



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

2024





UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

	Konular	Sayfa
A.	Kalite El Kitabının Amacı	1
B	Uşak Üniversitesi Hakkında Genel Bilgi	2
C.	Revizyon Bilgileri	6
D.	Kalite Yönetim Sisteminin Amaçlanan Sonuçlara Ulaşabilme Yeteneğini Etkileyen İç ve Dış Hususlar	6
E.	Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Taraflar ve Bunların Beklentileri	7
1.	Uşak Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı	8
1.1	Hariç Tutulmalar	8
1.2	Organizasyon Şeması	8
1.3	Görev, Yetki ve Sorumluluklar	8
2.	Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar	8
3.	Genel Kavramlar, Tanımlar ve Terimler	9
4.	Üniversitenin Bağlamı	12
4.1	Üniversite ve Bağlamının Anlaşılması	12
4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	12
4.3	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	13
4.4	Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri	13
5.	Liderlik	15
5.1	Liderlik ve Taahhüt	15
5.1.1	Genel	15
5.1.2	Öğrenci Odaklılık	16
5.2	Politika	17
5.2.1	Kalite Politikasının Oluşturulması	18
5.2.2	Kalite Politikasının Duyurulması	18
5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	18
6.	Planlama	19
6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	19
6.2	Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama	22
6.3	Değişikliklerin Planlanması	23
7.	Destek	24
7.1	Kaynaklar	24
7.1.1	Genel	24
7.1.2	Kişiler	24
7.1.3	Altyapı	25
7.1.4	Proseslerin İşletimi için Ortam	25
7.1.5	İzleme ve Ölçme Kaynakları	26
7.1.6	Kurumsal Bilgi	26
7.2	Yetkinlik	26
7.3	Farkındalık	27
7.4	İletişim	27
7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	28
7.5.1	Genel	28



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

	Konular	Sayfa
7.5.2	Doküman Oluşturma ve Güncelleme	29
7.5.3	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	30
8.	Operasyon	31
8.1	Operasyonel Planlama ve Kontrol	31
8.2	Yükseköğrenim Hizmetleri için Şartlar	31
8.2.1	Öğrenci ile İletişim	31
8.2.2	Verilen Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi	32
8.2.3	Verilen Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	32
8.2.4	Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	32
8.3	Verilen Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	33
8.3.1	Genel	33
8.3.2	Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması	33
8.3.3	Tasarım ve Geliştirme Girdileri	34
8.3.4	Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri	35
8.3.5	Tasarım ve Geliştirme Çıktıları	35
8.3.6	Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	35
8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	36
8.4.1	Genel	36
8.4.2	Kontrolün Tipi ve Boyutu	36
8.4.3	Dış Tedarikçi için Bilgi	36
8.5	Verilen Hizmetlerin Sunumu	36
8.5.1	Verilen Hizmet Sunumunun Kontrolü	36
8.5.2	Tanımlama ve İzlenebilirlik	37
8.5.3	Öğrenci ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	38
8.5.4	Muhafaza	39
8.5.5	Teslimat Sonrası Faaliyetler	39
8.5.6	Değişikliklerin Kontrolü	39
8.6	Hizmet Sunumu	39
8.7	Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	40
9.	Performans Değerlendirme	40
9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	40
9.1.1	Genel	40
9.1.2	Öğrenci Memnuniyeti	41
9.1.3	Analiz ve Değerlendirme	41
9.2	İç Tetkik	42
9.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi	42
9.3.1	Genel	42
9.3.2	Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri	43
9.3.3	Yönetimin Gözden Geçirmesi Çıktıları	43
10.	İyileştirme	43
10.1	Genel	43
10.2	Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	44
10.3	Sürekli İyileştirme	44



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

ÖNSÖZ

Üniversitemizde, tüm paydaşlarımıza sunduğumuz hizmet süreçlerinin etkinliğini, etkililiğini ve verimliliğini sürekli iyileştirerek sürdürülebilir bir başarı ile gerçekleştirmeye devam edebilmek adına çıktığımız kalite yolculuğunda Kalite Yönetim Sistemini oluşturmuş bulunmaktayız.

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında Kalite Koordinatörlüğü öncülüğünde oluşturulan bu el kitabı, Üniversitemizin akademik ve idari tüm birimlerinde geçerli olan şartları içermektedir. El kitabının amacı; sürdürülebilir bir kalite yönetim sisteminin, tüm ailemiz tarafından içselleştirilmesi ve kriterler doğrultusunda belgelendirme işlemlerinin yapılabilmesi adına Üniversitemiz işleyiş kurallarını ve uygulamalarını tarif etmektir.

Uşak Üniversitesi olarak, Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan;

- Liderlik
- Planlama
- Destek
- Operasyon
- Performans Değerlendirme
- Sürekli İyileştirme

süreçlerinde, yetki ve yeteneklerimiz doğrultusunda beklentileri en üst seviyede karşılayabilme kararlılığındayız.

Uşak Üniversitesi mensubu olan tüm kişilerin planlanan süreçlerde göstereceği azim ve gayretten şüphemiz yoktur. Ailemize olan bu güvenimiz ile eğitimde kalite güvence sistemi kapsamındaki tüm kalite çalışmalarında başarılı olacağımıza eminim.

Çalışmalarda katkı sağlayan ve sağlayacak olan Uşak Üniversitesi ailesine teşekkür ederim.

Prof. Dr. EKREM SAVAŞ

Rektör



A. UŞAK ÜNİVERSİTESİ KALİTE EL KİTABININ AMACI

Kalite El Kitabı;

- Uşak Üniversitesi'nde toplam performansın iyileştirilmesi ve sürdürülebilir bir kalkınma için kurumsallaşmanın gerçekleştirilmesi,
- Kapsam ve amaçlar ile ilişkilendirilen risklerin ve fırsatların belirlenmesi,
- Müşteri (öğrencilerimiz, öğrenci velileri, çalışanlarımız ve mezunlarımızın çalışacakları sektörlerdeki yetkililer) şartlarını ve yasal şartları karşılayan ürün ve hizmetleri sürekli sağlama yeteneğinin kazanılması,
- Müşteri memnuniyetini sağlamak için fırsatların oluşturulması,
- TS EN ISO 9001:2015 KYS şartlarına uygun olduğunu gösterme yeteneği elde ederek diğer üniversitelere karşı rekabet avantajının sağlanması,
- Uygun olmayan çıktıların hizmet olarak sunulmasının önlenmesi ve kontrol altında tutularak iyileştirilmesinin sağlanması,
- Mevcut Kalite Yönetim Sisteminin işleyişinin daha sistematik ve periyodik hale getirilmesi

amacı ile hazırlanmıştır.



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

2

B. Uşak Üniversitesi Hakkında Genel Bilgi

UŞAK ÜNİVERSİTESİ KURUMSAL KİMLİK

Kurumun Adı : UŞAK ÜNİVERSİTESİ
Bağlı Olduğu Kuruluş : YÜKSEKÖĞRETİM KURULU BAŞKANLIĞI
Faaliyet Gösterdiği Sektör : YÜKSEKÖĞRETİM
Kuruluş Tarihi : 2006
Bütçesi : Özel Bütçe (Merkezi Yönetim)
İlgili Mevzuat : 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, 124 Sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
Temel İletişim Bilgileri : İzmir Karayolu 8. Km 1 Eylül Kampüsü Merkez/ Uşak 0276 221 21 21

Destek İletişim Bilgileri:

Kurum internet sayfası: www.usak.edu.tr

Kurum kalite süreçleri ile ilgili internet sayfaları:

- TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi: kky.usak.edu.tr/
- Kalite Koordinatörlüğü: kalite.usak.edu.tr
- Entegre Kalite Yönetim Sistemi: ekys.usak.edu.tr
- AKTS Bilgi Paketi: <https://bologna.usak.edu.tr/>
- EUA Bilgi Paketi: <https://uluslararası.yok.gov.tr/Sayfalar/avrupa-yuksekogretim-alani-ile-uyum-projesi/avrupa-universiteler-birligi-eua.aspx>
- Stratejik Planlar: <https://strateji.usak.edu.tr>
- Öz-değerlendirme çalışmaları: ekys.usak.edu.tr
- Memnuniyet araştırmaları: anket.usak.edu.tr



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

3

Tarihsel Gelişim

Uşak Üniversitesi, 2006 yılında kurulmuş, genç ve dinamik akademik kadrosuyla aklın ve bilimin ışığında saygın bir devlet üniversitesidir.

Üniversitemiz, bugün sahip olduğu akademik birimleri, öğretim elemanı, öğrenci sayısı, fiziki kapasitesi ve bilimsel araştırmalarıyla; sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler ile ülkemizin yükseköğretim kurumları arasında emin adımlarla öne çıkan bir üniversitedir.

Üniversitemizin lisans eğitimi veren 14 fakültesi, 1 yüksekokulu, ön lisans eğitimi veren 10 meslek yüksekokulu, lisansüstü eğitim veren 1 enstitüsü ile 21 araştırma uygulama merkezi bulunmaktadır. Üniversite tüm fakülte binaları (Dış Hekimliği Fakültesi hariç), Teknik Bilimler, Sivil Havacılık, Sosyal Bilimler, Sağlık Hizmetleri ve Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulları Bir Eylül Yerleşkesinde yer almaktadır. Üniversitesinin 1 Eylül Yerleşkesinin yansıra, Uşak ili beş ayrı ilçesinde beş meslek yüksekokulu yer almaktadır. Bunlar; Eşme, Sivasslı, Karahallı, Banaz ve Ulubey Meslek Yüksekokullarıdır.

Genç ve dinamik ulusal ve uluslararası personel kadrosuyla, öğrenci merkezli yönetim anlayışıyla bölgenin parlayan yıldızı olan Uşak Üniversitesi; Bölgesel Kalkınma Odaklı Misyon Farklılaşması ve İhtisaslaşması Programı kapsamında deri, tekstil ve seramik alanlarında pilot üniversite olmuştur.

Kuruluş ve Yerleşim

Uşak İli Bir Eylül Yerleşkesi ve diğer kampüslerinde bulunmaktadır. Aşağıdaki Akademik ve İdari Birimler ile hizmet vermektedir:



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

4

Uşak Üniversitesi	
Diş Hekimliği Fakültesi	Genel Sekreterlik
Eğitim Fakültesi	Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlığı
Güzel Sanatlar Fakültesi	İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
İletişim Fakültesi	Personel Daire Başkanlığı
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi	Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
İlahiyat Fakültesi	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Mimarlık ve Tasarım Fakültesi	Strateji ve Geliştirme Daire Başkanlığı
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
Spor Bilimleri Fakültesi	Hukuk Müşavirliği
Tıp Fakültesi	Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü
Ziraat Fakültesi	Rektörlük Bölüm Başkanlıkları
Sağlık Bilimleri Fakültesi	Araştırma ve Uygulama Merkez Müdürlükleri
Uygulamalı Bilimler Fakültesi	Koordinatörlükler
Yabancı Diller Yüksekokulu	
Banaz Meslek Yüksekokulu	
Eşme Meslek Yüksekokulu	
Karahallı Meslek Yüksekokulu	
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu	
Sivashı Meslek Yüksekokulu	
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	
Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu	
Ulubey Meslek Yüksekokulu	
Uzaktan Eğitim Meslek Yüksekokulu	
Sivil Havacılık Meslek Yüksekokulu	

İlgili Dokümanlar

LST.168. Birimler Listesi

Misyon

Nitelikli eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleriyle değişime açık ve girişimci, milli ve evrensel değerlere bağlı bireyler yetiştirmek, toplumun ve bölgenin gelişimine yönelik ihtisaslaşma alanlarında projeler üretmek, ulusal ve uluslararası iş birlikleri ile sürdürülebilir kalkınmaya öncülük etmek.

Vizyon

Eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerinde kaliteyi öne çıkaran, ihtisaslaşma alanlarında öncü, ulusal ve uluslararası ölçekte tanınır bir üniversite olmaktır.

Temel Değerler ve İlkelerimiz

Katılımcı ve Çevik Yönetim

Değişimlere hızlı ve etkin bir şekilde uyum sağlayan ve katılımcı bir yönetim anlayışına sahiptir.

Farklılıklara Saygı

Paydaşlarının değerlerine ve farklılıklarına saygılıdır.

Kurumsal Kültür

Çalışanların aidiyet duygusunun gelişmesine ve kurumsal kültürün yerleşmesine önem verir.

Çevre Bilinci

Çevresel zenginliklerinin farkında olup çevre bilincine sahiptir ve doğaya saygılıdır.

Kalite Kültürü

Kalite bilinci içselleştirilmekte ve tüm süreçlerinde uygulamaktadır.

Etik Değerler

Tüm iş ve işlemlerde etik değerlere bağlı kalır. Şeffaf ve hesap verilebilir yönetsel anlayışına sahiptir.

Stratejik Amaçlar

Stratejik Amaç 1	Eğitim-Öğretimin Kalitesini Geliştirmek
Stratejik Amaç 2	Ar-Ge Ekosistemini Güçlendirmek
Stratejik Amaç 3	İhtisaslaşma Alanında Yetkin Bir Üniversite Olmak
Stratejik Amaç 4	Toplumsal Katkı Sağlamaya Yönelik İş Birlikleri ve Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerini Artırmak
Stratejik Amaç 5	Ulusal ve Uluslararası Kalite Standartları Çerçevesinde Kurumsal Kapasiteyi Sürekli Geliştirmek

İlgili Dokümanlar

RPR.008.Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2019

RPR.015. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2020

RPR.023. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2021

RPR.038. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2022

RPR-039. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2023

PL.089. 2020-2024 Stratejik Planı

PL.190. 2025-2029 Stratejik Planı



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

6

C. Revizyon Bilgileri

Doküman revizyonları Kalite Dokümantasyon Yönetimi Modülü (KKY) üzerinden yapılmakta ve her dokümana ilişkin revizyon bilgilerine KKY’de ilgili modül üzerinden ulaşılabilir.

D. Kalite Yönetim Sisteminin Amaçlanan Sonuçlara Ulaşabilme Yeteneğini Etkileyen İç ve Dış Hususlar

İç Hususlar	Değerler
	Kurumsal Kültür
	Bilgi
	Akademik Personel
	İdari personel
	Alt Yapı
	Liderlik
	Finansal koşullar
Dış Hususlar	YÖK
	YÖKAK
	BBS
	MEB
	Maliye Bakanlığı
	Teknoloji
	Akademik Personel (dışarıdan gelen)
	Endüstri
	Odalar
	Ülke konjonktürü

Üniversitemizde, TS EN ISO 9001:2015 Standardına göre Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmuş, dokümanite edilmiş ve uygulanmaktadır. Bu çerçevede Üniversitemizin kalite politika, hedef ve kalite yönetim sistemi planlamasını etkileyebilecek hem iç hem de dış hususları dikkate alması gerekliliği bulunmaktadır. Bu gereklilikler doğrultusunda; yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış hususları belirlenmiştir. Bu hususlar kurumun faaliyet kapsamı, lokasyonu gibi majör değişikliklerde gözden geçirilmektedir.

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

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

Uşak Üniversitesi bünyesinde her beş yılda bir Kalite Koordinatörlüğü ve 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 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



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

7

ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren 5 yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

E. Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Taraflar ve Bunların Beklentileri

İLGİLİ TARAF	BEKLENTİ / İHTİYAÇLAR	İLGİLİ TARAFIN ŞARTLARI
Yükseköğretim Kurulu (YÖK)	Mevzuata uygun Ön-Lisans /Lisansüstü hizmetlerinin gerçekleşmesi	2547 Sayılı Yükseköğretim Kanununda yer alan mevzuat şartları
Rektörlük	Mevzuata uygun Ön-Lisans/Lisans/Lisansüstü hizmetlerinin gerçekleşmesi	2547 Sayılı Yükseköğretim Kanununda yer alan mevzuat şartları
Tedarikçiler	Mevzuata uygun satın alma şartlarının uygulanması ile satın almaların gerçekleştirilmesi	Dış kaynaklı Doküman listesinde yer alan mevzuat şartları
Diğer Üniversiteler	Yatay ve Dikey Geçiş işlemlerinde uygunluk, ERASMUS hareketliliğinin sağlanması, iş birliklerin artırılması	YÖK Programlar Arasında Geçiş, Çift Anadal, Yandal ile Kredi Transferi Yapılmasına İlişkin Yönetmelik KIMO Erasmus+ K 103 Programı Öğrenci-Personel Hareketliliği Başvuru Sistemi
BBS	ISO 9001:2015 şartlarına uygunluk	ISO 9001:2015 şartları TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Şartları
CİMER	Söz konusu şikâyetlerle ilgili bilgi ve açıklamanın yapılması	İlgili genelge
İdari ve Akademik Personel	Çalışan onuruna yakışır çalışma ortamı istek ve beklentileri	6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu 4857 Sayılı İş Kanunu 2547 Sayılı Kanun 657 Sayılı Kanun
Öğrenciler	Eğitim hakkının karşılanması	Dış kaynaklarda öğrencilerle ilgili tüm mevzuat

Uşak 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 yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantıları ile alınır.

Paydaş analizi PR.065.Paydaş ve Risk Analizi Prosedürü ile tarif edilmiştir.

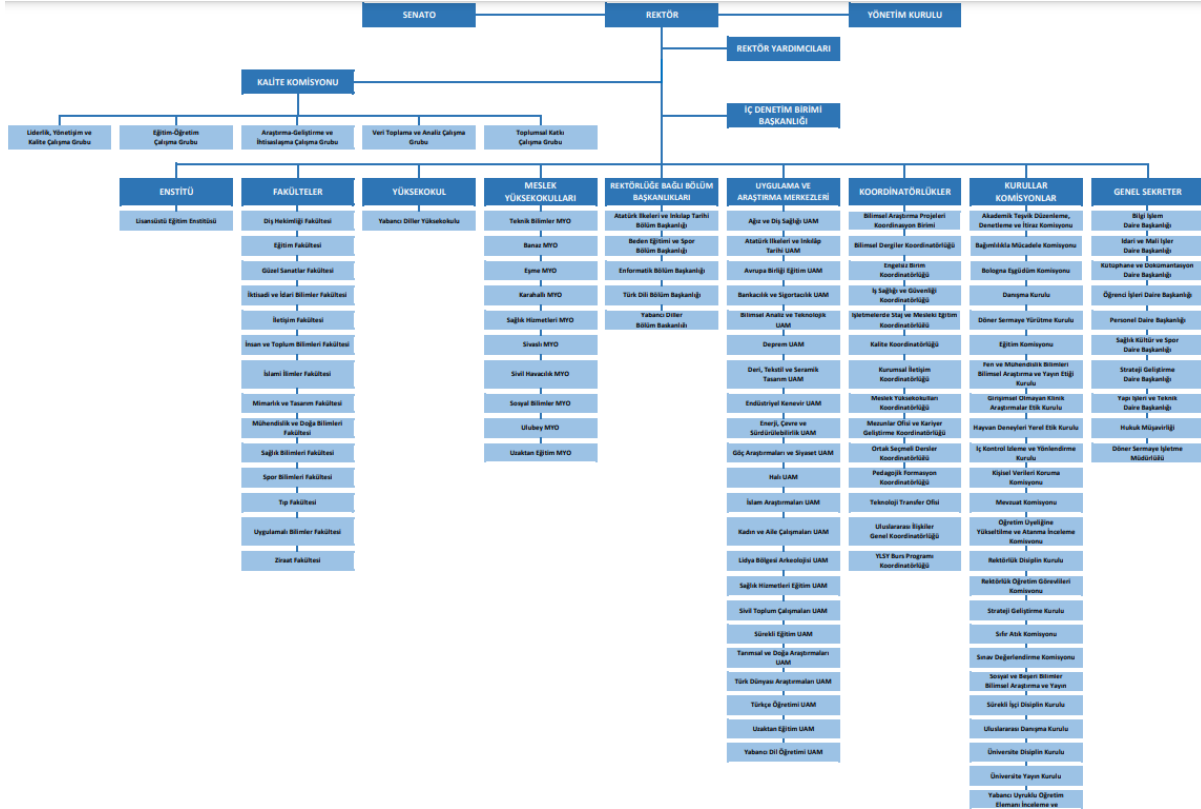
1. UŞAK ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KAPSAMI

Uşak Üniversitesinin; işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa göre yürütülmektedir. Uşak Üniversitesinde yürütülmekte olan Kalite Yönetim Sistemi; gerekli süreçlerin tanımlanmasını, birbirleri ile ilişkilendirilmesini, kontrolünü, yetki ve sorumlulukların belirlenmesini ve yasal şartlarla birlikte üçüncü taraflara Uşak Üniversitesi kalite yönetim sisteminin nasıl uygulandığını göstermeyi kapsar.

1.1 Hariç Tutulmalar

Kapsam dışı bırakılan maddeler	Kapsam Dışı Tutma Gerekçesi
--	--

1.2 Organizasyon Şeması



1.3 Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Tüm görev tanımları Kalite Dokümantasyon (ISO) Yönetimi Modülünde yer almaktadır. Ayrıca kurumsal web sayfası ve EBYS üzerinden personel ile paylaşılmıştır.

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Uşak Üniversitesinin kalite yönetim sistemi TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardına uygun olarak oluşturulmuştur. Ayrıca yapılan atıflarda Uşak Üniversitesinin; faaliyet alanına ilişkin olarak yasal mevzuat kapsamında çeşitli dokümanlar kullanılmakta ve bunlar yasal mevzuat çerçevesince takip edilmektedir. Söz konusu dokümanların listesine Kalite Dokümantasyon (ISO) Yönetimi Modülünden (KKY) 'Doküman Arama' Dış Kaynaklı Doküman türü seçilerek ulaşılabilir.

İlgili Dokümanlar: TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

3. GENEL KAVRAMLAR, TANIMLAR VE TERİMLER

Kalite Yönetim Sistemimiz, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardında bulunan uluslararası terimler ve tarifleri kullanır.

Ürün:

“Ürün” tanımı ISO 9001:2015 standardında “Bir prosesin sonucu” olarak tanımlanmıştır. Ürün tanımı hizmetler, kategorisini içermektedir. Bununla birlikte ürün kelimesi günlük hayatta genellikle “somut” varlıkları ifade edecek şekilde yaygın olarak kullanılmaktadır. Uşak Üniversitesi eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle Uşak Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında ürün terimi yerine “**hizmet**” terimi kullanılmıştır.

Müşteri:

ISO 9001 standardında “Müşteri”, “ürünü alan kuruluş veya kişi” olarak tanımlanmış olup müşterinin kuruluş içinden veya dışından olabileceği hususu belirtilmiştir. Müşteri sözcüğü Türk Dil Kurumuna göre “hizmet, mal vb. alan ve karşılığında ücret ödeyen kimse” olarak tanımlanmaktadır ve günlük yaşamda genelde ticari bir ilişkiyi çağrıştırmaktadır.

Uşak Üniversitesinin müşterisi eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler ve bu bağlamda da öğrencilerdir. Bununla birlikte Üniversite hizmetlerinden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan iç ve dış paydaşlar da mevcuttur. Toplum, diğer işletmeler, ilişkide bulunulan diğer kamu kuruluşları, veliler, üniversite çalışanları, vb. örnek olarak gösterilebilir. Anılan örnekler kimi zaman hem dış hem de iç müşteri olabilme özelliğindedir. Temel olarak üniversite çalışanları ve öğrenciler iç müşteri olarak değerlendirilmektedir.

Eğitim ve öğretim hizmeti sunan bir kuruluş olunmasından dolayı “Müşteri” tanımı Uşak Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında “**Öğrenci**” olarak, üniversite hizmetlerinden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar da “**Paydaş**” olarak ifade edilecektir.

İlgili Dokümanlar

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi-Şartlar

4. ÜNİVERSİTENİN BAĞLAMİ

4.1 Üniversite ve Bağlamının Anlaşılması

Uşak Üniversitesi; işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim, öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa göre yürütmektedir. Üniversite, kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için karşılanması gerekli yasal mevzuat şartlar da dahil olmak üzere gerekli çalışmaları yapmaktadır.

Bağlam, Üniversitenin amaçlarına ulaşabilme yeteneği üzerinde etkili olmaktadır. Bu nedenle Uşak Üniversitesi, yönetim sisteminin istenen sonuçlarını elde etme yeteneğini etkileyecek iç ve dış faktörleri belirlemiştir.

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.

Kurum kültürü, iç paydaşların kalite kültürüne yaklaşımı ve bu konuda gösterdikleri performans iç bağlamı oluşturan unsurlardır. Ayrıca Uşak Üniversitesi bünyesinde beş yılda bir Kalite Koordinatörlüğü ve 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.

İlgili doküman:

PL.089. Uşak Üniversitesi 2020-2024 Stratejik Planı

PL.190. 2025-2029 Stratejik Planı

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Uşak 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. Tüm bu ihtiyaç ve beklentiler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilmektedir. İlgili taraflar ve beklentilerinin ne ile karşılanacağı, Paydaş ve Risk Analizi Prosedürü ile tarif edilmiştir.

İlgili Dokümanlar:

PR.065. Paydaş ve Risk Analizi Prosedürü

FR.530. Paydaş Analizi ve Paydaş Beklentisi Formu

PL.089. Uşak Üniversitesi 2020-2024 Stratejik Planı

PL.190. 2025-2029 Stratejik Planı

4.3 Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Uşak 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.

Uşak Üniversitesinin iç ve dış hususları, ilgili tarafların şartları ve üretilen hizmet çerçevesinde; Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı: “**Yükseköğretim Hizmetleri**” olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetler KYS kapsamında değerlendirilmektedir.

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

Uşak Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; Üniversitenin Uşak il sınırları içerisinde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Uşak Üniversitesinde; süreçler TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı çerçevesinde tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir. Sistemin etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

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

Bu bilinçle, Uşak Üniversitesinde hizmet kalitesini ve ilgili tarafların kapsam dahilinde memnuniyetini etkileme olasılığı olan tüm girdiler ve çıktılar tanımlanarak; bunların etkin bir



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

14

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. Uşak Üniversitesinde bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

TS EN ISO 9001:2015 standardında tanımlanan Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al (PUKÖ) “döngüsü ve risk temelli düşünmeyi içeren “proses yaklaşımı” modeli baz alınarak oluşturulmuş ve uygulamaya alınmıştır.

Uşak Üniversitesi; KYS için ihtiyaç duyulan süreçler, bunların sırası ve etkileşimleri, çalışma kural ve metotları; Prosedürler, Süreç Kartlarıyla belirlenmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akış Şemaları oluşturularak Süreç El Kitabı altında toplanmıştır.

İlgili Dokümanlar

TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

RPR.008. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2019

RPR.015. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2020

RPR.023. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2021

PL.089.Uşak Üniversitesi 2020-2024 Stratejik Planı

KŞ.001.006 Kaplumbağa Şemaları

SR.001-SR.372 Süreç Kartları

SR.001. Süreç El Kitabı

5. Liderlik

5.1.Liderlik ve Taahhüt

5.1.1. Genel

Uşak Üniversitesi üst yönetimi, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- Öğrenci ve diğer paydaşların memnuniyetinin sağlanması ve yasal mevzuat gereklerinin karşılanması konusunda farkındalığın ve bilinç düzeyinin artırılması için faaliyetler yürütür.
- Misyon, Vizyon, Kalite Politikası ve Stratejik Planı oluşturur, entegre olarak yönetilmesini sağlar,
- Oluşturulan KYS'nin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
- KYS'nin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- KYS'nin etkinliği için hesap verir.
- KYS şartlarının kuruluşun prosesleri ve iş akışları ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.
- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
- KYS'nin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

İlgili Dokümanlar:

PR.067.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR.066.Sürekli İyileştirme Prosedürü

RPR.008.Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2019

RPR.015.Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2020

RPR.023. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2021

RPR.038. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2022

RPR-039. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)-2023

5.1.2. Öğrenci Odaklılık

Uşak Üniversitesi 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, Uşak Üniversitesi KYS'nin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

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

Başarıyı ölçme ve değerlendirme konusunda da mümkün olduğunca çok çeşitlilik sunulmaktadır. Her bir dersin dönem sonu değerlendirme sisteminde; devam, laboratuvar, uygulama, alan çalışması, derse özgü staj, ödev, sunum, proje, seminer, kısa sınav, dinleme, ara sınav ve final sınavı ölçütlerinden birden fazlası kullanılmaktadır.

Ders tanımları ve programları öğrenciyle önceden mutabakata varılmış olması amacıyla her dönem başında yine internet sitemizden ilan edilmektedir. Böylece öğrenci bir derste ne şekilde değerlendirileceğini, dersin sonunda elde edeceği kazanımları tutarlı bir biçimde görebilmektedir.

Öğrencilerin her bir dersle ilgili düşünceleri, dönem sonunda Öğrenci Bilgi Sisteminde yer alan ve notlarını görmek için doldurmaları gereken anketlerle ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Böylece programların yürütülmesinde öğrencilerin aktif rol almaları teşvik edilmektedir.

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı aracılığı ile kurulması ve desteği sağlanarak oluşturulan Öğrenci Kulüplerinde üyelikleri bulunan öğrencilere çeşitli aktivitelerde bulunma imkanı verilir. Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığının gerçekleştirdiği çeşitli sosyal ve kültürel aktivitelere katılma hakkı sağlanarak, öğretim yılı içerisinde çok sayıda etkinliğe katılım gösterirler.

Rehberlik ve Psikolojik Danışma Birimi; Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı bünyesinde psikolojik danışmanlık, rehberlik ve psikolojik sağaltım hizmetleri, öğrenci ve çalışan hizmet birimi olarak kurulmuş ve bireysel psikolojik danışma, aile görüşmeleri, psikiyatri servislerine yönlendirme, veli bilgilendirme, engelli öğrencilere mesleki ve psikolojik rehberlik gibi konularda öğrencilere hizmet vermektedir.

Uşak Üniversitesinde eğitim gören engelli öğrencilerin, öğrenim hayatlarını kolaylaştırabilmek için gerekli tedbirleri almak ve bu yönde düzenlemeler yapmak üzere kurulmuş olan, Sağlık Kültür ve

Spor Daire Başkanlığı bünyesindeki Engelsiz Birim Koordinatörlüğü engelli öğrencilerin rahatı için çalışmalarını büyük bir azim ile sürdürmektedir.

Üniversite, öğrencilerinin staj ve eğitim uygulaması yapması için gerekli araştırmaları yapar, stajda kullanılacak evrakın zamanında düzenlenip, basılı hale gelmesini organize eder, öğrencilere staj yeri temini konusunda ilgili birimlerle işbirliği yapar, öğrencilerin staj yerlerine dağıtımını yapar ve sorunlarına çözüm bulur, staj çalışmalarını denetler, staj çalışanlarının değerlendirilmesini yapar ve gerekli gördüğü takdirde stajla ilgili mülakat ve uygulamalar yapar.

Kalite güvence sistemi kapsamında geri bildirimlerin alınması amacıyla tüm genel ve birim öğrenci memnuniyet anketlerinin yapılması amacıyla Anket Yönetim Sistemi (anket.usak.edu.tr) kullanılmaktadır. Tüm anketler gizlilik esasına göre yürütülür. Anket Yönetim Sisteminin yanında RİBS (Rektörlük İletişim Bilgi Sistemi), birim sayfalarında yer alan “Öneri/İstek/Şikayet Bildirimi” Üniversitede kalite sisteminin gelişmesi için kalite.usak.edu.tr adresinde bulunan “Şikayet-Öneri Sistemi” kullanılmaktadır. Geri bildirim neticesinde alınan önlemler ve yapılan iyileştirmeler birim web sayfasından ilan edilerek paylaşılır.

İlgili Doküman

PR.063.Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
KL-035 Anket Yönetim Modülü Kullanıcı Rehberi
Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı tüm dokümanları

5.2. Politika

Uşak Üniversitesi, kurum içi ve dışı bütün faaliyetlerini kaliteli mesleki eğitim, araştırma ve topluma hizmet üzerine yönlendirir. Kalite, kurumun sosyal ve akademik her kademesinde yüksek kalite ve verimlilik anlayışının hâkim kılınması ve uygulanması ile sağlanır. Kurumdaki tüm faaliyetler öğrenci odaklı olarak gerçekleştirilir. Üniversitenin bütün birimleri öğrencileri paydaş olarak görür ve faaliyetlerini, onların ihtiyaçlarını karşılamak ve beklentilerini tatmin etmek için gerçekleştirir.

Nitelikli öğretim elemanları, nitelikli öğretim ve öğrenmeyi gerçekleştirmek, bilim hayatına katkı sağlamak ve toplumun ihtiyaçlarını karşılamak için faaliyetlerini gerçekleştirir. Kurum, eğitimde kalite güvence sistemi oluşabilmesi adına yasal tüm sorumluluklarını yerine getireceğini taahhüt etmektedir. Kalite ve verimlilik, en üst kademedен en alt kademeye kadar kurumdaki herkesin ortak işi ve sorumluluğudur.

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

Uşak Üniversitesi üst yönetimi, 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 sürekli olarak iyileştirme konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikasının tüm personel tarafından benimsendiğinin doğrulanması amacıyla, iç tetkiklerde kalite politikasına ilişkin sorgulama yapılır ve kalite politikası YGG toplantılarından uygunluk açısından gözden geçirilir. Uşak Üniversitesi web sitesinde yayımlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Uşak Üniversitesinde faaliyetlerin eksiksiz ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla Uşak Üniversitesi, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev tanımlarını belirlemiştir.

Uşak Üniversitesi, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını, organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir.

Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görevlerin, yetkilerin ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlar.

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

İlgili Dokümanlar

LST.023.Birim Kalite Komisyonları Listesi

LST.180.Kalite Komisyonu Listesi

OŞ.067. Uşak Üniversitesi Organizasyon Şeması

GT.017-600.Görev Tanımları

PLT.043-Kalite Politikası

6. Planlama

Risk ve fırsatları belirleyerek kalite hedeflerinin planlanmasıdır.

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Uşak Üniversitesinde tüm proseslerin risk ve fırsatları SWOT analizleri ile belirlenmiş olup ilgili hedef kartına işlenmiştir.

Ayrıca, 2020-2024 Stratejik Planında yer alan riskler ve fırsatlar şunlardır:

Fırsatlar

- Küresel rekabetin ve kalite standartlarının oluşturduğu imkânlar.
- Bilgiye erişim kolaylığı ve bilgi teknolojileri alanlarında hızlı gelişmeler.
- Üniversite sanayi iş birliği çerçevesinde nitelikli projelerin desteklenmesi.
- İlin tarım, sanayi ve turizm potansiyelinin yüksek olması.
- İlde başka üniversite olmaması.
- Üniversitenin coğrafi konumu.
- Barınma olanağının yeterli olması.
- Şehir içi ve şehirlerarası ulaşım kolaylığı.

Tehditler

- Ülke genelinde istihdam olanaklarının yetersiz olması.
- Üniversite sanayi iş birliği kültürünün zayıf olması.
- Üniversiteye yerel desteğin yetersiz kalması.
- Üniversitelerin sayısında ve kontenjanlarındaki artışla birlikte üst yüzdelik dilimden gelen öğrenci tercihindeki yetersizlik.
- Ortaöğretim kalitesindeki düşüşün, eğitim ve öğretimi olumsuz yönde etkilemesi.
- Bölgede kurulan yeni üniversitelerin personel ve öğrenciler için alternatif oluşturması.
- Bazı alanlarda öğretim elemanı teminindeki zorluklar.
- Araştırma görevlisi kadrosu teminindeki zorluklar.
- Mali kaynakların yetersizliği.
- Yabancı uyruklu öğrenci profilinin akademik yönden zayıf olması
- Deri, tekstil ve seramik programlarına ulusal düzeyde öğrenci tercih eğiliminin az olması

Kurumun yeni plan dönemi için hazırlamış olduğu 2025-2029 Stratejik Planında yer alan riskler ve fırsatlar şunlardır:

Fırsatlar

- Uşak ilinin sanayi kenti olması, Üniversitenin deri, tekstil ve seramik alanında ihtisaslaşmış olması, bu kapsamda devlet teşviklerinden daha fazla yararlanabilme
- Öğrencilerin barınma ihtiyacını karşılayacak yurt sayısının fazla olması ve kentin görece uygun maliyetli olması
- Kentin sanayi açısından organize sanayi bölgeleri ile güçlü bir altyapıya sahip olması ve öğrencilere istidam yaratma potansiyeli
- Kamu, özel sektör ve STK'lar arası işbirliği olanakları
- Uluslararasılaşma kapsamında işbirliği sayısının her geçen gün artması ve bilimsel araştırma, proje ve işbirliği potansiyelinin olması
- Ulaşım (havaalanı-hızlı tren-otoyolu vb.) alanında yapılan yatırımların kısa vadede faaliyete geçecek olması
- Uşak ilinde sanayi dışı sektörlerde (tarım, jeotermal, turizm, yenilenebilir enerji vb.) alanındaki gelişimlerin hızlanması
- Üniversitelerarası rekabetin performansa pozitif yönde yansması

Riskler

- Öğrencilerin yabancı dil hazırlık eğitimine yönelik isteksiz olması
- Akreditasyon başvuruları için gerekli kaynakların sağlanamaması
- Mevcut fiziksel ve beşeri kaynakların kısıtlı olması
- Eğitimcilerin eğitime katılımının mevcut durumda sınırlı olması
- Mevcut ekonomik koşullar nedeni ile yeni kapalı alanların oluşturulamaması
- Dijitalleşmenin çok hızlı geliyor olması ve bu gelişmeleri yakalamanın maliyetli olması
- Öğrenci ve personelin vize almakta zorluk yaşaması
- Öğrenci ve personelin yabancı dil seviyesinin hedeflenen düzeyde olmamasından dolayı mevcut kontenjanların kullanılamaması
- Yabancı dilde eğitim veren bölüm sayısının sınırlı olmasından dolayı uluslararası değişim programları kapsamında gelen öğrenci sayısının istenilen düzeyde olmaması
- Uluslararası kuruluşlara üyeliklerde izin alma zorunluluğu kaynaklı faaliyet yapılmaması
- Ülke genelinde istihdam ve staj olanaklarının kısıtlı olmasının Uşak ilini de etkilemesi
- Öğretim elemanı başına düşen öğrenci sayısının fazla olmasının eğitim ve öğretim faaliyetlerinin kalitesini olumsuz yönde etkilemesi
- Lisansüstü eğitim yapmayı hedefleyen öğrenci sayısının sınırlı olması

- Lisansüstü programlarda başvuru, kabul ve mezuniyet için başarı kriterlerinin bulunması
- Patent başvuru ve tescil süreçlerinin uzun olması
- Patent başvuru ve tescil süreçleri devam ederken bilimsel çalışmanın yayına dönüştürülememesi
- Uluslararası patent başvuru fiyatlarının yüksek olması
- Q1 ve Q2 dilimde yer alan dergilerde yayın süreçlerinin uzun olması
- Laboratuvar imkânlarının yetersizliği nedeniyle projeler için ön çalışmaların yapılamaması
- Ulusal ve uluslararası düzeyde araştırmaya ayrılan kaynakların azalması
- Öğretim elemanlarının ders yükünün fazla olması nedeniyle araştırmaya yeterli zaman ayıramaması
- İç ve dış kaynaklı (TÜBİTAK, TÜSEB, AB, Kalkınma Ajansları, Bakanlıklar, vb.) fonlarda doğal afet, salgın hastalık ve ekonomik durgunluk gibi dönemsel bütçe kısıtlamalarının yaşanması
- Lisansüstü öğrenci sayısının yetersiz olması
- Öğretim elemanlarının ulusal ve uluslararası düzeydeki bilimsel etkinliklere katılımına yönelik desteklerin kısıtlı olması
- Uluslararası indekslerde taranan dergilerin çoğunun açık erişimli ve ücretli olması
- Girişimci akademisyen ve öğrenci sayısının düşük olması
- Girişimcilik fonlarından yeterli destek alınamaması
- İlde yeterli sayıda Ar-Ge ve tasarım merkezi bulunmaması
- Kuluçka merkezinin bulunmaması
- İhtisaslaşma alanındaki programlara öğrenci talebinin az olması
- Ulusal ve uluslararası düzeyde çalışmalara ayrılan kaynakların azalması
- Öğretim elemanlarının ders yükünün fazla olması nedeniyle bilimsel çalışma ve sanatsal etkinliklere yeterli zaman ayıramaması
- İhtisaslaşma projesi kapsamında sağlanan bütçenin yeterli miktarda kullanılmamasına bağlı olarak kalan kısmın aktarılmaması
- Döviz kurundaki dalgalanma nedeniyle maliyetlerin artabilecek olması
- Atölye, laboratuvar, yazılım ve donanım vb. teknik alt yapı eksikliğinden dolayı patent, faydalı model ve tasarım tescili almakta zorluk yaşanması
- İç ve dış paydaşların yeterince sahiplenememesinden dolayı sürecin yavaş ilerlemesi
- Ülkenin ekonomik durumu sebebiyle sanayi ile işbirliği oluşturmada zorluk yaşanması

- İhtisaslaşma alanında faaliyet gösteren büyük firmaların olması
- Sivil toplum kuruluşları ile Üniversite arasında güçlü iş birliğinin olmaması
- Personel ile öğrencilerin toplumsal katkı faaliyetlerine ilişkin farkındalığının düşük olması
- İhtiyaç duyulan teçhizat ve sarf malzeme için yeterli bütçe sağlanamaması
- Eski mezunların takip sistemine kayıt olma konusunda isteksiz olması
- İklim değişikliği ve sürdürülebilir çevre bilincine yönelik etkinliklere katılımın yetersiz olması
- İklim değişikliği ve sürdürülebilir çevre bilincine yönelik farkındalığın düşük olması
- Bazı uzmanlık alanlarında eğitici görevlendirmesinde güçlükler yaşanması
- Ulusal ve uluslararası kalite standartlarının gerektirdiği sürekli iyileştirme faaliyetlerini yönetmenin zor olması
- Akademik ve idari personel ile öğrencilerin kalite ve akreditasyon sürecine direnç göstermesi
- Kalite ve akreditasyon süreçlerinin kurum için maliyetli olması
- İç ve dış paydaşların geri bildirim mekanizmalarına yeterince katkı sağlamaması
- Hedef kitlenin yanlış belirlenmesi
- Tanıtım etkinliklerinin maliyetli olması
- Etkinliklere beklenen katılımın sağlanamaması veya hedeflenen etkinin oluşmaması
- Uşak ilinin tanınırlığının az olması ve Üniversiteye yerel desteğin yetersiz olması
- Deneyim sahibi bilişim personeli istihdamının sağlanmasında zorluklar yaşanması
- Dijitalleşmenin çok hızlı geliyor olması ve bu gelişmeleri yakalamanın maliyetli olması

İlgili Dokümanlar

PR.065.Paydaş Analizi ve Risk Analizi Prosedürü

PL.089.Uşak Üniversitesi 2020-2024 Stratejik Planı

PL.190.Uşak Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı

PR-058 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek için Planlama

Uşak Üniversitesi Kalite Hedefleri beş yılda bir hazırlanan Stratejik Plan ile belirlenir. 2020-2024 Stratejik Planında beş amaç belirlenmiş ve her bir amaca bağlı olarak hedefler ve performans göstergeleri oluşturulmuştur. Faaliyetlerin izlenmesi için somut göstergeler belirlenmiştir. Ayrıca, 2025-2029 Stratejik Planı da paydaş işbirliği ile beş amaç altında hazırlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

PL.089.Uşak Üniversitesi 2020-2024 Stratejik Planı

PL.190.Uşak Üniversitesi 2025 - 2029 Stratejik Planı

PL.115.Kalite Faaliyet Planı

6.3 Değişikliklerin Planlanması

Gerek yükseköğretim alanında gerekse yasal düzenlemelerle ortaya değişiklikler KYS'nin bütününe etkisi ve ihtiyaç duyulan girdiler açısından değerlendirilerek söz konusu değişikliklerle ilgili yetki ve sorumluluklar belirlenir.

Uşak Üniversitesi 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 bütününe etkilemeyen, organizasyonel yapıda büyük değişikliklere neden olmayan değişikliklerdir. (Süreç iyileştirmeleri, dokümantasyon revizyonuna sebep olan düzeltme/düzeltilici 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 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet 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 birim kalite sorumlularına duyurulur.

İlgili Doküman

PR-058 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

FR.243. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu

7. Destek

Uşak Üniversitesi KYS'nin etkili çalışması için Üniversite Rektörlüğü tarafından şu konularda destek verilmektedir:

- Liderlik
- İnsan kaynağı
- Altyapı ve proseslerin işletimi için çevre
- Mali kaynaklar
- Kurumsal bilgi kaynakları

7.1 Kaynaklar

7.1.1 Genel

Uşak 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 birimleri tarafından dış tedarik ihtiyaçları karşılanmaktadır.

7.1.2 Kişiler

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

Uşak Üniversitesi, hizmet kalitesini etkileyecek 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.

İlgili Dokümanlar

GT.565-776. Tüm Görev Tanımları

7.1.3 Altyapı

Uşak Üniversitesi'nde verilen hizmetin uygunluğu ve KYS'nin etkin işlemesi için gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir. Bunlar;

- a) Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisler ve proseslerin işletimi için çevreyi,
- b) Bilgi işlem olanaklarını (yazılım, donanım, araç, gereç, laboratuvar, sınıf ekipmanı, internet erişimi, bilgi sistemleri vb.)
- c) Destek hizmetlerini (ulaştırma, sağlık, iletişim, bakım-onarım vb.) 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.

Tüm binalar özel gereksinimli öğrencilere uygun olacak şekilde düzenlenmeye çalışılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.059.Çalışma Ortamı Düzenleme Prosedürü

PR.071.Güvenlik Hizmetleri Prosedürü

PR-105 Yapı Alanları İçin Asgari Sağlık ve Güvenlik Şartları Prosedürü

PL.023.Makine ve Teçhizat Bakım Planı

7.1.4 Proseslerin İşletimi için Ortam

Uşak Üniversitesi'nde 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). 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.

İlgili Dokümanlar :

PR-105 Yapı Alanları İçin Asgari Sağlık ve Güvenlik Şartları Prosedürü

PR.059.Çalışma Ortamı Düzenleme Prosedürü

Kurumsal Bilgi Talimatı

www.anket.usak.edu.tr

7.1.5 İzleme ve Ölçme Kaynakları

Uşak Üniversitesi hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder. Uşak Üniversitesi'nde 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.

İlgili Dokümanlar :

PR.062.Kalibrasyon Prosedürü

LST.183.Kalibrasyona Tabi Cihazlar Listesi

7.1.6 Kurumsal Bilgi

Üniversite,

- Proseslerin işletilmesi, hizmetlerinin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan kurumsal bilgiyi tayin eder.
- Bu bilginin sürdürülebilir ve gerekli ölçüde ulaşılabilir olmasını sağlar.
- Değişen ihtiyaçlar ve eğilimleri ele alırken mevcut bilgi birikimini de dikkate alır; gereksinim duyulan ilave bilgileri ve gerekli güncellemeleri nasıl edineceğini veya bunlara nasıl erişebileceğini Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü ile belirlemiştir.

İlgili Dokümanlar

PR.067.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

7.2 Yetkinlik

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

Uşak Üniversitesi'nde, 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 eğitimleri verilmektedir.

Bu amaçla, insan kaynakları yönetimine ilişkin genel esaslar ve uygulamalar, KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmış ve yürütülmektedir.

İlgili Dokümanlar

GT.565-GT.776 Görev Tanımları

PR.069.İnsan Kaynakları Prosedürü

PR-070 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

7.3 Farkındalık

Üniversite Rektörlüğü, personellerinin aşağıdakilerin farkında olduğunu güvence altına almaktadır;

- a) Kalite politikası,
- b) İlgili kalite amaçları,
- c)İyileştirilmiş performansın faydaları dahil, kendilerinin kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıları,
- d)Kalite yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olma durumlarını kontrol etmektedir.

7.4 İletişim

Uşak Üniversitesi'nde KYS'nin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması bir 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 Uşak Üniversitesi personeli, tanımlanan iletişim metotlarını ve araçlarını en etkin şekilde kullanarak iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar. İç ve dış iletişimin gerçekleştirilmesinde yazılı, sözlü veya elektronik ortam kullanılır.

Kalite web sitesinde yer alan Geri Bildirim Merkezi üzerinden şikayet ve önerilerin kabul edildiği sistem bildirimleri direkt olarak Kalite Koordinatörlüğü'ne iletilmektedir. Şikayet veya öneriler doğrultusunda, konu ile ilgili birimlerle yapılacak görüşmeler sonucunda iyileştirmeler yapılarak sonuçlandırılır.

İlgili Dokümanlar

PR.061.İletişim Prosedürü

7.5 Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1 Genel

Uşak Üniversitesi 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.

Dokümantasyon kapsamındaki doküman türleri şunlardır:

- Kalite El Kitabı
- Analizler
- Dış Kaynaklı Doküman
- Diğer Doküman
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet
- Form
- Görev Tanımları
- İş Akışı
- Kalite Yönetim Sistemi
- Kaplumbağa Şeması
- Kılavuz
- Liste
- Organizasyon Şeması
- Plan
- Politika
- Prosedür
- Rapor
- Risk ve Fırsat İzleme Tablosu
- Sözleşme
- Süreç
- Süreç El Kitabı
- Süreç Performans İzleme Karnesi
- Şartnameler

- Taahhütname
- Tablo
- Talimat
- Uluslararası Standartlar Organizasyonu
- Yönerge
- Yönetim Dokümanı
- Yönetim Gözden Geçirme
- Yönetmelik

Bu dokümanlarda süreç adımlarının ve faaliyetlerin işleyişine ait detaylı metotlar, kurallar, aşamalar belirlenmiştir.

Uşak Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonunun temel işlevi, KYS proseslerin genel standartlara uygun yürütüldüğüne ilişkin kanıt oluşturmaktır.

Tarafımızca hazırlanan dokümanlara ek olarak, Uşak Üniversitesi KYS'i etkileyen dış bağlamı oluşturan tüm dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

Uşak Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu; <https://kky.usak.edu.tr/> bağlantısından ulaşılan Kurum Kalite Yönetimi Yazılımı (KKY) aracılığıyla ilgili personelin erişimine açıktır.

Uşak Üniversitesi KYS'yi oluşturan dokümanlar ve kapsamı Kalite Dokümanları Listesi'nde sıralanmıştır. Uşak Üniversitesi KYS kapsamında yürütülen tüm faaliyetlerde Uşak Üniversitesi çalışanları dokümantasyona uygun hareket eder. Kalite Koordinatörü, Birim Yöneticileri ve Birim Kalite Sorumluları, Uşak Üniversitesi KYS dokümantasyonun etkin uygulanması konusunda tüm çalışanları bilinçlendirmeye çalışır. Tüm Uşak Üniversitesi personeli, tüm faaliyetleri ilgili dokümantasyonda belirtilen kurallara uygun olarak yürütürler.

İlgili Dokümanlar

PR.056. Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü

7.5.2 Doküman Oluşturma ve Güncelleme

Uşak Üniversitesi Kalite El Kitabı, Uşak Üniversitesi KYS'yi özetleyen ana doküman olarak hazırlanmıştır. Çalışanlara ve ilgili taraflara, Uşak Üniversitesi KYS tanıtımı konusunda rehberlik eder. Uşak Üniversitesi Kalite El Kitabının tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi esastır.



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

30

Dokümantasyona dâhil tüm dokümanların oluşturulması, onayı ve güncellenmesine ilişkin esaslar Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedüründe açıklanmaktadır.

TS EN ISO 9001:2015 Standardı Dokümantasyon şartlarına bağlı olarak hazırlanması gereken tüm dokümanlar türüne göre; ilgili birim ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanmış, kontrol edilmiş ve Üniversite Rektörü tarafından onaylanmıştır.

İlgili Dokümanlar

TS EN ISO 9001:2015
PR.056.Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
FR.515.Doküman, Revizyon ve İptal Talep Formu
LST.182. Ana Doküman Listesi

7.5.3 Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Uşak Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin gerektirdiği tüm dokümanların belirli kurallar doğrultusunda oluşturulması, dağıtımı, kontrolü, saklanması ve gerektiği durumlarda revize edilerek sürekliliğinin sağlanması temel esastır.

Bu amaçla, KYS dokümantasyonunun oluşturulması ve yönetimine ilişkin belirli kurallar tanımlanmıştır. Tüm birimler, faaliyetleri sırasında kullandıkları tüm dokümanların bu kurallara uygun olarak kontrol altında tutulmasını ve yönetilmesini sağlarlar.

Gerek elektronik ortamda, gerekse basılı olarak oluşturulmuş ve dokümante edilmiş bilginin gerekli olduğu süre boyunca etkin bir şekilde muhafaza edilmesi ve gerekli durumlarda KYS dokümantasyonuna ve yasal mevzuata uygun olarak yürütülmesinden ve kullanılmasından ilgili birim sorumludur. Uşak Üniversitesi'nde Elektronik Bilgi ve Belge Sistemi (EBYS) kullanılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.056.Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

31

8. Operasyon

8.1 Operasyon Planlama ve Kontrol

Uşak Üniversitesi'nde operasyonu oluşturan Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanması, ilgili bölümlerin kontenjanlarının belirlenmesi, YÖK tarafından onaylanması, tüm birimler için akademik takvim hazırlanması, kayıtların yapılması, açılacak derslerin ve öğretim elemanlarının belirlenmesi, programların oluşturulması, sınav programlarının hazırlanması, vb. işlemlerini kapsar.

Uşak Üniversitesi'nde KYS'de Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanmasına ilişkin tüm esaslar KYS dokümantasyonunda da şekillendirilmiştir.

İlgili Dokümanlar

PR.068.Yükseköğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü

YÖN.001-005. Uşak Üniversitesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

8.2 Yükseköğrenim Hizmetleri için Şartlar

8.2.1 Öğrenci ile İletişim

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam oluşturulmakta, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikâyetlerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin *usak.edu.tr* web sayfasında bulunan “Şikayet-İstek Sistemi”, RİBS (Rektörlük İletişim Bilgi Sistemi), birim sayfalarında yer alan “Öneri/İstek/Şikayet Bildirimi” Üniversitede kalite sisteminin gelişmesi için *kalite.usak.edu.tr* adresinde bulunan “Şikayet-Öneri Sistemi” kullanılmaktadır. Ayrıca, şikayet kutuları ve diğer elektronik bildirimler; proliz sisteminden “Öğretim Elemanı Ders Değerlendirme Anketi”, Anket Yönetim Sistemi (*anket.usak.edu.tr*) üzerinden öğrencilere yönelik “Öğrenci Beklenti Anketi”, “İntibak Memnuniyet Anketi”, “Son Sınıf Öğrenci Memnuniyet Anketi”, “Akademik Danışmanlık Memnuniyet Anketi”, “Birim Öğrenci Memnuniyet Anketi” ve “Üniversite Genel Memnuniyet Anketleri” ile geri bildirimler alınarak iyileştirmeler yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

PR.063.Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

32

8.2.2 Verilen Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

Uşak Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitemizin 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 yürütülmekte olup, ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

8.2.3 Verilen Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Yükseköğrenim hizmetlerinin sağlıklı ve etkin bir biçimde yürütüldüğünün gözden geçirilmesinin sistematik bir hale getirilmesi amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü hazırlanarak Uşak Üniversitesi KYS kapsamında uygulamaya konulmuştur.

Sürekli iyileştirme sağlamak amacıyla da Sürekli İyileştirme Prosedürü takip edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

PR.067.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR.066.Sürekli İyileştirme Prosedürü

8.2.4 Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Üniversitemiz; faaliyetlerine uygun olan hizmetlerin gerçekleştirilmesinde, hizmet alanların taleplerini göz önünde bulundurur. Öğrencilerin talepleri istek ve dilekçe formları yoluyla alınmakta ve cevap verilmektedir. Bu taleplerin, önceden belirlenmiş olan hizmetin yerine getirilmesine yönelik uygulanabilirlik şartları ile hizmette kullanılacak yasal şartlara uygun olması gerekmektedir. Hizmetler için şartlar değiştiğinde Üniversite yönetimi, ilgili dokümanite edilmiş bilginin değiştirilmiş olduğunu ve ilgili personelin değişen şartların farkında olduğunu güvence altına almak için duyuruları güncel tutmakta ve gerekli durumlarda bilgilendirme toplantıları yapmaktadır.



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

33

İlgili Dokümanlar

PR.066.Sürekli İyileştirme Prosedürü

8.3 Verilen Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1 Genel

İlgili mevzuat rehberliğinde eğitim öğretim hizmeti süreçlerini belirlerken, bilim ve teknolojideki değişiklikler doğrultusunda; sektörel ihtiyaçları karşılayacak şekilde günün koşullarına uygun olarak yeni veya var olan hizmet sunumunun geliştirilmesi veya değişiklik talebi durumunda, gerekli iyileştirme faaliyetlerini tasarım olarak başlatır. Tasarım, talebin değerlendirilip yönetim tarafından gerekliliğinin onaylanması ile başlar ve hizmetin uygulamaya konulmasına kadar tüm süreçleri kapsar.

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

8.3.2 Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Uşak Üniversitesi, Eğitim-Öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

Programlar hazırlanırken istihdam olanaklarına önem verilmektedir. Bu amaçla sektörel ihtiyaçları tespit etmek amacıyla bölgemizdeki Organize Sanayi Bölgeleri ve Kamu Kurumları ile periyodik olarak görüşmeler gerçekleştirilmektedir.

Program yeterlikleri Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesiyle uyumlu bir şekilde hazırlanmakta ve bu yeterliklerle ders öğrenme çıktıları arasındaki ilişkilendirme tüm programlarda gösterilmektedir. Bu çerçevede hazırlanan ve her dönem güncellenen programlara ve programların eğitim amaçlarını ve kazanımlarını gösteren bağlantılara Uşak Üniversitesi Bilgi Paketi sayfasından ulaşılabilir. Programların eğitim amaçları ve öğrenme çıktıları açık olarak AKTS sayfalarımızda (Bologna web sayfasında) ilan edilmektedir. Tüm düzeydeki programların güncellenen bilgi paketleri internet sayfamızda



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

34

bulunmaktadır. Uşak Üniversitesi'nde, Eğitim-Öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Program tasarım ve onay süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine ve oluşturulan prosedüre göre hareket edilmektedir. Yeni programların açılması, onaylanması, ders değişikliklerinin yapılması, program yeterliklerinin belirlenmesi, ilgili YÖK mevzuatları çerçevesinde ele alınmaktadır.

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

İlgili Dokümanlar:

PR.068.Yükseköğretim Hizmetlerinin Planlanması ve Gerçekleştirilmesi Prosedürü

İA.060.Bölüm/Program Açılması İş Akışı

8.3.3 Tasarım ve Geliştirme Girdileri

Öğrencinin kabulü ve gelişimi, tanınma ve sertifikalandırma için tüm süreçler şeffaflık içerisinde yürütülmektedir. <https://www.ogrenci.usak.edu.tr> adresinde dikey ve yatay geçiş ile öğrenci kabulü, kontenjanlar, burslar, kayıt koşulları ve öğrenci değişim programları <https://uigk.usak.edu.tr/> adresinde detaylı olarak verilmektedir. Uşak Üniversitesi öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

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



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

35

- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları

Bu mülkiyetin mahremiyetinin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemler alınmış ve Uşak Üniversitesi -KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Üniversitemizde yeni gelen öğrenciler akademik yıl başında Üniversite Genel Oryantasyon Programı ile birimlerin organize ettiği Birim Oryantasyon Programlarına alınmaktadır. Oryantasyon Programında öğrenciler akademik yaşamları boyunca kendilerine atanan bir akademik danışmandan ders seçme, ders bırakma gibi çeşitli konularda destek alabilmektedir.

Eğitim-Öğretim Kadrosu

Üniversitemizin Toplam Kadrolu Öğretim Elemanı/ Toplam Program Sayısı: $777/222=3,50$

Kadrolu Öğretim Elemanı Başına Düşen Öğrenci Sayısı: $29813/777=38,36$

İlgili Dokümanlar

DKD-088-182 Dış Kaynaklı Doküman Listesi

8.3.4 Tasarım ve Geliştirme Kontrolleri

Öğrencilerin akademik gelişimlerinin ölçülebilir yöntemlerle izlenmesine çalışılmaktadır.

8.3.5 Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Her bir proses için yapılan risk analizleri ile kontrol edilir.

8.3.6 Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Üniversitemizde programların açılması ve güncellenmesi Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuata ve Bologna Sürecine uygun şekilde yürütüldüğü için “Programların Tasarımı, Onayı, Sürekli İzlenmesi ve Güncellenmesi Prosesi” oluşturulurken ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

İlgili Dokümanlar

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

36

8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1 Genel

Uşak Üniversitesi 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 dokümente 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 için Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından kurum bütçesi oluşturulmaktadır.

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.

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler kapsamında tanımlanmış olup, kabul ve muayene süreçleri kapsamında yürütülmektedir.

Tedarikçi seçimi, değerlendirmesi ve izlenmesi ilgili Satın alma Prosedüründe ayrıntılı olarak yer almaktadır.

İlgili Dokümanlar:

PR.057.Satın Alma ve İhale Prosedürü
5018 Sy.Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu
LST.022.Tedarikçi Listesi
FR.238.Tedarikçi Değerlendirme Formu

8.5 Verilen Hizmetlerin Sunumu

8.5.1 Verilen Hizmet Sunumunun Kontrolü

Uşak Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır.



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

37

Uşak Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş 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 ölçümlemek ve kontrol altında tutmak çok kolay değildir.

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

Uşak Üniversitesi'nde 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.

İlgili Dokümanlar:

YÖN.001-005. Uşak Üniversitesi Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği

8.5.2 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Uşak Üniversitesi'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.

İlgili Dokümanlar:

PR.027. Bilgi İşlem Hizmetleri Prosedürü



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

38

8.5.3 Öğrenci ve Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Uşak Üniversitesi, 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.

Uşak Üniversitesi'nde 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

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime 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.



UŞAK ÜNİVERSİTESİ KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

39

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

8.5.4 Muhafaza

Uşak Üniversitesi hizmetlerin sunumu esnasındaki çıktıları, şartlara uygunluğu güvence altına almak için gerekli olduğu derecede muhafaza etmektedir.

Arşiv alanlarında yangın riskine karşı gerekli tedbirler alınarak Yangın söndürme tüplerinin aktifliği sağlanmaktadır.

Muhafaza; tanımlama, arşivleme, taşıma ve korumayı içerir.

8.5.5 Teslimat Sonrası Faaliyetler

Uşak Üniversitesi'nde öğrenci ile ilgili verilen hizmetlerde hizmet sonrası faaliyetler Öğrenci mezun olduktan sonra transkript, diplomanın yeniden düzenlenmesi veya öğrenci tarafından talep edilecek diğer bilgi ve belgeler mevzuata uygun olarak yürütülmekte ve doküman bilgi mevzuatlara uygun kayıt altına alınmaktadır.

8.5.6 Değişikliklerin Kontrolü

Uşak Üniversitesi şartlara uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak amacıyla hizmetlerdeki değişiklikleri gerekli derecede gözden geçirmekte ve kontrol etmektedir.

Öğrencilere verilen hizmetlerde değişiklik durumlarında dokümante edilmiş bilgide gerekli düzenlemeler yapılarak ilgililere web sayfasında bu değişiklik duyurulmaktadır.

8.6 Hizmet Sunumu

Uşak Üniversitesi üst 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 Birimi tarafından muhafaza edilmektedir. Diplomalar ilgili yönetici (Dekan/Müdür-Rektör) tarafından imzalanır.



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

40

8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Uygun olmayan hizmetin düzeltilmesi, hizmetin sınırlandırılması, geri çevrilmesi, öğrencilerin uygun olmayan hizmet durumundan haberdar edilmesi, uygun olmayan hizmet ile ilgili yetkilendirmeler, tanımlanan iş akışlarının içinde yer almaktadır. Buna göre gerçekleştirilecek kontroller ve kontrol neticesinde uygunsuzluk durumunda yapılacak işlemler, ilgili prosedürde açıklanmıştır.

İlgili Dokümanlar

PR.058.Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

9.Performans Değerlendirme

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1.Genel

Uşak Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılamaının 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 düzeltilici 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.

Bununla birlikte, eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

41

İlgili Dokümanlar:

PR.058.Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
PR.067.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
PL.190. Uşak Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı

9.1.2 Öğrenci Memnuniyeti

Uşak Üniversitesi'nde öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiştir ve uygulanmaktadır. Öğrenciler Üniversite ve Birim Kalite Komisyonlarında üye olarak yer almakta, görüş/öneri/şikayetlerini iletmekle birlikte karar alma mekanizmalarında etkin rol oynamaktadır. Öğrenciler mezun olduktan sonra Mezun Takip Sistemine kayıt olmaktadır. Mezunlar Ofisi ve Kariyer Geliştirme Koordinatörlüğü öğrencilere mezuniyetleri sonrasında kariyer gelişimlerine destek vermektedir. Mezunlar Üniversite Danışma Kurulu ve Birim/Bölüm/Program Danışma Kurullarında üye olarak yer almakta ve Üniversitenin tüm süreçlerinde iyileştirmelere katkı sunmaktadır. Bununla birlikte, Mezun Memnuniyet Anketleriyle, mezun geribildirimleriyle iyileştirmeler yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

PR.063.Öğrenci Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
YNR.043.Staj Yönergesi
YNR.084. Danışma Kurulu Yönergesi
YNR.085. Kalite Güvence Sistemi Yönergesi

9.1.3 Analiz ve Değerlendirme

Uşak Üniversitesi, kalite yönetim sistemi süreçlerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Süreçlerin, tanımlanmış kurallara uygun olarak çalışması, ilgili süreç sorumlusu birim yöneticileri tarafından sürekli olarak izlenir. Herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, ilgili prosedürlere göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerçekleştirilir.



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

42

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.

Uşak Üniversitesi, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkinliğini göstermek ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesinin nerede yapılabileceğini değerlendirmek için uygun veriyi belirler, toplar ve analiz eder. KYS dokümantasyonu ile oluşturulan tüm kayıtlar veri kaynaklarını oluşturur.

İlgili Dokümanlar

PR.058.Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
PR.067.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
PL.190. Uşak Üniversitesi 2025-2029 Stratejik Planı

9.2.İç Tetkik

Uşak Üniversitesi, 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.

İlgili Dokümanlar

PR.060.İç Tetkik Prosedürü

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1 Genel

Uşak Üniversitesi'nde kalite yönetim sisteminin uygunluğunun, yeterliliğinin ve etkinliğinin sürekliliğini sağlamak amacıyla planlanmış aralıklarla Yönetim Gözden Geçirme faaliyetleri yürütülür.



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

43

Gerek birimler gerekse üst yönetim bazında gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirme faaliyetlerinin düzenlenmesine ilişkin esaslar KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar

PR.067.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.2 Yönetimin Gözden Geçirmesi Girdileri

Uşak Üniversitesi'nde senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Müşteri(Öğrenci) memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler
- Kalite hedefleri
- Proses performansları
- Ürün ve hizmet performansları
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler
- İzleme ve ölçme sonuçları
- Denetim 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 Geçirmesi Çıktıları

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu

10. İyileştirme

10.1 Genel

Öğrencilerin ve tüm paydaşların isteklerini karşılamak ve memnuniyeti arttırmak için tüm fırsatlar takip edilmekte ve hayata geçirilmektedir. Bu bağlamda;

- Memnuniyet anketlerinden gelen istek ve beklentiler
- Süreç kartlarında yer alan tüm süreçlerin güçsüz yönleri, fırsatları ve tehditleri
- Yine süreç kartlarındaki düzeltici faaliyetler göz önüne alınmaktadır.



UŞAK ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ
KALİTE EL KİTABI (ISO 9001:2015)

44

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Uşak Üniversitesi, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi
- Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- 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.

İlgili Dokümanlar

PR.058.Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü

10.3 Sürekli İyileştirme

Uşak Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi anlayışı, sistemin öğrenci ve ilgili tarafların memnuniyetini arttırmak için sürekli olarak iyileştirilmesini benimsemiştir. Uşak Üniversitesi; kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmelerini kullanarak kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

İlgili Dokümanlar:

PR.066.Sürekli İyileştirme Prosedürü

SR.001-500.Süreç Kartları