



HİTİT ÜNİVERSİTESİ
HİTİT ÜNİVERSİTESİ UZAKTAN EĞİTİM UYGULAMA VE
ARAŞTIRMA MERKEZİ
(HUZEM)

-KALİTE EL KİTABI-

AU-UZE-KEK-001

28 MAYIS 2018

Revizyon : 00



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	1/25

ÖNSÖZ

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 Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (HUZEM) 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, Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezini 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; HUZEM’de verilen hizmetleri günümüzün ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yerine getirebilecek bir dönüşümü içeren Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarının başarıyla yürütülmesi planlanmaktadır.

HUZEM olarak; bu uygulama modeline ihtiyaç duyulduğu ve bir hizmet felsefesi olarak faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda HUZEM Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla HUZEM’e tahsis edilen kaynakların verimliliğinin ve bu alanlarda sunulan hizmetlerin etkinliğinin artırılması sonucunda ülkenin ihtiyaç duyduğu nitelikli kişilerin 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 HUZEM’de başarıyla uygulanması hedeflenmektedir.

1. KAPSAM

HUZEM’in Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı “Eğitim -Öğretim, çalışmaları olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

HUZEM KYS, ISO 9001: 2015 standardı referans alınarak oluşturulmuş ve yönetilmektedir. HUZEM KYS, ISO 9001:2015 standardının 8.3 ve 8.6.5 maddeleri dışındaki tüm maddelerini kapsar.

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; HUZEM’in 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.

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	2/25

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
HİTÜ	Hitit Üniversitesi
HUBİS	Hitit Üniversitesi Bilgi Sistemleri
HUZEM	Hitit Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
ISO	Uluslararası Standartlar Organizasyonu
İA	İş Akış Şeması
İC	İç Kaynaklı Dokümanlar
KEK	Kalite El Kitabı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
LST	Liste
OŞ	Organizasyon Şeması
PLN	Plan
POL	Politika
PRD	Prosedür
PRS	Proses
RS	Risk Değerlendirme
TAL	Talimat
UE	Uzaktan Eğitim
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
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	3/25

4. KURULUŞUN BAĞLAMAMI

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

HUZEM amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan iç ve dış hususları değerlendirme tablosu ile belirleyerek, eğitim öğretim yılı başında gözden geçirir.

4.1.1.Tarihçe

Hitit Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (HUZEM)'in kurulması, 20 Nisan 2013 tarihli YÖK Genel Kurulu toplantısında onaylanmıştır. 18 Haziran 2013 tarihli ve 28681 sayılı Resmî Gazetede, Üniversitemiz Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (HUZEM) Yönetmeliği yayınlanmıştır.

Hitit Üniversitesi'nde 2013 yılından bu yana UE ile verilen dersler Türk Dili I ve Türk Dili II, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I ve Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II, İnsan Hakları dersleridir. 2013-2014, 2014-2015 ve 2015-2016 akademik yıllarında ortak derslerin UE ile alınması zorunlu iken, 2016-2017 akademik yılı itibarıyla bu zorunluluk kaldırılarak öğrenci seçimine bırakılmıştır. HUZEM tarafından verilen bir diğer eğitim Aday Memur Temel ve Hazırlayıcı Eğitimidir. 2017-2018 yıllarında üniversite personeline UE ile Aday Memur Temel ve Hazırlayıcı Eğitimi verilmiştir. Ayrıca Hitit Üniversitesi Rektörlüğü ile Çorum İl Sağlık Müdürlüğü ve Halk Sağlığı Müdürlüğü arasında Aday Memur Eğitimi için 20. 12. 2016 tarihinde imzalanan protokol gereğince; HUZEM bünyesinde 14 Ocak 2017 – 28 Şubat 2017 tarihleri arasında toplam 93 aday memurun katıldığı “Aday Memur Temel ve Hazırlayıcı Eğitimi” yapılmıştır.

4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

Personel yapısı

HUZEM, akademik ve idari personelin birlikte görev aldığı eğitim ve araştırma geliştirme amaçlı kuruluştur. Bu kuruluşta, HUZEM bünyesinde yer alan idari elamanlar ve üniversitemizin çeşitli birimlerinde çalışan akademik personel HUZEM çatısı altında birleşerek çalışmaktadır.

Organizasyonel yapı

20 Nisan 2013 tarihli YÖK Genel Kurulu toplantısında, Hitit Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin kurulması onaylanmıştır. 18 Haziran 2013 tarihli ve 28681 sayılı Resmî Gazetede, Üniversitemiz Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (HUZEM) Yönetmeliği yayınlanmıştır. HUZEM organizasyonel yapısı Müdür, Müdür Yardımcıları, akademik ve idari personelden oluşmaktadır.

Altyapı, kullanılan yazılımlar

Hitit Üniversitesi Rektörlük Binasında yer alan HUZEM, Akademik ve idari Personel odaları (200 m²-6 oda), Ders Çekim Stüdyosu (25 m² Oda), Tasarım-Baskı Odasının (30 m² Oda) bulunduğu toplam 255 m² kapalı alana sahiptir. Uzaktan Eğitim derslerinin kesintisiz ve kaliteli bir şekilde yürütmek amacıyla Açık Kaynak Kodlu Moodle Ders Yönetim Sistemi (DYS), Senkron Ders Yönetim Sistemi Adobe Connect 4x100 Kişilik Sanal Sınıf (connect.hitit.edu.tr) mevcuttur. Ayrıca öğrencilerin sınav işlemlerini takip ettiği Aday İşlemleri Sistemi (AİS)

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	4/25

(ais.hitit.edu.tr), Sınavlarda görev alan akademik ve idari personellerin sınav görevli işlemlerini takip edebildiği Görevli İşlemleri Sistemi (GİS) (gis.hitit.edu.tr) HUZEM tarafından yapılan yazılımlardır. 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 bilgisayar yazılımıdır. Hitit Üniversitesi Bilgi Sistemi (HUBİS), öğrencilerin ders kayıtlanma, not girişleri, akademik takvim gibi süreçlerin yanında, öğretim elemanı ve personel özlük bilgileri ve bilgilerinin süreç yönetimini sağlayan sistemdir. Ayrıca üniversitemizde Eduroam, (Education Roaming /Eğitim Gezintisi) sistemi kullanılmaktadır.

HUZEM donanım ve yazılım altyapısı Tablo 1 ve Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 1. Uzaktan Eğitim Donanım Altyapısı Mevcut Durumu

Sıra No	Altyapı Bilgisi	Kapasite	Kullanım Amacı
1	Kapalı Alan	200 m ² (6 oda)	Uzaktan Eğitim
2	İnternet Altyapısı	Fiber İnternet 400 Mbps	Üniversite Geneli
3	Ders Çekim Stüdyosu	25 m ² Oda, Profesyonel HD Kamera, Ses Sistemi, Projeksiyon Cihazı, Profesyonel İnteraktif Yazı Tahtası	Uzaktan Eğitim
4	Tasarım - Baskı Odası	30 m ² Oda, Baskı Makinesi (2), Optik Okuyucu, Evrak İmha Makinesi	Uzaktan Eğitim

Tablo 2. Uzaktan Eğitim Yazılım Altyapısı Mevcut Durumu

Sıra No	Altyapı Bilgisi	Kapasite	Sahip Olma Şekli	Kullanım Amacı
1	Ders Yönetim Sistemi (DYS)	Moodle Açık Kaynak Kodlu Ders Yönetim Sistemi (moodle.hitit.edu.tr)	Ücretsiz Açık Kaynak Kodlu	Uzaktan Eğitim
2	Senkron Ders Yönetim Sistemi (Sanal Sınıf-Canlı Ders)	Adobe Connect 4x100 Kişilik Sanal Sınıf (connect.hitit.edu.tr)	Yıllık Lisanslama	Uzaktan Eğitim
3	Aday İşlemleri Sistemi (AİS)	Yazılım (ais.hitit.edu.tr)	HUZEM Biriminin Geliştirdiği Yazılım	Uzaktan Eğitim
4	Görevli İşlemleri Sistemi (GİS)	Yazılım (gis.hitit.edu.tr)	HUZEM Biriminin Geliştirdiği Yazılım	Uzaktan Eğitim

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	5/25

Ders Yönetim Sistemi (DYS):HUZEM biriminde gerçekleştirilen uzaktan eğitim derslerinin yönetilmesinde açık kaynak kodlu Moodle - Ders Yönetim Sistemi kullanılmaktadır.

<http://moodle.hitit.edu.tr>

Görevli İşlemleri Sistemi (GİS):HUZEM sınav görevli işlemlerinin yürütülmesi amacıyla, HUZEM birimince geliştirilen web tabanlı Görevli İşlemleri Sistemi yazılımı kullanılmaktadır.

<http://gis.hitit.edu.tr>

Aday İşlemleri Sistemi (AİS):HUZEM birimine kayıtlı adayların ders ve sınavlarına yönelik işlemlerin yürütülmesi amacıyla, HUZEM birimince geliştirilen web tabanlı Aday İşlemleri Sistemi yazılımı kullanılmaktadır.

<http://ais.hitit.edu.tr>

Senkron Ders Yönetimi: HUZEM biriminde senkron ders ve konferansların gerçekleştirilmesinde, web tabanlı Adobe Connect yazılımı kullanılmaktadır.

<http://connect.hitit.edu.tr>

İletişim

Hitit Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (HUZEM)

Adres : Hitit Üniversitesi Kuzey Kampüsü Çevre Yolu Bulvarı 19030 Çorum / TÜRKİYE

Telefon : 0364 219 19 19/1984

E-Posta : huzem@hitit.edu.tr

İnternet Adresi : www.uzem.hitit.edu.tr

4.1.3 Misyon Vizyon

Hitit Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin misyonu; Örgün eğitim-öğretim imkânı bulamayan öğrenci adayları ile yaşam boyu öğrenimi benimseyen insanlarımıza, zaman ve mekândan bağımsız olarak uzaktan eğitim yolu ile bilimin ışığında, uluslararası standartlarda ve çağın gereklerine uygun bir şekilde eğitim fırsatı sunan, nitelikli eğitim ve öğretim yapan, araştırma geliştirmede uluslararası kalite standartlarını yakalamış, katılımcı, paylaşımcı, özgün, estetik değerlere sahip, donanımlı bireyler yetiştiren ve bulunduğu yöreye, topluma her anlamda katkı sağlayan, evrensel değerlere sahip ve etik duyarlılığı olan, şehirle bütünleşmiş, dış paydaşlarla iş birliği içerisinde, çağdaş ve lider bir uygulama ve araştırma merkezi olmak.

Hitit Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi'nin vizyonu; Uzaktan Eğitim kalitesi ve kişi odaklı hizmet anlayışıyla, uluslararası standartlarda eğitim ve öğretim metotları ile gerekli bilgi ve beceriyle donatılmış; sosyal sorumluluk ve çevre bilincine sahip; üretken, girişimci, lider, alanında söz sahibi kişilerin yetişmesini sağlayan; uzaktan eğitim konusunda tercih edilebilirliği ve bilimsel kalitesi sürekli artan uygulama ve araştırma merkezi olmak.

4.1.4 Kalite Politikası

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	AU-UZE-KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	6/25

Uzaktan eğitim uygulama ve araştırma faaliyetlerimizin, HUZEM'in misyonu ve vizyonu doğrultusunda;

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

gerçekleştirilmesidir.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Kurumumuzda ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi tablosu hazırlanarak, her Eğitim Öğretim Dönemi Başlangıcında gözden geçirilmektedir. HUZEM için ilgili taraflar; Rektörlük, fakülteler, akademik ve idari personel, öğrenciler, öğrenci aileleri, sanayi kuruluşları, STK'lar ve kamu kurumları olarak belirlenmiştir.

Referanslar

AU-UZE-IC-002 Kuruluş Amaç, Bağlam, Kapsam

AU-UZE-IC-003 Hedefler Tablosu

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Bu El Kitabı HUZEM'in eğitim-öğretim, insan kaynakları, satın alma, iç hizmetler, döner sermaye ve tahakkuk gibi her türlü faaliyetlerine yönelik kalite yönetim sistemini kapsar. HUZEM'in 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.

HUZEM'de yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına HUZEM'in 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, 8.3. maddesi Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi uygulanabilir olmayan olarak belirlenmiştir.

Referans

AU-UZE-IC-002 Kuruluş Amaç, Bağlam, Kapsam

4.5. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

4.4.1 HUZEM, TS EN ISO 9001:2015 şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Sistemi oluşturmuş, dokümante etmiş ve uygulamaktadır. Bu El Kitabı; HUZEM'in Kalite Yönetim Sistemi'ni açıklar, gereklilikleri tanımlar ve sorumlulukları tayin eder.

HAZIRLAYAN HUZEM Kalite Komisyonu	SİSTEM ONAYI HUZEM Kalite Temsilcisi	YÜRÜRLÜK ONAYI HUZEM Müdür
--	---	---

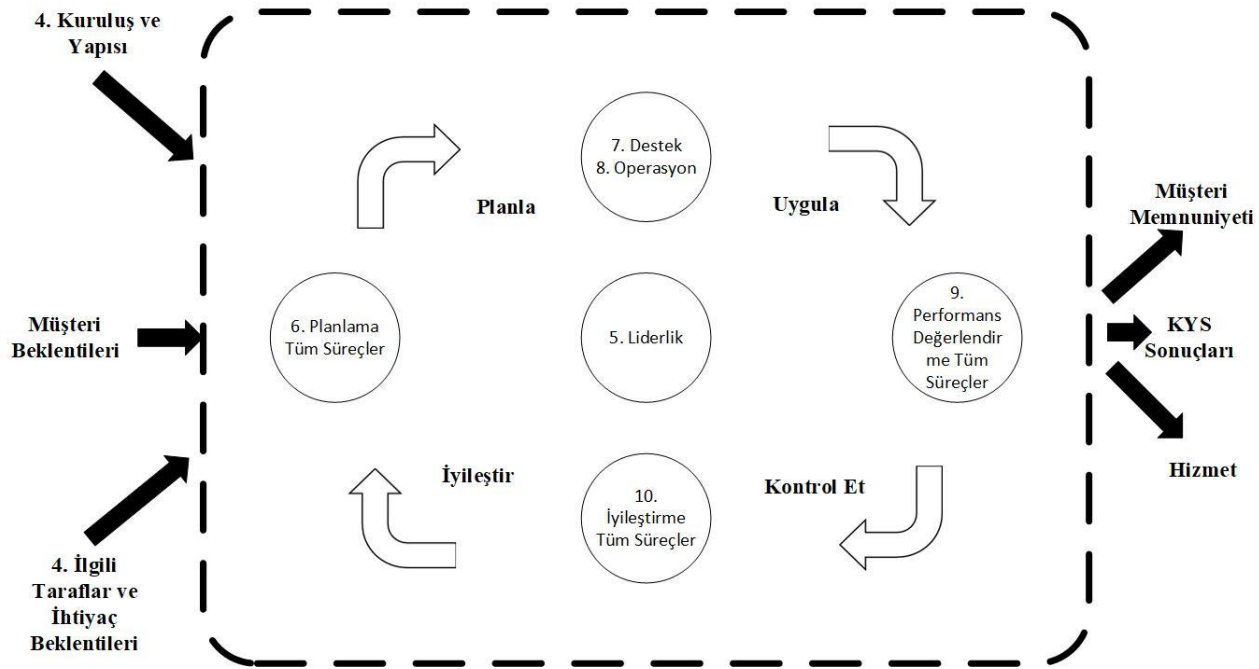


KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	7/25

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 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.



Referanslar

- AU-UZE-SR-İdari İşler İş Akışları
- AU-UZE-SR-Mali İşler İş Akışları
- AU-UZE-SR-Personel İşleri- İş Akışları

5. LİDERLİK

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	8/25

5.1. Liderlik ve taahhüt

5.1.1. Genel

HUZEM Müdürlüğü, Araştırma Merkezinin üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

HUZEM Müdürü, Kalite Yönetim Sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için aşağıdaki yollarla taahhütlerini yerine getirdiğini kanıtlar:

- HUZEM faaliyetlerinin, yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetlerin gösterilmesi; HUZEM Kalite Politikası vasıtasıyla HUZEM yönetimi tarafından ilgililere bildirilmiştir.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin artırılması amaçlarına yönelik olarak HUZEM 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 yada oluşmasının önlenmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü hazırlanarak uygulamaya konulmuştur.
- HUZEM 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

HUZEM 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. HUZEM 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

AU-UZE-IC-002 Kuruluş Amaç, Bağlam, Kapsam

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	9/25

HUZEM 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 <http://uzem.hitit.edu.tr> 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, yasal mevzuatlara uygun ve sürekli olarak iyileştirileceği konusu da tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

Tüm birim yöneticileri, kalite politikasının personeli tarafından anlaşılması ve özümsemesi için gerekli bilinçlendirme faaliyetlerini yürütür ve gerekli önlemleri alır. Tüm HUZEM personeli, faaliyetlerini kalite politikasında tanımlanan ilkeler doğrultusunda yürütür.

Referans

AU-UZE-IC-001 Kalite Politikası

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikamız, dokümanite edilmiş bilgi olarak var edilmiş olup sürekliliği sağlanmakta ve <http://uzem.hitit.edu.tr> resmi internet sitesinden, altsoft yazılımından ve HUZEM ilan panolarından duyurularak uygulanmaktadır.

Referans

AU-UZE-IC-001 Kalite Politikası

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üst Yönetici (HUZEM Müdürü)

- HUZEM'in Kalite Politikasını, Misyonunu ve Vizyonunu belirler.
- Kalite Yönetim Sistemi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına başkanlık eder.
- Kalite elçisi atar.
- Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için gereken kaynakları temin eder.
- 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

- Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması, sürekliliğinin sağlanması ve kurumdan hizmet alanların memnuniyetlerinin artırılması sorumluluklarını yerine getirir.

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	10/25

- 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, HUZEM Müdürünün gözetiminde çalışmalarını sürdürmektedir. Sözkonusu kurul başkanı ve üyeleri 3 yıllığına HUZEM 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.
- Bölümlerde 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 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.
- HUZEM hizmetlerinin standart sürelerde gerçekleşip gerçekleşmediğinin takibini yapar.

HUZEM 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, HUZEM Resmi web sayfasında verilmiştir.

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	11/25

Referans

AU-UZE-GR-Görev Tanımları
AU-UZE-OS-001 Organizasyon Şeması

6. PLANLAMA

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

6.1.1 HUZEM, 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

AU-UZE-IC-004 SWOFT Analizi

6.2. Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

6.2.1 Kalite hedefleri kalite politikası ile uyumlu uygulanabilir, ölçülebilir olarak belirlenmekte, dokümante edilmekte ve izlenmektedir. Kalite hedefleri, Kalite politikası ve müşteri ihtiyaçlarına göre güncellenmekte ve duyurulmaktadır.

6.2.2 HUZEM Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken hangi kaynakların gerekeceğini, kimin sorumlu olacağını, ne zaman tamamlanacağını, sonuçların nasıl değerlendirileceğini ve politika ile uyumlu ne yapılacağını dokümante ederek tarafları bu konuda bilgilendirmiştir.

Referans

AU-UZE-IC-003 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.

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	12/25

Referanslar

RC-KAK-FR-006 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

HUZEM, hizmet kalitesini etkileyen yerlerde çalışan personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan Görev Tanımları ile her düzeydeki personelin nitelikleri belirlenmiştir. HUZEM'de 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 HUZEM'e görevlendirilmesi yapılan personel, birim amiri tarafından görev tanımlarına uygun olarak ilgili olduğu birimlerde göreve başlatılır.

Referans

AU-UZE-GR Görev Tanımları

AU-UZE-OS-001 Organizasyon Şeması

7.1.3. Altyapı

HUZEM üst yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli altyapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamaktadır. Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlığı ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığıyla koordineli çalışır. Altyapı; Binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dahil makina teçhizatı, bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır. Yönetim, Eğitim-öğretimde akademik ve idari personelin ihtiyaç duyduğu altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar.

7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

HUZEM yönetimi, çalışanlarının memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek için hizmetlerini her mevsim şartlarında yürütmektedir. Ofislerimizin ısı, aydınlatma ve gürültü gibi fiziki şartların sağlanması için gerekli önlemler alınmıştır. Binamızdaki ofislerin ve sınıfların aydınlatılması gün ışığından yeterli şekilde yararlanacak biçimde tasarlanmış ve ayrıca gün ışığının olmadığı durumlarda yeterli aydınlatma elektrik enerjisiyle sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	13/25

Referanslar

Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketi

Öğrenci Anketi

Fiziksel Ortam Verileri

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

HUZEM Eğitim ve Öğretim hizmetlerinin kalitesini belirleyen izleme, ölçme, test ve deney cihazlarının gerekliliği söz konusu değildir. Bundan dolayı bu madde uygulanabilir olmayan madde olarak Kalite El Kitabında ve kapsamda tanımlanmıştır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

HUZEM’de proseslerin işletilmesi için ihtiyaç duyulan her türlü bilgi tayin edilmiş olup, sürdürülebilir ve ulaşılabilir durumdadır. HUZEM personelinin kalite yönetim sistemi ile ilgili bilgiye sürekli olarak ulaşması ve web sayfası ile sağlanmaktadır. HUZEM’de uygulamalar sürekli olarak Birim Kalite Temsilcisi tarafından takip edilir, gerekli değişiklikler Kalite Yönetim Sistemi birimine bildirilerek uygulamaya konulur. Değişikliklerle ilgili olarak personele bilgi verilir. Kurumsal bilgi; tecrübelerden kaynaklanan bilgi, dokümanite edilmiş bilgi, proses, ürün ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçlarından elde edilebileceği gibi standartlardan, konferanslardan, iç müşteri ve dış tedarikçilerden elde edilecek bilgilerden oluşmaktadır.

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. HUZEM, 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. Personelin eğitimi RC-KAK-PR-007 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü doğrultusunda yürütülmektedir.

Referans:

RC-KAK-PR-007 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.3.Farkındalık

HUZEM Kalite yönetim sisteminin amacına uygun olarak yürütülmesi için Kalite El Kitabının maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapılmakta ve farkındalığın oluşması amaçlanmaktadır. HUZEM, çalışan personelin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almıştır.

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	14/25

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

Bu amaçla kalite politikası HUZEM'in 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.

Referans

RC-KAK-PR-007 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.4. İletişim

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

HUZEM'de kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sağlamak üzere iç ve dış iletişim kanalları;

- İç yazışma,
- Birimlerdeki ilan panoları,
- Toplantılar,
- Telefon, faks ve bilgisayar ortamı,
- Yüz yüze görüşme,

İç ve dış iletişim İletişim Prosedürüne atf yapılarak yürütülmektedir.

Referans

RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

7.5.1. Genel

HUZEM, bu standardın öngördüğü şartlara uygun doküman edilmiş bilgiyi oluşturmuş, doküman ederek uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir. Bu bağlamda HUZEM Kalite El Kitabı Kalite Yönetim Sistemini özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuştur.

HUZEM Kalite El Kitabının, onayı ve revizyonuna ilişkin esaslar Doküman Edilmiş Bilginin Kontrolü prosedüründe belirtilmiştir.

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	15/25

Referans

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

HUZEM 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.

Referans

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

HUZEM 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.

HUZEM’de yürütülen Kalite Yönetim Sistemi’nin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulan kayıtlar Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü prosedüründe açıklanmıştır.

Referans

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8. OPERASYON

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	16/25

8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrolü

Hitit Üniversitesi HUZEM’de 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 tanımlanmıştır. Sunulan hizmetlerin gerçekleşmesinde izlenecek yol iş akışlarında dokümante edilmiştir.

Kayıtlar, ilgili prosedürlere uygun olarak tutulmaktadır.

Referanslar

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

AU-UZE-SR- İdari İşler İş Akışları

AU-UZE-SR- Mali İşler İş Akışları

AU-UZE-SR- Personel İşleri İş Akışları

8.2 Hizmetler için şartlar

8.2.1 Müşteri ile iletişim

Hitit Üniversitesi HUZEM’in müşterileri; öğrenciler, iç ve dış paydaşlar, hizmet alan kurum ve kuruluşlardır.

Paydaşlarımız ise;, 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.

Referanslar

RC-KAK-PR-003 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 HUZEM’in vermiş olduğu hizmet şartlarına uygun olabilecek şekilde her bir birim için oluşturulmuş proses faaliyetlerini tanımlayan iş akış süreçlerinde ve prosedürlerde belirlenmiştir.

Referanslar

RC-KAK-PR-003 İletişim Prosedürü

8.2.3 Ürün/hizmetler için şartların gözden geçirilmesi

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	17/25

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 HUZEM imkânları göz önünde bulundurularak taleplerin yapılabilirliği gözden geçirilir. İlgili birimin talep edilen hizmetle ilgili karar verme yetkisi olmadığı durumlarda hizmetin yapılabilirliği Rektörlük makamı onayıyla karara bağlanır.

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

8.2.4 Hizmetler için şartların değişmesi

Hitit Üniversitesi HUZEM’de sunulan hizmetler ile ilgili değişiklik ihtiyacı ortaya çıktığında, değişiklik hakkında değerlendirme ve planlama çalışmasının yapılabilmesi için ilgili HUZEM Yönetim 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 huzem’de yeni programların açılması, bunlarda değişiklik yapılması veya program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına HUZEM 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 HUZEM tarafından sunulan hizmetin kalitesini etkileyen ürün/hizmetlerin satın alma işlemleri Kamu İhale Mevzuatı ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu doğrultusunda gerçekleştirilir.

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

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	18/25

AU-UZE-SR- Satın Alma İş Akışı

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Hitit Üniversitesi HUZEM 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 akışlarında detaylı olarak belirlenmiştir.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

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

Referanslar

AU-UZE-SR- Satın Alma İş Akışı

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 HUZEM hizmetlerinin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken prosedürler belirlenmiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akışlarında oluşturulmuş ve ilgili personelin erişimine açılmıştır. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir.

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

Hitit Üniversitesi HUZEM 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.

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	19/25

Referanslar

AU-UZE-SR- İdari İşler İş Akışları
AU-UZE-SR- Mali İşler İş Akışları
AU-UZE-SR- Personel İşleri İş Akışları

8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik

Hitit Üniversitesi HUZEM’de 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.

Hizmetler, kayıtlar üzerinden geriye doğru izlenebilir. Hitit Üniversitesi HUZEM’e gelen ve giden tüm evraklarda kayıt numarası ve düzenlenen belgelerde belge numarası bulunmaktadır. Kayıtlar veri toplama, izlemeyi ve ölçmeyi kolaylaştıracak biçimde tutulur. Kayıt ortamları ilgili iş akışlarında tanımlanmıştır.

Referanslar

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

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Hitit Üniversitesi HUZEM, 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 HUZEM’de 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 HUZEM’de 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, ulaşılması, saklanması ve elden çıkarılması yöntemleri ilgili prosedürde tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	20/25

Referans

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

AU-UZE-SR- Satın Alma ve Taşınır İş Akışı

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Hitit Üniversitesi HUZEM’de gerçekleşen tüm faaliyetlerin mevzuat gereği yapısı, kullanımı ve amaçlanan ömrü tanımlanmıştır.

Referanslar

RC-KAK-PR-004 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

RC-KAK-PR-002 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 HUZEM’de, 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

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

8.6 Ürün ve Hizmet Sunumu

Hitit Üniversitesi HUZEM’E kurum veya kuruluşlardan gelen taleplere yönelik analiz ve değerlendirme hizmetleri ilgili süreçlere göre yürütülmektedir. Talep edilen hizmetlerin gerçekleşmesi ilgili mevzuatlar ve iş akışlarında açıkça belirtilmiştir.

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Hitit Üniversitesi HUZEM’de, şartlara uymayan çıktının istenmeyen kullanımının önlenmesi için tanımlanması ve kontrol altında bulundurulması yasal yapı ve süreçlerle ifade edilmiştir.

Referans

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

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	21/25

9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

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

HUZEM’de 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.

Referanslar

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Hitit Üniversitesi HUZEM’de 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 tayin edilmiştir.

Referanslar

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.

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

Referans

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü

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

9.2 İç Tetkik

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	22/25

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

Hitit Üniversitesi HUZEM, 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 HUZEM’de yılda en az bir kez yapılır. Ancak, tetkik sıklığı; Hitit Üniversitesi HUZEM Müdürlüğünce 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.

Referanslar

RC-KAK-PR-001 İç Denetim Prosedürü

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

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 HUZEM Müdürünün gerek görmesi durumunda periyodik toplantılar dışında da toplantılar yapılabilir.

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

Referans

RC-KAK-FR-006 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

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	23/25

- 5) İzleme ve ölçme sonuçları
- 6) Tetkik sonuçları
- 7) Dış tedarikçilerin performansı
- d) Kaynakların varlığı
- e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri
- f) İyileştirme için fırsatlar

Referans

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

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

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

Referans

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

10. İyileştirme

10.1 Genel

Hitit Üniversitesi HUZEM’de 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.

Referanslar

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

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Hitit Üniversitesi HUZEM’de 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.

Referanslar

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

10.3 Sürekli İyileştirme

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür



KALİTE EL KİTABI

Doküman No	AU-UZE-KEK-001
İlk Yayın Tarihi	28.05.2018
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa	24/25

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

Referans

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

HAZIRLAYAN
HUZEM
Kalite Komisyonu

SİSTEM ONAYI
HUZEM
Kalite Temsilcisi

YÜRÜRLÜK ONAYI
HUZEM
Müdür