

AMASYA ÜNİVERSİTESİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEGRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

BASKI NO : 03

BASKI TARİHİ : 31.10.2025

YÜRÜRLÜK TARİHİ : 11.01.2020

KONTROLLÜ KOPYA :

KONTROLSÜZ KOPYA :



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

İçindekiler

1.KAPSAM	4
2.ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR	4
3.TERİMLER VE TARİFLER	4
4.KURULUŞUN BAĞLAM	4
4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	4
4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	5
4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	5
4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler	6
5.LİDERLİK	8
5.1. Liderlik ve Taahhüt	8
5.2 Politika	10
5.3.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar.....	11
6.PLANLAMA	12
6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	12
6.2.Kalite Hedeflerine Erişmek İçin Planlama ve Değişikliklerin Planlanması	13
7.DESTEK	14
7.1 Kaynaklar	14
7.2 Yetkinlik.....	19
7.3 Farkındalık.....	19
7.4 İletişim.....	20
7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi.....	20
8.ÜRÜN HİZMET GERÇEKLEŞTİRME	21
8.1 Ürün Hizmet Planlaması ve Kontrol	21
8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar.....	22
8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	26
8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü.....	26
8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu.....	27
8.6 Ürün ve Hizmetlerin Sunumu	30
8.7 Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü	31
9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME	31
9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	31
9.2 İç Tetkik.....	32
9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi.....	33
10.İYİLEŞTİRME	34
10.1 Genel	34
10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	34
10.3 Sürekli İyileştirme.....	35

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

ÜNİVERSİTENİN TANITIMI

Amasya Üniversitesi, 17 Mart 2006 tarih ve 26111 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanarak yürürlüğe giren 15 yeni üniversite kurulması hakkındaki 5467 Sayılı Kanun ile Amasya'da kurulmuş bir Devlet Üniversitesidir.

Üniversitemiz genç olmakla birlikte son derece köklü akademik geçmişe sahip Ondokuz Mayıs Üniversitesine bağlı Amasya Eğitim Fakültesi (1974-1975), Amasya Meslek Yüksekokulu (1975-1976), Amasya Sağlık Yüksekokulu (1992-1993) ve Merzifon Meslek Yüksekokulu'nun (1991-1992) temelleri üzerinden kurulmuş, onlarca yıllık yükseköğretim tecrübesine sahip bir kurumdur.

Deneyimli kadrosu, dinamik ve yetkin öğretim kadrosuyla ulusal ve uluslararası saygınlığa sahip, bölgesiyle, sanayisiyle, sivil toplum örgütleriyle...vb. kısacası tüm iç ve dış paydaşlarıyla bütünleşmiş, yeniliklere açık çağdaş bir üniversite olarak "**Marka Kentin Marka Üniversitesi**" olma yolunda "**Hep Birlikte Daha İleriye...**" sloganıyla hedefine emin adımlarla ilerleyen Üniversitemiz kısa zamanda önemli mesafeler kaydetmiştir.

Amasya Üniversitesinde öğrenen organizasyon modeli ile kalite odaklı işleyen bir yönetim sisteminin hâkim olduğu katılımcı bir anlayış ile kurumsal değerler inşa edilmektedir. Bu bağlamda, Uluslararası standartlarda bir Üniversite olabilmek için eğitim ve araştırma siyaseti ulusal politikalar ile uyumlu bir biçimde ülkemize en yüksek yararı sağlamaya odaklanarak kurgulanmakta, eğitim programları ile araştıran, sorgulayan, eleştiren, sorumluluk sahibi, inisiyatif kullanabilen, empati yeteneği gelişmiş bireyler yetiştirilmesi hedeflenmektedir.

Misyon

Temel alan yeterliliklerine sahip, analitik düşünen, araştırmacı, girişimci ve değerlerine bağlı nitelikli bireyler yetiştirerek; bilimin ışığında paydaşlarımıza üst düzeyde hizmet sunmaktır.

Vizyon

Eğitim-öğretim faaliyetlerinde nitelik, araştırma-geliştirme çalışmalarında yenilik, sunulan her türlü hizmette ise paydaş memnuniyetini gözeten bir üniversite olmaktır.

İletişim:

Tel : 0 (358) 211 50 05 Faks : 0 (358) 218 01 04

E-Posta : kalite@amasya.edu.tr WEB : www.amasya.edu.tr

Adres: Akbilek Mah. Hakimiyet cad. Milli Hakimiyet Yerleşkesi No:4/3

PK: 05100 Merkez/AMASYA

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

1.KAPSAM

Amasya Üniversitesi olarak hizmetlerimizin kalitesini etkileyen süreçlerin yönetimi, sürekli iyileştirmenin uygulanması ve paydaş memnuniyetinin artması amacıyla TS EN ISO 9001 ve TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamlarında hazırlanan Entegre Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya konulmuştur.

Üniversitemiz birimlerinin faaliyetlerini gerçekleştirirken izlenen yöntemleri ve bunların detayları bu kitapta atıflarına yer verilen mevzuat, prosedür, proses ve talimatlarla belirlemiştir.

2.ATIF YAPILAN STANDART VE DOKÜMANLAR

Amasya Üniversitesi kalite el kitabının hazırlanmasında, kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında ve uygulanmasında aşağıdaki standartlar, ilgili kanunlar ve yönetmelikler referans alınmış ve atıf yapılmıştır.

- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Standardına
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemine
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanununa
- Amasya Üniversitesi Talimatlar, Prosesler, Prosedürler, Listeler ve Planlarına.

3.TERİMLER VE TARİFLER

Bu el kitabında TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri ve TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler standardında verilen Uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

4.KURULUŞUN BAĞLAM

4.1 Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Amasya Üniversitesi kapsamında belirtilen faaliyetler ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sisteminde belirlenen hedefleri, hazırlanan prosesleri, izlenmesi gereken faaliyetlerin sonucunu stratejik planlama ve kurum içi değerlendirme faaliyetlerini belirler. Analiz sonucunda ortaya çıkan hususlar iç ve dış hususlar tablolarında verilmiştir. Yıl içerisinde ortaya çıkan yeni iç ve dış hususlar ilgili tablolara ilave edilerek izlenir.

Amasya Üniversitesi, TS EN ISO 9001 madde 4.1, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi madde 5.1 çerçevesinde belirlemiştir. Bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgileri ve kurum içi değerlendirme faaliyetlerini, kurum içi değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarını ve bu sonuçlara ilişkin analizleri her yıl Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında (YGG) izlemekte ve gözden geçirmektedir.

Referans Dokümanlar:

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

KYT-LST-03 Dış Kaynaklı Doküman Listesi

Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi

YÖKAK Ölçütleri

KYT-FRM-481 İç Hususlar Tablosu

KYT-FRM-480 Dış Hususlar Tablosu

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Amasya Üniversitesi ilgili taraflar ihtiyaç ve beklentileri ile KYS gerekliliklerini mevzuat hükümlerini de dikkate alarak TS EN ISO 9001 madde 4.1, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi madde 5.1 çerçevesinde ilgili taraf ihtiyaç ve beklentilerine ilişkin detaylar Amasya Üniversitesi İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosunda verilmiştir.

Amasya Üniversitesi ilgili taraflar ihtiyaç ve beklentileriyle ilgili bilgileri her yıl YGG izlemekte ve gözden geçirmektedir.

Referans Dokümanlar:

YÖKAK Ölçütleri (Madde 4 Paydaş Katılımı A. Liderlik, Yönetim ve Kalite)

Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi

KYT-FRM-479 İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosu

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Üniversitemiz, bu el kitabının 4.1 ve 4.2 sayılı maddelerinde belirtilen hususlar ile ilgili tarafların beklentilerini göz önünde bulundurarak, Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki ürün ve hizmetlerini eğitim ve öğretim, araştırma geliştirme, ülkeye ve insanlığa hizmet faaliyetleri olarak belirlemiştir. Bu faaliyetlere ilişkin ürün ve hizmetler;

- Ön lisans, Lisans ve Lisansüstü eğitim
- Bilimsel etkinlikler
- Bilimsel projeler
- Akademik yayınlar
- Toplumsal projeler
- Profesyonel danışmanlık hizmetleri
- Sosyal ve kültürel etkinlikler
- İdari ve destek faaliyetleri

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Entegre Kalite Yönetim Sistemi referans standartlar; Üniversitemiz Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi-Genel Şartlar, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standartları referans alınarak kurgulanmıştır.

Bu kapsamda, TS ISO 10002 standardının tüm maddeleri uygulanabilir maddeler olarak belirlenmiştir.

TS EN ISO 9001 standardının;

- a) Üniversitemizde sunulan hizmetlere ilişkin teslimat sonrası herhangi bir faaliyet yürütülmemektedir. Bu nedenle standardın 8.5.5. “Teslimat Sonrası Faaliyetler” başlıklı maddesi
- b) Üniversitemizdeki tüm eğitim/öğretim süreçlerinin planlamaları Yüksek Öğretim Kurulu tarafından belirlendiğinden 8.3. maddesi uygulanamayan maddeler olarak belirlenmiş olup, kapsam dışı olarak belirlenmiştir.

Üniversitemiz eğitim öğretim faaliyetleri alanında eğitim amaçlı kullanılan izleme/ölçme cihazları kalibrasyon/doğrulama dışı bırakılmıştır. Ancak akademik çalışmalar, ticari, mevzuatsal vb. bilgi amaçlı rapor üreten birimlerde ve gıda saklama vb. amaçlı alanlarda kullanılan izleme ölçme cihazlarının kalibrasyonu kapsam dışına alınmaz.

Üniversitemizde kurulan Kalite Yönetim Sisteminde kantin hizmetleri TS EN ISO 9001 kalite yönetim sistemi içerisinde değildir. Ancak ihale edilen hizmet alanlarının şartnameye uygunluğunun kontrolleri tarafımızdan yapılmaktadır.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

Amasya Üniversitesi, kalite yönetim sistemi kurulum faaliyeti kapsamında; liderlik, yönetim ve kalite, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı, sürdürülebilirlik ve idari hizmetleri ana süreç olarak belirlenmiştir. Ana süreçler altında icrasal faaliyet detaylarını içeren alt süreçler belirlenerek Süreç El Kitabı aracılığıyla dokümante edilerek yayınlanmıştır. Bu süreçlerin sırasını ve karşılıklı etkileşimlerini belirlemiş ve bunların etkin biçimde yürütülmesi için gerekli kriter ve yöntemleri oluşturarak sürdürülebilir kılmıştır.

4.4.1. Kalite Yönetim Sistemi İçin İhtiyaç Duyulan Süreçler

Bu Süreçler İle;

- a) **Girdi ve Çıktıların Belirlenmesi:** Her bir süreç için gerekli girdiler ile beklenen çıktılar, ilgili süreç dokümanlarında açıkça tanımlanmıştır.
- b) **Sıra ve Etkileşim:** Süreçlerin sırası ve birbirleri ile olan etkileşimleri, Süreç Etkileşim Tablosunda (tablo 2) belirlenmiş olup aşağıda verilmiştir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

- c) **Kriterler, Yöntemler ve İzleme:** Süreçlerin (birimsel faaliyetlerin) etkin işletimi ve kontrolünü sağlamak amacıyla süreç bazlı (birimsel) izleme kriterleri (YÖKAK Ölçütleri ve birimsel faaliyetlere dayalı gerçekleştirme verilerine referans teşkil eden parametreler, bilimsel bazlı uygun olmayan ürün, hizmet, uygunsuzlukları, birimsel bazlı sistem uygunsuzlukları vb.) belirlenerek süreç kartlarında verilmiştir. Süreçlerin (birimsel faaliyetlerin) gerçekleştirme verilerini içeren izleme kriterleri MİSKET yazılımı üzerinden elektronik ortamda verileri oluşturularak izlenip ölçülmektedir. İzleme ve ölçme sonuçları düzenli olarak YGG toplantılarında üst yönetim bilgisine sunulmaktadır.
- d) **Kaynakların Belirlenmesi:** Süreçlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan tüm kaynaklar (insan, makine, donanım, teçhizat, bilgi, para, zaman vb.), ilgili süreç dokümanlarında tanımlanmıştır.
- e) **Yetki ve Sorumluluklar:** Süreçlere ilişkin yetki ve sorumlular, süreç dokümanlarında, görev detayları ilgili görev tanımlarında açıkça belirlenmiştir.
- f) **Risk ve Fırsat Yönetimi:** ISO 9001'in 6.1 maddesi doğrultusunda belirlenen risk ve fırsatlar belirlenerek MİSKET yazılımı üzerinden süreç bazlı (birim) deklare edilerek izlenip ölçülmektedir. İzleme ve ölçme sonuçları düzenli olarak YGG toplantılarında üst yönetim bilgisine sunulmaktadır.
- g) **Değişiklik ve İyileştirme:** Süreç işletimlerine (birimsel bazlı) dair değişiklik ihtiyaçları doğrultusunda gerekli düzenlemeler yapılarak süreç dokümanları MİSKET yazılımı üzerinden güncellenerek kullanıcıların erişimine açılır.
- h) **Sürekli İyileştirme:** YGG toplantılarında ve veri analizleri sonucunda, süreçler ve kalite yönetim sistemi sürekli olarak iyileştirilmektedir.

ANA SÜREÇLER	ALT SÜREÇLER	DETAY SÜREÇLER
Liderlik, Yönetişim ve Kalite Süreci		
Eğitim ve Öğretim Süreci		
Araştırma ve Geliştirme Süreci		
Toplumsal Katkı Süreci		
Sürdürülebilirlik Süreci		
İdari ve Destek Süreci		

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



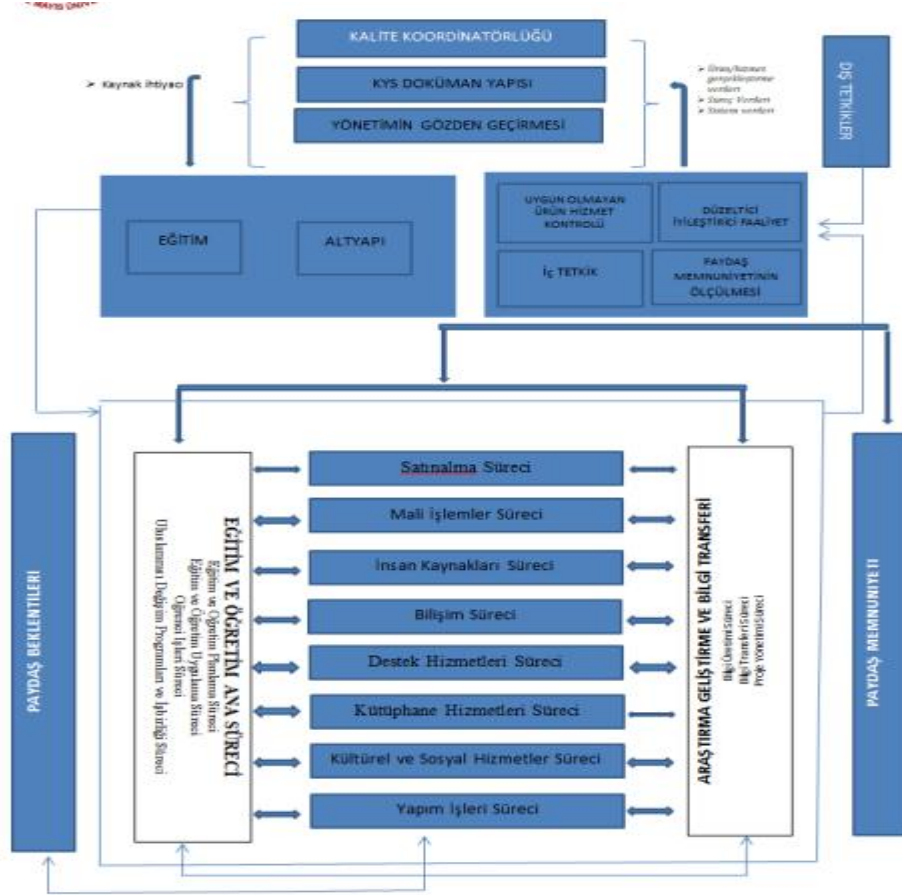
AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Tablo 1: Süreç tablosu

4.4.2. Kalite Yönetim Sistemi Süreçlerinin Etkin Bir Şekilde Yürütülmesi Amacı

- Süreçlerin işletimini desteklemek için dokümente edilmiş bilgilerin sürekliliğini sağlar,
- Süreçlerin planlandığı şekilde yürütüldüğünden emin olmak amacıyla MİSKET yazılımında ilgili kayıtları tutar.



Tablo 2: Süreç etkileşim tablosu

Referans Dokümanlar:

YÖKAK Ölçütleri (Madde 3/3.4 Süreç Yönetimi A. Liderlik, Yönetim ve Kalite)

Süreç El Kitabı

MİSKET Kullanım Kılavuzu (<https://kalite.amasya.edu.tr/dokumanlar/kilavuzlar>)

5. LİDERLİK

5.1. Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Murat KURT	Onaylayan REKTÖR Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ
--	---



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Amasya Üniversitesi üst yönetimi, tanımlanan kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi, etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması konusunda taahhütlerini ve sorumluluğunun gereklerini yerine getirmeyi taahhüt etmektedir.

- KYS' nin etkinliğini sağlamak amacıyla; yönetimin gözden geçirme toplantılarının sonuçlarını, Kurum İç Değerlendirme Raporunu, İdari Faaliyet Raporunu ve mali raporları, hesap verebilirlik ilkesi doğrultusunda ilgili taraflar ve kamuoyu ile paylaşır.
- Kalite politikası ve kalite hedeflerini belirler; bunların üniversitenin stratejik yönelimi ve bağlamıyla uyumluluğunu, Bütünleşik Kalite Yönelimi Sistemi Yazılımı (MİSKET) ve kalite dokümanları aracılığıyla güvence altına alır.
- Üniversitenin temel faaliyetlerine ilişkin süreçleri, KYS gerekliliklerine uygun olarak tanımlar ve bu süreçleri entegre bir yapıda yönetir.
- Risk temelli süreç yönetimi yaklaşımını benimser; politika ve prosedürler aracılığıyla uygular, birim yöneticileri ile yapılan toplantılarda paylaşır ve MİSKET yazılımı üzerinden uygulanmasını teşvik eder.
- KYS' nin etkinliğini ve gerekliliklerine uygunluğun önemini vurgulamak, farkındalık oluşturmak ve yaygınlaştırmak amacıyla bilgilendirme, tanıtım ve eğitim etkinlikleri düzenler.
- KYS' nin sürdürülebilir şekilde yürütülebilmesi için gerekli insan kaynağı, fiziksel imkânlar, mali destek ve diğer kaynakları, üniversite politikaları ve ilgili süreçler çerçevesinde temin eder ve güvence altına alır.
- KYS' nin hedeflenen çıktılara ulaşmasını sağlamak üzere; süreç izleme kriterlerini ve performans hedeflerini belirler, MİSKET yazılımı aracılığıyla izler ve elde edilen veriler doğrultusunda iyileştirme faaliyetlerini hedeflerle uyumlu şekilde yönetir ve teşvik eder.
- Akademik ve idari birimlerde görev yapan kalite sorumluları, kalite koordinatörlüğü ve kalite komisyonu aracılığıyla kalite süreçlerine katkı sağlayan personelin yetkinliklerini belirler, gelişimlerini destekler ve çalışmalarını teşvik eder.
- KYS gerekliliklerine uygun olarak belirlenen süreçlerin, görevlendirilen yöneticiler tarafından etkin biçimde koordine edilmesini ve yönetilmesini sağlar; liderlik anlayışını ve sorumluluk bilincini güçlendirir.

Referans Dokümanlar:

YÖKAK Ölçütleri (Madde 1 A. Liderlik, Yönetim ve Kalite)

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Üniversiteler İçin Stratejik Planlama Rehberi

5.1.2 Paydaş Odaklılık

Amasya Üniversitesi üst yönetimi, paydaş ihtiyaçlarının ve beklentilerinin belirlenmesi, karşılanması ve memnuniyetinin artmasını sağlamak amacıyla paydaş odaklı süreç yönetimi gerçekleştirir. Bu doğrultuda, süreçler ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri göz önünde bulundurularak belirlenir. Mevzuatlara uygun olarak hazırlanan PRD-09-Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü ve KYT-TLM- Anket Değerlendirme Talimatı ile yürütür.

Amasya Üniversitesi paydaş ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek için İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosu, her yıl düzenli olarak uygulanan Paydaş Memnuniyet Anketlerini, web sitesinde bulunan öneri/şikâyet geri bildirim sistemi (şikâyet, öneri ve taleplerin alınma sistemi) kullanır. Bu mekanizmalar aracılığıyla izler ve yılda bir defa YGG toplantısında değerlendirilir.

Referans Dokümanlar:

KYT- PRD-09-Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

KYT-TLM- Anket Değerlendirme Talimatı

KYT-FRM-479 İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosu

Öneri/Şikâyet Geri Bildirim Sistemi (<https://onerisikayet.amasya.edu.tr/>)

Müşteri (Paydaş) Memnuniyeti Süreci (Süreç El Kitabı)

AÜ-MMYS-01 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi El kitabı

YÖKAK Ölçütleri (Madde 4 Paydaş Katılımı-Tüm Alt Maddeler A. Liderlik, Yönetim ve Kalite)

5.2 Politika

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Üniversitemiz üst yönetimi tarafından, çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla TS EN ISO 9001 ve ISO 10002 standartları ve YÖKAK Ölçütleri şartlarına uygun olarak Amasya Üniversitesi Kalite Politikası/Politikaları oluşturulmuş ve politikalar el kitabında yayınlanarak tüm paydaşların erişimine açılmış ve sürdürülebilir kılınmıştır.

5.2.1.1. AÜ Temel Kalite Politikası

- Bilimsel çalışma ve araştırmalar yapmak, bilgi ve teknoloji üretmek,
- Bilimsel verileri yaymak, ulusal ve uluslararası alanda gelişme ve kalkınmaya destek olmak,
- Mesleki gerekliliklere uygun; bilgi, beceri, davranış ve genel kültürüne sahip, çevreye duyarlı, iş sağlığı ve güvenliğine önem veren anlayış çerçevesinde bireyler yetiştirmek,

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

- Kalite yönetim sistemi standartlarının şartlarına uyarak bu şartların etkinliğini sürekli iyileştirmek,
- Mevzuat çerçevesinde müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak memnuniyetlerini sağlamaktır.

5.2.2.Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikalarımız, üniversite içerisinde iç yazışmalarla, hizmet içi eğitimlerle ve e-posta ile duyurulmakta, iç tetkiklerde anlaşılır olması sağlanmakta ve ilgili tarafların erişimi için web sayfasında, birimlerde yazılı olarak asılarak ve elektronik ortamda yayınlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Senato Kararları

Politikalarımıza Erişim (<https://kalite.amasya.edu.tr/hakkimizda/politikalarimiz>)

AÜ-MMYS-? Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi El Kitabı

AÜ- KTP-? Politikalar El Kitabı

YÖKAK Ölçütleri (Madde 2/2.1 Misyon, vizyon ve politikalar A. Liderlik, Yönetim ve Kalite)

5.3.Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemiz; faaliyetlerini belirlemek amacıyla organizasyon şeması oluşturmuş ve organizasyon içerisinde kaliteyi etkileyen işleri yürüten personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini ve birbirleri ile olan ilişkilerini, referans dokümanlar çerçevesinde, referans dokümanlarda olmayan görev, yetki ve sorumluluklar için ise görev tanımlarını dokümante ederek çalışanlarına duyurmuştur. Üst yönetim, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın aşağıdakileri içeren yetki ve sorumluluklara sahip olan bir kalite yönetim temsilcisi atamıştır:

- a) KYS şartlarının yerine getirilmesini sağlamak, gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini güvence altına almak.
- b) KYS' nin performansı ve iyileştirme fırsatları hakkında üst yönetime düzenli olarak rapor sunmak üzere Kalite Yönetim Temsilcisi görevlendirilir ve yetkilendirilir.
- c) Üniversite çalışanlarının, paydaş ihtiyaçları ve beklentilerinin bilincinde olmalarını sağlamak ve bu farkındalığın sürdürülmesini teşvik etmek.
- d) Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yapılacak değişiklikler planlanırken ve uygulanırken, KYS'nin bütünlüğünü ve uyumluluğunu güvence altına almak.

Üst yönetim, ilgili görevler için belirlediği yetki ve sorumlulukları Üniversite içerisinde iç yazışmalar veya elektronik ortamda duyurarak güvence altına almıştır.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi kapsamında madde 5.4’de bahse konu edilen üst yönetim, kalite koordinatörlüğü, kalite koordinatörlüğü personeli, birim temsilcisi, birim sorumlusu, tüm çalışanların Müşteri Memnuniyeti Yönetim sistemi kapsamındaki yetki ve sorumlulukları Müşteri Yönetim Sistemi El Kitabında belirtilmiştir.

Kalite Koordinatörlüğü tarafından Entegre Yönetim Sistemi Performans Raporu (TSE EN ISO 9001, TS ISO 10002, YÖKAK Ölçütleri kapsamında) her yıl YGG toplantısından önce hazırlanarak üst yönetim ve toplantıya sunulur.

Referans Dokümanlar:

657 Sayılı DMK

2547 Yükseköğretim Kanunu

2914 Yükseköğretim Personel Kanunu

124 Sayılı KHK

YÖK Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

AÜ Kalite Güvence Yönergesi

Görev Tanımları

İmza Yetkileri ve Yetki Devri Yönergesi

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi El kitabı

AÜ Organizasyon Şeması

YÖKAK Ölçütleri (Madde 1/1.1 Yönetişim modeli ve idari yapı A. Liderlik, Yönetim ve Kalite)

6.PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Üniversitemiz; kalite yönetim sistemini planlarken, Madde 4.1’de atıf yapılan dış ve iç hususları, Madde 4.2’de atıf yapılan ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini ve aşağıdaki konuları dikkate alarak:

- Kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktısına/çıktılarına ulaşabileceğine güvence vermek;
- İstenen etkileri geliştirmek,
- İstenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak,
- İyileşmeye erişim,

Üniversitemiz tarafından risk ve fırsatlar süreç bazlı (birim bazlı) belirlenip, MİSKET yazılımı üzerinden deklare edilip risklerin bertaraf edilmesi/kontrol altına alınması, izlenmesi ve gözden geçirilmesi faaliyetleri takip edilmektedir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Belirlenen riskler ve risklerin bertaraf edilmesi ile ilgili faaliyetler, (eylem planlarının belirlenmesi, hayata geçirilmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi vb.) sorumluluğu ilgili süreç (birim sorumluları) sorumlularındadır. Risk ve fırsatların yönetimi kapsamındaki tüm faaliyet sonuçları YGG toplantısında gözden geçirilir ve değerlendirilir, ihtiyaç halinde risklerin yönetimine ilişkin gerekli görülen düzeltici ve iyileştirici faaliyetler planlanır.

Referans Dokümanlar:

AÜ-PRD-08-Risk ve Fırsat Analizi Değerlendirme Prosedürü

MİSKET (<http://kbys.amasya.edu.tr/>)

YÖKAK Ölçütleri (Madde 1/1.4 İç kalite güvencesi mekanizmaları ve Madde 3/3.1 Bilgi yönetim sistemi A. Liderlik, Yönetim ve Kalite)

6.2.Kalite Hedeflerine Erişmek İçin Planlama ve Değişikliklerin Planlanması

6.2.1. Kalite Hedeflerine Erişmek İçin Planlama

Üniversitemiz tarafından her yıl YGG toplantılarında birim görüşleri (iç ve dış hususlar ile paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini, süreç izleme kriterleri sonuçlarını, Stratejik Planda ilgili yıla düşen hedefleri, üst yönetim direktifleri vb.) dikkate alınarak hedefler belirlenerek tüm çalışanların ve paydaşların erişimine sunulur. Belirlenen hedefler süreç (birim) sorumluları tarafından MİSKET yazılımına en geç ocak ayı sonuna kadar girişleri yapılır. Süreç (birim) sorumluları tarafından yıl boyu gerçekleştirme verileri kanıtları ile MİSKET yazılımına girişleri yapılır. Yıl içi izleme faaliyetleri sürecinde belirlenen hedeflerde ciddi sapmalar olduğunda Kalite Koordinatörlüğü bilgisi dahilinde ihtiyaç duyulan güncellemeler yapılır.

YGG öncesi bir önceki dönemin hedefleri, YGG toplantısında görüşülerek değerlendirilir. Bu değerlendirme sonuçları (iç ve dış hususlar ile paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini, süreç izleme kriterleri sonuçlarını, Stratejik Planda ilgili yıla düşen hedefleri, üst yönetim direktifleri vb. de dikkate alınarak bir sonraki yılın hedefleri belirlenir. Belirlenen hedefler süreç (birim) sorumluları tarafından MİSKET yazılımına en geç ocak ayı sonuna kadar girişleri yapılır. Ayrıca Stratejik plan, üniversitenin web sayfası üzerinden tüm paydaşların erişimine sunulur. Kurumda performans göstergeleri sorumlu birimlerden alınan bilgiler doğrultusunda altışar aylık dönemler halinde birimler bazında izlenmekte, sonuçları Üniversite bazında değerlendirilerek İdare Faaliyet Raporlarında yayınlanmakta ve iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken, Üniversitemiz;

a) Ne yapılacağını,

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Murat KURT	Onaylayan REKTÖR Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ
--	---



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

- b) Hangi kaynakların gerekeceğini,
- c) Kimin sorumlu olacağını,
- d) Ne zaman tamamlanacağını,
- e) Sonuçların nasıl değerlendirileceğini belirler.

Referans Dokümanlar:

AÜ Stratejik Plan

AÜ İdari Faaliyet Raporu

MİSKET (<http://kbys.amasya.edu.tr/>)

YÖKAK Ölçütleri (Madde 2/2.2. Stratejik amaç ve hedefler, Madde 1/1.1 Yönetişim modeli ve idari yapı A. Liderlik, Yönetim ve Kalite)

6.2.2. Değişikliklerin Planlanması

Üniversitemiz;

- a) Kalite hedefleri de dâhil olmak üzere Madde 4.4’de verilen şartları yerine getirmek için, kalite yönetim sistemini plânlar ve bu planlamada kaynaklar ile yetki ve sorumlulukları belirler,
- b) Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler plânlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini KYT-PLN-02 yenileyerek, sağlar ve bu konudaki değişiklikleri iletişim metotlarını kullanarak ilgili birimlere bildirir.

Referans Dokümanlar:

YÖKAK Ölçütleri (Madde 1/1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi A. Liderlik, Yönetim ve Kalite)

AÜ-PRD-07 Değişikliklerin Kontrolü Prosedürü

7.DESTEK

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Üniversitemiz;

- a) KYS’ nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için çalışanların yetenek ve sorumlulukları,
- b) Dışarıdan sağlanacak insan kaynaklarının tedarik edilmesi için kaynakları belirlemiş ve sağlamış bulunmaktadır. Bu kaynaklar; İnsan Kaynakları, Altyapı, Çalışma Ortamı şeklindedir. Bütçe yönetim enformasyon sistemi (e-Bütçe) ile Strateji Daire Başkanlığı tarafından planlanmakta ve yürütülmektedir. Ayrıca yukarıda bahsedilen kaynaklara ilişkin edinim süreçleri süreç planlarında belirlenmiştir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Dışarıdan kaynak tedarik edilmesine ihtiyaç duyulduğunda, dışarıdan tedarige ilişkin usul ve esaslar satın alma sürecinde yer almaktadır. Kaynak ihtiyaçları YGG toplantılarında değerlendirilir.

7.1.2 Kişiler

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin etkili şekilde işletilmesi ile süreçlerin işletilmesi ve kontrolü için gerekli personelin (nitelik ve nicelik olarak) atamasını, yetki ve sorumluluklarını aşağıdaki referans dokümanlar ve görev tanımlarıyla, kurum dışından insan kaynaklarının tedarik edilmesini ise hizmet alım şartnameleri çerçevesinde yerine getirmektedir.

Referans Dokümanlar:

657 Sayılı DMK

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu

124 Sayılı KHK

Yükseköğretim Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

Görev Tanımları

YÖKAK Ölçütleri (Madde 3/3.2. İnsan kaynakları yönetimi A. Liderlik, Yönetim ve Kalite, (Madde 3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri (Tüm Alt Maddeler), Madde 4 Öğretim Kadrosu (Tüm Alt Maddeler), B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM)

7.1.3 Altyapı

Üniversitemiz, hizmetin KYS uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı belirleyip sürdürmektedir. Alt yapıyı; binalar, derslikler, atölyeler, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler oluşturur. Makina teçhizatı, destek hizmetlerini (bakım onarım gibi faaliyetler ortaya çıktığında hizmet satın alma olarak yaptırılır), taşıma kaynakları, bilgi ve iletişim teknolojisini (yazılım ve donanım) kapsar. Mevcut altyapının faaliyet sürekliliğinin sağlanmasına yönelik faaliyetler ilgili süreçlerde tanımlanmıştır.

Referans Dokümanlar:

İdari Destek Ana Süreci (Süreç El Kitabı, Yapı ve Teknik Hizmetlerin Yönetimi, İdari Mali İşlerin Yönetimi, Bilgi İşlem Hizmetleri Yönetimi)

YÖKAK Ölçütleri (Madde 3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri (Tüm Alt Maddeler), B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM)

7.1.4 Süreçlerin İşletimi İçin Ortam

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Üniversitemiz, ürün ve hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, ürün ve hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler almıştır (güvenlik, temizlik, hijyen, özel muhafaza koşulları gerektiren (materyal, madde, mahsul, gıda maddeleri vb.), gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava, adil, sakin, ayrımcılık olmayan, cepheleşmemiş, stres azaltıcı, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu).

Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlardan çalışanlar ile ilgili olan hususlar **İş Sağlığı ve Güvenliği Alt Süreçlerinde** tanımlanmakta ve İş Sağlığı ve Güvenliği Koordinatörlüğüne izlenmektedir.

Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlardan öğrenciler ile ilgili olan hususlar ilgili süreç (birim) sorumluları tarafından planlanarak uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır. Tüm yerleşkelerde güvenlik (24 saat) personelleri mevcut olup, ziyaretçi kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır. Tüm birimlerde acil durum, doğal afet vb. hallerde ilgili kurumların iletişim bilgileri mevcut olup, görünür yerlerde asılmıştır. Tüm birimlerde hijyen, sanitasyon şartlarının sağlanabilmesi için ilgili süreç (birim) sorumlusu tarafından uygun planlama, uygun malzeme ve insan kaynağı kullanımı sağlanmaktadır. Temizlik ve hijyen şartlarının sağlandığına dair kayıtlar oluşturulmakta ve muhafaza edilmektedir. Laboratuvar vb. teknik eğitim öğrenim alanlarında elektrik çarpması, düşme, kimyasal patlama vb. ile ilgili öğrenci ve çalışan güvenliği açısından gerekli önlemler sağlanmaktadır. Ayrıca tüm bu faaliyetler yürütülürken öğrenci güvenliği açısından uygun uyarı levhaları bildirim vb. yöntemlerle uygun bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Eğitim öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan materyallerin, yemek üretiminde kullanılan gıda maddelerinin vb. bozulmaması ve/veya niteliklerinin gerektirdiği uygun muhafaza ortamları oluşturulmakta ve gerekli olduğu durumlarda izlenmektedir. Gıda maddelerinin muhafaza edildiği soğutucuların kalibrasyonlarının düzenli olarak yaptırılarak ısı takipleri yapılmaktadır. İlgili mevzuat gereği pişirilen yemeklerden düzenli olarak güvenli ve steril kaplara numuneler alınmakta en az 72 saat muhafaza edilmektedir. Bu işlemlere dair kanıtlarda muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

Liderlik, Yönetişim ve Kalite Süreci

Eğitim ve Öğretim Süreci

Araştırma ve Geliştirme Süreci

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Toplumsal Katkı Süreci

İdari ve Destek Süreci

7.1.5 Kaynakların İzlemesi ve Ölçümü

7.1.5.1 Genel

Üniversitemiz, ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme yaptığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder.

Hizmetlerin yürütülmesi sırasında süreçlerin kontrolüne yönelik uygun izleme ve ölçme mekanizmaları belirlenmiş, uygulanmakta ve sürekliliği güvence altına alınmaktadır. Bu doğrultuda süreç planları hazırlanmış, her bir sürece ilişkin ölçütler ile süreçler arası etkileşimler tanımlanmıştır.

Veri ve göstergelerin tanımlanması, veri girişlerinin yapılması, kanıtların toplanması, hedeflerin belirlenmesi ve izleme faaliyetleri MİSKET aracılığıyla yürütülmektedir. Üniversitemizin takip ettiği THE World, Greenmetric, Girişimci ve Yenilikçi Üniversite, YÖK İzleme Kriterleri gibi sıralama kuruluşlarının göstergeleri ile stratejik plan, idare performans programı ve izleme kriterlerine ait göstergeler Misket'te etiket grupları şeklinde tanımlanmakta; bu göstergelere ilişkin tüm veriler ise 'veri kütüphanesi' modeliyle tek bir merkezde toplanmaktadır.

Veri ve gösterge sorumluları, yetkilileri ve veri giriş dönemleri MİSKET üzerinden duyurulmaktadır.

Kurumsal performansın değerlendirilmesinde, memnuniyet odaklı anketler ile iç ve dış gözden geçirme araçları başlıca izleme ve değerlendirme yöntemleri olarak kullanılmakta; bu yöntemler düzenli biçimde uygulanarak süreklilikleri sağlanmaktadır. Ayrıca, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından belirlenen göstergeler, YÖK'ün takip ettiği kriterler ve uluslararası sıralama endekslerinin ölçütleri de kurumsal izleme süreçlerinde dikkate alınan ek referans kaynaklarıdır.

Amasya Üniversitesi, her yıl düzenlenen idare faaliyet raporları ve iç kontrol güvence beyanı aracılığıyla mevcut kaynakların kullanımını analiz etmektedir. Bunun yanında MYS ve KBS gibi ulusal bilgi yönetim altyapılarını kullanarak kaynaklarını düzenli olarak ölçmekte ve izlemesini sağlamakta, izleme ve ölçme faaliyetleri sonucunda elde edilen bulgular her yıl faaliyet raporlarında değerlendirilmekte ve yayınlanmaktadır.

7.1.5.2 Ölçüm izlenebilirliği

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Amasya Üniversitesi'nde eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetlerinin kalitesini etkileyen ölçüm, izleme, test ve deney cihazları, ilgili birimler tarafından tanımlanmakta ve düzenli olarak denetlenmektedir. Gerektiği durumlarda bu cihazlar, ulusal ve uluslararası ölçüm standartlarına uygun şekilde kalibrasyona tabi tutulmakta veya doğrulama işlemleri yapılmaktadır. Gerçekleştirilen bu işlemler kayıt altına alınarak süreklilikleri izlenmekte ve güvenilirlikleri teminat altına alınmaktadır. Bunun yanı sıra, elde edilen ölçüm sonuçlarının bilimsel veri olarak kullanılmadığı; yalnızca öğrencilerin cihaz kullanımını öğrenmelerine, cihaz ve parçalarının tanıtılmasına veya deney yöntemlerinin gösterilmesine yönelik kullanılan araçlar ayrıca belirlenmiştir. Bu tür cihazlar kalibrasyon zorunluluğu dışında tutulmakta, böylelikle hem ölçümlerin doğruluğu garanti altına alınmakta hem de kurumsal kaynakların etkin değerlendirilmesi sağlanmaktadır.

Tüm süreç (birim) sorumluları tarafından birimlerindeki mevcut izleme ve ölçme cihazları Laboratuvar Bilgi Sistemde kayıt altına alınır. Eğitim öğretim materyalleri ve/veya gıda maddeleri vb. malzemelerin muhafaza edildiği alanlarda kullanılan ölçme cihazları da (örnek; soğuk hava depolarındaki termometreler) ilgili birimler tarafından Laboratuvar Bilgi Sistemde kayıt altına alınır. Bu esnada yukardaki bilgiler doğrultusunda girişi yapılan cihazın kalibrasyon ihtiyacı olup olmadığı ve kalibrasyon ihtiyacı varsa kalibrasyon sıklığı sistem üzerinden girişleri yapılır. Bu bilgiler ışığında kalibrasyonu gerçekleştiren cihazlara dair bilgiler birimler tarafından Laboratuvar Bilgi Sistemine işlenir.

Referans Dokümanlar:

Laboratuvar Bilgi Sistemi (<https://laboratuvar.amasya.edu.tr/>)

MİSKET (<http://kbys.amasya.edu.tr/>)

Memnuniyet Anketleri

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Üniversitemiz, hazırladığı süreçlerin işletilmesi, ürün ve hizmetlerinin uygunluğa erişmesi ve sürekliliğin sağlanması için ihtiyaç duyulan bilgi ve dokümantasyonu Entegre Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı, Süreçler, Prosedürler, Talimatlar, Dış Kaynaklı Dokümanlar ve Riskler Analizleri ile belirler. Bu bilgi ve dokümanlar elektronik ortamda ulaşılabilir, gerekirse ilgili tarafların istemesi halinde çoğaltılarak paylaşılır. Değişiklik ihtiyacı ve talepleri alındığı zaman, üniversitemiz; mevcut

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

bilgi birikimini değerlendirerek, ihtiyaç duyulan herhangi bir ilave bilgiyi ve gerekli güncellemeleri yapar ve ilgili tarafların kullanımına elektronik ortamda sunar.

Referans Dokümanlar:

YÖKAK Ölçütleri (Madde 3/3.1. Bilgi yönetim sistemi A. Liderlik, Yönetim ve Kalite)

7.2 Yetkinlik

Üniversitemiz faaliyetlerinin kalitesini ve sürekliliğini sağlamak amacıyla sorumlu personelin sahip olması gereken yetkinliği ilgili yasal şartlar dikkate alınarak belirlenmiş ve görev tanımlarında dokümante edilmiştir.

Üniversitemizde görevli personelin (idari/akademik) görevlerinin gerektirdiği beceri ve davranışlara sahip olmalarını sağlamak, verimliliğini arttırmak amacıyla uygulanacak hizmet içi eğitim ilkelerini, planlama esaslarını ve sunulan eğitimlerin etkinlik değerlendirilmesi faaliyetlerine dair usul ve esasları belirleyen “Amasya Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi” hazırlanmış ve uygulamaya sunulmuştur.

Hizmetiçi Eğitimler, oryantasyon eğitimleri dahil tüm eğitim öğretim kayıtları (katılım, etkinlik değerlendirme, eğitim materyalleri vb.) muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

İdari ve Destek Süreci

657 Sayılı DMK

2547 Sayılı YÖK Kanunu

2914 Sayılı YÖK Personel Kanunu

124 Sayılı KHK

YÖK Personel Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği

AÜ Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Yönergesi

Amasya Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi

YÖKAK Ölçütleri (Madde 3/ 3.2. İnsan kaynakları yönetimi A. Liderlik, Yönetim ve Kalite, Madde 2/2.1. Öğretim yöntem ve teknikleri, Madde 4/4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi, B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM)

7.3 Farkındalık

Üniversitemiz Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü aracılığıyla akademik ve idari personelin kalite politikası, kalite hedefleri, iyileştirilmiş performansın faydaları, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları ve kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

durumlarda müdahil olmak konularında bilgilendirilmelerini hizmet içi eğitimlerle, iletişim metotlarıyla (madde 7.4), hazırlanan dokümantasyon ve yazışmalar ile farkında olmaları sağlanmaktadır. Personel farkındalığının artırılmasına yönelik kayıtlar (hizmetiçi eğitim kayıtları, toplantı tutanakları, yazışmalar vb.) muhafaza edilmektedir.

7.4 İletişim

Üniversitemiz, uygun iletişimi kalite yönetim sisteminin etkinliğini dikkate alarak gerçekleştirmektedir. İletişimin Kiminle, Ne zaman, Kim tarafından, Ne şekilde yapılacağı belirlenerek iletişim için kullanılan metotlar aşağıda belirtilmiştir.

- İç yazışmalar
- Telefon, Telsiz ve Faks
- İlan Panoları, Afişler
- Toplantılar, Brifing ve Seminerler
- Yüz yüze görüşmeler
- Web Sitemiz ve Sosyal Medya

Referans Dokümanlar:

YÖKAK Ölçütleri (Madde /1.2. Liderlik A. Liderlik, Yönetim ve Kalite, Madde 3/3.3. Tesis ve altyapılar B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM)

7.5 Dokümente Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Üniversitemiz; KYS dokümantasyonunu TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı çerçevesinde oluşturmuştur.

7.5.2 Oluşturma ve Güncelleme

Üniversitemiz Elektronik Belge Yönetim Sistemi, kullanılan dokümanların tanımını, erişim ve saklama ortamını, ilgili süreçlere bağlı olarak kontrol ve onay gerekliliklerini içerecek şekilde oluşturulmuştur. Ayrıca Amasya Üniversitesi KYS dokümantasyonunda; Amasya Üniversitesi Entegre Kalite Yönetim Sistemi El Kitabı, Süreçler, Prosedürler, Planlar, Talimatlar, Görev Tanımları, Genelgeler, Listeler, Formlar yer almaktadır.

7.5.3 Dokümente Edilmiş Bilginin Kontrolü

7.5.2 ve 7.5.3 maddeleri gereği uygulamadaki tüm dokümanların hazırlığı, yayını, dağıtımı, revizyonu ve yürürlükten kaldırılması işlemlerinin yürütülmesi için Dokümanların Kontrolü Prosedürü hazırlanarak bu prosedüre uygun olarak çalışılmaktadır. Güncelliğini yitirmiş Entegre Kalite Yönetim

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Sistemi El Kitabı, Prosedürler, Talimatlar 1 yıl arşivde bekletildikten sonra imha edilir. Dokümanlar bilgileri sonucunda elde edilen kayıtlar Amasya Üniversitesi Arşiv Yönergesi ve Kalite Kayıtları Prosedürü (gereğince arşivleme, koruma, muhafaza, saklama ve elden çıkarmalar ile ilgili olarak referans dokümanlarda belirtilen şartlar uygulanır.

Referans Dokümanlar:

Amasya Üniversitesi Arşiv Yönergesi

KYT-PRD-01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

KYT-PRD-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

KYT-PRD-07 Değişikliklerin Kontrolü Prosedürü

8.ÜRÜN HİZMET GERÇEKLEŞTİRME

8.1 Ürün Hizmet Planlaması ve Kontrol

Üniversitemiz, faaliyet alanında belirtilen hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli süreçleri, risk ve fırsatları plânlayarak geliştirmektedir. Plânlama, kalite yönetim sisteminin diğer süreçlerinin şartları ile tutarlıdır. Referans dokümanlarda verilen planlamalarda;

- Ürün ve hizmetler için şartlar belirlenmiştir,
- Aşağıdakiler için kriter oluşturulmuştur:
 - Süreçler,
 - Ürün ve hizmet kabulü.
- Ürün ve hizmet şartlarına uygunluğu sağlamak için ihtiyaç duyulan kaynaklar süreç ve faaliyetlerde belirlenmiştir,
- Süreç ve faaliyetlerde belirlenen kriterlere göre süreçler kontrol edilmektedir,
- Süreçlerin planlanan şekilde işletildiğini güvence altına almak ve ürün / hizmetlerin şartlarına uygunluğunu göstermek için dokümanlar edilmiş süreçlerde ve faaliyetlerde belirlenen kontrol noktalarında kayıtlar tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Liderlik, Yönetişim ve Kalite Süreci

Eğitim ve Öğretim Süreci

Araştırma ve Geliştirme Süreci

Toplumsal Katkı Süreci

İdari ve Destek Süreci

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

Amasya Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

İlgili Mevzuatlar, Yönergeler, Standartlar, prosedürler, talimatlar, listeler, formlar, is akış şemaları, planlar

MİSKET (<http://kbys.amasya.edu.tr/>)

YÖKAK Ölçütleri (Madde 3/3.1. Bilgi yönetim sistemi, Madde 3/3.3. Finansal yönetim, Madde 3/3.4. Süreç yönetimi, Madde 4/4.1. İç ve dış paydaş katılımı, Madde 4/4.3. Mezun ilişkileri yönetimi, Madde 5 (Tüm Alt Maddeler) Uluslararasılaşma, A. Liderlik, Yönetim ve Kalite; Madde 1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme) (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri (Tüm Alt Maddeler), B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM; Madde 1 Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Araştırma Performansı (Tüm Alt Maddeler), C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME; Madde 1 Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Toplumsal Katkı Performansı (Tüm Alt Maddeler), D. TOPLUMSAL KATKI).

8.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1 Paydaşlar ile İletişim

Üniversitemiz, benimsemiş olduğu paydaş odaklı süreç yaklaşım çerçevesinde paydaşları ve ilgili taraflar ile etkin iletişimi sağlayacak yöntemleri belirlemiş ve uygulamaya koymuştur. Bu bağlamda paydaş ve ilgili taraflarla gerçekleştirilen iletişim ve duyurular için resmi yazışmalar, web sitesi ilan ve duyuruları, sosyal medya paylaşımları aracılığıyla yürütülmektedir. Bununla birlikte paydaş ve ilgili taraf geri bildirimlerinin yönetilmesi için memnuniyet anketleri kullanılmaktadır.

Üniversitemiz aşağıdaki konuları yapmış olduğu faaliyetlerle yerine getirir.

- Hizmetlerimiz ile ilgili bilgileri; kayıt esnasındaki kayıt formu/sözleşmelerle ve eğitim- öğretim ile ilgili mevzuat çerçevesinde sağlamaktadır.
- Mevzuattaki değişiklikleri karşılıklı yazılı / ilan yoluyla iletilir.
- Hizmetlerle ilgili hizmet alanlar tarafından yapılan öneri ve şikâyetler yazılı olarak değerlendirilerek hizmet alanlara bu konuda bilgilendirme yapılır.
- Üniversitemiz tarafından hizmet alanlardan alınan mülkiyetin (diploma, kimlik, numune, teminat

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

mektubu vb.) yer değiştirmesi ve kontrolünde herhangi bir uygunsuzluk olursa hizmet alanlar bu konuda yazılı olarak bilgilendirilir.

e) Beklenmedik durumlar için özel şartlar ortaya çıktığında bu durum hizmet alana yazılı olarak bildirilir.

Referans Dokümanlar:

MİSKET (<http://kbys.amasya.edu.tr/>)

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

İlgili mevzuatlar, Standartlar, prosedürler, talimatlar, listeler, formlar, iş akışları, planlar

KYT- PRD-09-Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

KYT-TLM- Anket Değerlendirme Talimatı

İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosu

Öneri/Şikâyet Geri Bildirim Sistemini

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi El kitabı

YÖKAK Ölçütleri (Madde 4 (Tüm Alt Maddeler) Paydaş Katılımı, A. Liderlik, Yönetim ve Kalite; Madde 1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme) (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri (Tüm Alt Maddeler), B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM; Madde 1 Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Araştırma Performansı (Tüm Alt Maddeler), C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME; Madde 1 Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Toplumsal Katkı Performansı (Tüm Alt Maddeler), D. TOPLUMSAL KATKI).

8.2.2 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz tarafından sunulan eğitim-öğretim hizmetleri, danışmanlık hizmetleri, toplumsal fayda çalışmaları, bilgi üretimi faaliyetlerine ilişkin ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, YÖKAK Ölçütleri, YÖK Ölçütleri, Bologna Süreci, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi, iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları çerçevesinde oluşturulur. Bu şartlara uygunluğun kontrolü Yükseköğretim Kalite Kurulu Dış Değerlendirme, Kurum İç Değerlendirme ve İç Denetim yoluyla gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Liderlik, Yönetişim ve Kalite Süreci

Eğitim ve Öğretim Süreci

Araştırma ve Geliştirme Süreci

Toplumsal Katkı Süreci

İdari ve Destek Süreci

MİSKET (<http://kbys.amasya.edu.tr/>)

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

İlgili mevzuatlar, Standartlar, prosedürler, talimatlar, listeler, formlar, iş akışları, planlar

KYT- PRD-09-Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

KYT-TLM- Anket Değerlendirme Talimatı

İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosu

Öneri/Şikâyet Geri Bildirim Sistemini

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi El kitabı

YÖKAK Ölçütleri (Madde 4 (Tüm Alt Maddeler) Paydaş Katılımı, A. Liderlik, Yönetim ve Kalite; Madde 1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme) (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri (Tüm Alt Maddeler), B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM; Madde 1 Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Araştırma Performansı (Tüm Alt Maddeler), C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME; Madde 1 Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Toplumsal Katkı Performansı (Tüm Alt Maddeler), D. TOPLUMSAL KATKI).

8.2.3 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemiz yapmış olduğu faaliyetleri mevzuat çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Hizmete ilişkin hizmet alanlar tarafından yapılan talepler Üniversitemize yazılı veya elektronik ortamda yapılır. Bu talepler mevzuat doğrultusunda gözden geçirilerek talep edenler yazılı olarak bilgilendirilir. Uygulamakta olduğumuz faaliyetlerle ilgili şartlarda herhangi bir değişiklik olduğunda çalışanlar ve ilgili taraflar iletişim metotları (8.2.1 maddesi) kullanılarak bilgilendirilir.

Üniversitemiz:

a) Gözden geçirme sonuçları,

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

b) Ürün ve hizmetler için oluşacak yeni şartlar için,

Yapmış olduğu faaliyetlerde oluşan kayıtları muhafaza etmektedir.

Referans Dokümanlar:

Liderlik, Yönetişim ve Kalite Süreci

Eğitim ve Öğretim Süreci

Araştırma ve Geliştirme Süreci

Toplumsal Katkı Süreci

İdari ve Destek Süreci

MİSKET (<http://kbys.amasya.edu.tr/>)

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

İlgili mevzuatlar, Standartlar, prosedürler, talimatlar, listeler, formlar, iş akışları, planlar

KYT- PRD-09-Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

KYT-TLM- Anket Değerlendirme Talimatı

İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosu

Öneri/Şikâyet Geri Bildirim Sistemini

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi El kitabı

YÖKAK Ölçütleri (Madde 4 (Tüm Alt Maddeler) Paydaş Katılımı, A. Liderlik, Yönetim ve Kalite; Madde 1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme) (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri (Tüm Alt Maddeler), B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM; Madde 1 Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Araştırma Performansı (Tüm Alt Maddeler), C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME; Madde 1 Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Toplumsal Katkı Performansı (Tüm Alt Maddeler), D. TOPLUMSAL KATKI).

8.2.4 Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Üniversitemiz, sunduğu hizmetler için şartların değişmesi durumunda, ilgili dokümante edilmiş bilginin tadil edildiğini ve ilgili kişilere bu şartların değiştiğini yazılı olarak /elektronik ortamda/ ilan ederek kayıt altına alır.

Referans Dokümanlar:

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Liderlik, Yönetişim ve Kalite Süreci

Eğitim ve Öğretim Süreci

Araştırma ve Geliştirme Süreci

Toplumsal Katkı Süreci

İdari ve Destek Süreci

MİSKET (<http://kbys.amasya.edu.tr/>)

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu

İlgili mevzuatlar, Standartlar, prosedürler, talimatlar, listeler, formlar, iş akışları, planlar

KYT- PRD-09-Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü

KYT-TLM- Anket Değerlendirme Talimatı

İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosu

Öneri/Şikâyet Geri Bildirim Sistemini

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi El kitabı

YÖKAK Ölçütleri (Madde 4 (Tüm Alt Maddeler) Paydaş Katılımı, A. Liderlik, Yönetim ve Kalite; Madde 1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme) (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri (Tüm Alt Maddeler), B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM; Madde 1 Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Araştırma Performansı (Tüm Alt Maddeler), C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME; Madde 1 Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Toplumsal Katkı Performansı (Tüm Alt Maddeler), D. TOPLUMSAL KATKI).

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Amasya Üniversitesi bünyesinde ders tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Bologna Sisteminde tanımlanmıştır. Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Amasya Üniversitesi yetkisinde olmayıp YÖK tarafından Mevzuat ve Bologna süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir. Bu sebeple bu madde kapsam dışı bırakılmıştır.

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Üniversitemizde sunulan hizmet için gerekli olan, ürün ve hizmetlere ilişkin satın almalar, mevzuatta belirtilen şartlara uygun olarak belirlenmektedir. Kamu İhale Kurumu tarafından internette yayınlanan yasaklı firmalar dışında kalan tüm firmalar çalışılabilir tedarikçilerimiz sayılır. Üniversitemiz, tedarikçilerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesine ilişkin detaylar Kamu İhale Kanunu'nda (KİK) belirtildiği şekilde yapılır.

Satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği satın alma yapıldıktan sonraki Tedarikçi Değerlendirmeleri, Tedarikçi Değerlendirme Talimatında anlatılmaktadır.

8.4.2 Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alma bilgileri ürün, hizmet, prosedürler, süreçler, teçhizatın onaylanması için şartlar, kullanacak personelin niteliği için şartlar ve Kalite Yönetim Sistemi şartları da dâhil olmak üzere, oluşturulan şartnamelerde belirtilir. Satın alınacak ürün veya hizmet ile ilgili teknik ve idari bilgiler ve diğer özellikler (bakım periyotları, personel eğitimi vb.) bu şartnamelerde tanımlanır. Teknik ve idari şartname gerektirmeyen ürünler için satın alma bilgileri tedarikçilere Satın Alma sorumlusu tarafından sipariş geçilir.

8.4.3 Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemizde satın alınan ürün veya hizmetin satın alma şartlarını karşılama kontrolü için Muayene ve Kabul Komisyonu oluşturur. Hizmetler, ürünler ve alınan numuneler üzerindeki doğrulamalar şartnameye göre Muayene ve Kabul Komisyonunca yapılır. Satın almalar için oluşturulan tüm kayıtlar muhafaza altına alınır.

Referans Dokümanlar:

İdari ve Destek Ana Süreci

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu

4735 sayılı Kanun

8.5 Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1 Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üniversitemizde kontrollü şartlar altında ürün/hizmet sağlanması planlanmakta ve bu planlama doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Üniversitemizde ürün/hizmet gerçekleştirme planlaması ile ilgili detaylar Madde 8.1 ve 8.2.1 de belirtilmiştir. Üniversitemizde hizmetlerin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümanite edilmiştir.

Referans Dokümanlar:

Liderlik, Yönetişim ve Kalite Süreci

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Eğitim ve Öğretim Süreci

Araştırma ve Geliştirme Süreci

Toplumsal Katkı Süreci

İdari ve Destek Süreci

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

Amasya Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

İlgili Mevzuatlar, Yönergeler, Standartlar, prosedürler, talimatlar, listeler, formlar, is akış şemaları, planlar

MİSKET (<http://kbys.amasya.edu.tr/>)

YÖKAK Ölçütleri (Madde 3/3.1. Bilgi yönetim sistemi, Madde 3/3.3. Finansal yönetim, Madde 3/3.4. Süreç yönetimi, Madde 4/4.1. İç ve dış paydaş katılımı, Madde 4/4.3. Mezun ilişkileri yönetimi, Madde 5 (Tüm Alt Maddeler) Uluslararasılaşma, A. Liderlik, Yönetim ve Kalite; Madde 1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme) (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri (Tüm Alt Maddeler), B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM; Madde 1 Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Araştırma Performansı (Tüm Alt Maddeler), C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME; Madde 1 Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Toplumsal Katkı Performansı (Tüm Alt Maddeler), D. TOPLUMSAL KATKI).

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Üniversitemizde ürün ve hizmetlere ilişkin çıktılara yönelik yazışmalar EBYS üzerinden gerçekleştirilmektedir. Sistemin vermiş olduğu doküman kodları ile yazışmaların izlenebilirliği, personel kurum sicil numarası ile personel kayıtlarının izlenebilirliği, öğrenci numarası ile öğrencilere ilişkin iş ve işlemlerin izlenebilirliği, diploma numarası, proje numarası vb. tanımlayıcı kodlarla çıktılarının izlenebilirliği ve evrak kayıt numarası ile paydaş taleplerinin izlenebilirliği sağlanmaktadır. Üniversitemiz, eğitim-öğretim hizmetinde; ders / sınav yoklama listeleri, sınav sonuç listeleri, hizmet alanların/öğrencilerin öğrenci numarası, T.C. Kimlik No, Diploma No, Ticari Unvan

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

ve Program adı ile bilimsel araştırma hizmetinde; proje kodu ve numarası ile toplumsal hizmette ise sertifika / katılım belgesi numarası ve resmi evrak numarası ile tanımlar ve izler.

8.5.3 Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Üniversitemiz faaliyetlerinde tedarikçilerden alınan teminat evrakları, ihalelerde alınan numuneler, Üniversitemizde eğitime gelen öğrencilerden alınan lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü diplomaları (asıl) müşteri mülkü olarak değerlendirilir. Müşteri / hizmet alanların mülkünde herhangi bir kaybolma veya hasar meydana gelirse, bu durum müşteri / hizmet alana yazılı olarak bildirilir.

8.5.4 Muhafaza

Eğitim öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan materyallerin (sınav kağıtları, basılı ders notları, test/deney materyalleri vb.) yemek üretiminde kullanılan gıda maddelerinin vb. bozulmaması ve/veya niteliklerinin gerektirdiği uygun muhafaza ortamları oluşturulmakta ve gerekli olduğu durumlarda izlenmektedir. Gıda maddelerinin muhafaza edildiği soğutucuların kalibrasyonlarının düzenli olarak yaptırılarak ısı takipleri yapılmaktadır. İlgili mevzuat gereği pişirilen yemeklerden düzenli olarak güvenli ve steril kaplara numuneler alınmakta en az 72 saat muhafaza edilmektedir. Bu işlemlere dair kanıtlar da muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

Taşınır Mal Yönetmeliği

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizde sunulan hizmetler teslimat sonrası faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Üniversitemiz, şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla üretim ve hizmet sunumu için mevzuattaki/sözleşmeler ve şartnamelerdeki değişiklikleri gözden geçirerek kontrol etmektedir.

Üniversitemizde, gözden geçirme sonuçları, değişikliğe onay veren kişi/kişileri ve gözden geçirme sonucu ortaya çıkan gerekli herhangi bir faaliyeti tarif eden dokümanla edilmiş bilgi kayıt altına alınarak, ilgili dokümanlar revize edilerek ilgili kişilerde bu değişiklik konusunda yazılı olarak bilgilendirilir.

Referans Dokümanlar:

Aü-PRD-07 Değişikliklerin Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

8.6 Ürün ve Hizmetlerin Sunumu

Üniversitemiz, uygun aşamalarda ürün ve hizmetin şartları karşıladığını doğrulamak için planlı düzenlemeleri uygulamaktadır. Ürün ve hizmetlerin paydaşa sunumu, planlanan düzenlemeler başarılı bir şekilde tamamlanmadan, ilgili bir yetkili ve uygulanabilir olduğunda paydaş tarafından onaylanmadığı takdirde ürün ve hizmetler kontrol altında tutulmaktadır. Kontrol edilen bu ürün ve hizmetler;

- Kabul kriterlerine göre uygunluğun kanıtı,
- Sunumu onaylayan kişi/kişiler,

İçin tutulan doküman bilgileri kayıt altına alınmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Liderlik, Yönetişim ve Kalite Süreci

Eğitim ve Öğretim Süreci

Araştırma ve Geliştirme Süreci

Toplumsal Katkı Süreci

İdari ve Destek Süreci

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği

Amasya Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

İlgili Mevzuatlar, Yönergeler, Standartlar, prosedürler, talimatlar, listeler, formlar, iş akış şemaları, planlar

MİSKET (<http://kbys.amasya.edu.tr/>)

YÖKAK Ölçütleri (Madde 3/3.1. Bilgi yönetim sistemi, Madde 3/3.3. Finansal yönetim, Madde 3/3.4. Süreç yönetimi, Madde 4/4.1. İç ve dış paydaş katılımı, Madde 4/4.3. Mezun ilişkileri yönetimi, Madde 5 (Tüm Alt Maddeler) Uluslararasılaşma, A. Liderlik, Yönetim ve Kalite; Madde 1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme) (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri (Tüm Alt Maddeler), B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM; Madde 1 Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler (Tüm Alt Maddeler), Madde 3 Araştırma Performansı (Tüm Alt Maddeler), C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME; Madde 1 Toplumsal Katkı

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları (Tüm Alt Maddeler), Madde 2 Toplumsal Katkı Performansı (Tüm Alt Maddeler), D. TOPLUMSAL KATKI).

8.7.Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü

Uygun olmayan ürün/hizmet tanımlanması ve kontrolüne ilişkin esaslar Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedüründe açıklanmıştır. Prosedür, ilgili sorumluluk ve yetkileri ve uygun olmayan hizmetin değerlendirilmesine ilişkin esasları açıklar.

Gerekli faaliyetlerin yerine getirildiğine ilişkin kayıtların tutulması ve muhafaza edilmesi ilgili prosedürde açıklanmıştır.

Referans Dokümanlar:

KYT-PRD-03 Uygun Olmayan Ürün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü

9.PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1 Genel

Üniversitemiz:

- Neyin izlenmesi ve ölçülmesi gerektiğini,
- Geçerli sonuçları güvence altına almak amacıyla ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme için yöntemlerini,
- İzleme ve ölçmenin ne zaman gerçekleştirilmesi gerektiğini,
- İzleme ve ölçme sonuçlarının ne zaman analizi ve değerlendirilmesi gerektiğini, belirleyerek bilgilerini oluşturmuş ve kalite yönetim sisteminin ilgili süreçlerinde belirlemiştir.

Süreçler, süreç sorumluları, Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğunda izlenmektedir.

YÖKAK Ölçütleri kapsamında her bir maddenin gerçekleşme verileri ilgili süreçler için temel izleme kriteri olarak belirlenmiş ve MİSKET yazılımı üzerinden birimler tarafından girişleri yapılmakta Kalite Koordinatörlüğü tarafından dönem sonunda raporlanmakta ve YGG' ye sunulmaktadır.

9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemiz, Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak paydaş beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki bilgileri düzenli olarak izlenip ölçülmektedir.

Bu amaçla düzenli olarak öğrenci, paydaş, akademik ve idari personel memnuniyet anketleri düzenlenmektedir. Düzenlenen Memnuniyet Anketleri TS EN ISO 9001ve TS ISO 10002 standartları, Yükseköğretim Kalite Kurulu iç- dış değerlendirme ölçütleri, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı ölçütleri ile uyumludur.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Ayrıca Üniversitemiz tarafından TS ISO 10002 Müşteri memnuniyet yönetim sistem standardı kapsamın Öneri/Şikâyet Geri Bildirim Sistemi kurulmuş olup, elektronik ortamda tüm kullanıcıların erişimine açık hale getirilmiştir. Bu sayede öğrencilerimiz, ilgili taraflar, idari ve akademik personel vb. paydaş gruplarımızın şikayet, öneri ve talepleri alınmakta değerlendirilmekte sonuçları ile ilgili kendilerine geri besleme yapılmaktadır.

Memnuniyet anketleri ve şikayet, öneri ve taleplere dair gerçekleşme verileri değerlendirilerek analiz edilmekte ve sonuçları YGG toplantısında görüşülmektedir.

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Amasya Üniversitesi, izleme ve ölçmeden gelen uygun verileri ve bilgiyi analiz eder ve gerektiği durumlarda düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri başlatır. Kalite koordinatörlüğü yapılan tüm analiz ve değerlendirmelere dair sonuçları YGG toplantılarında sunar.

Referans Dokümanlar:

KYT- PRD-09-Anket Hazırlama ve Değerlendirme Prosedürü (talimatı gözden geçir prosedüre entegre et)

AÜ-PRD-10-Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Prosedürü (talimatı gözden geçir prosedüre entegre et)

İlgili Taraf ve Beklentiler Tablosu

Öneri/Şikâyet Geri Bildirim Sistemini

Müşteri (Paydaş) Memnuniyeti Süreci

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi El Kitabı

YÖKAK Ölçütleri (Madde1/1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı, Madde 1/1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları, Madde 3/3.2. İnsan kaynakları yönetimi, Madde 4/4.1. İç ve dış paydaş katılımı, Madde 4/ 4.2 Öğrenci geri bildirimleri, Madde 4/ 4.3. Mezun ilişkileri yönetimi, Madde 5/ 5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi, Madde 5/5.3. Uluslararasılaşma performansı A. Liderlik, Yönetim ve Kalite; Madde 1/1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi, Madde 2/ 2.2. Ölçme ve değerlendirme, Madde 3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri, Madde 4 Öğretim Kadrosu B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM; Madde 3 (Tüm Alt Maddeler) Araştırma Performansı C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME; Madde 1/ 1.1 Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi, Madde 2/2.1 Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi, D. TOPLUMSAL KATKI).

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

9.2 İç Tetkik

Kalite yönetim sistemimizin planlanmış düzenlemelere, TS EN ISO 9001 KYS Standardına ve YÖK Kalite Ölçütlerine uygunluğunun ve etkinliğinin periyodik olarak doğrulanması amacıyla ilgili standart şartları doğrultusunda dokümanite bilgi olarak İç Tetkik Prosedürü hazırlanmış ve uygulanmaktadır. İlgili Standart kapsamında kuruluş, kalite yönetim sisteminin sürekliliğini sağlamak, hedeflere ulaşmadaki etkinliği değerlendirmek ve iyileştirme fırsatlarını belirlemek amacıyla yılda en az bir kez iç tetkik gerçekleştirilmektedir. İç tetkiklerin planlanması, uygulanması, tetkik kriterleri, tetkikçi nitelikleri ve sonuçlarına ilişkin faaliyetler belirlenmiş prosedürlere uygun olarak yürütülmekte, elde edilen kayıtlar ise dokümanite edilmiş bilgi olarak muhafaza edilmektedir.

Referans Dokümanlar:

KYT-PRD-04 İç Tetkik Prosedürü

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Üniversitemiz, Üst Yönetimi Kalite Yönetim Sistemini, yılda bir kez yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında değerlendirir. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları en az 15 gün önce Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından katılacaklara AÜ EKYS 7.4 Maddesindeki İç İletişim Metotlarından biri vasıtasıyla duyurulur. Kalite yönetim temsilcisi YGG toplantısından önce üst yönetime sistemin performansı konusunda rapor (KYT-FRM-007) sunar. Toplantılara birim, süreç ve faaliyet sorumluları ile Rektörün görevlendirdiği personel katılır.

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Yönetimin gözden geçirmesi aşağıdakileri dikkate alınarak planlanır ve gerçekleştirilir:

- Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetlerinin durumu,
- Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- Aşağıdakilerdeki eğilimler dahil, kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği ile ilgili

bilgi:

- Paydaş memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- Kalite amaçlarına erişme derecesi,
- Süreç performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- İzleme ve ölçme sonuçları,
- Tetkik sonuçları,

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

7) Dış tedarikçilerin performansı.

d) Kaynakların varlığı,

e) Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri (bk. Madde 6.1) için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

f) İyileştirme için fırsatlar.

9.3.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları

YGG toplantı sonuçları ve alınan kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda YGG raporuna kaydedilir. Toplantı çıktıları en az aşağıdaki konuları içerir;

a) İyileştirme için fırsatlar,

b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili değişiklik ihtiyacı,

c) İhtiyaç duyulan kaynaklar.

Üniversitemiz, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarını YGG raporunda kayıt altına alarak muhafaza eder. Kalite Koordinatörlüğü web sitesinde yayımlar.

Referans Dokümanlar:

KYT-FRM-006 YGG Tutanağı

YGG Toplantısı Performans Raporu

YGG Duyuru Formu

10. İYİLEŞTİRME

10.1 Genel

Üniversitemiz, ISO 9001 standardı doğrultusunda; mevcut şartları karşılamanın yanı sıra gelecekteki ihtiyaç ve beklentileri öngörerek ürün ve hizmetlerini iyileştirmekte, ortaya çıkabilecek istenmeyen etkileri düzeltmek, önlemek veya azaltmak için gerekli önlemleri almakta ve kalite yönetim sisteminin performans ile etkinliğini artırmaya yönelik düzeltme, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, önemli değişiklikler, yeni hizmet faaliyetleri ve organizasyonel düzenlemeleri sistematik şekilde uygulamaktadır.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Kalite yönetim sisteminde, mevcut uygunsuzlukların sebeplerinin ortadan kaldırılması amacıyla düzeltici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların izlenmesi ve tekrarlarının önlenmesi için esasların belirlenmesi amacıyla Düzeltici / İyileştirici Faaliyet Prosedürü hazırlanmıştır. Düzeltici Faaliyetlerin hangi durumlarda kimler tarafından kimlere açılacağı ilgili prosedürde anlatılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ



AMASYA ÜNİVERSİTESİ ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

Doküman Kodu	AÜ-EKYSEK
Yürürlük Tarihi	11.01.2020
Revizyon Tarihi/ No	31.10.2025/03
Sayfa No	30

Düzeltilici/ İyileştirici Faaliyeti Prosedürü

YÖKAK Ölçütleri (Madde1/1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı, Madde 1/1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları, Madde 3/3.2. İnsan kaynakları yönetimi, Madde 4/4.1. İç ve dış paydaş katılımı, Madde 4/ 4.2 Öğrenci geri bildirimleri, Madde 4/ 4.3. Mezun ilişkileri yönetimi, Madde 5/ 5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi, Madde 5/5.3. Uluslararasılaşma performansı A. Liderlik, Yönetim ve Kalite; Madde 1/1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi, Madde 2/ 2.2. Ölçme ve değerlendirme, Madde 3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri, Madde 4 Öğretim Kadrosu B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM; Madde 3 (Tüm Alt Maddeler) Araştırma Performansı C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME; Madde 1/ 1.1 Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi, Madde 2/2.1 Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi, D. TOPLUMSAL KATKI).

10.3 Sürekli İyileştirme

Üniversitemiz, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirerek, veri analiz ve değerlendirmenin sonuçlarını, yönetimin gözden geçirmesi çıktılarını, sürekli iyileşmenin parçası olarak ihtiyaç ve fırsatların belirlenmesinin tayini için değerlendirerek sürekli iyileştirmeyi sağlamaktadır.

Referans Dokümanlar:

Düzeltilici/ İyileştirici Faaliyeti Prosedürü

YÖKAK Ölçütleri (Madde1/1.1. Yönetişim modeli ve idari yapı, Madde 1/1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları, Madde 3/3.2. İnsan kaynakları yönetimi, Madde 4/4.1. İç ve dış paydaş katılımı, Madde 4/ 4.2 Öğrenci geri bildirimleri, Madde 4/ 4.3. Mezun ilişkileri yönetimi, Madde 5/ 5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi, Madde 5/5.3. Uluslararasılaşma performansı A. Liderlik, Yönetim ve Kalite; Madde 1/1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi, Madde 2/ 2.2. Ölçme ve değerlendirme, Madde 3 Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri, Madde 4 Öğretim Kadrosu B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM; Madde 3 (Tüm Alt Maddeler) Araştırma Performansı C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME; Madde 1/ 1.1 Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi, Madde 2/2.1 Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi, D. TOPLUMSAL KATKI).

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan REKTÖR
Prof. Dr. Murat KURT	Prof. Dr. Ahmet Hakkı TURABİ