



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:



ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

-KALİTE EL KİTABI-

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör Yardımcısı	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

1. KAPSAM

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

2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

Standard / Doküman No	Adı
TS-EN-ISO 9001:2015	Kalite Yönetim Sistemi – Temel Kavramlar ve Sözlük

3. TERİMLER VE TARİFLER

Terimler / Tarifler	Açıklama
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
ÇOMÜ	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

4. Kuruluşun Bağlamı

4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

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

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

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

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi bünyesinde her beş yılda bir Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından kurumun güçlü ve zayıf yönleri ile fırsat ve tehditlerinin belirlenebilmesi amacı ile hem iç paydaş hem de dış paydaş gözünden SWOT analizi gerçekleştirilir.

SWOT analizi ekseninde kurumun güçlü yönlerinin etkinliğinin artırılması, zayıf yönlerinin iyileştirilmesi, olası tehditlerin bertarafı ve fırsatların kuruma kazandıracığı stratejik amaçlar doğrultusunda temel ilke ve

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001	Yürürlük Tarihi: 04.04.2022	Revizyon No/Tarihi:
---------------------	-----------------------------	---------------------

politikalarını, önceliklerini ve bunlara ulaşmak için izlenecek yol ve yöntemler ile kaynak dağılımını düzenleyen orta vadeli planlamayı içeren beş yıllık Stratejik Plan düzenlenmektedir.

4.1.1 Tarihçe

3 Temmuz 1992 tarihinde, 3837 sayılı kanunla kurulan Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesinin tarihçesi şöyledir:

1992’de Çanakkale Eğitim Fakültesi, Trakya Üniversitesi’nden devredildi. 1992’de Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi kuruldu.1992’de Fen Edebiyat Fakültesi kuruldu. 1992’de İlahiyat Fakültesi kuruldu. 1992’de Mühendislik Fakültesi kuruldu. 1992’de Ziraat Fakültesi kuruldu. 1992’de Biga Meslek Yüksekokulu kuruldu.1992’de Çanakkale Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu kuruldu.1992’de kurulan Su Ürünleri Fakültesi, 2012’de Deniz Bilimleri ve Teknolojisi adını aldı.1992’de kurulan Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 2013’te Turizm Fakültesi adını aldı.1992’de kurulan Çanakkale Meslek Yüksekokulu, 2011’de ikiye ayrılarak Çanakkale Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu ve Çanakkale Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu isimlerini aldı.1994’te Ayvacık Meslek Yüksekokulu kuruldu.1994’te Bayramiç Meslek Yüksekokulu kuruldu.1994’te Çan Meslek Yüksekokulu kuruldu.1994’te Ezine Meslek Yüksekokulu kuruldu.1994’te kurulan Gelibolu Meslek Yüksekokulu 2000’de Gelibolu Piri Reis Meslek Yüksekokulu adını aldı.1994’te Yenice Meslek Yüksekokulu kuruldu.1994’te kurulan Fen Bilimleri Enstitüsü ile Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2020’de Lisansüstü Eğitim Enstitüsü adı altında birleşti.1996’da kurulan Sağlık Yüksekokulu, 2019’da Sağlık Bilimleri Fakültesi adını aldı.1997’de Güzel Sanatlar Fakültesi kuruldu.1997’de Gökçeada Meslek Yüksekokulu kuruldu.1998’de kurulan Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, 2018’de Spor Bilimleri Fakültesi adını aldı.2000’de Tıp Fakültesi kuruldu.2000’de Lapseki Meslek Yüksekokulu kuruldu.2008’de Yabancı Diller Yüksekokulu kuruldu.2008’de Gökçeada Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu kuruldu.2009’da Devlet Konservatuvarı kuruldu.2010’da kurulan Eğitim Bilimleri Enstitüsü ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2020’de Lisansüstü Eğitim Enstitüsü adı altında birleşti.2011’de İletişim Fakültesi kuruldu.2011’de kurulan Biga Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, 2017’de Biga Uygulamalı Bilimler Fakültesi adını aldı.2012’de Mimarlık ve Tasarım Fakültesi kuruldu.2012’de Çan Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu kuruldu.2012’de kurulan İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 2016’da Siyasal Bilgiler Fakültesi adını aldı.

2013’te kurulan Çanakkale Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, 2020’de Çanakkale Uygulamalı Bilimler Fakültesi adını aldı.2013’te Deniz Teknolojileri Meslek Yüksekokulu kuruldu.2015’te Diş Hekimliği Fakültesi kuruldu. 2022 itibariyle ÇOMÜ, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 20 Fakülte, 3 Yüksekokul, 13 Meslek Yüksekokulu, 45 Araştırma ve Uygulama Merkezi, 144426 mezun, 48000 öğrenci, 2035 akademik personel, 2318 idari personel ile eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerine devam etmektedir..

4.1.2 Kuruluş ve Yerleşim

Üniversitemiz Terzioğlu Yerleşkesi, Çanakkale Şehitleri Yerleşkesi, Anafartalar Yerleşkesi, İskele Yerleşkesi, Kepez Yerleşkesi, Nedime Hanım Yerleşkesi, Biga Ramazan Aydın Yerleşkesi, Sarıcaeli Yerleşkesi, Ulupınar Yerleşkesi, Dardanos Yerleşkesi, Ayvacık Yerleşkesi, Bayramiç Yerleşkesi, Ezine Yerleşkesi, Gelibolu Yerleşkesi, Gökçeada Yerleşkesi, Lapseki Yerleşkesi, Çan Yerleşkesi ve Yenice Yerleşkeleri olmak üzere 18 yerleşkeye sahiptir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

TERZİOĞLU YERLEŞKESİ

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 öğrencilerimiz ve bilim insanlarımız Terzioğlu Yerleşkesi'ne "dünyanın en güzel yerleşkesi" demektedirler.

1. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü - Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
 - Türk Dünyası Değerlerini Uygulama ve Araştırma Merkezi
2. Çanakkale Uygulamalı Bilimler Fakültesi
3. Deniz Bilimleri ve Teknolojisi Fakültesi
 - Sualtı Araştırma ve Uygulama Merkezi
 - Piri Reis Deniz Müzesi
4. Fen ve Edebiyat Fakültesi
 - Atatürk ve Çanakkale Savaşlarını Araştırma Merkezi
 - Balkan ve Ege Araştırma ve Uygulama Merkezi
 - Nanobilim ve Teknoloji Araştırma ve Uygulama Merkezi
 - Troas Kültürleri Tarih-Arkeoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Türkiye Avustralya Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Türkiye Rusya İş birliği Araştırma ve Uygulama Merkezi
5. Güzel Sanatlar Fakültesi
 - El Sanatları Araştırma ve Uygulama Merkezi
 - Necip Fazıl Kısakürek Tiyatro Salonu
6. İletişim Fakültesi
7. Mimarlık ve Tasarım Fakültesi
8. Mühendislik Fakültesi
 - Çevre Sorunları Araştırma ve Uygulama Merkezi
 - Deprem Araştırma Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Enerji Kaynakları Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Uzaktan Algılama ve Araştırma Merkezi
 - Yer Bilimleri ve Doğa Tarihi Müzesi
 - Turgut Özal Konferans Salonu
9. Sağlık Bilimleri Fakültesi
10. Siyasal Bilgiler Fakültesi
 - Türkçe ve Yabancı Dil Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi (TÖMER)
 - Cemil Meriç Konferans Salonu
11. Spor Bilimleri Fakültesi
 - Sağlıklı ve Aktif Yaşlanma Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Spor Bilimleri ve Sporcu Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Naim Süleymanoğlu Kapalı Spor Salonu
12. Ziraat Fakültesi
 - Ziraat Fakültesi Konferans Salonu
13. Tıp Fakültesi
14. Turizm Fakültesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

- Kadın Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Turizm Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Bürosu
- 15. Yabancı Diller Yüksekokulu
 - Safiye Hüseyin Elbi Konferans Salonu
- 16. Çanakkale Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
- 17. Çanakkale Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu
- 18. ÇOMÜ Merkez Kütüphane
- 19. Öğrenci Sosyal Etkinlik Merkezi (ÖSEM)
- 20. Öğrenci, Yaşam, Kariyer ve Mezun İlişkileri Koordinatörlüğü
- 21. ÇOBİLTUM (Bilim ve Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi)
- 22. ÇOMÜ Kreş
 - İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - ÇOMÜ Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Birimi
- 23. Hasan Mevsuf Spor Salonu
 - Çanakkale Seramikleri Araştırma Geliştirme ve Uygulama Merkezi
 - ÇOMÜ Butik
- 24. ÇOMÜ Hastanesi
- 25. Deneysel Araştırmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi
- 26. ÇABA Çok Amaçlı Erken Çocukluk Eğitimi Merkezi
- 27. ÇOMÜ 15 Temmuz Şehitler Camii ve Külliyesi
- 28. Yamaç Kafe
- 29. Rektörlük Binası A-B Blok
- 30. Rektörlük Yemekhanesi
- 31. Ziraat Bankası- ATM Alanı
- 32. Turhan Mildon Camii
- 33. Troia Kültür Merkezi
- 34. Balkon Kafe
- 35. Osmanlı Kahvecisi (Kampüs Lokantası)
- 36. Gençlik Merkezi
- 37. Ardes Öğrenci Yurdu
- 38. KYK Kız Öğrenci Yurdu

ÇANAKKALE ŞEHİTLERİ YERLEŞKESİ

1. İlahiyat Fakültesi
2. Deniz Teknolojileri Meslek Yüksekokulu
3. Tacettin Aslan Camii
4. İlahiyat Fakültesi Kütüphanesi
5. İÇDAŞ Konferans Salonu

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

ANAFARTALAR YERLEŞKESİ

- Eğitim Fakültesi
 - Çocuk Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Dezavantajlı Çocuklar Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Uzaktan Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi
 - Üstün Yetenekliler Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Yükseköğretim Çalışmaları Araştırma ve Araştırma Merkezi
 - Zihinsel Engelli Çocuklar Eğitimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Devlet Konservatuarı
- Kapalı Spor Salonu
- Eğitim Fakültesi Kütüphanesi
- ÖSYM Bürosu
- Açıköğretim Bürosu

İSKELE YERLEŞKESİ

- Sürekli Eğitim Merkezi
- Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Araştırma ve Uygulama Merkezi
- Döner Sermaye Satış Ofisi
- Vitalis Kafe

KEPEZ YERLEŞKESİ

- Diş Hekimliği Fakültesi
 - Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi

NEDİME HANIM YERLEŞKESİ

- Türk İslam Kültür ve Sanatları Uygulama ve Araştırma Merkezi

BİGA RAMAZAN AYDIN YERLEŞKESİ

- Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
 - İbrahim Bodur Girişimcilik Uygulama ve Araştırma Merkezi
- Biga Uygulamalı Bilimler Fakültesi
- Biga Meslek Yüksekokulu
 - Süt ve Süt Ürünleri Uygulama ve Araştırma Merkezleri
- Biga Kütüphane
- Biga Ağaköy Yerleşkesi Camii
- Lojmanlar

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

SARICAELİ KAMPÜSÜ

1. Ziraat Fakültesi Uygulama Alanları
2. Çanakkale Teknopark

ULUPINAR YERLEŞKESİ

1. Astrofizik Araştırma Merkezi - Ulupınar Gözlemevi

DARDANOS YERLEŞKESİ

1. Deniz Kaplumbağaları Araştırma ve Uygulama Merkezi
2. Spor Tesisleri
3. Sosyal Tesisler ve Lojmanlar
4. Plaj
5. Yüzme Havuzu
6. Piknik Alanı
7. Toplantı Salonları
8. Restoran
9. Turizm Fakültesi Uygulama Alanları
10. Ziraat Fakültesi Uygulama Alanları
11. Denizbilimleri ve Teknolojisi Fakültesi Uygulama Alanları

Ayvacık, Bayramiç, Çan, Ezine, Gelibolu, Gökçeada, Lapseki ve Yenice Meslek Yüksekokulları ile Çan Uygulamalı Bilimler Fakültesi ve Gökçeada Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu ise kendi isimleri ile anılan ilçelerde bulunmaktadır.

Aşağıdaki Fakülte, Enstitü, Yüksekokullar ve İdari Birimleri ile hizmet vermektedir:

FAKÜLTELER

Biga İktisadi İdari Birimler Fakültesi
Biga Uygulamalı Bilimler Fakültesi
Çanakkale Uygulamalı Bilimler Fakültesi
Deniz Bilimleri ve Teknolojisi Fakültesi
Dış Hekimliği Fakültesi
Eğitim Fakültesi
Fen Fakültesi
İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi
Güzel Sanatlar Fakültesi
İlahiyat Fakültesi
İletişim Fakültesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

Mimarlık ve Tasarım Fakültesi
Mühendislik Fakültesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Siyasal Bilgiler Fakültesi
Spor Bilimleri Fakültesi
Turizm Fakültesi
Tıp Fakültesi
Ziraat Fakültesi

ENSTİTÜLER

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

YÜKSEKOKULLAR

Devlet Konservatuarı
Gökçeada Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
Yabancı Diller Yüksekokulu

İDARİ BİRİMLER

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
Personel Daire Başkanlığı
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
Disiplin İşleri Bürosu
Üniversite Hastanesi Başmüdürlüğü
Dış İlişkiler Koordinatörlüğü
Hukuk Müşavirliği
İç Denetim Birim Başkanlığı

4.1.3 Misyon Vizyon

Misyonumuz

Alanında öncü ve girişimci bireyler yetiştiren; Ar-Ge odaklı, uygulamaya dönük, çok disiplinli ve proje tabanlı araştırmalar üreten; paydaşlarıyla sürdürülebilir ilişkiler geliştiren,
“Kalite odaklı ve yenilikçi bir üniversite olmak”

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

Vizyonumuz

Özgürlükçü, yenilikçi ve girişimci yönüyle; kalite odaklı gelişmeyi hedefleyen ve araştırma temelli “Uluslararası alanda güçlü bir üniversite olmak”

Temel Değerlerimiz

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 :

- Adalet ve Liyakat
- Aidiyet
- Çevre Duyarlılığı
- Demokratik Katılımcılık
- Düşünce ve İfade Özgürlüğü
- Etik Davranış
- Evrensel Değerlere Saygı
- Farklılıklara Saygı
- Girişimcilik, Yenilikçilik ve Yaratıcılık
- Hesap Verebilirlik
- İş Birliği, Dayanışma ve Paylaşma
- Kalite Kültürü
- Kentle Bütünleşme
- Şeffaflık
- Tarihine ve Coğrafyasına Sahip Çıkma
- Verimlilik
- Yaşam Boyu Öğrenme

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlamak

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, hizmet sunma kabiliyeti üzerinde potansiyel etkiye sahip ilgili tarafları ve bu tarafların kalite yönetim sistemi için gereksinimlerini paydaş analizi yöntemi ile belirlemiştir. Bu yöntem ile değerlendirilen iç paydaşlar ile öğrencilerin beklentileri her sene yapılan anketler vasıtası ile ölçülür. Diğer tüm paydaşların beklentileri ise; mevzuat gereği Stratejik Plan hazırlık çalışmalarında 5 yılda bir gerçekleştirilen dış paydaş toplantıları ile alınır. Paydaş analizi PR-0020 Risk Analizi Prosedürü ile tarif edilmiştir.

Referanslar:

PR-0020- Risk Analizi Prosedürü

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

Çanakkale Onsekiz Mart 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.

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

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

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

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi; üniversitemizin Terzioğlu Kampüsünde yerleşik olan tüm idari ve akademik birimlerini kapsar.

4.4. Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi kalite yönetim sistemi, TS EN ISO 9001:2015 standardının şartlarıyla bağlantılı ve uyumlu biçimde oluşturulmuş ve dokümante edilmiştir.

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

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi TS EN ISO 9001:2015 standardında tanımlanan süreç yaklaşımı modelini Stratejik Planda yer alan amaçlar çerçevesinde kurgulamış ve uygulamaktadır.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi sunduğu hizmetler ile onların memnuniyetini sağlamayı ve sürekli olarak artırmayı amaçlar. Bunu yapabilmek için de iç süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye ve sürekli iyileştirmeye odaklanır.

Bu felsefe ışığında, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde 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

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001	Yürürlük Tarihi: 04.04.2022	Revizyon No/Tarihi:
---------------------	-----------------------------	---------------------

sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklar mevzuat çerçevesinde temin edilmiş, süreçlerin amaca ulaşma yeteneklerinin ve performanslarının takibi sağlanmıştır. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde bu süreçler iç kaynaklar kullanılarak sürdürülmektedir.

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

Kalite Yönetim Sisteminin yönetilmesi için gerekli olan tüm dokümanite edilmiş bilgiler Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesinin Kalite Güvencesi internet sayfasında (www.kalite.comu.edu.tr) tanımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

Referanslar:

Süreçlere Bağlı İş Akışları Listesi

Araştırma ve Geliştirme Süreci

Eğitim ve Öğretim Süreci

Yönetim ve Kurumsallık Süreci

Sosyal Sorumluluk Süreci

5. Liderlik

5.1 Liderlik ve taahhüt

5.1.1 Genel

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi 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 etmekte ve liderlik yapmaktadır.

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, entegre olarak yönetilmesini sağlar,
- Oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini gözden geçirmek ve iyileştirme fırsatlarını tespit etmek için düzenli olarak yönetim gözden geçirme faaliyetlerini yürütür,
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sağlanması için gerekli kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesini ve teminini sağlar.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliği için hesap verir.
- KYS şartlarının kuruluşun iş süreçleri ile entegrasyonunun sağlanmasını güvence altına alır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

- Proses yaklaşımı ve risk tabanlı düşünce bilincini teşvik eder.
- Hedeflenen sonuçlara ulaşılmasını sağlar.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğine katkıda bulunacak kişileri destekler, yönlendirir ve katılımlarını sağlar.
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik eder.
- İlgili diğer yöneticileri sorumlu oldukları alanlarda liderliklerini sergileyebilmeleri için destekler.

Referanslar:

PR-0004 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

5.1.2 Müşteri Odağı

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin 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, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin odak noktasını öğrenciler oluşturur.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Rektörlüğü, öğrenci memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi ve yerine getirilmesini sağlamak için gerekli düzenlemeleri oluşturmuş ve uygulamaya almıştır.

Referanslar:

PR-0006- Paydaş Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi Prosedürü

PR-0013- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

5.2 Politika

5.2.1 Kalite Politikasının Oluşturulması

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

5.2.2 Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite politikasının tüm personel tarafından özümsemiğini doğrulamak için, iç denetimlerde dikkate alınır. Kurum içerisinde birimlerin duvarlarına asılarak ve Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi internet sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların erişimine açık hale getirilmiştir.

Referanslar:

- POL-001- Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Politikası**
PR-0004 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde faaliyetlerin eksiksiz bir şekilde ve Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanan kurallara uygun olarak yürütülmesi esastır. Bu amaçla Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, organizasyonel yapılanmasını oluşturmuş, personelinin görev, sorumluluk ve yetkilerini belirlemiş ve www.kalite.comu.edu.tr aracılığı ile duyurmuştur.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Rektörlüğü, üniversitenin birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki ve sorumluluklarını görev tanımlarında göstermiştir. Vekâlet, "Yetki Devri ve İmza Yetkileri Yönergesi" ile belirlenmiştir.

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

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

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

Referanslar:

OŞ-.....- Organizasyon Şemaları

GRVT-.....- Görev Tanımları

6.Planlama

6.1.Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi bünyesinde her sürece ait risk analizleri gerçekleştirilir. Riskin tanımı ve risk giderici mevcut faaliyet tanımlanarak, riskin yaratacağı etki ve riskin gerçekleşmesi olasılığı çarpılarak risk derecesi hesaplanmaktadır. Risk analizi yöntemi Paydaş Analizi ve Risk Analizi Kılavuzu ile tanımlanmıştır.

SWOT analizi ile tespit edilen tehditler ve zayıf yönler, bir risk olarak değerlendirilerek risk analizi yöntemine göre aksiyon alınması sağlanır. 2021 yılında hazırlanan Stratejik Planı ile gerçekleştirilen SWOT analizinde tespit edebilen güncel tehdit ve zayıf yönler ilgili birimlerin risk analizlerinde değerlendirilmektedir. Bununla birlikte üniversite içerisinde oluşturulmuş olan Stratejik Planlama Komisyonu ve Stratejik Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından SWOT analizi sonuçları ile birlikte performans göstergelerinin gerçekleşme düzeyleri periyodik olarak takip edilmektedir.

SWOT analizi ile tespit edilen güçlü yönler ve fırsatlar, kuruma kazandıracığı stratejik faydalarının (mevcut ve olası) tespiti ve değerlendirilmesi amacıyla Stratejik Plan ile analiz edilir.

Referanslar:

PR-0020 Risk Analizi Prosedürü

RA-0001 - Risk Analizi Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

PR-0003 - Düzeltici Faaliyet Bildirim Prosedürü
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Stratejik Plan
www.kalite.comu.edu.tr

6.2.Kalite Amaçları ve Bunları Gerçekleştirmek İçin Planlama

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

Referanslar:

PR-0004 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Stratejik Plan
www.kalite.comu.edu.tr

6.3.Değişikliklerin Planlanması

Çanakkale Onsekiz Mart 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 FR-0107- Değişiklik Plan ve Takip Formu ile gerçekleştirilmektedir. Değişiklik talebi olan birim Formu doldurarak bir üst yönetime değişiklik onayı için iletir. Onaylanmış olan değişiklik planı değişiklikte sorumlu olan birimler ve Kalite Güvence Ofisi ile paylaşılır. Değişikliğin takibi

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

değişiklik planlayan birimin veya Kalite Güvence Ofisi sorumluluğundadır. Yapılan değişiklikler elektronik posta ile tüm kalite sorumlularına duyurulur.

Referanslar:

FR-0107- Değişiklik Plan ve Takip Formu

7. Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Rektörlüğü;

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

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

7.1.2. Kişiler

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Rektörlüğü tarafından tüm süreçlerin kalitesinin yükseltilebilmesi amacı ile yeterli nitelikte ve nicelikte akademik ve idari personel istihdamı sağlanmaktadır.

Akademik ve idari personel seçimi, planlaması, nitelik tayini esasları mevzuat kapsamında belirlenmekte ve PR-0009- İnsan Kaynakları Prosedürü ile tanımlanmaktadır.

Referanslar:

PR-0009- İnsan Kaynakları Prosedürü

7.1.3. Altyapı

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak amacıyla gerekli altyapı ihtiyaçları belirlenmiş ve temin edilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

Altyapı;

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

kapsar.

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

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

Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar bilgi işlem daire başkanlığı tarafından yönetilmekte ve bu yazılımlara buradan ulaşılabilmektedir.

Referanslar:

PR-0024- Bakım/Onarım Prosedürü

7.1.4. Proseslerin İşletilmesi İçin Çevre

Çanakkale Onsekiz Mart 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, adil, sakin, ayrımcılık olmayan, cepheleşmemiş, stres azaltıcı, moralsizliğin ve tükenmişliğin önlenmesi, duygusal koruyucu) Çalışma ortamının uygunluğunun sağlanması ve sürdürülmesine ilişkin metotlar Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonu kapsamında tanımlanmıştır.

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

Referanslar:

Akademik Personel Memnuniyeti Anketi

İdari Personel Memnuniyeti Anketi

PR-0024- Bakım/Onarım Prosedürü

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçülmesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi ürün ve hizmetlerin şartlara uygunluğunu doğrulamak amacı ile izleme ve ölçme kullandığı zaman geçerli ve güvenilir sonuçları almak için ihtiyaç duyulan kaynakları tayin ve tedarik eder. Çanakkale Onsekiz Mart 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.

Referanslar:

PR-0019- Kalibrasyon Prosedürü

7.1.6.Kurumsal Bilgi

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında sahip olduğu kurumsal bilgi birikiminin sürekliliği sağlanır ve ilgililer tarafından ulaşılabilirliği internet sayfalarından, Kütüphane Açık Erişim Kaynakları aracılığıyla paylaşılır.

7.2.Yeterlilik

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personelin, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve tecrübe yönünden yeterli olması ve gereken yeterliliğe ulaştırılması esastır. Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli nitelikler, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Görev Tanımları kapsamında dokümanite edilmiştir.

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

Referanslar:

PR-0009 - İnsan Kaynakları Prosedürü

GRVT-.....-Görev Tanımları

7.3.Farkındalık

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

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

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

7.4.İletişim

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde Kalite Yönetim Sisteminin başarıya ulaşması ve istenilen sonuçları üretebilmesi için, birimler ve süreçler arası koordinasyonun etkin bir şekilde sağlanması zorunludur. Bu da ancak iletişim metotlarının ve araçlarının etkin bir şekilde kullanımı ile mümkündür. Bu amaçla; iletişim metotlarının ve araçlarının kullanımına ilişkin düzenlemeler, Kalite Yönetim Sistem kapsamında tanımlanmış ve dokümante edilmiştir.

Tüm Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi personeli, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği'ne göre iç iletişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlarlar.

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

Hem iç hem de dış iletişimde;

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

Referanslar:

PR-0010 - İletişim Prosedürü

7.5.Dokümante Edilmiş Bilgi

7.5.1.Genel

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi yönetim sisteminin etkinliği için hangi ilave yazılı bilgilerin gerekli olduğunu belirler.

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



7.5.2.Oluşturma ve Güncelleme

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonu; iş süreçlerinin etkin bir şekilde çalışması için gerekli temel politikaları, kuralları, kriterleri ve metotları tanımlar. Bu kapsamda Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonu, birbirleriyle ilişkili çeşitli doküman türlerinin bütününden oluşur.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Yönetim Sistem Dokümantasyonu ve bunların temel işlevleri şu şekildedir:

- Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Misyonu, Vizyonu ve Kalite Politikası; Onsekiz Mart Üniversitesi'nin hizmet kalitesini sağlama konusundaki bakış açısını, yaklaşımlarını ve temel politikalarını belirler.
- Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Stratejik Planı; bu yaklaşımların somutlaştırılması için stratejileri ortaya koyar, hedefleri belirler ve bu hedeflere ulaşmadaki başarıyı ve performansı ölçümler.
- Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite El Kitabı; Kalite yönetim sisteminin genel tanıtımını yapar, temel kurallarını ve uygulama metotlarını açıklar, ilgili prosedürlere atıfta bulunur.
- Süreçler, prosedürler, iş akışları, talimatlar, kılavuzlar, görev tanımları; süreçlerin etkin bir şekilde çalıştırılması için gerekli metotları ve kuralları açıklar.
- 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, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemini etkileyen dış kaynaklı dokümanlar da Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonu olarak değerlendirilir ve dikkate alınır. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Kalite Yönetim Sistem Dokümantasyonu; Kalite Dokümanları internet sitesinde (www.kalite.comu.edu.tr) tüm personelin erişebileceği şekilde yayınlanmıştır.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Yönetim Sisteminin, oluşturan dokümanlar ile bunlara ilişkin sorumluluklar Ana Doküman Listesi'nde belirtilmiştir.

7.5.3.Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

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

Referanslar:

PR-0002 - Dokümanların Yönetimi ve Kontrolü Prosedürü

PR-0005 - Kayıtların Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



8. Operasyon

8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, bu hizmetler sunulmadan önce gerekli planlama ve hazırlık faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi esastır. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması; eğitim verilecek bölümler, bölümlerin kontenjanları, tüm birimler için akademik takvim hazırlaması, kayıtların yapılması, derslerin öğretim elemanlarının belirlenmesi, sınav programlarının hazırlanması işlemlerini kapsar. Eğitim öğretim hizmetlerinin planlanması ile ilgili metotlar, ilgili yasal mevzuat şartları da dikkate alınarak belirlenmiş ve Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

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

Referanslar:

PR-0013- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

YÖK Kalite Güvencesi Yönetmeliği

8.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

8.2.1. Müşteri İle İletişim

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

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

Referanslar:

PR-0006- Paydaş Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi Prosedürü

8.2.2. Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetleri ile ilgili şartlar; ilgili yasal mevzuat, Bologna Sistemi, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ve üniversitenin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte ve uygulanmaktadır.

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

Öğrenci kayıt işlemlerine yönelik faaliyetler ilgili mevzuat kapsamında yürütülmekte olup, ilgili Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Referanslar:

PR-0013- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-0006- Paydaş Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi Prosedürü

8.2.3.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

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

Referanslar:

AKTS İş Yükü Değerlendirme Anketi

Paydaş Anketleri

8.2.4.Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde öğrenciye verilecek hizmetlerde oluşması muhtemel bir değişiklik durumunda ilgili değişikliklerin öğrencilere derhal duyurulması Bologna Sistemi ve bölüm internet sayfaları aracılığı yapılmakta ve değişiklikten etkilenen tüm dokümantasyonun revize edilmesi Bologna Sistemi ile sağlanmaktadır.

Referanslar:

PR-0012- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

www.bologna.comu.edu.tr

8.3.Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi bünyesinde ders tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Bologna sisteminde tanımlanmıştır. Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili iş akış süreçlerinde tanımlanmıştır.

Referanslar:

PR-0012- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

PR-0013- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-0014- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

8.4.Dışarıdan Temin Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1.Genel

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde 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 İçin Bilgi

Satın alma ihtiyaçları, genel bütçe çalışmaları kapsamında ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve belirlenmekte, bunun ardından üniversite bütçesi oluşturulmaktadır. Satın alma talepleri ilgili formların tedarikçilere iletilmesi ile ya da proje bazlı işlerde sözleşmelerde tanımlandığı şekilde gerçekleştirilir.

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

Referanslar:

PR-0022- Satınalma Prosedürü

5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

8.5.Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmetin Sunumunun Kontrolü

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde eğitim öğretim hizmetlerine ilişkin süreçler genel olarak; dersler, sınavlar, stajlar, öğrenci işlemleri, mezuniyet işlemleri gibi konu başlıklarını kapsamaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinin tanımlanmış şartlara uygun bir şekilde sunulması için, eğitim öğretim hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin esaslar belirlenmiş ve dokümente edilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

Eğitim öğretim hizmetlerinin sonuçları, sınavlar ve öğrencilerin başarı durumları gibi bazı göstergelerle izlenebiliyor olsa bile, öğrencilerin aldıkları bilgiyi kullanabilme becerileri ve bunun sonucunda topluma sağlanan faydayı ölçümlemek ve kontrol altında tutmak ancak belirli bir düzeyde gerçekleşmektedir. Bunu sağlamada en önemli noktalar, ders programları ve akademik personelin yeterlilik düzeyleridir.

Çanakkale Onsekiz Mart 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 değerlendirilmesi yapılarak kontrolü gerçekleştirilmektedir.

Referanslar:

ÇOMÜ Önlisans Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği

ÇOMÜ Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde tanımlama ve izlenebilirlik; tüm yazışmalar ÜBYS 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 Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonu kapsamında sürdürülmektedir.

Referanslar:

BGEK.01 BGYS EL KİTABI

8.5.3. Müşteri ya da Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Çanakkale Onsekiz Mart 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 Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanmıştır. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi ön lisans, lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları
- Laboratuvar numuneleri

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

Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir. Dersler sırasında dersin öğretim üyesi tarafından verilen ödevler, yapılan sınavlar yine ders öğretim üyesi tarafından değerlendirilir. Laboratuvarlarda bulunan her türlü numunenin saklanması ve muhafaza edilmesi numune niteliğine göre laboratuvar sorumlusu tarafından yapılır.

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

Referanslar:

ÇOMÜ Fikri Sınâ Mülkiyet Hakları Yönergesi-1412-05.08.2021

8.5.4.Muhafaza

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

Referanslar:

PR-0022- Satınalma Prosedürü

8.5.5.Teslimat Sonrası Faaliyetler

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

Referanslar:

Mezun, Stajyer ve İşveren Anketleri

8.5.6.Değişikliklerin Kontrolü

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde, hizmet sunumu veren birimlerinde yasal mevzuat ve ilgili standartlar göz önünde bulundurulmaktadır. Eğitim öğretim hizmetlerinde yapılan değişikliklerin kontrolü Bologna Sistemi veya ilgili program akreditasyonu kuralları çerçevesinde yapılmaktadır.

Yapılan değişiklikler ilgili bölüm internet sayfalarında ve Bologna Sisteminde duyurulmaktadır.

Referanslar:

PR-0012- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Tasarımı ve Geliştirilmesi Prosedürü

PR-0013- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Planlanması Prosedürü

PR-0014- Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

www.bologna.comu.edu.tr

8.6.Ürün ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi yönetimi eğitim hizmeti sunumunda program akreditasyonlarına öncelik vermektedir. Bu akreditasyonlar sayesinde program çıktıları belirlenerek öğrencilerin belirlenen çıktıları kazanması amaçlanmaktadır. Diploma teslimi ile birlikte diploma eki (DS) hazırlanarak öğrenciye mezuniyet aşamasında teslim edilmektedir.

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

Referanslar:

ÇOMÜ Önlisans Lisans Eğitim-Öğretim Ve Sınav Yönetmeliği

ÇOMÜ Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği

8.7.Uygun Olmayan Çıktıların Kontrolü

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

Referanslar:

PR-0003- Düzeltici Faaliyet Bildirim Prosedürü

9.Performans Değerlendirme

9.1.İzleme, Ölçme, Analiz, Değerlendirme

9.1.1.Genel

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde, 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 Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

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

Bununla birlikte, Kalite Yönetim Sistem süreçlerinin etkin çalışması durumunda ulaşılması hedeflenen iş sonuçları, stratejik planlama ve birimlere ait kalite hedefleri kapsamında belirlenmiş ve düzenli olarak ölçülmesi ve raporlanması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Eğitim öğretim hizmetlerinin uygunluğuna ilişkin veriler analiz edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

Referanslar:

PR-0003- Düzeltici Faaliyet Bildirim Prosedürü

PR-0004- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

ÇOMÜ Stratejik Plan

PR-0014- Eğitim Öğretim Hizmetlerinin Gerçekleştirilmesi Prosedürü

9.1.2.Müşteri Memnuniyeti

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanma derecesine dair memnuniyet düzeyini izlemek ve ölçmek için metotlar belirlenmiş ve uygulanmaktadır.

Referanslar:

PR-0006- Paydaş Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi Prosedürü

9.1.3.Analiz ve Değerlendirme

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

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

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

9.2.İç Tetkik

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Kalite Yönetim Sisteminin,

- İlgili standart, mevzuat ve oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uyup uymadığını,
- Etkin uygulanıp uygulanmadığını ve devamlılığın sağlanıp sağlanmadığını belirlemek üzere planlı aralıklarla iç denetimler yapmaktadır.

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

Referanslar:

PR-0007- İç Tetkik Prosedürü

9.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi

9.3.1.Genel

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

Referanslar:

PR-0004- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

9.3.2.Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde senede bir kez yapılan YGG toplantılarının girdileri aşağıda tanımlanmıştır.

- Birimlerden gelen performans raporları

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



Doküman No: KEK-001

Yürürlük Tarihi: 04.04.2022

Revizyon No/Tarihi:

- a) Önceki yönetimin gözden geçirme toplantılarında karar alınan faaliyetler içinde kendi birimlerini ilgilendiren konuların durumu,
- b) Kalite yönetim sistemi ile ilgili iç ve dış hususlardaki değişiklikler,
- c) Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler,
- ç) Kalite hedeflerine erişme derecesi,
- d) Süreç performansı ve hizmetlerin uygunluğu,
- e) Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
- f) İzleme ve ölçme sonuçları,
- g) İç ve dış denetim sonuçları,
- ğ) Dış tedarikçilerin performansı.

- Kaynakların varlığı,
- Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliği,
- İyileştirme için fırsatlar.

Referanslar:

PR-0004- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

9.3.3.Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

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

Referanslar:

PR-0004- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

10.İyileştirme

10.1.Genel

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde iyileştirme için fırsatlar belirlenmekte, öğrenci istekleri karşılanmakta ve öğrenci memnuniyetini sürdürmek için gerekli aksiyonlar uygulamaya konulmaktadır. Bunlar; önleyici faaliyet, düzeltici faaliyet, sürekli iyileştirme, buluş ve benzeri unsurları içerebilir.

10.2.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, tekrarını önlemek için uygunsuzlukların nedenini ortadan kaldırmak amacıyla,

- a) Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ



KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
KALİTE EL KİTABI

Doküman No: KEK-001	Yürürlük Tarihi: 04.04.2022	Revizyon No/Tarihi:
---------------------	-----------------------------	---------------------

- b) Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
 - c) Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesi,
 - d) Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması,
 - e) Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları,
 - f) Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesi
- için şartları belirlemiş ve uygulamaktadır.

Referanslar:

PR-0003- Düzeltici Faaliyet Bildirim Prosedürü

10.3.Sürekli İyileştirme

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde, Kalite Yönetim Sisteminin sürekli olarak iyileştirilmesi, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılması esastır.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi; kalite politikası, Stratejik Plan verileri, denetim sonuçları, veri analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetler, sistem performans raporları ve yönetimin gözden geçirme kayıtlarını kullanarak Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAN
Kalite Güvence Ofisi Sorumlusu	Rektör