



ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

-KALİTE EL KİTABI-

EK-001

22.06.2016

Revizyon :01

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	1/30

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	2/30

İçindekiler

1. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Tanıtımı	5
2. ÇOMÜ Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı	12
3. Genel Kavramlar, Tanımlar ve Terimler	12
4. Kalite Yönetim Sistemi	13
4.1. Genel Şartlar	13
4.2. Dokümantasyon Şartları	15
4.2.1. Genel	15
4.2.2. Kalite El Kitabı (ÇOMÜ KEK)	16
4.2.3. Dokümanların Kontrolü	16
4.2.4. Kayıtların Kontrolü	17
5. Yönetim Sorumluluğu	17
5.1. Yönetimin Taahhüdü	17
5.2. Öğrenci Odaklılık	18
5.3. Kalite Politikası	18
5.4. Planlama	18
5.4.1. Kalite Hedefleri ve KYS Planlaması	18
5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim	19
5.5.1. Sorumluluk ve Yetki	19
5.5.2. Yönetim Temsilcisi ve Kalite Sorumluları	19
5.5.3. İç İletişim	20

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	3/30

5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi	20
6. Kaynak Yönetimi	21
6.1. Kaynakların Sağlanması	21
6.2. İnsan Kaynakları	21
6.3. Altyapı	21
6.4. Çalışma Ortamı	22
7. Eğitim Öğretim Hizmetleri	22
7.1. Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması	22
7.2. Öğrenci ile İlişkili Süreçler	22
7.3. Tasarım ve Geliştirme	23
7.4. Satın Alma	23
7.5. Eğitim Öğretim Hizmetleri	24
7.5.1. Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi	24
7.5.2. Eğitim Öğretim Süreçlerinin Geçerliliği	24
7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik	24
7.5.4. Öğrenci Bilgileri	24
7.5.5. Ürünün Muhafazası	25
7.6. İzleme Ölçme Cihazlarının Kontrolü	26
8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme	26
8.1. Genel	26
8.2. İzleme ve Ölçme	26
8.2.1. Öğrenci Memnuniyetinin İzlenmesi	26
8.2.2. İç Denetim	26

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	4/30

8.2.3. KYS Süreçlerinin İzlenmesi ve Ölçülmesi	27
8.2.4. Eğitim Öğretim Hizmetlerinin İzlenmesi ve Ölçülmesi	27
8.3. Olumsuzlukların Kontrolü	27
8.4. Veri Analizi	28
8.5. İyileştirme	28
8.5.1. Sürekli İyileştirme	28
8.5.2. Düzeltici Faaliyet	28
8.5.3. Önleyici Faaliyet	29

KALİTE EL KİTABININ AMACI

Kalite El Kitabında ana amaç, ÇOMÜ'nün kalite olgusuna gösterdiği yakınlık ve önemi belirtmek, bunun için üniversitemizin yaptığı ya da yapmayı planladığı faaliyetleri tanımlamak olarak algılanmalıdır. Kalite El Kitabı, özünde yönetsel bir anlam taşır.

Kalite El Kitabı;

- ✓ Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi (ÇOMÜ) yüksek eğitim/öğretim faaliyetlerinin nitelikli bir düzeyde sürdürülmesinin sağlanması;
- ✓ TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin etkin ve YÖK mevzuatına uygun bir şekilde uygulanması,
- ✓ ÇOMÜ'nün eğitim/öğretim kalite politikası ve hizmet standartları hakkında üniversitenin değişik düzey ve fonksiyonlarında çalışan personelin bilgilendirilmesi,

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	5/30

- ✓ Üniversite içinde yürütülen kalite yönetim sistemi işleyişinin sistematik ve periyodik kontrolünün sağlanması,
- ✓ Kalite Yönetim Sisteminin kurum içi ve dışı tetkik ilkelerinin uygulanması,
- ✓ Bilimde ve teknolojide zaman içinde oluşan yenilik ve gelişmeleri izleyerek eğitim/öğretim uygulamalarının güncelleştirilmesi,
- ✓ Kalite Yönetim Sistemi prensip ve süreçleri çerçevesi içinde personelin eğitiminde sürekliliğin sağlanması,
- ✓ Eğitim/öğretim hizmetlerinden yararlananlara; öncelikle öğrencilere, nitelikli hizmet sunumunun sağlanması amacı ile hazırlanmıştır.

1. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Tanıtımı

1.1.Tarihçe

3 Temmuz 1992 tarihinde, 3837 sayılı kanunla kurulan Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, 1992-1993 Eğitim-Öğretim yılında Trakya Üniversitesi'nden devredilen Çanakkale Eğitim Fakültesi, Çanakkale Meslek Yüksekokulu ve Biga Meslek Yüksekokulu ile eğitim-öğretim hayatına başlamıştır.

1993-1994 Eğitim-Öğretim yılında Fen Edebiyat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu ile Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, 1994-1995 Eğitim-Öğretim yılında Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ayvacık, Bayramiç, Çan, Ezine, Gelibolu ve Yenice Meslek Yüksekokulları ile Fen Bilimleri ve Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1995-1996 Eğitim-Öğretim yılında Ziraat, Su Ürünleri, İlahiyat ve Mühendislik-Mimarlık Fakülteleri, 1996-1997 Eğitim-Öğretim yılında Sağlık Yüksekokulu ve Güzel Sanatlar Fakültesi, 1998-1999 Eğitim-Öğretim yılında Gökçeada Meslek Yüksekokulu ile Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, 2000-2001 Eğitim-Öğretim yılında da Lapseki Meslek Yüksekokulu ve Tıp Fakültesi eğitimine başlamıştır. 2008-2009 Eğitim-Öğretim yılında Gökçeada Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, 2009-2010 Eğitim-Öğretim yılında Yabancı Diller Yüksekokulu, 2010-2011 Eğitim-Öğretim yılında Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İletişim Fakültesi ve Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu açılarak eğitim-öğretime başlamışlardır.

Ayrıca, 2012 yılında kurulan ve 2012-2013 Eğitim-Öğretim yılında faaliyete başlayan Mimarlık ve Tasarım Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (2015 yılında Siyasal Bilgiler Fakültesi ismini almıştır), Çanakkale Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Çanakkale Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ile 2013 yılı içinde kurulan Çanakkale Uygulamalı Bilimler

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	6/30

Yüksekokulu, Deniz Teknolojileri Meslek Yüksekokulu ve 2015 yılında Bakanlar Kurulu Kararıyla kurulan Diş Hekimliği Fakültesiyle beraber; 4 Enstitü, 14 Fakülte, 8 Yüksekokul, 13 Meslek Yüksekokulu ile beraber üniversitemiz toplam 39 eğitim birimine sahiptir. Bunların yanı sıra; 31 Araştırma ve Uygulama Merkezi faal haldedir.

Bununla birlikte; Üniversitemiz Rektörlüğüne bağlı 5 adet Bölüm Başkanlığı da bulunmaktadır. Rektörlük idari yapısında ise, 8 Daire Başkanlığı ve Üniversitemiz Genel Sekreterliği bünyesinde ise 9 adet Koordinatörlük bulunmaktadır.

Üniversitemizde; 2016 Nisan ayı verilerine göre; 45.425 öğrenci eğitim-öğretim alırken, 1606 akademik personel ve 1182 idari personel bulunmaktadır. Ayrıca; 33 adet yabancı uyruklu öğretim üyesi üniversitemizde görev yapmaktadır.

Üniversitemize bağlı 13 adet yerleşke (kampüs) bulunmaktadır. Bunlardan 4 tanesi kent merkezindedir. Ana yerleşkemiz, Çanakkale-İzmir karayolu 1. km sinde yer alan Terzioğlu Yerleşkesidir. Üniversitemizin pek çok fakülte, yüksekokul ve birimi Terzioğlu Yerleşkesi'nde bulunmaktadır. Yerleşke yaklaşık 3 hektarlık bir alan üzerinde, denize sadece birkaç yüz metre uzaklığında, sırtını Radar Tepesi'ne vermiş, ormanların içine gömülü çok ayrıcalıklı bir doğal güzelliğe sahip bir konumdadır. Belki de bundan dolayı personelimiz, öğrencilerimiz ve bilim insanlarımız Terzioğlu Yerleşkesi'ne "**dünyanın en güzel yerleşkesi**" demektedirler. Çanakkale kent merkezinde yer alan Anafartalar Yerleşkemiz, temelde Eğitim Fakültesi ve Eğitim Bilimleri Enstitüsüne ev sahipliği yapmaktadır. Yerleşke kent-üniversite kucaklaşmasının en güzel örneklerinden birini sergilemektedir. Diğer önemli bir yerleşkemiz olan Dardanos Yerleşkemizde, herhangi bir okulumuz bulunmamakta, alan daha çok uygulama sahalarıyla dikkat çekmektedir. Ayrıca ÇOMÜ'nün sosyal tesisleri de bu yerleşkededir. Orman ve denizin iç içe girdiği yerleşke aynı zamanda tarihi Dardanos antik kentinin de kalıntılarını içermektedir. Kent merkezinde yer alan dördüncü yerleşkemiz, Çanakkale-Bursa Karayolu üzerinde bulunan Sarıcaeli'dir. Bu alan üzerinde Tekno-park faaliyetlerimiz ve Ziraat Fakültesinin Uygulamaları sürmektedir. Çanakkale-Bursa Karayolu üzerinde yeni kurulan beşinci yerleşkemiz olan Şekerpinar, İlahiyat Fakültesi ve İÇDAŞ Kongre merkezini içerisinde barındırmaktadır. Ayrıca Terzioğlu Yerleşkesinin Kurulu olduğu sırtın en zirve noktasındaki radar tepesinde, Astrofizik Araştırma Merkezi ve Ulupınar Gözlemevi bulunmaktadır. Bunların dışında; Biga'da, Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Meslek Yüksek Okulunun bulunduğu Ağaköy Yerleşkesi bulunmaktadır. Ayrıca; Ayvacık, Bayramiç, Çan, Ezine, Yenice, Lapseki, Gelibolu ve Gökçeada'da, Yüksekokul ve Meslek Yüksek Okullarımızın adıyla kurulu yerleşkelerimiz bulunmaktadır.

1.2. Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

1.2.1. Misyonu

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	7/30

Eğitim ve öğretimde; bilgili, donanımlı, kültürlü ve özgüveni yüksek bireyler yetiştirmeyi hedefleyen; bilimsel çalışmalarda uygulanabilir, proje odaklı ve çok disiplinli araştırmalar yapma anlayışını benimsemiş; paydaşlarıyla sürdürülebilir ilişkileri gözeten; bilgiyi, sevgiyi ve saygıyı Çanakkale'nin tarihi ve zengin dokusuyla harmanlayan; "kalite odaklı, yenilikçi ve girişimci bir üniversite olmak"

1.2.2. Vizyonu

Genç ve dinamik insan varlığıyla; özgürlükçü, yenilikçi ve sürdürülebilir yapısıyla; kurumsal kültüre değer veren ve kalite odaklı gelişmeyi hedef alan yönetim anlayışıyla; araştırma, eğitim-öğretim, sanat ve sportif faaliyetleriyle; "bölgesinin en iyi üniversitesi olmak, ülkesinin ve dünyanın ilgi ve çekim merkezi haline gelmek"

1.2.3. Değerleri (İlkeleri)

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi; bulunduğu değerli coğrafya içerisinde kuruluşundan bugüne kadar elde ettiği tüm kazanımları ile yüksek değerlere sahip bir üniversite olma yolunda ilerlemektedir.

Bu değerlerimiz (alfabetik sırayla);

- * Adillik
- * Aidiyet
- * Akılcılık
- * Başarıyı Ödüllendirme
- * Bilimsellik
- * Düşünce ve ifade özgürlüğü
- * Eğitilmiş vatandaşlar
- * Emeğe saygı gösterme
- * Etik
- * Girişimcilik
- * Güven
- * Hareketlilik

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	8/30

- * Hesap verebilirlik
- * İşbirliği, dayanışma ve paylaşma
- * Kalite ve verimlilik
- * Katılımcılık
- * Kentle bütünleşme
- * Liyakate değer verme
- * Mükemmeliyetçilik
- * Ortaklık
- * Sorumluluk
- * Şeffaflık
- * Tanınırlık
- * Tarihine sahip çıkma
- * Toplumsal yararlılık
- * Tutarlılık
- * Yaşam boyu öğrenme
- * Yenilikçilik ve yaratıcılık

1.3. Eğitim ve Araştırma Faaliyetlerinin Sürdürüldüğü Birimler

Üniversitemiz bünyesinde eğitim-öğretim hizmeti sunan 39 birim ve 393 program yer almaktadır. 03 Temmuz 1992 tarihinde, 3837 sayılı kanunla kurulan ve 1992-1993 Eğitim-Öğretim yılında Trakya Üniversitesi'nden devredilen Üniversitemiz; Çanakkale Eğitim Fakültesi, Çanakkale Meslek Yüksekokulu ve Biga Meslek Yüksekokulu ile öğretime başlamıştır. 2015-2016 eğitim öğretim yılı itibarıyla ise; 4 Enstitü, 14 Fakülte, 8 Yüksekokul ve 13 Meslek Yüksekokulu ile toplam 39 akademik birim, 6 Rektörlüğe bağlı birim ve 393 program ile eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

1.3.1 Eğitim faaliyetlerinin sürdürüldüğü Birimler

ENSTİTÜLER

1. Sosyal Bilimler Enstitüsü
2. Fen Bilimleri Enstitüsü
3. Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	9/30

4. Eğitim Bilimleri Enstitüsü

FAKÜLTELER

1. Eğitim Fakültesi
2. Fen-Edebiyat Fakültesi
3. Güzel Sanatlar Fakültesi
4. Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
5. İlahiyat Fakültesi
6. Mühendislik Fakültesi
7. Deniz Bilimleri ve Teknolojisi Fakültesi
8. Tıp Fakültesi
9. Ziraat Fakültesi
10. İletişim Fakültesi
11. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
12. Mimarlık ve Tasarım Fakültesi
13. Turizm Fakültesi
14. Diş Hekimliği Fakültesi

YÜKSEKOKULLAR

1. Sağlık Yüksekokulu
2. Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu
3. Gökçeada Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
4. Yabancı Diller Yüksekokulu
5. Devlet Konservatuarı
6. Biga Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
7. Çan Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
8. Çanakkale Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	10/30

MESLEK YÜKSEKOKULLARI

1. Ayvacık Meslek Yüksekokulu
2. Bayramiç Meslek Yüksekokulu
3. Biga Meslek Yüksekokulu
4. Çan Meslek Yüksekokulu
5. Çanakkale Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu
6. Ezine Meslek Yüksekokulu
7. Gelibolu Piri Reis Meslek Yüksekokulu
8. Gökçeada Meslek Yüksekokulu
9. Lapseki Meslek Yüksekokulu
10. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
11. Yenice Meslek Yüksekokulu
12. Çanakkale Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
13. Deniz Teknolojileri Meslek Yüksekokulu

REKTÖRLÜĞE BAĞLI BİRİMLER

1. Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi Bölüm Başkanlığı
2. Türk Dili Bölüm Başkanlığı
3. Beden Eğitimi Bölüm Başkanlığı
4. Güzel Sanatlar Bölüm Başkanlığı
5. Yabancı Diller Bölüm Başkanlığı
6. Enformatik Bölüm Başkanlığı

1.3.2 Araştırma faaliyetlerinin sürdürüldüğü Birimler

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesinde, program ve birimlerin kendi bünyelerinde kurdukları birim odaklı laboratuvarlar ve öğrenci laboratuvarları dışında, Sarıcaeli Yerleşkesinde yer alan tekno-park, 31 adet Araştırma ve Uygulama Merkezi bulunmaktadır. Bunlar;

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	11/30

1. Araştırma ve Uygulama Hastanesi
2. Atatürk ve Çanakkale Savaşları Araştırma Merkezi
3. Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi Araştırma ve Uygulama Merkezi
4. Astrofizik Araştırma Merkezi - Ulupınar Gözlem Evi
5. Bilim ve Teknoloji Uygulama Merkezi
6. Botanik Bahçesi ve Herbaryum Uygulama ve Araştırma Merkezi
7. Çanakkale Seramikleri Araştırma ve Uygulama Merkezi
8. Çevre Sorunları Araştırma ve Uygulama Merkezi
9. Deneysel Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi
10. Deniz Kaplumbağaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
11. El Sanatları Araştırma ve Uygulama Merkezi
12. Enerji Kaynakları Araştırma ve Uygulama Merkezi
13. Kaz Dağı Uygulama ve Araştırma Merkezi
14. İbrahim Bodur Girişimcilik Uygulama ve Araştırma Merkezi
15. Kadın Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
16. Nanobilim ve Teknoloji Araştırma ve Uygulama Merkezi
17. Sürekli Eğitim Merkezi
18. Süt ve Süt Ürünleri Uygulama ve Araştırma Merkezi
19. Sualtı Araştırma ve Uygulama Merkezi
20. Stratejik Araştırmalar Merkezi
21. Troas Kültürleri Tarih-Arkeoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi
22. Türkiye-Avustralya Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
23. Türk Dünyası Değerlerini Uygulama ve Araştırma Merkezi
24. Türkçe Öğretimi Araştırma ve Uygulama Merkezi
25. Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
26. Uzaktan Algılama Araştırma ve Uygulama Merkezi
27. Yabancı Dil Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	12/30

28. Zihinsel Engelli Çocuk Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
29. Çocuk Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
30. Deprem Araştırma Uygulama ve Araştırma Merkezi
31. Türk İslam Kültür ve Sanatlar Uygulama ve Araştırma Merkezi

2. ÇOMÜ Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı

ÇOMÜ 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, ÇOMÜ' de, eğitim öğretim hizmetlerinin dışında da birçok faaliyet gerçekleştirilmektedir. Teknopark kurulumu ve yönetimi, tarihsel dokunun korunmasına yönelik faaliyetler, spor faaliyetleri, mezunlarına yönelik hizmetler vb. örnek olarak verilebilir.

Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi (KYS) kapsamı : "Yükseköğretim Hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Yükseköğretim hizmetlerimizin kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek faaliyetlerimiz KYS kapsamında değerlendirilmektedir. Bunun dışında kalan faaliyetler KYS kapsamı dışındadır.

ÇOMÜ Kalite Yönetim Sistemi; üniversitemizin Terzioğlu, Anafartalar ve Sarıcaeli Kampüslerinde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

ÇOMÜ KYS, ISO 9001: 2008 standardı referans alınarak oluşturulmuş ve yönetilmektedir. ÇOMÜ KYS, ISO 9001:2008 standardının tüm maddelerini kapsar.

3. Genel Kavramlar, Tanımlar ve Terimler

ÇOMÜ KYS; ISO 9000

Kalite Yönetim Sistemleri standartlar grubu referans alınarak oluşturulmuş ve yürütülmektedir. Bu nedenle bu standartlar serisinde ve "ISO 9000: Kalite Yönetim Sistemleri-Temel Esaslar, Terimler

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	13/30

ve Tarifler” standardında belirtilen tanımlar ÇOMÜ KYS’nde geçerlidir.

Bununla birlikte bu standartlarda verilen bazı tanım ve tarifler, üniversitemizin yapısı, hizmetleri ve kurum kültürüne uygun olarak yorumlanmıştır. Bu noktada; standartta kullanılan terimler ile bunların ÇOMÜ KYS kapsamındaki karşılıkları ile ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir. Diğer terim ve tarifler, KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Ürün :

“Ürün” tanımı ISO 9000 standardında “Bir prosesin sonucu” olarak tanımlanmıştır. Ürün tanımı; Hizmetler, yazılım, donanım ve işlenmiş malzemeler olarak dört genel ürün kategorisini içermektedir. Bununla birlikte ürün kelimesi günlük hayatta genellikle “somut” varlıkları ifade edecek şekilde yaygın olarak kullanılmaktadır.

ÇOMÜ, eğitim ve öğretim hizmetleri sunan bir kuruluştur. Faaliyetlerinin temel amacı ve temel süreç çıktısı eğitim ve öğretim hizmetleridir. Bu nedenle “ürün” kelimesi ÇOMÜ KYS kapsamında uygun olduğu yerlerde “**hizmet**” olarak kullanılmıştır.

Müşteri :

“Müşteri” tanımı ISO 9000 standardında “Ürünü alan kuruluş veya kişi” olarak tanımlanmış ve müşterinin kuruluş içinden veya dışından olabileceği hususunu belirtmektedir. Bununla birlikte müşteri kelimesi günlük hayatta ticari bir ilişkiyi de kapsayacak şekilde yaygın olarak kullanılmaktadır.

ÇOMÜ’nün eğitim ve öğretim hizmetlerini alan ve ondan fayda sağlayan kişiler, temelde öğrencilerimizdir. Bununla birlikte hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen veya fayda sağlayan taraflar da mevcuttur. Toplum, işletmeler, ilişkide bulunduğumuz diğer kamu kuruluşları vb. örnek olarak verilebilir.

Bu yapısından dolayı “Müşteri” tanımı ÇOMÜ KYS kapsamında “**Öğrenci**” olarak, hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen ilgili diğer taraflar “**Paydaş**” olarak kullanılmıştır.

ÇOMÜ, hizmetlerini sunarken ticari bir kazanç gözetmez. Sadece mali/ticari konularda ilgili mevzuat kapsamında tanımlanmış sorumluluklarını yerine getirir.

4. Kalite Yönetim Sistemi

4.1. Genel Şartlar

ÇOMÜ kalite yönetim sistemi, uluslararası ISO 9000-Kalite Yönetim Sistemleri Standartlar

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

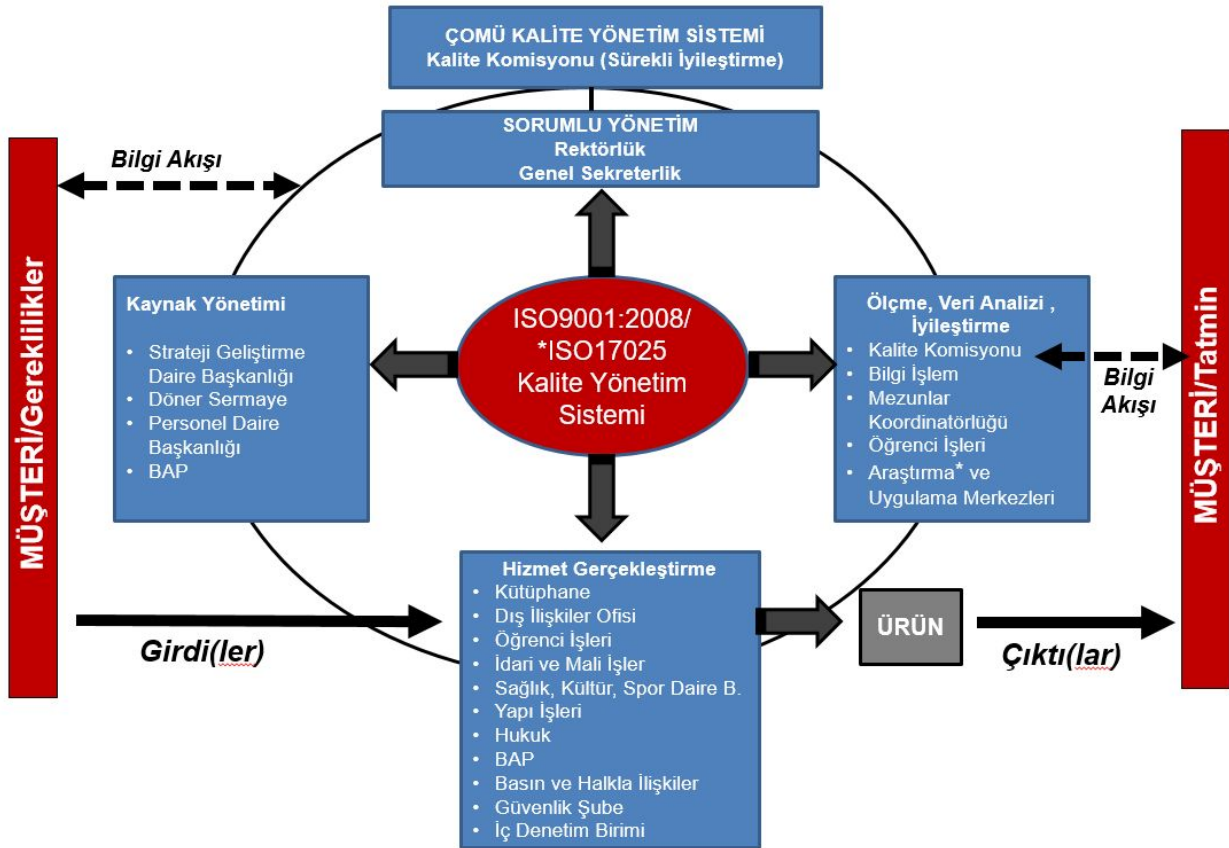
	<h2>KALİTE EL KİTABI</h2>	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	14/30

grubunun ortaya koyduğu kurallar kapsamında benimsenerek, TS EN ISO 9001 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde yürütülmesi ve devamlılığının daha verimli olması için gerekli veya istenilen düzenlemeler sağlanmıştır.

ÇOMÜ KYS, ISO 9001 standardında tanımlanan "süreç yaklaşımı" modeli baz alınarak oluşturulmuş ve uygulamaya alınmıştır.

Bu kapsamda; ÇOMÜ KYS modeli aşağıdaki şekildedir:



Bu model ışığında ÇOMÜ KYS; öğrencilerinin ve diğer paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerini doğru bir şekilde tespit etmeyi ve sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	15/30

olarak arttırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Bu felsefe ışığında, ÇOMÜ’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 temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır.

ÇOMÜ’de bu süreçlerin büyük bir kısmı iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir. Bununla birlikte dış kaynaklı hale getirilen süreçlerde de hizmet kalitesinin sürekliliğini sağlama adına, bu süreçlerin kontrol altında tutulabilmesi için gerekli kontrol metotları KYS dokümantasyonunda tanımlanmaktadır.

ÇOMÜ KYS için ihtiyaç duyulan süreçler, bunların sırası ve etkileşimleri, çalışma kural ve metotları KYS Kaplumbağa Şemalarında ve Prosedürlerinde belirlenmiş, detaylı olarak tanımlanması ve açıklanması gereken noktalar için İş Akışları oluşturulmuştur.

Ana Doküman Listesi, Kalite El Kitabı’nın eki ve ayrılmaz bir parçası olarak kullanılır.

[Bkz: LS-005 Ana Doküman Listesi](#)

4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1. Genel

ÇOMÜ 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.

ÇOMÜ KYS Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- ÇOMÜ Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; ÇOMÜ’nün hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- ÇOMÜ Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- ÇOMÜ Kalite El Kitabı; Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Kaplumbağa şemaları, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları, performans izleme karneleri; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	16/30

- e) 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, ÇOMÜ KYS'ni etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da KYS dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır.

ÇOMÜ KYS Dokümantasyonu; Kalite Güvencesi Web Sitesi'nde (<http://www.kalite.comu.edu.tr>) tüm ilgililerin kullanımına açılmıştır.

ÇOMÜ KYS'ni oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Ana Doküman Listesi'nde belirtilmiştir.

Tüm ÇOMÜ personeli, yürütülen faaliyetleri ilgili dokümantasyonda belirtilen kurallara uygun olarak yürütürler. Birim Yöneticileri ve Kalite sorumluları, personeli KYS Dokümantasyonu konusunda bilinçlendirir ve etkin olarak uygulanmasını sağlarlar.

Bkz: PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
LS-005 Ana Doküman Listesi

4.2.2. Kalite El Kitabı (ÇOMÜ KEK)

ÇOMÜ KEK; ÇOMÜ kalite yönetim sistemini özetleyen ana doküman olarak oluşturulmuş olup;

- ÇOMÜ KYS'nin kapsamını,
- ÇOMÜ KYS süreçlerini ve bunlar arasındaki bağlantıları,
- KYS için oluşturulan dokümantasyonu,

tanımlar.

ÇOMÜ KEK, tüm ÇOMÜ çalışanları ve diğer ilgili taraflara KYS'nin tanıtımını yapar ve rehberlik eder. ÇOMÜ KEK tüm personel tarafından bilinmeli, anlaşılmalı, özümsemeli ve tüm faaliyetler burada tanımlanan temel esaslar doğrultusunda yürütülmelidir.

ÇOMÜ KEK'in hazırlanması, onayı ve revizyonuna ilişkin esaslar Dokümanların Kontrolü prosedüründe belirtilmiştir.

Bkz: PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	17/30

4.2.3. Dokümanların Kontrolü

ÇOMÜ'de kalite yönetim sisteminin gerektirdiği tüm dokümanların (4.2.1) belirli kurallar doğrultusunda oluşturulması, dağıtımı, kontrolü 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.

Bkz: PR-002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

4.2.4. Kayıtların Kontrolü

ÇOMÜ' de, faaliyetlerin ilgili KYS dokümantasyonuna ve yasal mevzuata uygun olarak yürütüldüğünün objektif kanıtı olan ve faaliyetlerle ilgili sonuçları gösteren kayıtların ilgili personel tarafından oluşturulması ve etkin bir şekilde muhafaza edilerek gereken durumlarda kullanımı temel esastır.

ÇOMÜ'de oluşturulması gereken kayıtlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar, ilgili KYS dokümantasyonunda belirtilmiştir. Tüm personel, KYS dokümantasyonunda belirtilen kayıtların eksiksiz olarak oluşturulmasını sağlarlar.

Gerek elektronik ortamda, gerekse kağıt ortamında oluşturulan kayıtların, saklama süreleri boyunca zarar görmeden muhafaza edilmesi ve saklama süresi bitiminde düzenli olarak imha edilmesine ilişkin kurallar ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Üniversitenin elektronik ortamdaki resmi yazışmaları EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) üzerinden oluşturulmakta ve arşivlenmektedir. EBYS dışındaki elektronik kayıtların yedeklenmesinde Bulutt vb. yedekleme yöntemleri kullanılır.

Bkz: PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

5. Yönetim Sorumluluğu

5.1. Yönetimin Taahhüdü

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	18/30

ÇOMÜ Rektörlüğü, üniversitenin üst yönetimi olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmektedir.

Bu taahhüdün somut kanıtı ve bir gereği olarak;

- Tüm üniversitede, 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, yönetimini 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.

Bkz: PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

5.2. Öğrenci Odaklılık

ÇOMÜ 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 karşılanarak memnuniyetin sağlanmasıdır. Bu amaca uygun olarak, ÇOMÜ KYS'nin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

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

Bkz: PR-007 Öğrenci Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü
PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

5.3. Kalite Politikası

ÇOMÜ Rektörlüğü, üniversitenin vizyon ve misyonu ile bağlantılı şekilde Kalite Politikası'nı oluşturmuş, sürekliliğini sağlamış ve tüm çalışanlarına iletmiştir. Kalite Politikası, stratejik plan ve kalite hedeflerinin oluşturulması için temel teşkil etmekte olup, aynı zamanda kalite yönetim sisteminin şartlarına uyulacağı ve sürekli olarak iyileştirileceği konusunda tüm personelimizin bir taahhüdüdür.

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	19/30

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

Bkz: YD-002 Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Politikası
PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

5.4. Planlama

5.4.1. Kalite Hedefleri ve KYS Planlaması

Stratejik planda, amaçlara ulaşabilmek için belirlenmiş olan performans hedefleri, ÇOMÜ'nin Kalite Hedefleri'ni oluşturur. ÇOMÜ'deki tüm birimler stratejik planı referans alarak, kendi birimleri için kalite hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapacakları faaliyetlere ilişkin planlamayı içeren kalite faaliyet planlarını hazırlarlar ve yönetimini sağlarlar.

Bkz: PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
YD-001 ÇOMÜ 2011-2015 Stratejik Plan

5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

ÇOMÜ'de faaliyetlerin eksiksiz ve KYS dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla ÇOMÜ, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiştir.

ÇOMÜ Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını, organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir.

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 getirmekten sorumludur.

5.5.2. Yönetim Temsilcisi ve Kalite Sorumluları

ÇOMÜ Rektörlüğü, kalite yönetim sisteminin oluşturulması, sürekliliğinin sağlanması ve

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	20/30

iyileştirilmesi için, mevcut görev ve sorumluluklarına ek olarak Yönetim Rektör Yardımcısını Yönetim Temsilcisi, Genel Sekreteri ise Yönetim Temsilcisi Yardımcısı olarak belirlemiştir. Yönetim Temsilcisi ve yardımcısı, bu görevi ÇOMÜ Rektörü adına yürütür.

KYS ile ilgili faaliyetlerin daha etkin yönetimi için Yönetim Temsilcisine bağlı olarak çalışan Kalite Yönetim Koordinatörlüğü adıyla bir birim oluşturmuştur.

Tüm birimlerde bir Birim Kalite Temsilcisi ve bir Kalite Sorumlusu belirlenmiştir. Birimlerin en üst amiri Birim Kalite Temsilcisidir. Birim Kalite Temsilcilerinin, KYS nin birimlerinde uygulanması konusunda genel gözetim sorumluluğu vardır ve Yönetim Temsilcisine karşı sorumludur. Kalite Sorumluları, mevcut görevlerinin yanı sıra, birimdeki KYS ile ilgili faaliyetlerin yürütülmesinden ve koordinasyonundan sorumludur. Kalite Sorumluları, KYS ile ilgili konularda Birim Kalite Temsilcisine ve Yönetim Temsilcisi'ne bağlı olarak çalışırlar.

Yönetim Temsilcisi, Yönetim Temsilcisi Yardımcısı, Kalite Yönetim Koordinatörlüğü, Birim Kalite Temsilcileri ve Birim Kalite Sorumluları, aşağıdaki sorumluluklara ve bunlarla ilgili yetkilere sahiptir:

- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli süreçlerin belirlenmesi, uygulanması ve sürdürülmesinin sağlanması,
- Kalite Yönetim Sistemi performansı ve iyileştirme için ihtiyaçların Üst Yönetim'e raporlanması,
- Üniversite'de öğrenci odaklılık kavramının bilincinde olunmasının ve bu bilincin yaygınlaştırılmasının sağlanması,
- KYS ile ilgili konularda dış kuruluşlarla ilişkilerin yürütülmesi

Bkz: LS-007 Birimlerin Kalite Sorumluları Listesi

OŞ-003 Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Organizasyon Şeması

5.5.3. İç İletişim

ÇOMÜ'de 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 dokümanite edilmiştir.

Tüm ÇOMÜ personeli, tanımlanan iletişim metotlarını ve araçlarını en etkin şekilde kullanarak iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar.

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	21/30

Bkz: PR-012 İletişim Prosedürü

5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

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

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

Bkz: PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

6. Kaynak Yönetimi

6.1. Kaynakların Sağlanması

ÇOMÜ Rektörlüğü;

- Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması, sürdürülmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi,
- Öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesiyle memnuniyetinin artırılması, için gerekli kaynak ihtiyaçlarını belirlemiş ve temin etmektedir.

6.2. İnsan Kaynakları

ÇOMÜ'de hizmet kalitesini etkileyen işlerde çalışan personelin, uygun öğrenim, eğitim ve becerilere sahip olması ayrıca tecrübe yönünden de yeterli olması gerekmektedir. Bu personelin sürekli eğitim ile geliştirilmesi ve hedeflenen yeterliliğe ulaştırılması esastır.

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

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

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

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	22/30

Bkz: PR-017 Hizmet İçi Eğitim Prosedürü
PR-019 İnsan Kaynakları Yönetimi Prosedürü

6.3. Altyapı

ÇOMÜ'de verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

Altyapı;

- Binalar, çalışma alanları ve bunlarla bağlantılı tesisleri,
- Yazılım ve donanım da dahil olmak üzere araç, gereç, ekipmanları,
- Destek hizmetlerini (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.

Bkz: PR-011 Bakım/Onarım Prosedürü
PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü

6.4.Çalışma Ortamı

ÇOMÜ'de hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dahil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır. Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar KYS dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

Bkz: PR-011 Bakım-Onarım Prosedürü
PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü
PR-015 Olağanüstü Durumlar Prosedürü

7. Eğitim Öğretim Hizmetleri

7.1. Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Planlanması

ÇOMÜ'de eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	23/30

sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır.

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

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

Bkz: PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

7.2. Öğrenci ile İlişkili Süreçler

ÇOMÜ’de eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, 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 tarafından belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

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

Öğrencilerle etkin iletişimin sağlanması için gerekli ortam sağlanmış, onların soru ve sorunlarının çözümüne yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Öğrenci şikayetlerinin ele alınması ve çözümlenmesine ilişkin metotlar, ilgili prosedürde tanımlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

Bkz: PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
PR-007 Öğrenci Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

7.3. Tasarım ve Geliştirme

ÇOMÜ’de yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına ÇOMÜ 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.

Bkz: PR-001 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	24/30

7.4. Satın Alma

ÇOMÜ'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 alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite 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.

Bkz: PR-014 Satın Alma Prosedürü

7.5. Eğitim Öğretim Hizmetleri

7.5.1. Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi

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

ÇOMÜ'de eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümante edilmiştir.

Bkz: PR-009 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

7.5.2. Eğitim Öğretim Süreçlerinin Geçerliliği

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.

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

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	25/30

7.5.3. Tanımlama ve İzlenebilirlik

ÇOMÜ'de tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması için kullanılan yöntemler ve bunları uygulamaları, ilgili KYS dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

Bkz: PR-008 Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü
PR-014 Satın alma Prosedürü

7.5.4. Öğrenci Bilgileri

ÇOMÜ, 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.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi önlisans-lisans ve lisansüstü 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 kağıtları

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.

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	26/30

Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir.

Bkz: PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
PR-013 Altyapı ve Çalışma Ortamlarının Yönetimi Prosedürü

7.5.5. Ürünün Muhafazası

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

Bkz: PR-014 Satın Alma Prosedürü

7.6. İzleme Ölçme Cihazlarının Kontrolü

ÇOMÜ’de eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini etkileyen izleme, ölçme, muayene, test ve deney cihazları belirlenmiştir. Bu cihazlar, sürekli uygunluklarının sağlanması amacıyla kontrol altında tutulmakta ve kalibrasyona tabi tutulmaktadır.

Bkz: PR-006 Kalibrasyon Prosedürü

8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme

8.1. Genel

ÇOMÜ’de,

- Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğunu göstermek,
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ve
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek için ihtiyaç duyulan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme süreçleri oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

8.2. İzleme ve Ölçme

8.2.1. Öğrenci Memnuniyetinin İzlenmesi

ÇOMÜ’de öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	27/30

izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Bkz: PR-007 Öğrenci Şikayetleri ve Memnuniyeti Değerlendirme Prosedürü

8.2.2. İç Denetim

ÇOMÜ, kalite yönetim sisteminin,

a) İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan kalite yönetim sistemi şartlarına uyup uymadığını, ve

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.

Bkz: PR-010 KYS İç Denetim Prosedürü

8.2.3. KYS Süreçlerinin İzlenmesi ve Ölçülmesi

ÇOMÜ, 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 olumsuzluk 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.

Bkz: PR-004 Olumsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

PR-005 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

YD-001 ÇOMÜ 2011-2015 Stratejik Plan

8.2.4. Eğitim Öğretim Hizmetlerinin İzlenmesi ve Ölçülmesi

ÇOMÜ'de, eğitim öğretim hizmetlerinin istenilen şartları karşılama garantisinin 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

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	28/30

KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

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

Bkz: PR-009 Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

8.3. Olumsuzlukların Kontrolü

ÇOMÜ’de sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek olumsuzluklar ve bunların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Bkz: PR-004 Olumsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

8.4. Veri Analizi

ÇOMÜ, 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 kapsamında tanımlanmış olan formlar kullanılarak oluşturulan kayıtlar, veri kaynaklarını oluşturur.

Mevzuatın zorunlu kıldığı veya ÇOMÜ KYS için gerek görülen raporlamalar, bunların hazırlanma ve yayınlanmasına ilişkin metotlar, ilgili KYS dokümantasyonunda ve iş akış süreçlerinde belirtilmiştir.

ISO 9001 standardının öngördüğü verilerin analizine ilişkin metotlar, ilgili KEK maddesi kapsamında değerlendirilmiştir.

8.5. İyileştirme

8.5.1. Sürekli İyileştirme

ÇOMÜ’de, oluşturulan kalite yönetim sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır. ÇOMÜ; kalite politikası, kalite hedefleri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmelerini kullanmak yoluyla kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

8.5.2. Düzeltici Faaliyet

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------

	KALİTE EL KİTABI	Doküman No	EK-001
		İlk Yayın Tarihi	13.04.2016
		Revizyon Tarihi	24.06.2016
		Revizyon No	01
		Sayfa	29/30

ÇOMÜ, yaşanabilecek olumsuzlukların tekrarını önlemek için bunların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- Olumsuzlukların gözden geçirilmesi,
- Olumsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- Olumsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete yönelik ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Bkz: PR-004 Olumsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

8.5.3. Önleyici Faaliyet

ÇOMÜ, potansiyel olumsuzlukların oluşmasını önlemek amacıyla, bunların nedenlerini ortadan kaldırmak için,

- Potansiyel olumsuzlukların ve sebeplerinin tanımlanması,
- Olumsuzlukların olmasını önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
- Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
- Başlatılan önleyici faaliyetin gözden geçirilmesi için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Bkz: PR-004 Olumsuzluk, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol eden	Yürürlük Onayı
------------	--------------	----------------