ile belirleyerek, eğitim öğretim yılı başında gözden geçirir.

4.1.1 Tarihçe

17.03.2006 tarih ve 26111 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "5467 Sayılı Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu, Yükseköğretim Kanunu, Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu, Telsiz Kanunu ile 78 ve 190 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun"un Ek 8. Maddesi ile kurulan Hitit Üniversitesi kuruluş yasasında yer alarak **Sosyal Bilimleri Enstitüsü** adıyla kurulmuştur.

İşletme Bölümüne alınan 15 öğrenci ile 2007-2008 Eğitim-Öğretim yılı Bahar yarıyılında öğretime başlamıştır. İlk mezunlarını 2009-2010 Eğitim-Öğretim yılı sonunda vermiştir.

2008 yılında İktisat, İşletme, İslam Tarihi ve Sanatları, Temel İslam Bilimleri ile Felsefe ve Din Bilimleri Yüksek Lisans Programları, 2010 Temel İslam Bilimleri Doktora ile Felsefe ve Din Bilimleri Doktora Programları, 2012 yılında Arkeoloji, Tarih Programı ile İşletme Doktora, İktisat Doktora Programları, Siyaset ve Sosyal Bilimler Programı, 2014 yılında İşletme Programı (Tezsiz), Siyaset ve Sosyal Bilimler (Tezsiz), 2015 yılında Siyaset ve Sosyal Bilimler (Tezsiz) İkinci öğretim programı, 2017 yılında Bankacılık ve Finans tezli ve tezsiz (İkinci Öğretim) programı 2017 yılında Türk Dili ve Edebiyatı Tezli yüksek lisans programı, 2018 yılında İslam Tarihi ve Sanatları Doktora programı açılmıştır.

Bugün itibariyle (2018/Temmuz) eğitim birimlerimizde kadrolu bulunan öğretim elemanlarımızla eğitim öğretimini sürdüren Enstitümüzde, 16'sı aktif, 3'i aktif olmayan toplam 19 programa ulaşılmış olup 1022 öğrenciyle öğretime devam edilmektedir.

4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

Personel yapısı

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, akademik ve idari personelin birlikte görev aldığı eğitim-öğretim amaçlı bir kuruluştur. Bu kuruluşta, öğretim elemanları ve Enstitünün teknik ve idari personeli görev almaktadır.

HAZIRLAYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	4/28

Organizasyonel yapı

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü akademik organizasyonel yapısını 657 Sayılı Kanun, 2547 Sayılı Kanun ve 2914 Sayılı Kanun kapsamında müdür ve müdür yardımcılarını yönetimde, enstitü kurulu, enstitü yönetim kurulu, anabilim dalı başkanları oluşturur. Enstitü sekreteri yönetiminde teknik ve idari personeller ise idari organizasyonel yapıyı oluşturur.

Altyapı, kullanılan yazılımlar

Enstitümüzde öğrenci işlerinden, personel bilgilerine, kurul kararlarının arşivlenmesinden, öğretim elemanlarının ek ders ücretlerinin hesaplanmasına kadar çok geniş bir yelpazede bilgisayar otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumumuzda yazışmaları oluşturma, havale, paraf ve imzalama gibi tüm süreçlerinin bilgisayar ve bir ağ üzerinde yapılmasına olanak sağlayan web tabanlı bir yazılımdır. Üniversite Bilgi Sistemi (HUBİS), öğrencilerin ders kaydı, not girişleri, akademik takvim gibi süreçlerin yanında, öğretim elemanı ve personel özlük bilgilerinin süreç yönetimini sağlayan sistemdir. Ayrıca Üniversitemizde Eduroam, (Education Roaming/Eğitim Gezintisi) sistemi kullanılmaktadır.

4.1.3 Misyon Vizyon

Misyon

Çağdaş eğitim-öğretim ve araştırma tekniklerini kullanarak toplumun sosyo-ekonomik ve kültürel düzeyinin yükseltilmesini ilke edinmiş, araştırmacı, analitik düşünebilen, değişime ve gelişime açık, bilimi, akli, dinî ve manevi değerleri kendine rehber edinmiş, toplumla bütünleşen, mesleki etik değerlere bağlı, insani değerlere saygılı, problemleri tanımlayıp akılcı çözümleri geliştiren, girişimci bireyler yetiştirmektedir.

Vizyon

Farklı görüşlere saygılı, katılımcı ve disiplinler arası bir eğitim altyapısı ile sosyal ve dinî normların akademik bir üslup ile incelenip sorgulandığı, tercih edilme ve bilimsel kalitesini artırmada sürekliliği hedef almış bir Enstitü konumuna gelmek.

4.1.4 Kalite Politikası

Köklü bir geçmişe sahip olan Enstitümüz;

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

Eğitim-öğretim ve akademik çalışmalarda, ihtiyaç ve beklentileri tam olarak karşılama anlayışına sahip, güvenilir ve tercih edilen Enstitü olma hedefiyle,

İç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak, toplumsal ihtiyaç ve sorunlara yönelik çözümler üretmek üzere eğitim, araştırma ve hizmet süreçlerini sürekli olarak iyileştirmeyi,

Kalite sistemleri kapsamında tüm akademik personelin daha yetkin ve yeteneklerini en üst seviyede kullanabilmelerini, öncü çalışmalar ve projeler üreterek kalite düzeyini sürekli yükseltmeyi,

Ulusal ve uluslararası akademik çalışmalarda öncelikle tercih edilen Enstitümüz dergisinin, tarandığı uluslararası veri tabanlarını ve indeksleri artırmayı,

Lisansüstü düzeyde kendine güvenen, eleştirel düşünceye ve analitik zekaya sahip, geleneği doğru şekilde okuyan, kendini sürekli yenileyen ve geliştiren, problem çözme becerisini kazanmış, temsil kabiliyeti yüksek, ahlak değerleri içselleştirmiş, akademik bilim anlayışını kazanmayı amaç edinmiş, yerel ve evrensel değerlerin bilincinde olarak daha iyi ve huzurlu bir dünya oluşturma zihniyetine sahip öğrenci yetiştirmeyi,

Akademik, idarî ve öğrenci memnuniyetini ön planda tutmayı, kaynakları etkin bir şekilde kullanmayı, sahip olduğu birikim ve tecrübe ile öncü bir kurum haline gelmeyi, bilgiye erişebilmeyi, rekabetçi olmayı ve tüm faaliyetlerin kalitesini sürekli iyileştirmeyi benimseyen bir Enstitü olmayı taahhüt eder.

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Kurumumuzda ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi tablosu hazırlanarak, her Eğitim Öğretim Dönemi başlangıcında gözden geçirilmektedir. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü için ilgili taraflar; Rektörlük, Enstitüler, akademik ve idari personel, öğrenciler, öğrenci aileleri, sanayi kuruluşları, STK'lar, özel eğitim kurumları ve kamu kurumları olarak belirlenmiştir.

Referanslar

Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam
Hedefler Tablosu

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

HAZIRLAYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

Doküman No	EE-SOS-KEK-01
İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	6/28

Bu El Kitabı Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün eğitim-öğretim, insan kaynakları, satın alma, iç hizmetler, döner sermaye ve tahakkuk gibi her türlü faaliyetlerine yönelik kalite yönetim sistemini kapsar. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün faaliyetlerine yönelik olan Kalite Yönetim Sisteminin (ISO 9001:2015) şartlarına uyumunu tanımlar ve kalite yönetim sisteminin işleyişine referans oluşturur. Bu kapsam belirlenirken iç ve dış hususlar, ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, Müdürlüğümüzün hizmetleri göz önünde bulundurulmuştur.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, öğretim hizmetlerinin tasarım ve gelişimi üst kuruluşlarca (Rektörlük makamı, YÖK ve diğer kurumlar) belirlendiğinden, 7.1.5 maddesi Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi ve 8.3 maddesi Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi kapsam dışı bırakılmıştır. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü sistemi içerisinde her aşama ara kontrollerle geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu nedenle 8.5.1 maddesinin (f) bendi uygulanabilir madde olmayarak tanımlanmıştır.

Referans

Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

4.4.1 Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün Kalite Yönetim Sistemini açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

4.4.2 Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan dokümanlar; Kalite Politikası, Kalite El Kitabı, Prosesler, Prosedürler, İş Akış Şemaları, Tablolar, Formlar vb. belgelerdir.

Proseslerle ilgili uygulamaların sırası, etkileşimi ve izleme metotları ile gerekli kriterler belirlenmiş olup prosesleri ifade eden detaylar dokümanlarda anlatılmıştır. Prosesler için ihtiyaç duyulan kaynaklar açıklanmıştır.

Birbirleriyle etkileşimi gösterilen Kalite Yönetim Sistemi Proseslerinin, izlenmesi ve sonuçların ölçülmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması tanımlanmaktadır. Her prosesin

HAZIRLAYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Komisyonu

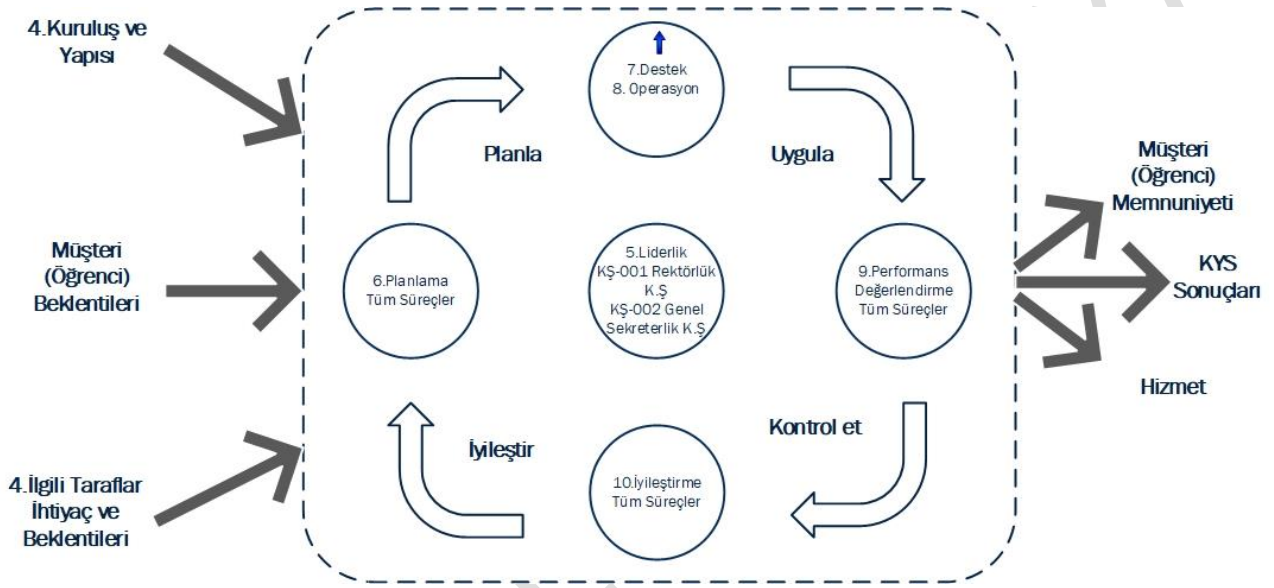
SİSTEM ONAY

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

performans kriterleri, izleme yöntemi, periyodu ve yıllık hedefleri prosesler için tanımlanmaktadır. Yapılan tespitler doğrultusunda gerektiğinde politika ve hedeflerde yeniden düzenlemeye gidilmesi ve ayrıca ihtiyaç duyulan kaynakların (personel, altyapı, çalışma ortamı vb.) Müdürlük ve Rektörlük tarafından sağlanması suretiyle Kalite Yönetim Sistemi sürekli iyileştirilmektedir.



Referans

SBE idari İşler İş Akışları
SBE Mali İşler İş Akışları
SBE Öğrenci İşleri İş Akışları
SBE Personel İşleri İş Akışları

5. LİDERLİK

5.1 Liderlik ve taahhüt

5.1.1 Genel

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü, Müdürlüğün üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

HAZIRLAYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	8/28

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar:

- Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Birimlerinin faaliyetlerinin, yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetlerin gösterilmesi; Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kalite Politikası vasıtasıyla Enstitü yönetimi tarafından ilgililere bildirilmiştir.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılması amaçlarına yönelik olarak Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kalite Hedefleri oluşturulmuştur.
- Kurumumuzda oluşturulan ve uygulanan Kalite Yönetim Sisteminde ve işleyişinde meydana gelen ve meydana gelmesi muhtemel uygunsuzlukların tespiti ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılarak tekrar etmesinin ya da oluşmasının önlenmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.
- Enstitü yönetimi tarafından yılda en az bir kez yapılan Gözden Geçirme Toplantılarına, ilgili birimler tarafından düzenlenen birim gözden geçirme toplantısı sonuçlarına göre oluşturulan Birim Faaliyet Raporlarına bağlı olarak; Kalite Yönetim Sisteminin yasal şartlar ve öğrenci istek ve beklentileri doğrultusunda sürekli iyileştirilmesinin sağlanması için gerekli olan tüm kaynak ihtiyaçları sürekli iyileştirme kapsamında belirlenmiştir.

5.1.2 Müşteri Odağı

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü KYS'nin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü öğrencilerine daha iyi hizmet sunmak ve hizmet kalitesinde, beklentilerin ötesine geçmek için, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak da, Paydaş Memnuniyeti ve Şikayeti Prosedürü oluşturmuştur.

Referans

Kuruluş, Amaç, Bağlam, Kapsam

5.2 Politika

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	9/28

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü kalite yönetimi kurulu tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikası'nı oluşturmuş ve Enstitü resmi internet sitesinden iç ve dış paydaşların bilgisine sunulmuş, ayrıca tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusu da tüm personelimizin bir taahhüdüdür. Kalite politikasının oluşturulmasında ve kalite yönetim sisteminin tüm evrelerinde Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına ve yasal mevzuata bağlı kalınacağı durumu söz konusudur ve Enstitümüz bunu taahhüt etmektedir.

Tüm birim yöneticileri, kalite politikasının personeli tarafından anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. Tüm Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü personeli, faaliyetlerini kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

Referans

Kalite Politikası

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikamız, dokümante edilmiş bilgi olarak var edilmiş olup sürekliliği sağlanmakta ve Enstitü resmi internet sitesinden ve Enstitü ilan panolarından duyurularak uygulanmaktadır.

Referans

Kalite Politikası

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üst Yönetici (Enstitü Müdürü)

- Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün Kalite Politikasını, Misyonunu ve Vizyonunu belirler.
- Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite Birim Temsilcisi atar.
- Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için gereken kaynakları temin eder.

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

- Prosedür, talimat ve form gibi dokümanları onaylar.
- Birim içinde yapılacak Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili eğitim programlarına personelinin katılımını sağlar.

Birim Kalite Temsilcisi

- Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve kurumdan hizmet alanların memnuniyetlerinin artırılması sorumluluklarını yerine getirir.
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini güvence altına alır.
- Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve herhangi bir iyileştirme ihtiyacı bulunup bulunmadığı hakkında, Üst Yönetime rapor verir.
- Kalite Yönetim Sistemi faaliyetlerinin, verimli ve etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için Kalite Ekibi ve personel arasında eşgüdümü sağlar.
- Kalite Yönetim Sistem dokümanlarını dağıtır, saklar, yürürlükten kaldırılanları toplar.
- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili kayıtları onaylar.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.
- Birim içinde, Kalite Yönetim Sistemini değerlendirme toplantısını organize eder.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına katılır.
- Düzeltici faaliyetin başlatılmasını sağlar ve bu faaliyetleri izler.
- Amirinin izinli veya görevli olduğu zamanlarda Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili sorumluluklarını Amiri adına yerine getirir.
- Kalite faaliyetlerinin planlara uygun olarak yürütülüp yürütülmediğini kontrol eder, uygunsuzlukları belirler ve düzeltici faaliyet önerir.

Birim Kalite Komisyonu

1 başkan, 1 yönetim temsilcisi ve 5 üyeden oluşmakta olup, Enstitü Müdürünün gözetiminde çalışmalarını sürdürmektedir. Söz konusu kurul başkanı ve üyeleri 3 yıllığına Enstitü Müdürü tarafından atanmaktadır.

- Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, sürdürülmesi ve iyileştirilmesi için gerekli koordinasyonu sağlar ve öneriler geliştirir.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında politikalar belirler ve uygulamaya yönelik kararlar alır.
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili yapılacak çalışmalara gerekli desteği sağlar.
- Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılan inceleme, araştırma, iç tetkik faaliyetleri sonucu veya belgelendirme kuruluşu tarafından yapılan dış tetkikte tespit edilen uygunsuzluklara ilişkin gerekli kararları almak, uygulamalara ilişkin değerlendirmelerde

HAZIRLAYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

bulunmak, iç tetkiklerin planlandığı şekilde yapılması için gerekli kaynakları sağlamak ve sonuçlarını izlemek gibi faaliyetleri yürütür.

- Kalite Yönetim Sistemiyle ilgili dilek/şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi ve uygulamaya konulmasına yardımcı olur.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü içinde yer alan tüm birimlerdeki çalışanların görev yetki ve sorumlulukları akademik personel ve idareciler için 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda ifade edilmiştir. İdari personel için ise düzenlenen görev tanımları, Enstitü resmi web sayfası altında verilmiştir.

Referanslar Görev Tanımları Organizasyon Şeması

6. PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kalite Yönetim Sistemini planlarken, hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek, istenen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak için iyileşme faaliyetleri düzenleyerek ve risk ve fırsatları belirlemektedir. Risk ve fırsatları belirlerken KEK 4.1 ve 4.2 maddelerindeki hususlar dikkate alınır.

6.1.2 Risk ve fırsatları belirlerken; yönetimin karşılaşılabileceği potansiyel olaylar ile birlikte faaliyetlerin karmaşıklığı, yürütülen faaliyete ilişkin mevzuat, göz önünde bulundurulmaktadır.

Referans
SWOT Analizi

6.2. Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

6.2.1 Kalite hedefleri kalite politikası ile uyumlu uygulanabilir, ölçülebilir olarak belirlenmekte, dokümanite edilmekte ve izlenmektedir. Kalite hedefleri, Kalite politikası ve öğrenci ve iç/dış paydaş ihtiyaçlarına göre güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

6.2.2 Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken, hangi kaynakların gerekeceğini, kimin sorumlu olacağını, ne zaman

HAZIRLAYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	12/28

tamamlanacağını, sonuçların nasıl değerlendirileceğini ve politikayla uyumlu ne yapılacağını doküman ederek tarafları bu konuda bilgilendirmiştir.

Referans

Hedefler Tablosu

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyacı belirlendiğinde, değişiklikler planlı şekilde uygulanır. Bu değişiklikler kalite yönetim sisteminin bütünlüğü, değişikliklerin hedefleri ve potansiyel sonuçları, kaynakların bulunabilirliği, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden belirlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir.

Referanslar

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

7. DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve hizmet alanların memnuniyetinin sağlanması amacıyla, gerekli kaynak ihtiyaçları süreç sorumluları tarafından belirlenmiş ve temin edilmiştir. Kaynaklar; İnsan Kaynakları, Altyapı ve Çalışma Ortamları, Bilgi Kaynakları ve Mali Kaynaklar olarak belirlenmiştir. Mevcut iç kaynakların yetenekleri ve kısıtları belirlenerek yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

7.1.2 Kişiler

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan Görev Tanımları ile her düzeydeki personelin nitelikleri belirlenmiştir. Enstitü birimlerinde ihtiyaç duyulan akademik ve idari personel sayıları Müdürlük makamı tarafından belirlenerek Rektörlük Personel Daire Başkanlığına bildirilir ve gerekli personel temini Rektörlük makamınca sağlanır. Talep edilen personel ihtiyacının karşılanıp karşılanmayacağı konusu Rektörlük makamının yetkisindedir. Rektörlük makamınca Enstitüümüze görevlendirilmesi yapılan personel, birim amiri tarafından görev tanımlarına uygun olarak ilgili olduğu birimlerde göreve başlatılır.

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	13/28

Referans

Görev Tanımları
Organizasyon Şeması

7.1.3 Altyapı

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemekte ve karşılamaktadır. Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında Rektörlük Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Yapı İşleri Teknik Dairesi Başkanlığı ve İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığıyla koordineli çalışır. Altyapı; binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dâhil makina teçhizatı, bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır. Yönetim, eğitim-öğretimde akademik ve idari personelin altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar.

Referans

Hitit Üniversitesi Yapı İşleri Teknik Dairesi Başkanlığı İş Akış Şeması

7.1.4 Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü yönetimi, çalışanlarının memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek için hizmetlerini her mevsim şartlarında yürütmektedir. Ofislerimizin ısı, aydınlatma ve gürültüden arındırılması gibi fiziki şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır. Binamızdaki ofislerin, sınıfların ve laboratuvarların aydınlatılması gün ışığından yeterli şekilde yararlanacak biçimde tasarlanmış ve ayrıca gün ışığının olmadığı durumlarda yeterli aydınlatma elektrik enerjisiyle sağlanmaktadır. Enstitümüz binasında derslikler ve idari personelin çalışma ortamları birbirini etkilemeyecek şekilde tasarlanmıştır.

Referanslar

Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi
Öğrenci Anketi
Fiziksel Ortam Verileri

7.1.5 Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Enstitümüz eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, test ve deney cihazlarının gerekliliği söz konusu değildir. Bu nedenle bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak kalite el kitabında ve kapsamında tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	14/28

7.1.6 Kurumsal Bilgi

7.2 Yeterlilik

Yönetim; Kalite Yönetim Sistemi'nin başarıya ulaşması için her seviyede çalışanların konuları ile ilgili eğitim, öğretim ve tecrübelerini dikkate alarak yeteneklerini artırmayı hedef edinmiştir. Enstitümüz, kalite üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personelin çalışma konularıyla ilgili bilgi-becerilerini artırmak ve personelin güncel gelişmelere uyumu için gerekli faaliyetleri yapmakta ve bu faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmektedir. Eğitim ve bilinçlendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesidir.

Referans

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü (Rektörlükten)

7.3 Farkındalık

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kalite Yönetim Sisteminin amacına uygun olarak yürütülmesi için Kalite El Kitabının 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapılmakta ve farkındalığın oluşması amaçlanmaktadır. Enstitümüz, çalışan personelin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır.

- Kalite politikası
- Kalite hedefi
- Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

Bu amaçla kalite politikası Enstitümüzün akademik ve idari personelin görebileceği/rahatlıkla ulaşabileceği alanlara asılarak veya eklenerek duyurulması sağlanmıştır.

Göreve yeni başlayan personele Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri ile ilgili dokümanlar yazılı olarak sunulacak ve sorumlulukları bildirilecektir.

Bu maddenin işletilmesinde Hizmet İçi Eğitim Prosedürü de kullanılır.

Referans

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü (Rektörlükten)

7.4 İletişim

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	15/28

Enstitümüz üst yönetimi Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli olan iç ve dış iletişimleri belirlemiş ve uygulamaktadır.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlamak üzere iç ve dış iletişim kanalları;

- İç yazışma (EBYS),
- Bina içerisindeki çeşitli ilan panoları,
- Toplantılar,
- Telefon, faks ve bilgisayar ortamı,
- Yüz yüze görüşme,

İç ve Dış İletişim Prosedürüne atıf yapılarak yürütülmektedir.

Referans

İletişim Prosedürü (Rektörlükten)

7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, bu standardın öngördüğü şartlara uygun dokümante edilmiş bilgiyi oluşturmuş, dokümante ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Bu bağlamda Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kalite El Kitabı, Kalite Yönetim Sistemini özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuştur.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kalite El Kitabının onayı ve revizyonuna ilişkin esaslar Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü prosedüründe belirtilmiştir.

Referans

Dokümanların Kontrolü Prosedürü
Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü dokümante edilmiş bilgiyi oluştururken ve güncellerken Kalite Yönetim Sisteminin gerektirdiği kurallar doğrultusunda oluşturulmasını, dağıtımını, kontrolünü ve gerektiği durumlarda revize edilerek sürekliliğinin sağlanmasını güvence altına almıştır.

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	16/28

Referans

Dokümanların Kontrolü Prosedürü
Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kalite Yönetim Sisteminin tanımlanan şartlara uygun olarak işletildiğini kanıtlamak için tüm kayıtların tanımlanması, saklanması, korunması, elden çıkarılması ve saklama sürelerinin belirlenmesi ile ilgili sistemi kurmuştur. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanları bu kurallara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlarlar.

Bu standart tarafından istenen dokümante edilmiş bilgi şu hususları güvence altına almak için kontrol edilir.

- İhtiyaç duyulduğu yer ve zamanda kullanım için uygun olması,
- Uygun olmayan kullanım, bütünlüğün bozulması ve gizliliğin yok olması gibi kullanımlardan korunması.
- Dokümante edilmiş bilginin kontrolünde; dağıtım, erişim, kullanım ve tekrar kullanım, arşivleme ve koruma gibi faaliyetler belirlenmiştir.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülen Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar ilgili prosedürde açıklanmıştır.

Hitit Üniversitesi Rektörlüğü tarafından belirlenen dış kaynaklı dokümante edilmiş bilgi, Rektörlüğün ilgili ağ sayfası üzerinden ulaşılabilir.

Referans

Dokümanların Kontrolü Prosedürü
Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrolü

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde sunulan hizmetlerin kalite politikası çerçevesinde gerçekleştirilebilmesi için proses yaklaşımı kullanılmaktadır. İlgili hizmetler için proses faaliyetleri ve performans kriterleri belirlenmiş, hizmete özgü kaynaklar tespit edilerek sağlanmış, referans dokümanlar ve kullanılan kayıt ortamları

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	17/28

tanımlanmıştır. Sunulan hizmetlerin gerçekleşmesinde izlenecek yol iş akış şemalarında dokümante edilmiştir.

Kayıtlar, ilgili prosedürlere uygun olarak tutulmaktadır.

Referans

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

İş Akış Şeması

8.2 Hizmetler için şartlar

8.2.1 Müşteri ile iletişim

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün müşterileri; öğrenciler, iç ve dış paydaşlar, hizmet alan kurum ve kuruluşlardır.

Paydaşlarımız ise; Müdürlüğe bağlı bölüm/birimler, Rektörlük ve bağlı birimlerdir. Öğrenci veya paydaşlarımızla olan iletişim yöntemleri Kalite El Kitabı 7.4 iletişim başlığı altında tanımlanmıştır. Belirlenen bu yöntemler haricinde öğrenci ve iç/dış paydaş şikayetleri ve geri beslemesi ile ilgili iletişim, faks, anketler, web adresi, e-posta, yüz yüze görüşmeler ve telefon vasıtasıyla gerçekleştirilir.

Referans

Öğrenci İşleri İş Akışı

İletişim Prosedürü

8.2.2 Ürün/hizmetler için şartların tayin edilmesi

Kalite politikamız gereğince, öğrencilere/iç ve dış paydaşlara doğru hizmeti sunabilmek için, taleplerin açık ve anlaşılır şekilde alınabilmesi amacıyla formlar hazırlanmıştır. Öğrencilerin/iç ve dış paydaşların beyanı dışında başka düzenlemeler (kanunlar, yönetmelikler, yönergeler vb.) varsa bunların tanımlanması Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün vermiş olduğu hizmet şartlarına uygun olabilecek şekilde her bir birim için oluşturulmuş proses faaliyetlerini tanımlayan iş akış süreçlerinde ve prosedürlerde belirlenmiştir.

Referans

Öğrenci İşleri İş Akışı

İletişim Prosedürü

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	18/28

8.2.3 Ürün/hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

Öğrencilerden/iç ve dış paydaşlardan EBYS ortamında ya da dilekçeyle gelen talepler evrak kayda girişi yapıp evrak numarası verildikten sonra Evrak Kayıt Birimi tarafından EBYS ortamına aktarılır. İlgili birim yetkilisi tarafından mevzuat ve Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü imkânları göz önünde bulundurularak taleplerin yapılabilirliği gözden geçirilir. İlgili birimin talep edilen hizmetle ilgili karar verme yetkisi olmadığı durumlarda hizmetin yapılabilirliği Müdürlük makamı onayıyla karara bağlanır.

Hizmete bağlı şartların gözden geçirilmesi ile ilgili yöntemler her bir birim için ayrı ayrı oluşturulan iş akış şemalarında ve prosedürlerde belirlendiği şekilde uygulanmaktadır.

8.2.4 Hizmetler için şartların değişmesi

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde sunulan hizmetler ile ilgili değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, değişiklik hakkında değerlendirme ve planlama çalışmasının yapılabilmesi için ilgili Komisyon/bölüm kurulu/Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu veya Enstitü Kurulu toplanır. Değişiklikler, ilgili komisyon veya kurullarda görüşülerek karara bağlanır. Yapılan herhangi bir değişiklik veya düzeltme varsa Doküman Kontrolü Prosedürüne göre kayda alınır. Değişiklik ile ilgili gerekliliklerin sağlanması ve ilgili çalışanların bilgilendirilmesi EBYS üzerinden yapılır. Alınan kararlar İletişim Prosedürü kapsamında paylaşımına sunulur.

8.3 Ürün/hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması veya program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Enstitü yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, öğretim ürün ve hizmetlerinin tasarım ve gelişimi üst kuruluşlarca (Rektörlük makamı, YÖK ve diğer kurumlar) belirlendiğinden, Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi uygulanabilir olmayan madde olarak tanımlanmıştır.

8.4 Dışarıdan tedarik edilen proses, ürün ve hizmetlerin kontrolü

8.4.1 Genel

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dekanlığına bağlı birimler tarafından sunulan hizmetin kalitesini etkileyen ürün/hizmetlerin satın alma işlemleri Kamu İhale Mevzuatı ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu doğrultusunda gerçekleştirilir.

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	19/28

Birimler tarafından satın alması yapılacak olan ürün/hizmetlerin temini için teklif veren tedarikçi firmaların yeterlilikleri ile ilgili seçme ve değerlendirme kriterleri 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu'na göre uygulanır. Tedarikçi firmanın sorumlulukları ise 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununda açıkça belirlenmiştir.

Dışarıdan tedarik edilecek ürün/hizmetin tüm teknik özelliklerini açıklayan teknik ve idari şartnameler doğru ve eksiksiz bir şekilde hazırlanır.

Satın alma birimi personeli tarafından teklif mektupları hazırlanır, ilgisi olan tedarikçilere gönderilir. Teklif mektuplarına gelen cevaplar ve piyasa fiyat araştırması tutanağı, harcama yetkilisine sunulur. İlgili mevzuatlar doğrultusunda değerlendirilerek belirlenen sonuca göre, satın alma sorumlusu tarafından Sipariş Formu oluşturulur, bu formda tedarik edilecek ürün/hizmetin özellikleri belirlenir ve tedarikçiye iletilerek satın alma işlemi gerçekleştirilir.

Referans

Satın Alma Akış Şeması

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü, gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesini müteakip dışarıdan tedarik edilecek ürün/hizmetlerin, teknik ve idari şartnameler/sözleşmelerde tanımlanan ürün/hizmetlerin uygunluğunu belirlemek üzere oluşturulan Muayene Kabul Komisyonu tarafından kontrol ederek sağlar.

Dışarıdan tedarik edilecek ürün ve hizmetlerin teknik özelliklerini tanımlayan satın alma şartları, sipariş sırasında oluşabilecek yanlış anlamaları önleyecek kapsamda açıklayıcı bilgileri içerir. Satın alma şartları, şartnamede ve yapılan sözleşmelerde belirtilir.

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.

Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

Satın alma yöntemleri ve uygulamaları satın alma yöntemleri ve uygulamalarıyla ilgili iş akış şemalarında detaylı olarak belirlenmiştir.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	20/28

Tedarikçiden temin edilecek olan ürün/hizmetin teknik ve kalite özellikleri teknik şartnamelerde tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

Referans

Satın Alma Akış Şeması

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Hizmet Sunumunun Kontrolü

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosedürler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları oluşturulmuş ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

Hizmetlerin gerçekleştirilmesi ve kontrol faaliyetleri ilgili hizmet yönergeleri ve prosedürlerde, talimatlarda/iş akış şemalarında açıkça tanımlanmıştır.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü sistemi içerisinde her aşama ara kontrollerle geçerli kılınmakta ve periyodik olarak gözden geçirilmektedir. Bu nedenle 8.5.1 maddesinin (f) bendi uygulanabilir madde niteliği taşımadığından Kalite Yönetim Sistemimizde yer almamıştır.

Referans

Enstitü Kurulu İş Akış Şeması

Personel İşleri İş Akış Şemaları

Mali İşler İş Akış Şemaları

Öğrenci İşleri İş Akış Şemaları

8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, personel, öğrenci, dersler ve demirbaşlar sırasıyla kurum sicil numarası, okul numarası, ders kodu ve demirbaş kayıt numarası ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

Doküman No	EE-SOS-KEK-01
İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	21/28

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplamayı, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıt ortamları ilgili iş akış şemalarında tanımlanmıştır.

Referans

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, öğrencilerine/iç ve dış paydaşlarına ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik/basılı ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne bağlı olan birimlerde hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında, iade edilmek üzere hizmet alanlardan, alınan bilgi ve belgeler işlem gördüğü müddetçe, ilgili personel tarafından korunur. Bu tür bilgi ve belgeler zimmetle alınmışsa, yine zimmetle iade edilir. Bu bilgi ve belgelerin zarar görmesi, kaybolması veya uygun ortamda bulunmaması halinde olayın olduğu yerde tutanak tutularak mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve ilgisine yazılı olarak bilgi verilir.

Referans

Kişisel Verileri Koruma Kanunu

8.5.4 Muhafaza

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde süreç olarak nitelendirdiğimiz hizmetlerin başvurudan teslim aşamasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evraklardan süreç sorumluları ve süreç çalışanları sorumludur.

Kalite kapsamında kayıtların tanımlanması, tasnifi, ulaştırılması, saklanması ve elden çıkarılması yöntemleri ilgili prosedürde tanımlanmıştır.

Referans

Dokümanların Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	22/28

Kayıtların Kontrolü Prosedürü
Satın Alma ve Taşınır İş Akış Şeması

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde gerçekleşen tüm faaliyetlerin mevzuat gereği yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü tanımlanmıştır.

Referans

Dokümanların Kontrolü Prosedürü
Kayıtların Kontrolü Prosedürü
2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
2886 sayılı Devlet İhale Kanunu
4734 sayılı Kamu İhale Kanunu
4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla, hizmet ve ürün sunumu için değişiklikler prosedürlerde belirtilen izleme periyotları dikkate alınarak gözden geçirilmektedir.

Periyodik olarak Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında değişiklikler ele alınır.

Referans

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne kurum veya kuruluşlardan gelen taleplere yönelik analiz ve değerlendirme hizmetleri ilgili süreçlere göre yürütülmektedir. Talep edilen hizmetlerin gerçekleşmesi ilgili mevzuatlar ve iş akış şemalarında açıkça belirtilmiştir.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde, şartlara uymayan çıktının istenmeyen kullanımının önlenmesi için tanımlanması ve kontrol altında bulundurulması yasal yapı ve süreçlerle ifade edilmiştir.

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	23/28

Referans Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde kalite üzerinde önemli etkileri olan belli başlı işlem ve faaliyetleri izlemek, periyodik olarak ölçmek ve gözlemlemek amacıyla gerekli dokümanlar oluşturulmuştur. Kalite performansının izlenmesi, amaç ve hedeflerle uyum içinde bulunmasını temin etmek amacıyla veriler düzenli olarak kaydedilmektedir.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir. Sürekli iyileştirme ve kalite sisteminin uygulanabilirliğini kontrol için yılda en az bir kez iç tetkik planlanmaktadır.

Referans İç Tetkik Prosedürü Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde öğrenci ve iç/dış paydaşlar ile ilgili ihtiyaç ve beklentiler izlenmektedir. Öğrenci, iç/dış paydaşlardan elde edilen bilgilerin izlenmesi ve gözden geçirilmesi için ilgili yöntemler ve araçlar tayin edilmiştir.

Referans Hitit Üniversitesi 2015-2019 Stratejik Planı Öğrenci Memnuniyeti Anketi

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi iç tetkiklerce izlenir, değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi olarak raporlanır. Bazı süreçler, yapılarından kaynaklanan sebeplerle ölçülemeyebilir. Bu takdirde, sürecin izlenmesiyle yetinilir.

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

Doküman No	EE-SOS-KEK-01
İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	24/28

Enstitümüz, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri paydaşlarına uyguladığı geribildirim anketleri ile belirler, toplar ve analiz eder. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verilerin değerlendirilmesini de kapsar.

Referans

İç Tetkik Prosedürü

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

9.2 İç Tetkik

Dokümante edilmiş prosedüre göre iç tetkikler planlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu tetkikler Kalite Sisteminin etkinliğini ve gelişimini doğrulamaktadır.

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, iç tetkikleri ileriye yönelik olarak planlar ve bunu tüm ilgili birimlere duyurur. Plan, iç tetkikte görevli personel, tetkikin yeri ve zamanını içerir. İç tetkik, iç tetkik eğitimini almış ve sertifikalandırılmış tetkikçiler tarafından gerçekleştirilir.

İç tetkikler, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne uygun görülmesi halinde, birimlerde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarına göre de artırılabilir.

İç tetkikler, denetim yapılacak alanlar ile proseslerin durumu ve önemi, tetkikin dış etkenlerden etkilenmeyecek şekilde objektifliğinin ve tarafsızlığının güvence altına alınması gibi unsurlar dikkate alınarak uygulanır.

İç tetkik sonuçlarına göre düzeltici faaliyetler başlatılabilir.

Referans

İç Tetkik Prosedürü

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

HAZIRLAYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

Kurumun Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı yapılır. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürünün gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı, tüm birimlerin, birim kalite temsilcilerinin ve kalite komisyonu üyelerinin, ayrıca gerek duyulan diğer personelin katılımıyla gerçekleşir. Birim kalite temsilcisi tarafından toplantının sekretaryası yapılır ve kayıtları saklanır.

Referans

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında KYS'nin etkinliği, yürürlükteki politika ve hedeflere uygunluğu göz önüne alınır. Toplantı gündemini, yönetimin gerekli gördüğü diğer konuların yanı sıra;

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu
- Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler
- Aşağıdakilerdeki eğilimler dâhil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili bilgi:
 - Öğrenci ve iç/dış paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
 - Kalite hedeflerine erişme derecesi
 - Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
 - İzleme ve ölçme sonuçları
 - Tetkik sonuçları
 - Dış tedarikçilerin performansı
- Kaynakların varlığı
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri
- İyileştirme için fırsatlar

Referans

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--

Doküman No	EE-SOS-KEK-01
İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	26/28

Toplantı sırasında alınan tüm kararlar Birim Kalite Temsilcisi tarafından kaydedilir. Kayıt, toplantıya katılanlar tarafından imzalanır. İmzalanan toplantı tutanakları toplantıya katılan kişilere gönderilir.

Referans

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği, kalite politikası doğrultusunda kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilerek belirlenir. İç ve dış tetkik sonuçları, kurum performansı değerlendirme sonuçları, iç ve dış paydaş anket sonuçları, yönetimin gözden geçirme çıktıları değerlendirildikten sonra gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılarak iyileşme sağlanır.

Referans

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

10.2 UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde 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.

Referans

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü Prosedürü

10.3 SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

HAZIRLAYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAY

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Birim Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Müdürü

 HİTİT ÜNİVERSİTESİ	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EE-SOS-KEK-01
		İlk Yayın Tarihi	01.10.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	27/28

Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi yolu ile Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Referans

Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

KONTROLSÜZ KOPYA

HAZIRLAYAN Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAY Sosyal Bilimler Enstitüsü Birim Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
--	--	--