



ADANA ALPARSLAN TRKE BİLİM VE TEKNOLOJİ ÜNİVERSİTESİ

-KALİTE EL KİTABI-

31 MAYIS 2019

Revizyon : 01

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	1/20

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
01	31.05.2019	El Kitabının tamamında genel değişiklik yapıldı.

1. KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde yürütülmekte olan kalite yönetim sisteminin etkin çalışması için gerekli süreçlerin tanımlanması, ilişkilendirilmesi ve kontrolü yoluyla süreç yaklaşımını göstermek, yetki ve sorumlulukları belirtmek ve üçüncü taraflara Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Standard / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9000:2015	Kalite Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük

3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler / Tarifler	Açıklama
KYS	Kalite Yönetim Sistemi

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi TS EN ISO 9001: 2015 şartlarına uygun olarak KYS oluşturmuş, dokümanla etmiş ve uygulamaktadır. Hazırlanmış olan dokümanlar; kalite politikası, süreçler, prosedürler, iş akış şemaları, listeler, formlar gibi iç kaynaklı dokümanlar ile dış kaynaklı dokümanları içermektedir. KYS Süreçlerinin ölçme veya izleme ile kontrol edilmesi, izleme ve ölçme sonuçlarının analiz edilerek gerektiğinde iyileştirme planlarının veya düzeltici faaliyetlerin yapılması, gözden geçirilerek

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	2/20

gerektiğinde revizyona gidilmesi ve gerekli kaynakların (personel ve altyapı gibi) üst yönetim tarafından sağlanması suretiyle KYS sürekli iyileştirilmektedir.

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

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

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

Üniversitemizde her beş yılda bir Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan Stratejik Plan çalışmaları kapsamında kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir.

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

4.1.1 Tarihçe, Kuruluş ve Yerleşim

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi 31.03.2011 tarih ve 6218 sayılı kanun ile kurulmuştur. Üniversitemiz lisans düzeyinde ilk öğrencilerini 2013-2014 Eğitim öğretim yılında almıştır.

Üniversitemiz 2017 yılı Eylül ayına kadar Ziyapaşa, Kurttepe ve Yeşiloba yerleşkelerinde 3 farklı binada faaliyet göstermiş olup, Eylül ayının ilk haftası Sarıçam ilçesinde bulunan 1450 dönüm arazi üzerinde bulunan yeni kampüsüne taşınmıştır. Üniversitemiz lisans düzeyinde ilk mezunlarını 2017-2018 eğitim öğretim yılında vermiştir.

28 Şubat 2019 tarih ve 30700 sayılı T.C. Resmi Gazete 'de, 7167 Kanun Numarası ile Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nin adı, "Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi" olarak değiştirilmiştir.

Adana'nın 2. Devlet Üniversitesi olan Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi (ATÜ) Eylül 2017 tarihinden itibaren Adana Sarıçam Merkez Kampüste faaliyetlerini sürdürmektedir.

Üniversitemiz aşağıda belirtilen Fakülte, Enstitü, Yüksekokullar, Rektörlüğe Bağlı Bölümler ve İdari Birimleri ile hizmet vermektedir:

Günümüzde üniversitemiz 6 Fakülte, 3 Enstitü, Yabancı Diller Yüksekokulu ve 2.300'ü aşan öğrencisi ile eğitim-öğretimini sürdürmektedir.

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	3/20

FAKÜLTELER

Mühendislik Fakültesi
İşletme Fakültesi
Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi
Mimarlık ve Tasarım Fakültesi
Siyasal Bilgiler Fakültesi
İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi

ENSTİTÜLER

Fen Bilimleri Enstitüsü
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilişim Enstitüsü

YÜKSEKOKULLAR

Yabancı Diller Yüksekokulu

REKTÖRLÜĞE BAĞLI BÖLÜMLER

Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Bölümü
Türk Dili Bölümü

İDARİ BİRİMLER

Genel Sekreterlik
İç Denetim Birimi Başkanlığı
Hukuk Müşavirliği
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Personel Daire Başkanlığı
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü
Koordinatörlükler

4.1.2 Misyon ve Vizyon

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesinde kurum misyonu ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında Rektör tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. Üniversitemizdeki tüm birimler, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimlerine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirlerler.

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	4/20

Üniversitemizin Misyonu;

Bilginin, bilimsel üretim-tüketim döngüsü içinde yeniden üretilip tüketildiği bilinciyle; eğitim ve öğretim amaçları yanında araştırmak, öğretmek; toplumun tüm katmanlarına ve evrensel bir anlayışla insanlığa hizmet etmektir

Üniversitemizin Vizyonu;

Yenilikçi, üretken, güvenilir ve uluslararası bir üniversite olmaktır.

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, iç ve dış paydaşlarının ihtiyaçları ve beklentilerini paydaş analizi yöntemi ile belirleyerek sunduğu hizmetler ile memnuniyeti sürekli olarak arttırmayı amaçlamaktadır. Bunu sağlayabilmek için ihtiyaç duyulan süreçler belirlenmiş, prosedürler ve talimatlar detaylı olarak tanımlanmış ve iş akış şemaları oluşturulmuştur.

İç ve dış paydaşlarımızın beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile analiz edilip ve değerlendirilir. Ayrıca Üniversitemiz yönetimi ve çalışanları gerçekleştirilen kurum ziyaretlerinde, fuarlarda, çalıştay ve kongrelerde, dış paydaşlarla iletişim kurarak, bu paydaşların beklentileri ve ihtiyaçlarına yönelik incelemeler ve değerlendirmeler gerçekleştirilmektedir.

Referanslar:

Akademik Personel Memnuniyet Anketi

İdari Personel Memnuniyet Anketi

Öğrenci Memnuniyet Anketi

Dış Paydaş Anketi

Öneri, Şikayet, Memnuniyet Formu

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

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

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	5/20

Üniversitemizin KYS kapsamı, Eğitim-Öğretim, Araştırma – Geliştirme ve Yönetim Sistemi faaliyetlerini kapsamaktadır. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

Üniversitemiz ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesler

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 9001 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Oluşturulan sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

Üniversitemiz sunduğu hizmetler ile paydaşların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak arttırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

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

Üniversitemiz KYS için ihtiyaç duyulan süreçler, çalışma kural ve metotları KYS Prosedürlerinde belirlenmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akışları oluşturulmuştur. KYS'nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümante edilmiş bilgiler Üniversitemiz Kalite Yönetim Koordinatörlüğü web sayfasında yayınlanmış olup, paydaşlarımız tarafından ulaşılabilir durumdadır.

5. Liderlik

5.1 Liderlik ve taahhüt

5.1.1 Genel

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Üst Yönetimi, KYS'nin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini aşağıdakileri yerine getirerek, liderlik ve taahhüdünü göstermektedir.

- Yönetim sisteminin etkililiği için hesap verilebilirliği,
- Kalite politikası ve kalite amaçlarının oluşturulmasını ve bunların kuruluşun stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğunun güvence altına alınması,
- Yönetim sistemi şartlarının kuruluşun süreçleri ile bütünleştirilmesinin güvence altına alınması,
- Süreç yaklaşım ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edilmesi,
- Yönetim sistemi için gerekli olan kaynakların varlığının sağlanması,
- Etkin yönetimin ve yönetim sisteminin gerekliliklerine uyumun öneminin paylaşılması,
- Yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasının güvence altına alınması,
- Yönetim sisteminin etkinliği için çalışanların katılımlarının sağlanması, yönlendirilmesi, desteklenmesi,
- Sürekli iyileştirmenin desteklenmesi,

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	6/20

- İlgili yöneticilerin kendi sorumluluk alanlarındaki liderliklerini göstermeleri için desteklenmesi.

5.1.2 Müşteri Odağı

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nin eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimiz olmakla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. dış paydaşlarımız da bulunmaktadır. Bu yapısından dolayı "Müşteri" tanımı, Üniversitemiz KYS kapsamında hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen müşteri "İç ve Dış Paydaş" olarak kullanılmıştır.

Bu amaçla Kalite Yönetim Sistemi, Üniversitemiz paydaşlarının beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Kalite Politikası

Üniversitemiz eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve topluma hizmet alanlarında etkin, verimli, ulusal ve uluslararası bilinirliği ve akademik saygınlığı hedeflemiş, tüm paydaşları ile birlikte sürekli iyileştirmeyi benimsemiştir.

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikasının tüm personel tarafından özümsemişliğini doğrulamak için, iç denetimlerde dikkate alınır ve YGG toplantılarından uygunluk açısından gözden geçirilir. Kurum içi belli bölgelerde duvarlara asılarak ve Üniversitemiz web sitesinde yayımlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Üniversitemizde faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla, organizasyon şemaları, çalışanların görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlediği görev tanımları oluşturulup üniversite web sitesinde yayınlanmaktadır. Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamaktadır. Ayrıca Birimlerde kalite süreçlerinde görev alan, Kalite Koordinatörü ve Birim Kalite Sorumluları mevcuttur.

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	7/20

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü'nün görevler ve sorumlulukları:

- Üniversitenin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda, akademik ve idari hizmetlerin değerlendirilmesi, kalitesinin geliştirilmesi ve kalite düzeyinin onaylanması için yapılacak her türlü çalışmayı yürütmek,
- Kurum kalite kültürünün yerleşmesi, kalite güvence sisteminin oluşturulması ve sürdürülmesi yönünde çalışmalar yapmak,
- Akademik birimlerle iletişim kurarak iç değerlendirme raporlarının hazırlanmasını sağlamak
- Üniversitede yapılacak iç değerlendirme çalışmalarını yürütmek ve buna bağlı olarak iç değerlendirme taslak raporunu Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kuruluna (ADEK)' e sunmak,
- Üniversitenin dış değerlendirme yaptırması durumunda, Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulu(ADEK) adına gerekli hazırlıkları yapmak, dış değerlendirici kurum, kuruluş veya her türlü desteği vermektir.
- Buna göre; Kalite Yönetim Koordinatörlüğü, Üniversitemiz kalite yönetim sisteminin planlanması ve oluşturulması, uygulanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesi için, tüm akademik ve idari birimlerinde uygulanan süreçlerin gözden geçirilmesi ve gerekli iyileştirmelerin gerçekleştirilmesi çalışmalarını yürütmektedir.

Her birim, Strateji Daire Geliştirme Başkanlığı tarafından talep edilen Yıllık Birim Faaliyet Raporlarını her yıl belirlenen tarihlerde sunmakla yasal olarak yükümlüdür. Bu rapor ile birimde gerçekleştirilen tüm faaliyetler raporlanmaktadır.

6.Planlama

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi bünyesinde her sürece ait risk analizleri gerçekleştirilir. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı şiddet ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk değeri hesaplanmaktadır. Risk değeri 8 ve üzerinde olan riskler için risk giderici aksiyonlar belirlenmektedir. Kalite Yönetim Koordinatörlüğü bünyesinde Risk ve Fırsatların analiz edildiği çalışmalar her yıl düzenli gözden geçirilip, sürekli iyileşmeyi sağlamak için gerekli hallerde revize edilecektir.

6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, Üniversitemizin kalite hedeflerini oluşturur. Üniversitemizdeki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	8/20

planlamayı içeren idari faaliyet raporlarını hazırlar ve yönetimini sağlar. Birimler kalite hedeflerini, Performans Hedef Tablosu ile izlemektedir. Kalite hedeflerine ulaşmak için planlama yaparken aşağıda belirtilen hususlar tayin edilmektedir.

- Ne yapılacağı,
- Hangi kaynakların gerekeceği,
- Kimin sorumlu olacağı,
- Ne zaman tamamlanacağı,
- Sonuçların nasıl değerlendirileceği

6.3.Değişikliklerin Planlanması

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi bünyesinde KYS'yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir. KYS' inde değişiklik ihtiyaçları birimlerden gelen taleplerin değerlendirilmesiyle gerçekleştirilebilmekte ve bu aşamada yönetimin onayıyla çalışmalar planlanmakta ve değerlendirilmektedir. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

7.Destek

7.1.Kaynaklar

7.1.1.Genel

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Rektörlüğü;

- a) Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
- b) Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması için,

gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirleyerek temin etmektedir.

Yukarıda bahsi geçen faaliyetler mevcut iç kaynaklar ile gerçekleştirilmekte ve gerekli durumlarda satın alma bölümü tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

7.1.2.Kişiler

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Rektörlüğü tarafından tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilebilmesi amacı ile yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır.

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmektedir.

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	9/20

7.1.3. Altyapı

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmektedir.

Altyapı;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,
- Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar
- Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi) kapsar.

Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi üzerinden takip edilmektedir.

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar bilgi işlem daire başkanlığı tarafından yönetilmektedir.

7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Ortam

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dâhil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Çevre şartları her sene yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar planlanmaktadır.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacıyla izleme ve ölçme kullanıldığında geçerli ve güvenilir sonuçları güvence altına almak için ihtiyaç duyulan kaynakların tayin ve temin edilmesi sağlanmaktadır. Üniversitemiz hizmetlerinin şartlara uygunluğunu doğrulamak açısından kullanılan ölçüm cihazları ilgili birim tarafından listelenmekte ve belirlenen periyotlarda kalibre edilmesi - doğrulanması sağlanmakta ve dokümante edilmektedir.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

Üniversitemizde hizmetlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan bilgi tayin edilmiş olup, ulaşılabilir durumdadır. Bu bilgi; faaliyet raporları, anketler, çalıştaylar, seminerler, konferanslar ve Kalite Yönetim Sistemi kapsamında dokümante edilmiş bilgidir.

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	10/20

7.2.Yeterlilik

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır.

Üniversitemizde, hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS'ye katkılarının artırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

7.3.Farkındalık

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Rektörlüğü, Kalite Yönetim Koordinatörlüğü ve Kalite Komisyonu, aşağıdaki konularda akademik ve idari tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, eğitimler, ilanlar ve web sitemizde duyurular gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır.

- Kalite Politikası
- Kalite hedefleri
- Kişilerin KYS'nin etkinliğine olan faydaları
- KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

Ayrıca Kalite Politikasını anlamak, stratejik amaç ve hedeflerimizi öğretmek, kalite yönetim sistemi şartlarını yerine getirmek ve yerine getirilmediği durumlarda oluşabilecek sonuçların farkındalığı için hizmet içi eğitimler de düzenlenmektedir. Bunun yanında tüm personelimiz ve öğrencilerimiz ile üniversitemizin web sayfasında kalite ile ilgili bilgiler ve belgeler paylaşılmaktadır.

7.4.İletişim

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde KYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunluluktur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür.

Üniversitemizde, hizmetler ve kalite yönetim sisteminin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi sağlamak için;

- İletişim Panoları
- Elektronik Posta
- Telefon - Faks
- Hizmet İçi Eğitimler
- YGG Toplantıları

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	11/20

- Yüz Yüze Görüşmeler
- Elektronik Bilgilendirme Yönetim Sistemi (EBYS)
- Üniversite Web Sayfası
- Dilek, Öneri ve Şikâyet formları ve memnuniyet anketleri gibi yöntemleri kullanılmaktadır.
-

Hem iç hem de dış iletişimde;

- a) Neyle iletişim kurulacak
- b) Ne zaman iletişim kurulacak
- c) Kiminle iletişim kurulacak
- d) Nasıl iletişim kurulacak
- e) Kimin iletişim kurulacak sorularının cevaplanması sağlanır.

7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1.Genel

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesinde KYS için gerekli olan dokümanlar hazırlanmış olup, elektronik olarak üniversite web sayfamızdan ulaşılabilmektedir. Bu dokümanlar uygulanmakta ve sürekliliği sağlanmaktadır.

7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi KYS kapsamında oluşturulan dokümanların güncellenmesi Kalite Yönetim Koordinatörlüğü tarafından yapılmaktadır. Tüm faaliyetlere yönelik olarak oluşturulan dokümanların hazırlanması, onaylanması, numaralandırılması, yayımlanması, dağıtılması, revize edilmesi, imha edilmesi ve kontrolü esasları "Kayıtların Kontrolü Prosedüründe" açıklanmıştır.

7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Yönetim Koordinatörlüğüne iletilir. Kalite Yönetim Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olması durumunda yayınlar. Dokümante edilmiş bilginin, dağıtımı, erişimi, kullanımı, niteliğinin korunması, arşivleme, değişikliklerin kontrolü ile muhafaza işlemleri Kayıtların Kontrol Prosedürüne uygun şekilde kontrol altına alınmıştır.

Referans:

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE	Sistem Onayı Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL
--------------------------------------	---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	12/20

8. Operasyon

8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Üniversitemiz eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

Üniversitemiz, eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirilmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri İle İletişim

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nin faaliyetlerine ilişkin bilgiler üniversitemizin web sayfasından duyurulmaktadır. Ayrıca afiş ve broşürlerle de gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Öğrencilerimiz ve paydaşlarımızdan gelen talepler Üniversitemiz web sitesinde yer alan dilek öneri ve şikâyet formları ve memnuniyet anketleri ile alınabilmektedir. Geribildirimler toplanmakta, analiz edilmekte, gerekli hallerde iyileştirmeler yapıp kayıt altına alınmaktadır. Bununla birlikte eğitim hizmetleri sunumu ile ilgili olarak dönem sonlarında Öğrenci Memnuniyet Anketleri yapılarak geri bildirimler alınmakta ve değerlendirilmektedir.

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri, üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Eğitim öğretim programlarının özellikleri, bu programlara kayıt şartları, öğrenci seçme ve yerleştirme işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında Öğrenci Bilgi Sistemi üzerinden yürütülmektedir.

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	13/20

8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda Bologna Sistemi kapsamında her dönem sonu ders içerikleri değerlendirmekte, sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişiklikler öğrencilere web sitesinden duyurulmaktadır.

8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Üniversitemiz yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir.

Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1.Genel

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

Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak "Kamu İhale Mevzuatı" kapsamında yapılmaktadır. 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.

8.4.2.Kontrolün Tipi ve Boyutu

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri ile yürütülmektedir. Satın alınan ürün ve hizmetlerin doğrulanması işlemi, Kamu İhale Mevzuatı kapsamında oluşturulan muayene ve kabul komisyonları ile kontrol teşkilatları tarafından idari ve teknik şartname esaslarına göre yapılır. Kayıtlar, satın alma faaliyetini yapan birimlerde muhafaza edilir.

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	14/20

8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma talepleri ilgili formların tedarikçilere iletilmesi ile ya da proje bazlı işlerde sözleşmelerde tanımlandığı şekilde gerçekleştirilir. Üniversitemiz, satın alınacak ürün/hizmet kapsamındaki şartların uygunluğunu dış tedarikçiye duyurmadan önce güvence altına almakta ve bu kapsamdaki bilgi dış tedarikçi ile paylaşılmaktadır.

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır.

Üniversitemizde eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş, iş akış şemaları hazırlanmış ve dokümanite edilmiştir.

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlenmek ve kontrol altında tutmak çok kolay değildir.

Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

Üniversitemizde eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi sunduğu hizmete ait süreçleri izlemekte ve izlemeleri gözden geçirip raporlamaktadır. Üniversitemizde; tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmekte ve sistemin vermiş olduğu doküman kodları, eğitim öğretim programlarının izlenebilirliği Bologna Sistemi, akademik ve idari personel kurum sicil numarası, öğrenciler öğrenci numarası, diplomalar diploma numarası, araç, gereç ve ekipmanlar demirbaş numarası ile sağlanmaktadır.

8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, iç ve dış paydaşlarına ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almaktadır. Bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	15/20

Üniversitemiz öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

Üniversitemizde dış tedarikçiye ait bir mülkiyet yoktur.

Mülkiyet kapsamında değerlendirilen unsurlara zarar gelmesi halinde süreç ile ilgili birim tarafından öğrenci veya diğer paydaşlara direkt bilgi verilir.

8.5.4.Muhafaza

Üniversitemizde, kayıtlı tüm öğrencilere sunulan hizmet çıktıları dosyalanarak uygun şartlarda güvence altına alınarak tanımlanan sürelerde ve yerlerde muhafaza edilmektedir. Ayrıca sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma süreçleri kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun koşullarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini ölçümleyerek teslimat sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlamayı hedeflemektedir. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

Üniversitemizde kayıtlı tüm öğrencilerin mezun olduktan sonra öğrencilikleri ile ilgili bilgiler ve belgeler muhafaza edilmektedir. Öğrencilerimiz mezuniyetten sonra transkript ve mezuniyet belgesi gibi belgeleri talep etmeleri durumunda yeniden çıkarttırabilmektedirler.

8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde, hizmetlerimizin şartlara uygunluğunu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla değişiklikler gözden geçirilmekte ve kontrol edilmektedir. Üniversitemiz, hizmet

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	16/20

sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü Bologna Sistemi veya ilgili program akreditasyonu kuralları çerçevesinde yapılmaktadır.

Yapılan değişiklikler Üniversite ve ilgili bölüm web sayfalarında duyurulmaktadır.

8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyon çalışmalarını sürdürmektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki (DS) hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

Mezuniyet ile ilgili tüm kayıtlar Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili Dekan/Yükseköğretim Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

9.Performans Değerlendirme

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1.Genel

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisi altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

Kalite yönetim sistemi süreçlerinin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli izlenilerek yerine getirilir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.

Bununla birlikte, KYS süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılmaya hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Stratejik hedeflere ulaşmanın izlenmesi Faaliyet Raporları ile sağlanmaktadır.

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	17/20

9.1.2.Müşteri Memnuniyeti

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde, öğrenci ve çalışanların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Ölçülen memnuniyet ve beklentiler, iyileştirme fırsatları olarak değerlendirilmektedir.

9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemiz, KYS'nin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve sürekli iyileştirmenin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek amacıyla aşağıda belirtilen verilerin toplanmasını ve analiz edilmesini sağlar.

- Eğitim ve öğretim hizmetlerinin uygunluğu,
- Öğrenci ve çalışan memnuniyet derecesi,
- KYS'nin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- KYS'nin iyileştirme ihtiyaçları.

KYS kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur. Mevzuatın zorunlu kıldığı veya Üniversitemiz KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir

9.2.İç Tetkik

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, KYS'nin

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını ve
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere yılda en az bir kez iç denetimler yapmaktadır.

Denetim programı, planlanması ve yürütülmesi, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi İç Tetkik Prosedüründe tanımlanmıştır.

Referanslar:

İç Tetkik Prosedürü

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE	Sistem Onayı Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL
--------------------------------------	---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	18/20

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1.Genel

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi üst yönetimi, KYS'nin sürekliliğini, uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için yapılan iç tetkikten sonra yılda en az bir kez, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapmaktadır.

Referanslar:

Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Üniversitemizde yılda en az bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Kalite hedefleri
- Hizmet performansları
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
- İzleme ve ölçme sonuçları
- Tetkik sonuçları
- Dış tedarikçilerin performansı
- Kaynak ihtiyaçları
- Risk ve fırsatlar
- KYS'yi etkileyecek değişiklikler
- İç ve dış konulardaki değişiklikler
- Önceki YGG toplantısında alınan kararlar

9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar, Yönetimin Gözden Geçirme Prosedüründe tanımlanmıştır. Yönetimi Gözden Geçirme toplantıları çıktıları olarak iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, değişiklikler ve kaynak ihtiyaçları belirlenerek geleceğe yönelik stratejiler güncellenmektedir.

Referanslar:

Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı

Hazırlayan Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE	Sistem Onayı Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL	Yürürlük Onayı Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL
--------------------------------------	---	---

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	02.01.2014
		Revizyon Tarihi	31.05.2019
		Revizyon No	01
		Sayfa	19/20

10. İyileştirme

10.1. Genel

Üniversitemizde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci, akademik ve idari personel memnuniyetini arttırmak için gerekli faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Uygunsuzlukların sebeplerinin tespiti,
- Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Referanslar:

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü

10.3. Sürekli İyileştirme

Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nde, KYS'nin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve paydaş memnuniyetinin artırılması esastır. Üniversitemiz, kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmelerini kullanarak kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

Hazırlayan <i>Öğr. Gör. Öngün ÜKELGE</i>	Sistem Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	Yürürlük Onayı <i>Prof. Dr. Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>
---	--	--