

**YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ**

**-KALİTE EL KİTABI-**

**EK-001**

**10.07.2019**

**Revizyon : 10**

**Revizyon Takip Tablosu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REVİZYON NO** | **TARİH** | **AÇIKLAMA** |
| 06 | 07.05.2015 | 4.1 Maddesinde yer alan süreç tablosu güncellendi.  7.7 Otomotiv anabilim dalı işlemleri kaldırılmıştır |
| 07 | 14.04.2017 | Tanıtım bölümü ve 5.5.2 başlığında güncelleme yapılmıştır. |
| 08 | 09.05.2018 | ISO 9001:2015 standardı gerekliliklerine revizyon yapılmıştır. |
| 09 | 22.06.2018 | Kelime ve gramer hataları düzeltildi. |
| 10 | 10.07.2019 | YGG Yöntemi ve süreç modeli değişimi tanımlandı. |

# KAPSAM

Bu el kitabının hazırlanmasındaki amaç, Yıldız Teknik 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 Yıldız Teknik Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermektir.

# ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

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

# TERİMLER VE TARİFLER

|  |  |
| --- | --- |
| Terimler / Tarifler | Açıklama |
| KYS | Kalite Yönetim Sistemi |
| YTÜ | Yıldız Teknik Üniversitesi |

# Kuruluşun Bağlamı

* 1. **Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması**

Yıldız Teknik Üniversitesi 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.

YTÜ bünyesinde her beş yılda bir Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından 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 arttırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların kuruma kazandıracağı 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.

* + 1. **Tarihçe**

1911 yılında tekniker (eski adı ile kondüktör) gereksinimlerini karşılamak amacı ile “Konduktör Mekteb-i Alisi” adı ile kurulan YTÜ, yüz yılı aşan varlığı boyunca eğitim-öğretim kalitesini ve kapsamını arttırmış ve 03 Temmuz 1992 tarih ve 3837 sayılı yasayla Yıldız Teknik Üniversitesi adını almış; Mühendislik Fakültesi dört fakülteye ayrılarak, Elektrik-Elektronik, İnşaat, Makine ve Kimya-Metalurji Fakülteleri olarak yeniden yapılandırılmış, ayrıca İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’ni bünyesine eklemiştir. Kocaeli Mühendislik Fakültesi ile Kocaeli Meslek Yüksekokulu üniversitemizden ayrılarak Kocaeli Üniversitesi adı altında yeniden yapılandırılmıştır.

Günümüzde üniversitemiz 11 Fakülte, 2 Enstitü, 2 Meslek Yüksekokulu, Yabancı Diller Yüksekokulu ve 36.000’i aşan öğrencisi ile eğitim-öğretimini sürdürmektedir.

* + 1. **Kuruluş ve Yerleşim**

Üniversitemiz Yıldız Merkez, Davutpaşa ve Maslak (Ayazağa) olmak üzere 3 yerleşkeye sahiptir ve aşağıdaki Fakülte, Enstitü, Yüksekokullar, Rektörlüğe Bağlı Bölümler ve İdari Birimleri ile hizmet vermektedir:

|  |
| --- |
| **FAKÜLTELER** |
| Eğitim Fakültesi |
| Elektrik Elektronik Fakültesi |
| Fen Edebiyat Fakültesi |
| Gemi İnşaatı ve Denizcilik Fakültesi |
| İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi |
| İnşaat Fakültesi |
| Kimya Metalurji Fakültesi |
| Makine Fakültesi |
| Mimarlık Fakültesi |
| Sanat ve Tasarım Fakültesi  Uygulamalı Bilimler Fakültesi  \*Öğrenci Dekanlığı |
| **ENSTİTÜLER** |
| Fen Bilimleri Enstitüsü |
| Sosyal Bilimler Enstitüsü |
| **YÜKSEKOKULLAR** |
| Meslek Yüksekokulu |
|  |
| Yabancı Diller Yüksekokulu  **REKTÖRLÜĞE BAĞLI BÖLÜMLER**  Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Bölümü  Beden Eğitimi Bölümü  Enformatik Bölümü  Türk Dili Bölümü |
| **İDARİ BİRİMLER** |
| Genel Sekreterlik  İç Denetim Birimi |
| 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  Koordinatörlükler |

* + 1. **Misyon Vizyon**

# YTÜ’de kurum misyonu ve vizyonu, stratejik planlama faaliyetleri kapsamında Rektör tarafından belirlenir ve üniversite genelinde duyurulur. YTÜ’deki tüm birimler, üniversite misyon ve vizyonu doğrultusunda, kendi birimlerine ait misyon ve vizyon ifadelerini belirlerler.

# *Üniversitemizin Misyonu;*

# Topluma duyarlı bilgi, insan ve uygulama geliştirmektir.

# Topluma duyarlı: toplum refahını ön planda tutan, hayatı kolaylaştıran, etik, insan öğesini ön plana çıkaran, ülke gelişimine katkıda bulunan, çevreye duyarlı, kültürel değerlere önem veren, işbirlikleri kuran, topluma yüksek kalitede değer kazandıran,

# Bilgi: Araştırma faaliyetlerinde öncülük eden, teknoloji geliştiren, çağdaş bilgiyi teknolojik yöntemlerle üreterek geliştiren,

# İnsan: Hayat boyu öğretmeyi hedefleyen, analitik düşünen, mükemmeliyet kültürünü benimsemiş, alanında yetkin, girişimci, sorgulayan, yenilikçi, farklı bakabilen, donanımlı, özgüvene sahip, kendi bilgi ve becerisini ifade edebilen, kendi alanında seçkin insanlar barındıran ve yetiştiren,

# Uygulama: Dünya çapında sanatsal ürünler üreten, bilimsel çözümler sunan, disiplinler arası çalışmalar, inovasyonlar ve projeler yapan ve uygulayan bir üniversite olmak.

# *Üniversitemizin Vizyonu;*

# Yön veren, tercih edilen, prestijli, dünya üniversitesi olmak.

* 1. **İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak**

Yıldız Teknik Üniversitesi, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların kalite yönetim sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; mevzuat gereği Stratejik Plan hazırlık çalışmalarında 5 yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantıları ile alınır.

Paydaş analizi KL-052-Paydaş ve Risk Analizi Kılavuzu ile tarif edilmiştir.

***Referanslar:***

[***KL-052-Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu***](http://www.kalite.yildiz.edu.tr/login/sys/admin/subPages/img/KL-052-Payda%C5%9F%20Analizi%20ve%20Risk%20Analizi%20K%C4%B1lavuzu.docx)

***FR-1161-Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu***

* 1. **Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

YTÜ 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.

Bu kapsamda bir değerlendirme yapıldığında, YTÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin dışında da başta ARGE olmak üzere birçok faaliyet gerçekleştirilmektedir. Teknopark kurulumu ve yönetimi, tarihsel dokunun korunmasına yönelik faaliyetler, spor faaliyetleri, mezunlarına yönelik hizmetler vb. örnek olarak verilebilir. Bu faaliyetlerin bir kısmı YTÜ tarafından yürütülürken, bir kısmı da YTÜ liderliği, katılımı veya desteği ile oluşan, vakıf, dernek veya şirket tüzel kişilikleri altında sürdürülmektedir.

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı : ”Yükseköğretim Hizmetleri” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir.

Yıldız Teknik Üniversitesi 9001:2015 Kalite Yönetim Sisteminin tüm maddelerinden sorumlu olup, kapsam dışı herhangi bir madde mevcut değildir.

YTÜ Kalite Yönetim Sistemi; üniversitemizin İstanbul Yıldız ve Davutpaşa Kampüslerinde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

* 1. **Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler**

YTÜ 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.

YTÜ KYS, ISO 9001 standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini Stratejik Planda yer alan amaçlar çerçevesinde kurgulamış ve uygulamaktadır.

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

Bu felsefe ışığında, YTÜ’de 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 mevzuat çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. YTÜ’de bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

YTÜ KYS için ihtiyaç duyulan işlemler süreçlerde, prosedürlerde ve ana doküman listesinde belirtilen dokümanlarda belirtilmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akışları oluşturulmuştur. Süreçlerin birbiriyle olan ilişki ve etkileşimleri de özet olarak süreçler içerisinde anlatılmıştır. Süreçlere bağlı olan iş akışları ayrıca süreçlere bağlı iş akışları listesinde belirtilmiştir.

KYS’nin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümante edilmiş bilgiler YTÜ internet sayfasında (www.kalite.yildiz.edu.tr) tanımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

***Referanslar:***

***LS-057-Süreçlere Bağlı İş Akışları Listesi***

***SR-001-Araştırma ve Geliştirme Süreci***

***SR-002-Eğitim ve Öğretim Süreci***

***SR-003-Yönetim ve Kurumsallık Süreci***

***SR-004-Sosyal Sorumluluk Süreci***

# Liderlik

# Liderlik ve taahhüt

# Genel

YTÜ Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak arttırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

1. Tüm üniversitede, öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin arttırılması için faaliyetler yürütür.
2. Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, entegre olarak yönetilmesini sağlar,
3. Oluşturulan KYS’nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
4. KYS’nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
5. Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verir.
6. KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
7. Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
8. Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
9. Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
10. Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
11. İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

***Referanslar:***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

# Müşteri Odağı

# YTÜ KYS’nin temel amacı; gerek ülkemizin gerekse öğrencilerimizin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru olarak tespit edilmesi ve mevcut kaynakların en etkin şekilde kullanılarak bunların en yüksek düzeyde karşılanması suretiyle memnuniyetin sağlanmasıdır. Bu amaca uygun olarak, YTÜ KYS’nin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

# YTÜ Rektörlüğü, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

***Referanslar:***

***PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***

***PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***

# Politika

# Kalite Politikasının Oluşturulması

# YTÜ Rektörlüğü, üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikasını oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda uygulanabilir şartlara uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirme konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

# Kalite Politikasının Duyurulması

# Kalite politikasının tüm personel tarafından özümsendiğini doğrulamak için, iç denetimlerde dikkate alınır. Kurum içerisinde birimlerin duvarlarına asılarak ve YTÜ internet sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

***Referanslar:***

* ***YD-002 Yıldız Teknik Üniversitesi Kalite Politikası***
* ***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

# Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

# YTÜ’de faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla YTÜ, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiş ve [www.kalite.yildiz.edu.tr](http://www.kalite.yildiz.edu.tr) aracılığı ile duyurmuştur.

# YTÜ Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir. Vekâlet, “Yetki Devri ve İmza Yetkileri Yönergesi” ile belirlenmiştir.

# Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar.

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

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

***Referanslar:***

***OŞ-XXX Organizasyon Şemaları***

***GT-XXX Görev Tanımı***

**6.Planlama**

**6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

YTÜ bünyesinde her sürece ait risk analizleri gerçekleştirilir. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk analizi yöntemi [Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu](http://www.kalite.yildiz.edu.tr/login/sys/admin/subPages/img/KL-052-Payda%C5%9F%20Analizi%20ve%20Risk%20Analizi%20K%C4%B1lavuzu.docx) ile tanımlanmıştır.

SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. 2018-2020 Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Stratejik Planlama Komisyonu ve Stratejik Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir. (YTÜ 2018 yılı itibari ile Aday ARGE Üniversitesi olarak seçilmiş ve bu kapsamda stratejik plan 2018 yılında YÖK kararı ile güncellenmiştir.)

SWOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracağı stratejik faydalarının (mevcut ve olası) tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi ile analiz edilir.

***Referanslar:***

[***KL-052-Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu***](http://www.kalite.yildiz.edu.tr/login/sys/admin/subPages/img/KL-052-Payda%C5%9F%20Analizi%20ve%20Risk%20Analizi%20K%C4%B1lavuzu.docx)

***FR-1075 Risk Analizi Formu***

***PR-004 Uygunsuzluk yönetimi, düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü***

***LS-055-Fırsat Değerlendirme ve Takip Listesi***

**6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama**

Stratejik planda, stratejik amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, YTÜ’nün kalite hedeflerini oluşturur. YTÜ'deki tüm birimler stratejik planda bulunan göstergelerden kendi birimleri için belirlenen göstergeleri kalite hedefi olarak takip eder. Göstergeler süreçlerde takip amaçlı ve performans göstergesi olmak üzere 2 türde belirlenmiştir. Hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı kalite faaliyet planları sorumlu, termin, kaynak ve planlanan zamanlar olarak belirlenir ve 12 aylık bir takvim ile takip edilir. Hedefler ve faaliyet planlarının durumları www.performans.yildiz.edu.tr internet sitesi üzerinden takip edilir.

***Referanslar:***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

***YD-001 YTÜ Stratejik Plan***

***www.performans.yildiz.edu.tr***

**6.3.Değişikliklerin Planlanması**

YTÜ bünyesinde KYS’yi etkileyebilecek olan tüm değişiklikler planlı şekilde gerçekleştirilmektedir.

Değişiklikler iki tanım ile ifade edilmekte ve yönetilmektedir.

* **Minör Değişiklikler ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminde ortaya çıkan, sistemin bütününü etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltici faaliyetler gibi…) Minör değişikliklerin planlaması ve uygulaması KYS süreçleri ile tanımlanmış ve uygulanmaktadır.
* **Majör Değişiklik ve Planlaması:** Kalite yönetim sisteminin bütününe etkisi olan değişikliklerdir. (Yeni bir süreç tanımı, mevcut süreçte köklü değişiklik, organizasyonel değişiklikler gibi…)

Majör değişikliklerin planlaması FR-1377 Değişiklik Plan ve Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim Formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Kalite Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Değişikliğin takibi değişiklik planlayan birimin veya Kalite Koordinatörlüğü sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

***Referanslar:***

***FR-1377 Değişiklik Plan ve Takip Formu***

**Destek**

**7.1.Kaynaklar**

**7.1.1.Genel**

YTÜ Rektörlüğü;

1. Kalite Yönetim Sistemi’nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için,
2. Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin arttırılması 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**

YTÜ 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 belirlenmekte ve PR-019 İnsan Kaynakları Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-019 İnsan Kaynakları Prosedürü***

**7.1.3.Altyapı**

YTÜ’de verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;

a) Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler,

b) Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanlar

c) Destek hizmetleri (ulaştırma, iletişim veya bilgi sistemleri gibi)

kapsar.

Mevcut altyapının sürekli olarak çalışır durumda tutulması ve fonksiyonunu yerine getirmesinin sağlanması temel esastır. Bu amaçla altyapının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

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

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar bilgi işlem daire başkanlığı tarafından yönetilmekte ve bu yazılımlara “distro.cc.yildiz.edu.tr” adresinden ulaşılmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-011 Bakım/Onarım Prosedürü***

***PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü***

**7.1.4.Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre**

YTÜ’de hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer etkenlere karşı önlemler alınmıştır. (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 metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Çevre şartları her sene yapılan genel memnuniyet anketleri ile sorgulanmakta ve sonuçlar doğrultusunda aksiyonlar planlanmaktadır.

***Referanslar:***

***FR-1336 Akademik Personel Memnuniyeti Anketi***

***FR-1337 İdari Personel Memnuniyeti Anketi***

***PR-011 Bakım-Onarım Prosedürü***

***PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü***

**7.1.5.Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi**

YTÜ ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder. YTÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında bulundurulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-006 Kalibrasyon Prosedürü***

**7.1.6.Kurumsal Bilgi**

YTÜ’de hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanır ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği internet sayfalarından, Kütüphane Açık Erişim Kaynaklarından ya da *Sigma, Journal of Thermal Engeering, Yıldız Social Since Review, Journol of Sustainable Construction Materilas and Technologies ve Yıldız Jurnol of Education Resarch* dergileri aracılığıyla paylaşılır. Bununla birlikte öğretim elemanlarının Avesis sayfalarından yayın, proje ve benzeri akademik bilgiler paylaşılmaktadır.

**7.2.Yeterlilik**

YTÜ’de hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümante edilmiştir.

Personelin belirlenmiş nitelik kriterlerini sağlaması, niteliklerinin geliştirilmesi ve KYS’ye katkılarının arttırılması amacıyla, gereken eğitimler veya diğer tedbirler planlı ve sistematik bir şekilde belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Yeni başlayan tüm personele oryantasyon ve hizmet içi eğitimler verilmektedir. Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

***Referanslar:***

***PR-019 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü***

***GT-XXX Görev Tanımları***

**7.3.Farkındalık**

YTÜ Rektörlüğü ve akademik birimlerde bölüm kalite komisyonları, aşağıdaki konularda kuruluşun/birimin tüm çalışanlarının farkındalığını artırmak için toplantılar, seminerler, ilanlar ve internet sitesinde yayınlar gibi çeşitli yöntemler kullanmaktadır.

* Kalite Politikası
* Kalite Hedefleri
* Kişilerin KYS’nin etkinliğine olan faydaları
* KYS şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olmak

**7.4.İletişim**

YTÜ’de 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. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, KYS kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

Tüm YTÜ personeli, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği’ne göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar.

Dış iletişim ise; internet sayfaları ve dış paydaşlarla toplantı ve etkinlikler de dış iletişimin bir parçasıdır. Dış paydaşlar ile gerçekleştirilen iletişimde Yetki devri ve İmza Yetkileri Yönergesi uygulanmaktadır

Hem iç hem de dış iletişimde;

1. Neyle iletişim kurulacak
2. Ne zaman iletişim kurulacak
3. Kiminle iletişim kurulacak
4. Nasıl iletişim kurulacak
5. Kimin iletişim kurulacak sorularının cevaplanması sağlanır.

***Referanslar:***

***PR-012 İletişim Prosedürü***

**7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi**

**7.5.1.Genel**

YTÜ yönetim sisteminin etkinliği için hangi ilave yazılı bilgilerin gerekli olduğunu belirler.

**7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme**

YTÜ KYS dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda KYS dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

YTÜ KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

1. YTÜ Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; YTÜ’nün hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
2. YTÜ Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
3. YTÜ Kalite El Kitabı; Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
4. Süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
5. Formlar ve diğer kayıtlar; süreçlerin tanımlanan kurallara uygun olarak yürütüldüğüne yönelik kanıtların oluşturulmasını ve ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri için gerekli verilerin toplanmasını sağlar.

Bunlara ek olarak, YTÜ KYS’yi etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır. YTÜ KYS Dokümantasyonu; Kalite internet sitesinde (www.kalite.yildiz.edu.tr) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

YTÜ KYS’yi oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Ana Doküman Listesi’nde belirtilmiştir.

**7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü**

Tüm süreç sahipleri tarafından oluşturulan ya da revize edilen dokümanlar kontrol amaçlı olarak Kalite Koordinatörlüğüne iletilir. Kalite Koordinatörlüğü ilgili dokümanları sisteme uyum açısından inceler ve uygun olduğuna karar verirse Yönetim Temsilcisi onayı ile yayınlar.

***Referanslar:***

***PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü***

***PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü***

**8.Operasyon**

**8.1.Operasyon Planlama ve Kontrol**

YTÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. 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. 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 değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

***Referanslar:***

***PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***

***YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği***

**8.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar**

**8.2.1.Müşteri İle İletişim**

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesi, 7/24 Yıldızlı Hat Sistemi ve bölüm sekreterlikleri aracılığı ile yapılmaktadır.

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

***Referanslar:***

***PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***

**8.2.2.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi**

YTÜ’de eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve 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 ve ÖSYM tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

***Referanslar:***

***PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***

***PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***

**8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi**

Eğitim öğretim hizmetlerinin sunumunda Bologna Sistemi kapsamında her dönem sonu ders içerikleri değerlendirme anketleri ve mezun/işveren anketleri ile sunulan hizmetin gözden geçirilmesi yapılmakta ve gerekli güncellemeler uygulanmaktadır.

***Referanslar:***

***FR-1320 AKTS İş Yükü Değerlendirme Anketi***

***Paydaş Anketleri***

**8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi**

YTÜ’de öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Bologna Sistemi ve bölüm internet sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Bologna Sistemi ile sağlanmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü***

[***www.bologna.yiildiz.edu.tr***](http://www.bologna.yiildiz.edu.tr)

**8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi**

YTÜ bünyesinde ders tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Bologna sisteminde tanımlanmıştır. Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına YTÜ 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.

***Referanslar:***

***PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü***

***PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***

***PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***

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

**8.4.1.Genel**

YTÜ’de 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 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.

**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.

Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı, Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı ile Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü birimleri tarafından Satınalma Prosedürü kapsamında yıllık olarak yapılmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-014 Satınalma Prosedürü***

***5018 Sy.Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu***

**8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu**

**8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü**

YTÜ’de eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümante 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 ölçümlemek ve kontrol altında tutmak ancak belirli bir düzeyde gerçekleşmektedir. Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

YTÜ’de eğitim öğretim hizmetleri ve bu hizmetlerde görev alan akademik personelin yeterliliklerine ilişkin düzenleme ve uygulamalar, ilgili mevzuata göre yürütülmektedir. Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlaması ve sunumu YÖK tarafından denetim ve kalite güvencesi değerlendirmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

***Referanslar:***

***YN-009 Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği***

***YN-011 Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği***

**8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

YTÜ’nde tanımlama ve izlenebilirlik; 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.

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan yöntemler ve bunların uygulanması, ilgili KYS dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

***Referanslar:***

***PR-020 Bilgi İşlem Hizmetleri Prosedürü***

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

YTÜ, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Yıldız Teknik Üniversitesi ön lisans-lisans ve yüksek lisans 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
* Laboratuvar numuneleri

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitimine ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri kanalı ile not bürosunda saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim üyesi girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Staj yapılan bölümlerde, staj bilgi formu ve staj defteri ilgili bölümlere teslim edilir. Stajların değerlendirilmesinden sonra staj değerlendirme formuna işlenir.

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Laboratuvarlarda bulunan her türlü numunenin saklanması ve muhafaza edilmesi numune niteliğine göre laboratuvar sorumlusu tarafından yapılır.

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

***Referanslar:***

***YÖ-066 YTÜ Sınai Mülkiyet Hakları Uygulama Yönergesi***

## 8.5.4.Muhafaza

YTÜ’de sunulan hizmetler için kullanılan ve Satın Alma Prosedürü kapsamında temin edilen ürünlerin, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş fiziksel ve ortam şartları sağlanmıştır.

***Referanslar:***

***PR-014 Satınalma Prosedürü***

## 8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

YTÜ mezunlarını ve mezunlarını çalıştıran işverenlerin memnuniyetlerini ve beklentilerini Bologna Sistemi ile yılda bir kez ölçümleyerek teslimat sonrası faaliyetlerin kontrolünü sağlar. Bu sayede mezunlardan ve işverenlerden gelen taleplere istinaden ilgili ders program ve içeriklerinin güncellenmesi, uygulamaların iyileştirilmesi ya da değiştirilmesi gibi aksiyonların gerçekleştirilmesi sağlanır.

***Referanslar:***

***FR-XXX Mezun, Stajyer ve İşveren Anketleri***

## 8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

YTÜ’de, hizmet 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 ilgili bölüm internet sayfalarında ve Bologna Sisteminde duyurulmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü***

***PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü***

***PR-009 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***

***www.bologna.yildiz.edu.tr***

## 8.6.Ürün ve Hizmet Sunumu

YTÜ yönetimi eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. 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/Yüksekokul Müdürü/Enstitü Müdürü ve Rektör tarafından imzalanır.

***Referanslar:***

***YN-009 Ön lisans ve Lisans Eğitim Öğretim Yönetmeliği***

***YN-011 Lisans Üstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği***

## 8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

YTÜ’de 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.

***Referanslar:***

***PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü***

## 9.Performans Değerlendirme

## 9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

## 9.1.1.Genel

YTÜ’de, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamasının garanti altına alınması ve bunların doğrulanması amacıyla, süreçlerin uygun noktalarında çeşitli kontrol ve doğrulama faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kontrol noktaları ve faaliyetleri, iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

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 ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

***YD-001 YTÜ Stratejik Plan***

***PR-009 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü***

## 9.1.2.Müşteri Memnuniyeti

YTÜ’de öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

***Referanslar:***

***PR-007 Öğrenci Şikâyetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü***

## 9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

YTÜ, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder.

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

## 9.2.İç Tetkik

YTÜ, Kalite Yönetim Sisteminin,

a) İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uyup uymadığını,

b) Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

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

***Referanslar:***

***PR-010 KYS İç Denetim Prosedürü***

## 9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

**9.3.1.Genel**

YTÜ’de, Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla yılda en az bir kez olmak üzere birimler tarafından Sistem Performans Raporu hazırlanır. Birimlerden gelen raporlar girdi olarak değerlendirilir ve Üst Yönetim tarafından Senato/Yönetim Kurulunda YGG toplantısı yapılır.

***Referanslar:***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

**9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri**

YTÜ’de senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Birimlerden gelen performans raporları

a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetler içinde kendi birimlerini ilgilendiren konuların durumu,

b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,

c) Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,

ç) Kalite hedeflerine erişme derecesi,

d) Süreç performansı ve hizmetlerin uygunluğu,

e) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,

f) İzleme ve ölçme sonuçları,

g) İç ve dış denetim sonuçları,

ğ) Dış tedarikçilerin performansı.

- Kaynakların varlığı,

- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,

- İyileştirme için fırsatlar.

***Referanslar:***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

**9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları**

Üst yönetim düzeyinde gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Tüm birimler Sistem Performans Raporu hazırlar.

***Referanslar:***

***PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü***

**10.İyileştirme**

**10.1.Genel**

YTÜ’de iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Bunlar; önleyici faaliyet, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, buluş ve benzeri unsurları içerebilir.

**10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet**

YTÜ, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

1. Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
2. Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
3. Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
4. Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
5. Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
6. Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi

için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

***Referanslar:***

***PR-004 Uygunsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü***

**10.3.Sürekli İyileştirme**

YTÜ’de, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin arttırılması esastır. YTÜ; kalite politikası,Stratejik Plan verileri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler, sistem performans raporları ve yönetimin gözden geçirme kayıtlarını kullanarak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.